



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Simplificación Administrativa y la Satisfacción del Usuario final en
la Dirección de Recursos Humanos - Policía Nacional del Perú -
2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
Licenciada en Administración

AUTORA:

Flores Palacios, Antonella Stephany (orcid.org/0000-0003-1084-9174)

ASESOR:

Mg. Dios Zárate, Luis Enrique (orcid.org/0000-0003-0176-0047)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA - PERÚ

2022

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación se lo dedico a Dios por permitirme llegar a esta instancia de mis estudios, seguidamente a mi madre por su apoyo incondicional que me brinda a diario y a mi padre que desde el cielo me da fortalezas para seguir superándome.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios, quien me fortalece y bendice para seguir por su sendero. Al docente a cargo del curso, a mis familiares, amigos y compañeros de trabajo, quienes, de alguna forma, se han involucrado con la culminación de mis estudios.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA:.....	15
3.1 Tipo y Diseño de Investigación:	15
3.2 Variables y su Operacionalización:	15
3.3 Población, Muestra y Muestreo.....	17
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	18
3.5 Procedimientos:	19
3.6 Análisis de Datos:	19
3.7 Aspectos éticos:.....	20
IV. RESULTADOS.....	20
4.1 Análisis Descriptivo:	20
4.2 Análisis Inferencial:	22
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS	38

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tabla de la validación de juicio de expertos.....	18
Tabla 2. Análisis de confiabilidad de Simplificación Administrativa.....	19
Tabla 3. Análisis de confiabilidad de Satisfacción del usuario final	19
Tabla 4. Análisis Descriptivo de las dimensiones de Simplificación Administrativa.....	20
Tabla 5. Análisis descriptivo de las dimensiones de Satisfacción del Usuario final	21
Tabla 6. Tabla de prueba de normalidad para Simplificación Administrativa y Satisfacción del Usuario final.....	22
Tabla 7. Tabla de resultados de la Hipótesis General.....	24
Tabla 8. Tabla de resultados de la primera hipótesis específica Reestructuración de procesos.....	25
Tabla 9. Tabla de resultados de la primera hipótesis específica Optimización de los servicios.....	26
Tabla 10. Tabla de resultados de la tercera hipótesis específica Disminución de costos.....	27
Tabla 11. Matriz de Consistencia del marco metodológico.....	38
Tabla 12. Matriz de Operacionalización de la variable Simplificación Administrativa.....	39
Tabla 13. Matriz de Operacionalización de la variable Satisfacción del Usuario final.....	40
Tabla 14. Encuesta sobre la simplificación administrativa.....	42
Tabla 15. Encuesta sobre la satisfacción del usuario final.....	44
Tabla 16. Análisis descriptivo de Simplificación Administrativa.....	53
Tabla 17. Análisis descriptivo de Reestructuración de procesos.....	54

Tabla 18. Análisis descriptivo de Optimización de los servicios.....	55
Tabla 19. Análisis descriptivo de Disminución de costos.....	56
Tabla 20. Análisis descriptivo de Satisfacción del Usuario final.....	57
Tabla 21. Análisis descriptivo de confianza del administrado.....	58
Tabla 22. Análisis descriptivo de Percepción del usuario.....	59
Tabla 23. Análisis descriptivo de Capacidad de Respuesta.....	60
Tabla 24. Análisis descriptivo de la dimensión Empatía.....	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Nivel de percepción de las dimensiones de la variable simplificación administrativa.....	20
Figura 2. Nivel de percepción de las dimensiones de la variable Satisfacción del Usuario final.....	21

RESUMEN

La presente investigación tiene como título: “La Simplificación Administrativa y la Satisfacción del Usuario Final de la Dirección de Recursos Humanos – Policía Nacional del Perú, 2022”, la misma que busca contribuir con la institución policial mejorando los aspectos de las variables de estudio propuestas, así como establecer la relación entre las mismas. Teniendo como objetivo general establecer la relación que existe entre la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario final de la Dirección de Recursos Humanos-Policía Nacional del Perú, 2022. Con método de tipo básica con diseño no experimental de corte transversal, nivel correlacional.

Asimismo, el enfoque de la investigación es cuantitativa teniendo a la encuesta como técnica y al cuestionario como herramienta las cuales realizados en 161 usuarios de la entidad, cálculo obtenido según el muestreo probabilístico simple, contó con 35 ítems los cuales fueron analizados con el SPSS V25, validado por 03 expertos, que se tuvo como resultados que muestra un nivel de significancia de 0.000 y un Rho de 0.958 como resultado de la Hipótesis general, la cual significa que tiene un hipótesis positiva perfecta entre la Simplificación Administrativa y la Satisfacción del usuario final de la Dirección de Recursos Humanos-Policía Nacional del Perú.

Palabras Clave: Simplificación Administrativa, Calidad del Servicio,
Satisfacción del usuario.

ABSTRACT

This research is entitled: "Administrative Simplification and End User Satisfaction of the Human Resources Directorate – National Police of Peru, 2022", which seeks to contribute to the police institution by improving the aspects of the proposed study variables, as well as establishing the relationship between them. Having as a general objective to establish the relationship that exists between administrative simplification and end-user satisfaction of the Human Resources Directorate-National Police of Peru, 2022. With applied type method with non-experimental cross-sectional design, correlational level.

Likewise, the focus of the research is quantitative having the survey as a technique and the questionnaire as a tool which were carried out in 161 workers and / or users of the entity, calculation obtained according to simple probabilistic sampling, had 35 items which were analyzed with the SPSS V25, validated by 03 experts, which had as results that shows a significance level of 0.000 and a Rho of 0.958 as a result of the General Hypothesis, which means that it has a perfect positive hypothesis between the Administrative Simplification and the Satisfaction of the end user of the Human Resources Directorate-National Police of Peru.

Keywords: Administrative Simplification, Quality of Service, User Satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel Latinoamérica, los procedimientos administrativos que se realizan en las entidades públicas son descritas por el usuario como burocrática y redundante, generando molestias tanto para el usuario como el administrador, puesto que, en estas circunstancias, La simplificación administrativa juega un papel importante en las instituciones públicas siendo considerada como una ayuda para erradicar con la burocracia en los procesos que involucra trámites con largo tiempo de espera, eficiente uso de sus recursos (personas, tiempo y dinero); con la finalidad de desarrollar una gerencia eficiente y eficaz; permitiendo altos índices de competitividad y favoreciendo la satisfacción al público o administrados. Según el Gobierno de España (2018) menciona la existencia de una adecuada gestión en la administración pública, la cual debe ejercer sus funciones con transparencia, calidad e implementando políticas bajo estos principios. Permitiendo el desarrollo de cada política pública en la simplificación administrativa, disminuyendo la burocracia a través de la reducción de sus cargas procesales y por ende los recursos inmersos en cada uno de ellos, la cual genera mejorar la calidad de servicio, así como poder ser medibles, quiere decir conocer y medir la satisfacción del usuario con el servicio brindado por la entidad pública.

Según la información del BID en el año 2017, el Perú fue considerado como uno de los países en Latinoamérica con mayor tiempo de espera para completar un trámite, ocupando el segundo lugar entre los países, esto es consecuencia de la burocracia en los procesos de los trámites requeridos por los ciudadanos, generando demora en los documento y malestar por parte de los ciudadanos, debido a que se logra cumplir con el plazo establecido por la Ley.

Según el PCM (2021); La Simplificación Administrativa, en el Perú, hoy en día son propuestas políticas, que necesitan de una serie de estrategias, procedimientos o componentes necesarios para el mejoramiento del funcionamiento y calidad de las regulaciones del estado; de tal manera la implementación de la Simplificación Administrativa logrará disminución de la burocracia al momento de la realización de un trámite, mediante la reducción de los costos innecesarios que impide un trabajo eficiente dentro de la sociedad, además de obtener un mejoramiento en el manejo y desarrollo de los trámites

administrativos que se efectúan en el área pública, llegando a evitar malestar en los administrados.

Con respecto a la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú, es considerada como el órgano de apoyo encargado de administrar eficientemente de personal de los efectivos policiales a nivel nacional, teniendo como función principal, cumplir con los objetivos institucionales trazados.

En la actualidad, la Dirección de recursos humanos de la Policía Nacional del Perú, continua con la burocracia en el proceso de tramites documentarios siendo este, el problema principal con el público o los administrados, al no obtener la respuesta inmediata que demandan; de la misma manera, el personal policial y/o civil que laboran en dicha Dirección se encuentran limitados y/o automatizados a continuar con las formas y procedimientos que están establecidos en las directivas, generando que el personal no dé respuesta en brevedad y de forma eficiente a la documentación, provocando molestias en el administrado o usuario final.

Por otra parte, la problemática que actualmente atraviesa la entidad estudiada, es acerca de la burocracia en el proceso de gestión de trámites documentarios, se ve afectado por las siguientes situaciones: a) tramites redundantes, b) prestación de servicios lenta, c) poca información publicada, d) personal parametrado y e) desconfianza entre el ciudadano y la entidad publica

El presente proyecto de tesis cuenta con las siguientes variables: “Simplificación Administrativa” y “satisfacción del usuario final”, las mismas que forman parte de las actividades laborales y en la carrera profesional, puesto que, como profesional en la carrera de Administración, busca la optimización de los tiempos de atención y mejoras de respuesta a lo requerido por el administrado, teniendo en cuenta que, si se brinda servicios de calidad, ésta genera un marco normativo y un sistema actual apoyado en la simplicidad y el mejoramiento continuo obteniendo confianza y satisfacción del público.

Habiendo analizado lo anterior, se trata de responder la interrogante del problema general ¿Qué relación existe entre la Simplificación Administrativa y la satisfacción del usuario final en la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú, 2022?, y las interrogantes de los problemas específicas: a)

¿Qué relación existe entre la Reestructuración de procesos y satisfacción del usuario final en la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú, 2022?, b) ¿Qué relación existe entre la Optimización de los servicios y la satisfacción del usuario final en la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú, 2022?; c) ¿Qué relación existe entre la Reducción de costos y la satisfacción del usuario final de la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú, 2022?

La presente investigación, utiliza una justificación teórica, porque busca describir las causas que influyen en el uso eficiente de la Simplificación Administrativa y su impacto en la Satisfacción del Usuario final en la DIRREHUM PNP, esto se debe a que hoy en día existe una desconfianza por parte del administrado o usuario final por la demora de atención y respuesta de los expedientes en los plazos establecidos, asimismo el presente proyecto de investigación tiene como función mejorar la simplificación administrativa de la DIRREHUM PNP, realizando encuestas y cuestionarios para poder analizar el volumen del problema obteniendo alternativas de solución. Por otra parte, en la justificación práctica, este trabajo de investigación propone estrategias para resolver el problema que persiste en la Dirección mencionada, finalmente la Justificación Metodológica que usamos en el presente trabajo de investigación permitirá complementar los conocimientos generados a través de las propuestas realizadas.

De otro lado, el objetivo general planteado es: Establecer la relación que existe entre la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario final de la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú, 2022, se tiene como objetivos específicos: a) Establecer la relación que existe entre la reestructuración de procesos y satisfacción del usuario final en la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú, 2022, b) Establecer la relación que existe entre la Optimización de los servicios y la satisfacción del usuario final de la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú, 2022; c) Establecer la relación que existe entre la disminución de costos y la satisfacción del usuario final de la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú, 2022.

Para finalizar, la hipótesis general del presente trabajo es: Existe relación significativa entre la Simplificación Administrativa y la satisfacción del usuario final de la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú, 2022; asimismo tenemos como hipótesis específicas: a) Existe relación significativa entre la reestructuración de procesos y la satisfacción del usuario final de la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú, 2022; b) Existe relación significativa entre la Optimización de los servicios y la satisfacción del usuario final de la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú, 2022; c) Existe relación significativa entre la Disminución de los Costos y la satisfacción del usuario final de la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

El presente estudio está desarrollado en base antecedentes internacionales siguientes: Así mismo Anaya (2015), en su investigación realizada tiene como objetivo principal el mejoramiento de los procesos administrativos que se desarrollan en el municipio de Cuautitlán Izcalli a través de la implementación de la Simplificación Administrativa, que coadyuve a mejorar la entrega de prestaciones y servicios con calidad a los habitantes de este municipio. La investigación presenta un enfoque cuantitativo, de tipo básica, no experimental de corte transversal, en el cual se aplicó la técnica del cuestionario para medir los resultados. El autor concluyo indicando que Conociendo la situación y asumiendo que el continuismo de un proyecto es inseguro, es conveniente pensar en una herramienta que propicie la mejora con respuesta inmediata y de bajo costo. En este contexto es donde se recomienda como una opción viable y adecuada con la situación, el proyecto que propone la investigación que es precisamente la implementación de la simplificación administrativa la cual como ya se señala dentro de sus virtudes permite en el corto plazo solucionar los problemas de gigantismo administrativo –operativo, brindando una metodología de fácil aplicación sin demeritar su rigurosidad técnico – científica. Es necesario señalar que esta herramienta ya ha sido básica con éxito en organizaciones públicas a nivel municipal y estatal, dando grandes satisfacciones a sus operadores como a la sociedad que beneficia.

Por otro lado, Rocca (2016), en su investigación la cual tiene como objetivo evaluar el nivel de satisfacción del usuario de la sección de obras particulares- Municipalidad de Berisso La Plata-Argentina, la cual realizó una investigación de tipo cuantitativa, cuenta con diseño no experimental - transeccional, utilizando como herramienta a la encuesta, que se realizaron a un total de 50 usuarios que reciben servicios de diferentes secciones de la entidad, validados por el método Servqual, permitiendo la evaluación de las experiencias de los usuarios, consiguiendo indicadores claros y concisos, estableciendo estrategias y métodos claves de vínculo entre la entidad y los usuarios. De estas encuestas se consiguió como resultado que la gran parte de ellos no se sentían satisfechos con el servicio brindado por la entidad. El presente trabajo concluye que el según los resultados obtenidos la entidad no alcanza los estándares de satisfacción esperados por el usuario, puesto que el servicio brindado es considerado por

parte del público como lento e ineficiente, es por eso que recomiendan en implementar mejoras en el proceso enfocadas en aumentar la calidad, reducción de costos, mejorar el tiempo de atención a los tramites solicitados, acciones correctivas, capacitación al personal, establecer un programa cero defectos, entre otros; logrando alcanzar cambios que beneficien a la entidad.

Por su parte López (2016), realizó su investigación con el objetivo de determinar si los criterios del modelo de la nueva Gestión Pública se relación con la gestión de los trámites que se realiza la dirección de desarrollo urbano del Municipio de San Luis Potosí, la cual se refiere a evaluar resultados en eficiencia, eficacia y legitimidad en relación a los ciudadanos o usuarios. El enfoque de la investigación es cuantitativo, de diseño no experimental con corte transversal, recolectando información a través de dos tipos de encuestas, la primera encuesta se realizó a los trabajadores que atienden en las ventanillas únicas y a la segunda encuesta fue realizada a los usuarios que realizan trámites en la subdirección de desarrollo urbano. El presente trabajo obtiene como resultado que, en la subdirección de desarrollo urbano, los tramites solicitados por los usuarios no son atendidos ni desarrollados de forma eficiente. Llegando a la conclusión que se esto conlleva a una inadecuada sistematización como largos tiempo de respuesta en los tramites, poca implementación de la tecnología, personal poco capacitado, entre otros. Por lo que se recomendó mejorar la deficiente gestión de tramites a través de la simplificación administrativa.

La siguiente investigación fue analizada en base a los siguientes precedentes nacionales: Calagua (2018) es una investigación que se enfoca en la Simplificación Administrativa y Calidad en el servicio en la Superintendencia de transportes terrestre de personas, carga y mercancía; la cual busca determinar la relación entre sus variables y la contribución positiva en la entidad. Este proyecto utiliza un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental de corte transversal, de tipo correlacional, la cual tuvo una muestra de 132 funcionarios administrados, obteniendo datos a través del uso de los cuestionarios obteniéndose como resultado una correlación alta entre sus variables al utilizar RHO Spearman con un resultado de $0.725 = 72.5\%$.

Por su parte, Cubas (2020), realizaron su investigación que tuvo como objetivo principal proponer alternativas nuevas que contribuya a la simplificación administrativa para mejorar la atención al usuario en Tramifacil de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, año 2020. El presente trabajo se desarrolló con la metodología cuantitativa de tipo descriptivo, de diseño no experimental, realizando dos tipos de encuestas a 74 personas (personas que realizaron un trámite y la otra parte a los administrativos de dicha entidad), obteniendo como resultado la deficiencia en la atención del usuario en la municipalidad de Lambayeque, concluyendo que, según las evidencias mostradas, la atención a los ciudadanos es un factor fundamental para generar confianza ante cualquier tipo de situación que se le presente, además una buena atención al cuando permite tener satisfacción y genera una buena experiencia creando un vínculo de seguridad en su servicio, asimismo, la falta de implementación y uso de la tecnología repercute de forma negativa en la buena atención al usuario siendo considerada como una mala experiencia, asimismo, la mala capacitación al personal genera una mala atención al usuario.

Asimismo, tenemos a Parraguez (2022) quien elaboró la investigación con el objetivo de establecer la relación existente entre la Simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad regional de Lambayeque en el presente año. El presente trabajo desarrolló una metodología cuantitativa, básica, además cuenta con un diseño no experimental y con corte transeccional, la cual tuvo como muestra a 52 usuarios que fueron seleccionados mediante el muestreo no probabilístico, quienes fueron encuestados por dos tipos de encuestas, mediante la prueba de RHO Spearman obteniendo como resultado un nivel de significancia de 0.000 y un coeficiente de $0.681 = 68.1\%$ la cual determinó la existencia de una relación moderada entre ambas variables, concluyendo que si se logra mejorar la simplificación administrativa se logrará alcanzar mejores niveles de satisfacción del usuario.

Por otra parte, se presentan las bases teóricas que permitirán sustentar las variables involucradas en la problemática objeto de estudio, teniendo como Variable Independiente a la Simplificación Administrativa y como Variable Dependiente a la Satisfacción del usuario final. En cuanto a la Simplificación Administrativa, debe estar asociado a una base teórica en donde se reconocerá su inicio, la administración es considerada como una ciencia social la cual tiene

teorías instauradas como la Teoría Situacional creado por Paul Hersey, aquella que tiene un enfoque que propone que la eficacia de la organización no se logra con un modelo único, sino alineando los objetivos de la organización con a las condiciones de un entorno cambiante por la tecnología y el ambiente. Permitiendo a las organizaciones estar en tendencia a las perspectivas del ambiente externo y adaptar sus planes organizaciones, su estructura y actividades en de acuerdo al entorno. Asimismo, esta teoría se asocia con la Simplificación Administrativa, ya que la organización debe adaptarse a los cambios o tendencias del entorno, buscando mejorar la estructura y/o procesos organizacionales para satisfacer a administrados, además de obtener mejores resultados; pues según Molina (2016), lo define como aquel proceso que busca mejorar la regulación procedimental que afecta las relaciones existente entre la gestión y usuarios, mejorando la eficacia y eficiencia de la gestión, ya sea el servicio brindado al usuario como la organización interna de las entidades, eliminando las barreras burocráticas que existen en la actualidad.

Por otro lado, Muñoz (2016), indica que es un conglomerado de convicciones y actos dirigidos a derrumbar barreras o costos elevados para la sociedad, además de resguardar cualquier situación que respalde el avance de actos administrativos y productos suministrados por instituciones públicas, a las asistencias administrativas beneficiosas para los pobladores, además la forma y línea de trabajo son examinar y valorar continuamente las actuaciones para mejorar el desarrollo institucional y alcanzar sus objetivos.

Las etapas de la Simplificación Administrativa son las siguientes:

Preparatoria: Es la primera etapa, en la cual se realiza la planificación del proyecto a realizarse, con la finalidad de delimitar el alcance. Está conformada por las siguientes acciones a realizarse: identifica y conforma el equipo que estará a cargo del proceso (funcionarios, representantes o responsables de la entidad y a los especialistas encargados de implementar el plan), identifica los procesos a simplificar, mapea a los actores involucrados en el proceso de simplificación, por ultimo planifica el proceso en general identificando a los responsables, las actividades, los recursos, los plazos, entre otros.

Diagnóstico: Es la etapa en la cual se realiza un diagnóstico detallado de los procedimientos administrativos a realizarse con la finalidad de contar con una

visión global del problema administrativo, asimismo esta etapa comprende los pasos a seguir en el procedimiento administrativo, los recursos a utilizarse, los equipos y sus estructuras, por último, el marco legal del procedimiento administrativo.

Rediseño: Es la etapa de la reingeniería del proceso, una vez concluidas las dos etapas anteriores se inicia la etapa del rediseño, con la finalidad de simplificar los procesos a través del cumplimiento de requisitos y recursos para el cumplimiento de los parámetros establecidos.

Implementación: Es la etapa donde se pone en práctica las propuestas diseñadas en la fase anterior, cuenta con las fases siguientes: la capacitación al personal enfocado con el procedimiento administrativo, adecuar los ambientes, aprobar un marco normativo sustentando la etapa anterior y la difusión del proceso administrativo.

Seguimiento y evaluación: En esta etapa se desarrolla a las herramientas seguimiento y evaluación de manera conjunta, puesto que la ejecución de ambas se desarrolla en todo el proceso, implicando el seguimiento constante del desarrollo del plan y la evaluación se debería realizar antes, durante y después de la ejecución de las actividades, alcanzando los objetivos propuestos en la primera etapa.

Mejoramiento continuo y sostenibilidad: En esta última etapa, se da prioridad a dar continuidad de la mejora en los procedimientos administrativos, logrando garantizar la calidad del servicio o productos alcanzados por la ejecución de la simplificación en las entidades al haber culminado el proceso.

Continuando con la definición de la variable mencionada, la Presidencia de Consejo de Ministros (2011) establece los siguientes objetivos: a) Erradicar y simplificar de forma integral los procesos administrativos, b) Crear modelos de gestión estandarizados, c) optimización de los costos para beneficio de los ciudadanos, d) Establece una Gestión horizontal no funcional reduciendo los obstáculos, e) Alcanzar la eficiencia y eficacia mejorando la formas de gestiones administrativas, f) Fomentar la integración del servicio público, g) Incentivar a la participación social con la finalidad de comprometer a los ciudadanos en cada

una de las actividades y por ultimo h) Impulsar a los trabajadores de las entidades públicas su participación en el flujo del servicio.

De igual manera, la Simplificación Administrativa presenta los siguientes beneficios:

- Beneficios para la Institución: Mejora la aceptación entre los ciudadanos y entidades públicas, al percibir que las entidades públicas tienen más interés por alcanzar la satisfacción de sus necesidades.
- Beneficios para los empresarios y ciudadanos: Incrementa la formalización por las facilidades de comenzar un negocio, al ser los tramites menos difíciles.
- Beneficios para los funcionarios y servidores públicos: Permite a las organizaciones realizar una gestión institucional más rápidas y con mejora continua.

La Organización para la Cooperación y Desarrollo económico (OCDE, 2019), define que la Simplificación administrativa como un instrumento que fomenta la innovación, mejora el emprendimiento y gestión pública, al crear herramientas más efectivas. Así mismo, los países que forman parte de la OCDE utilizan estrategias de simplificación administrativa como guías que incluyen modelos de costos estandarizados, generando beneficios a los ciudadanos y empresas.

El Decreto Legislativo N° 1272 es una modificatoria de la Ley N° 27444 la cual menciona y explica las dimensiones de la simplificación administrativa. De igual forma la Ley del Silencio Administrativo (2017), la cual modifica los marcos normativos de los procedimientos de la administración general con el objetivo de ser simplificado, optimizado y erradicar con los procedimientos innecesarios, logrando fortalecer tomar medidas correctivas para aquellos que realizan una mala administración, de esta manera se usará correctamente las funciones administrativas. Por otro lado, la Mesa nacional de simplificación de trámites – más conocido como “TRAMIFACIL”, está conformada por veintisiete (27) entidades públicas, plataforma virtual que permitirá simplificar los trámites administrativos y la competitividad nacional.

De acuerdo a todas las definiciones ya mencionadas, podemos concluir que la simplificación administrativa busca erradicar las barreras o aquellos costos redundantes para la sociedad que causan el mal desarrollo de la administración que se llevan a cabo en todas las entidades que tramitan procedimientos administrativos.

Así mismo definiendo las dimensiones de la variable Simplificación administrativa, según Kotler y Armstrong (2015), define a la reestructuración de procesos como la reingeniería del desarrollo de una actividad que ya está establecida, la cual tiene como finalidad llegar a obtener mejores resultados.

De igual manera para Gisbert, V. y Pérez, G. (2017) consideran a la reestructuración de procesos como una herramienta administrativa la cual consiste en identificar los procesos innecesarios de las organizaciones para realizar las modificaciones respectivas, las cuales van a repercutir favorablemente en el rendimiento de los costos, tiempo y calidad del producto o servicio. Para finalizar, según García, O. y Sáez, F (2018) es una herramienta de gestión que trata de reaccionar al cambio de las realidades empresariales, a través del rediseño radical de los procesos para poder alcanzar en la calidad, servicio y rapidez.

Definiendo la segunda dimensión optimización de servicios, según García (2016), sostuvo que implica un conjunto de actividades que debe combinarse oportunamente para ofrecer al cliente el mejor resultado posible. Asimismo, señaló la optimización de servicio, requiere la interacción de tres elementos responsables: las estrategias, los empleados y los sistemas orientados al cliente.

Así mismo, la disminución de costos según Suarez (2020), se trata de un proceso que se realiza con la intención de minimizar gastos y mejorar los resultados, quiere decir que simplemente se busca hacer menos por más, recortando gastos y aumentando la producción, esto mejora en gran medida la eficiencia de la organización.

El estudio de la variable satisfacción del usuario final, será respaldado por las siguientes teorías:

La teoría del desempeño del trabajador es la base teórica de la variable Satisfacción del Usuario, la cual hace mención a la relación directa existente

entre el servicio percibido con la Satisfacción del usuario quien se beneficia del servicio, asimismo podemos tomar como base teórica a la Teoría de las Relaciones humanas desarrollada por Elton Mayo, quien hace mención a la importancia de la comprensión de las necesidades sociales de los trabajadores por parte de los jefes lo cual mejorará el ambiente laboral además del estímulo individual a expresarse libremente para alcanzar los objetivos propuesto. Por último, se menciona la Teoría de la equidad, la cual expone que, al existir un equilibrio entre el costo, tiempo y esfuerzo utilizados en el proceso de una entidad, ésta logrará alcanzar la satisfacción del usuario. Por ende, estas teorías concluyen que la satisfacción del usuario se alcanza cuando recién un buen servicio por parte de la entidad.

Para Kotler y Armstrong (2017) afirma que la satisfacción cliente, consumidor o usuario al recibir un producto o servicio, supera las expectativas previstas, señalando que; si los resultados están por debajo de las expectativas del cliente, el cliente estará desilusionado, en el caso de que los resultados estén a la altura de la expectativa del cliente o consumidor, el cliente está contento; pero, si le logra superar a las expectativas del público,, el cliente o usuario estará satisfecho o quizás contento.

Asimismo, la satisfacción del usuario se relaciona con el rendimiento percibido, porque es el grado de beneficio que el cliente espera antes de adquirir el producto y/o servicio, generando la satisfacción que las entidades deberán alcanzar. Quiere decir que, la satisfacción del usuario dependerá del desempeño que se percibe de un servicio en función a sus expectativas, las entidades que están interesadas en satisfacer las necesidades del usuario, darle valor y servicio excepcional, lo convierten en parte de su cultura general de la entidad.

Según Oliver (2018), la satisfacción es un resumen de la psicología del cliente, consumidor o usuario, además lo describe como una valoración de las capacidades que caracterizan un producto o servicio, determinadas por el consumidor, cliente o usuario, que se resume en la adquisición de un nivel alto aprobación auto percibido por la persona.

Por otra parte, Minta (2018), hace mención que la satisfacción del usuario es un pilar esencial para los directivos de las organizaciones, puesto que alcanzarlos permitirá a la organización mantener una ventaja competitiva, ante sus competidores, además de la fidelización del cliente.

Según Moreno (2016) lo define como el cumplimiento y superación de las expectativas del usuario, la satisfacción es de carácter psicológico, que implica bienestar y placer al obtener lo que estaba deseando de un servicio.

Según Dos Santos (2016) lo define como una respuesta positiva al encuentro del consumidor con un bien o servicio, las organizaciones perciben al cliente satisfecho cuando tienen una actitud positiva hacia el servicio o producto, por los comentarios recibidos, las compras repetidas y la fidelización del cliente o consumidor.

Así mismo, para Lizano y Villegas (2019) la define como una medida de la forma en los servicios son proporcionados por una entidad y deberán cumplir con las expectativas del usuario, además se refleja en la cantidad de clientes o usuarios con actitud positiva hacia la organización. La variable satisfacción del usuario tiene cuatro dimensiones: Confianza del administrado, Percepción del Público, Capacidad de respuesta y la Empatía.

Según Paredes y Sarmiento (2019), la percepción del usuario se considera al resultado de un proceso de evaluación donde el cliente compara sus expectativas con el servicio que ha recibido, resultado de ese proceso será la calidad percibida por el servicio. Es por esa razón que cuando el usuario recibe un servicio emite un juicio en base de valor en base a las expectativas que tenía en un principio, alcanzando así la satisfacción del público que recibió el servicio y su fidelización.

Según Acosta (2020), la capacidad de respuesta está basada en realizar los procedimientos de manera rápida para la oportuna atención al usuario, permanentemente los trabajadores realizan sus labores y actividades en coordinación con las demás áreas y tienen como objetivo atender, asimismo de las dimensiones más valoradas por parte de las personas, la manera que el trabajador pueda llevar una respuesta clara al usuario va a generar el valor agregado del servicio que se brinda, los diferentes percances que se presenten

serán evaluados mediante la flexibilidad del trabajador eficientemente su labor asignada.

Según Cuartero (2018), la empatía permite que se tengan la capacidad de mantener relaciones interpersonales exitosas, de brindar una mejora a la empresa y de tener una vida tranquila, es decir, el ser empáticos es ser capaces de leer e interpretar emocionalmente a las personas, asimismo es un proceso que empieza en, cómo se percibe o reconoce lo que la otra persona está experimentando y en cómo es la respuesta que se da ante tal situación. Existe un receptor de sentimientos, ideas y necesidades que al momento de poseer empatía es como si el otro se transformara en el yo.

En base a las definiciones mencionadas, podemos definir a la satisfacción como un estado mental del usuario reflejadas en respuestas intelectuales, emocionales y materiales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo requerido. La satisfacción está relacionada con la calidad en general, especialmente con la calidad del servicio, que siempre estarán en evaluación porque se compararán los objetivos y expectativas con los resultados obtenidos.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de Investigación:

Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación fue de tipo básica, también conocida como investigación pura la misma que surgen de una base teórica con la finalidad de ampliar conocimientos, en otras palabras, representa la comprensión de temas existentes desde el punto de vista científico, además, la investigación tendrá un enfoque cuantitativo con un nivel correlacional, para recolectar información se realizó a través de un instrumento validado, seguidamente se utilizaron procedimientos estadísticos mediante los cuales se logró obtener los resultados de la muestra, para toda la población de estudio, así como lo describe Arias (2021).

Diseño de investigación

El diseño que se utiliza en el presente trabajo es no experimental, porque según Ramos-Galarza, C., y Caycho-Rodríguez, T. (2019) las variables de estudio no están sometidas a condiciones o estímulos experimentales sino serán evaluados en su forma natural, quiere decir las variables no son manipuladas, asimismo, es de corte transversal o transeccional, puesto que los datos recogidos son en un solo momento.

3.2 Variables y su Operacionalización:

Respecto a las variables y su identificación, según los investigadores citados anteriormente, que definen a las variables como un concepto operacionalizado, son aquellas que se miden y definen una característica que identifica una realidad, para así obtener respuesta a las preguntas de investigación. En conclusión, se entiende por variable a toda aquella frase o palabra que se encuentra en el título de una investigación, es decir “lo que se va estudiar, controlar y/o medir”. Las variables del trabajo de investigación son las siguientes: “Simplificación Administrativa” y “Satisfacción del usuario final”.

Variable 1: Simplificación Administrativa

Definición conceptual

Según Ferney y Gallo (2019): Lo define como un principio que integra el buen funcionamiento de las diferentes actividades del Estado, encaminado a la desburocratización para reducir las formalidades innecesarias, asignando de manera efectiva las competencias en las diferentes dependencias del Estado.

Definición Operacional

La Simplificación Administrativa se medirá en base a la Reestructuración de procesos, Optimización de los Servicios y a la Disminución de los costos, mediante los instrumentos de medición como cuestionarios a los usuarios de la entidad policial a estudiar.

Las dimensiones de la simplificación administrativa (variable independiente) son las siguientes:

D 1: Reestructuración de procesos

D 2: Optimización de los servicios

D 3: Disminución de costos.

La escala de medición que se utilizara en esta variable es la ordinal.

Variable 2: Satisfacción del usuario final.

Definición conceptual

Según Oliver (2018) lo describe como la valoración de las capacidades que representan un producto o servicio, determinadas por el consumidor o público y se logran a través del cumplimiento de sus expectativas, que se resumen en obtener un alto grado de elogio auto percibido por la persona.

Definición Operacional

La satisfacción del usuario se medirá en base a la confianza del administrado, percepción del público y acceso a la información, mediante los instrumentos de medición como cuestionarios a los usuarios de la entidad policial a estudiar.

Las dimensiones de la Satisfacción del usuario final (variable dependiente) son las siguientes:

D1: Confianza del administrado

D2: Percepción del usuario.

D3: Acceso a la información.

La escala de medición que se utilizara en esta variable es la ordinal.

Cohen y Gómez (2019) menciona la importancia de las dimensiones al momento de la redacción y realización de una investigación, puesto que las dimensiones son herramientas de soporte técnico y práctico que sirve como guía para evitar problemas al realizar la Operacionalización de las variables. De tal forma que, mediante el resultado obtenido, los investigadores recomiendan de la entidad se incremente con el objeto de mejorar la satisfacción del usuario final.

3.3 Población, Muestra y Muestreo

Según Ochoa (2015), la población es definida como un grupo de personas que presentan características comunes siendo considerado materia de estudio para un proyecto investigativo, en ese sentido, para el presente trabajo, la población es finita y cumplen con las siguientes características:

- Criterios de Inclusión: Está conformado por los usuarios entre policiales en actividad, policiales en retiro y otros civiles vinculados a esta entidad que visitan la entidad mencionada que, a lo largo de los meses de enero a setiembre, hayan realizado trámites administrativos en la entidad policial (DIRREHUM PNP).
- Criterios de exclusión: Personal civil que no esté vinculado con la entidad policial (DIRREHUM PNP), año 2022.

De acuerdo al muestreo probabilístico simple aplicado en el presente estudio, hace referencia a la selección de una parte del grupo sobre el cual se realizará el estudio estadístico, en ese sentido se procedió a utilizar la fórmula para el cálculo de la muestra, obteniendo como resultado a 161 (CIENTO SESENTA Y UNO) usuarios de la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú, 2022. El cálculo para obtener la muestra se encuentra en anexos.

Unidad de investigación: usuarios de la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

López-Roldan y Fachelí (2015) definen a la encuesta como una técnica para recolectar datos a través de las interrogaciones realizadas al encuestado mientras que la encuesta como método es una herramienta de recolección de datos para ser un proceso de investigación social, con la finalidad de crear un objetivo de investigación.

Para éste trabajo investigativo, se utilizó al cuestionario como herramienta de recolección de datos; que consiste en una serie de preguntas relacionadas a una o las variables, que son dirigidas a los usuarios vinculados a la entidad policial que se estudiará, logrando obtener eficiente información posible de los sujetos del estudio.

Para la obtener la validez, fue a través del método de Juicio de Experto, las cuales se consideran en los anexos, puesto que es un método de validación útil para aprobar la viabilidad del proyecto de investigación a través de los expertos de la materia.

Tabla 1. *Tabla de la validación de juicio de expertos.*

N°	VALIDACIONES	RESULTADOS
01	Mg. Luis Enrique DIOS ZARATE	Es aplicable
02	Mg. Juan Martin CAMPOS HUAMAN	Es aplicable
03	Mg. Rafael Arturo LOPEZ LANDAURO	Es aplicable
	CONCLUSION	Es Aplicable

Fuente: Elaboración propia

La confiabilidad, según Hernández, Fernández, y Baptista (2014), El valor de Alfa Cronbach es una prueba estadística la cual permite alcanzar una valoración y medir la confiabilidad en la consistencia interna.

Tabla 2. *Análisis de confiabilidad de la Variable Simplificación Administrativa.*

ALFA DE CRONBACH	N° DE ELEMENTOS
,933	17

Fuente SPSS 25

Tabla 3. *Análisis de confiabilidad Variable Satisfacción del usuario final.*

ALFA DE CRONBACH	N° DE ELEMENTOS
,929	18

Fuente SPSS 25

3.5 Procedimientos:

El presente trabajo de investigación, se realizó por etapas, en primer lugar, se realizó la identificación del problema, *“Burocracia en la gestión de tramites documentarios de la Dirección de Recursos Humanos de la PNP”*, seguidamente se revisó la literatura de las variables (Simplificación administrativa – Satisfacción del Usuario final) para un mejor análisis de éstas, del mismo modo se buscó instrumentos para ayudar a la medición de las variables, y para concluir se solicitó la autorización del personal correspondiente para el acceso a la población de estudios.

3.6 Análisis de Datos:

Al análisis de datos se le define, como una técnica en la cual los datos se someten a la ejecución de operaciones, consiguiendo conclusiones exactas que permitirán lograr nuestros objetivos. Para el presenta trabajo de investigación, se utilizó el software IBM SPSS Versión 25, puesto que el presente estudio es de enfoque cuantitativo, obteniendo los resultados descriptivos en términos de frecuencias y porcentajes. Así mismo, el análisis descriptivo se realizó a través del Alfa de Cronbach usando tablas y gráficos, además de la interpretación. También se va a realizar un análisis inferencial para demostrar la relación de las variables de estudio.

3.7 Aspectos éticos:

El presente estudio, acató con cada uno de los criterios establecidos por la Universidad Cesar Vallejo, en la recolección de datos principalmente mantener en reserva la información personal (nombres o apellidos) de los encuestados, asimismo, se respetó la información bibliográfica y citando de manera correcta. Respeto a las personas, beneficencia y justicia. Para la redacción del informe se tomaron en consideración las normas APA 7ma edición.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis Descriptivo:

Tabla 4

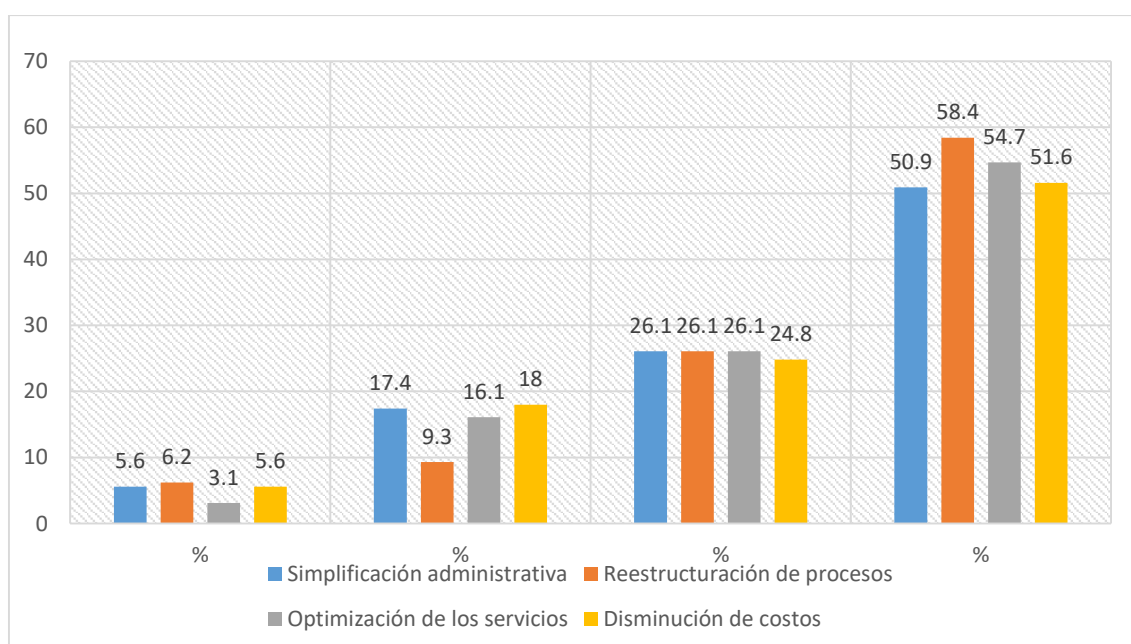
Análisis Descriptivo de las dimensiones de la variable Simplificación Administrativa

	DEFICIENTE		REGULAR		BUENO		EXCELENTE	
	FI	%	FI	%	FI	%	FI	%
Simplificación administrativa	9	5.6	28	17.4	42	26.1	82	50.9
Reestructuración de procesos	10	6.2	15	9.3	42	26.1	94	58.4
Optimización de los servicios	5	3.1	26	16.1	42	26.1	88	54.7
Disminución de costos	9	5.6	29	18	40	24.8	83	51.6

Fuente: Elaboración Propia mediante el SPSS V25

Figura 1.

Nivel de percepción de las dimensiones de la variable simplificación administrativa



Fuente: Elaboración Propia mediante el SPSS V25

En la tabla 4 de la figura 1 se puede observar que 5.6% de los usuarios de la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú en relación a la variable Simplificación Administrativa es deficiente, el 17.4% es regular, 26.1% bueno y 50.9% es excelente; así mismo en relación a la dimensión Reestructuración de procesos el 6.2% de la muestra considera que es deficiente, 9.3% regular, el 26.1% bueno y el 58.4% excelente; del mismo modo para la dimensión optimización de los servicios de la muestra de estudio indica que el 3.1% es deficiente, el 16.1% es regular, el 26.1% es bueno y el 54.7% es excelente, finalmente con respecto a la dimensión disminución de costos se observa que el 5.6% es deficiente, el 18% es regular, el 24.8% es bueno y el 51.6% es excelente.

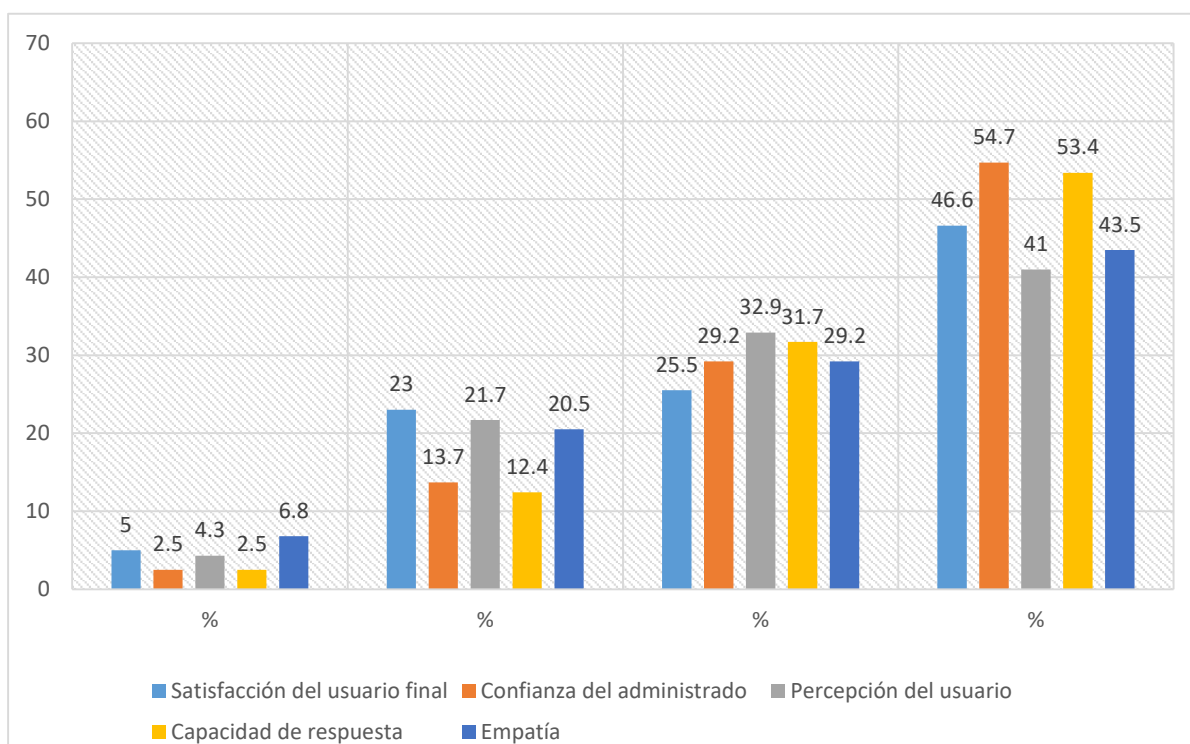
Tabla 5.

Análisis descriptivo de las dimensiones de la variable Satisfacción del Usuario final.

	MUY INSATISFECHO		INSATISFECHO		SATISFECHO		MUY SATISFECHO	
	FI	%	FI	%	FI	%	FI	%
Satisfacción del usuario final	8	5	37	23	41	25.5	75	46.6
Confianza del administrado	4	2.5	22	13.7	47	29.2	88	54.7
Percepción del usuario	7	4.3	35	21.7	53	32.9	66	41
Capacidad de respuesta	4	2.5	20	12.4	51	31.7	86	53.4
Empatía	11	6.8	33	20.5	47	29.2	70	43.5

Fuente: Elaboración Propia mediante el SPSS V25

Figura 2. Nivel de percepción de las dimensiones de la variable Satisfacción del Usuario final.



Fuente: Elaboración Propia mediante el SPSS V25

En la tabla 5 de la figura 2 se puede observar que 5% de los usuarios de la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú en relación a la variable Satisfacción del usuario final es muy insatisfecho, el 23% insatisfecho, el 25.5% satisfecho y el 46.6% muy satisfecho, así mismo, con respecto a la dimensión confianza del administrado el 2.5% de la muestra de estudio se encuentra muy insatisfecho, el 13.7% insatisfecho, el 29.2% satisfecho y el 54.7% muy satisfecho, del mismo modo para la dimensión percepción del usuario de la muestra de estudio el 4.3% se encuentran muy insatisfechos, el 21.7% insatisfechos, el 32.9% satisfechos y el 41% muy satisfechos, con respecto a la dimensión capacidad de respuesta se observa que el 2.5% se encuentra muy insatisfecho, el 12.4% insatisfecho, el 31.7% satisfecho y el 53.4% muy satisfecho, finalmente en relación a la dimensión empatía el 6.8% se encuentra muy insatisfecho, el 20.5% insatisfecho, el 29.2% satisfecho y el 43.5% muy satisfecho.

4.2 Análisis Inferencial:

Prueba de Normalidad

Es necesario determinar si la información que se obtiene al usar una herramienta estadística en las cuales están incluidas las variables cualitativas o cuantitativas, se realiza mediante una distribución normal.

Tabla 6. *Tabla de prueba de normalidad para Simplificación Administrativa y Satisfacción del Usuario final.*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Simplificación administrativa	,160	161	,000	,898	161	,000
Reestructuración de procesos	,229	161	,000	,841	161	,000
Optimización de los servicios	,175	161	,000	,907	161	,000
Disminución de costos	,147	161	,000	,910	161	,000
Satisfacción del usuario final	,121	161	,000	,929	161	,000
Confianza del administrado	,176	161	,000	,875	161	,000
Percepción del usuario	,117	161	,000	,943	161	,000
Capacidad de respuesta	,159	161	,000	,897	161	,000
Empatía	,132	161	,000	,925	161	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Al realizar el procesamiento de la prueba de la normalidad nos servirá para ver el comportamiento del instrumento y poder determinar si tiene un comportamiento paramétrico (normal) o no paramétrico (no normal) y probar las correlaciones o hipótesis. En este caso se utilizará la prueba de KOLMOGOROV SMIRNOV porque la muestra supera los 50, por lo tanto, haremos uso de este estadígrafo. La significancia en las variables y dimensiones es de 0,000 el cual es menor que 0,05 por ende se tomará la disposición de ejecutarlo mediante la correlación de Rho Spearman.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), a través de la prueba de correlación de Rho de Spearman se podrá obtener la justificación de la hipótesis, puesto que esta prueba permite mostrar el nivel de relación que existente entre las variables, asimismo, aprobando la hipótesis alterna que deberá proporcionar un valor menor a 0.05, y así rechazar la hipótesis nula.

Por esta razón, los niveles resultantes del coeficiente de correlación revelan un comentario explícito, detallado ahora:

Rango	Interpretación
De -0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
De -0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
De -0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
De -0.11 a -0.50	Correlación negativa media
De -0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	Correlación nula
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernandez, Fernandez y Baptista (2014)

Prueba de Hipótesis

Planteamiento de la Hipótesis General

Hi: Existe relación significativa entre la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario final en la Dirección de recursos humanos de la Policía nacional del Perú, 2022.

Si la significancia es ≤ 0.05

Ho: No existe relación significativa entre la Simplificación administrativa y la Satisfacción del usuario final en la Dirección de recursos humanos de la Policía nacional del Perú, 2022.

Si la significancia es ≥ 0.05

Nivel de Confianza: 95%

Margen de Error: 5%

Tabla 7.

Tabla de resultados de la Hipótesis General.

Correlaciones

		Simplificación administrativa	Satisfacción del usuario final
Rho de Spearman	Simplificación administrativa	Coefficiente de Correlación Sig. (bilateral) N	,958** ,000 161
	Satisfacción del usuario final	Coefficiente de Correlación Sig. (bilateral) N	1,000 ,000 161

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

Se observa en la tabla 7, los resultados demuestran que entre las variables simplificación administrativa y satisfacción del usuario final hay una correlación de rho Spearman de $0.958 = 95.8\%$ la cual demuestra que la relación es positiva perfecta, acerca de la validez de la hipótesis el nivel de significación, se obtuvo un 0.000 siendo menor que 0.05, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna (Hi).

Hipótesis específica 1.

Hi: Existe relación significativa entre la reestructuración de procesos y la satisfacción del usuario final en la Dirección de recursos humanos de la Policía nacional del Perú, 2022.

Si la significancia es ≤ 0.05

Ho: No existe relación significativa entre la reestructuración de procesos y la satisfacción del usuario final en la Dirección de recursos humanos de la Policía nacional del Perú, 2022

Si la significancia es ≥ 0.05

Nivel de confianza: 95%

Margen de error: 5%

Tabla 8.

Tabla de resultados de la primera hipótesis específica Reestructuración de procesos.

Correlaciones

		Reestructuració n de procesos	Satisfacción del usuario final
Rho de Spearman	Reestructuración de procesos	Coefficiente de Correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 161
	Satisfacción del usuario final	Coefficiente de Correlación Sig. (bilateral) N	,791** ,000 161

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

Se observa en la tabla 8, los resultados demuestran que entre la dimensión reestructuración de procesos y la variable satisfacción del usuario final hay una correlación de rho Spearman de $0.791 = 79.1\%$ esto nos indica que la relación es positiva muy fuerte, acerca de la validez de la hipótesis el nivel de significación, se obtuvo un 0.000 siendo menor que 0.05, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna (Hi).

Hipótesis específica 2.

Hi: Existe relación significativa entre la optimización de los servicios y la satisfacción del usuario final en la Dirección de recursos humanos de la Policía nacional del Perú, 2022.

Si la significancia es ≤ 0.05

Ho: No existe relación significativa entre la optimización de los servicios y la satisfacción del usuario final en la Dirección de recursos humanos de la Policía nacional del Perú, 2022.

Si la significancia es ≥ 0.05

Nivel de confianza: 95%

Margen de error: 5%

Tabla 9.

Tabla de resultados de la primera hipótesis específica Optimización de los servicios.

Correlaciones

			Optimización de los servicios	Satisfacción del usuario final
Rho de Spearman	Optimización de los servicios	Coefficiente de Correlación	1,000	,949**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	161	161
Satisfacción del usuario final	Satisfacción del usuario final	Coefficiente de Correlación	,949**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	161	161

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

Se observa en la tabla 9, los resultados demuestran que entre la dimensión optimización de servicios y la variable satisfacción del usuario final hay una correlación de rho Spearman de $0.949 = 94.9\%$ esto nos indica que la relación es positiva perfecta, acerca de la validez de la hipótesis el nivel de significación, se obtuvo un 0.000 siendo menor que 0.05, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna (Hi).

Hipótesis específica 3.

Hi: Existe relación significativa entre la disminución de costos y la satisfacción del usuario final en la Dirección de recursos humanos de la Policía nacional del Perú, 2022

Si la significancia es ≤ 0.05

Ho: No existe relación significativa entre la disminución de costos y la satisfacción del usuario final en la Dirección de recursos humanos de la Policía nacional del Perú, 2022.

Si la significancia es ≥ 0.05

Nivel de confianza: 95%

Margen de error: 5%

Tabla 10.

Tabla de resultados de la tercera hipótesis específica Disminución de costos.

Correlaciones

		Disminución de costos	Satisfacción del usuario final
Rho de Spearman	Disminución de costos	Coefficiente de Correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 161
	Satisfacción del usuario final	Coefficiente de Correlación Sig. (bilateral) N	,927** ,000 161
			1,000 . 161

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

Se observa en la tabla 10, los resultados demuestran que entre la dimensión disminución de costos y la variable satisfacción del usuario final hay una correlación de rho Spearman de $0.927 = 92.7\%$ esto nos indica que la relación es positiva perfecta, acerca de la validez de la hipótesis el nivel de significación, se obtuvo un 0.000 siendo menor que 0.05, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna (Hi).

V. DISCUSIÓN

Con respecto a la hipótesis general, al momento de ser formulada sostiene que existe una relación significativa entre la Simplificación administrativa y la satisfacción del usuario final en la Dirección de recursos humanos de la Policía nacional del Perú, 2022. Siendo confirmada por el resultado del coeficiente de Rho Spearman con un $0.958 = 95.8\%$ lo cual indica que la relación es significativa entre estas variables; es decir, muestra un nivel de significancia real menor que el nivel de significancia teórico ($p = ,000 < 0,05$). El hallazgo se confirma con la tesis de Colagua (2018) la cual consiste en determinar la relación que existe entre sus variables simplificación administrativa y calidad del servicio, mediante el uso de las encuestas, obteniéndose como resultado una correlación alta entre sus variables al utilizar RHO Spearman con un resultado de $0.725 = 72.5\%$. Por su parte, Cubas (2020), realizaron un estudio que tuvo como objetivo principal proponer nuevas alternativas que contribuya a mejorar la simplificación administrativa para obtener una mejor atención al usuario en Tramifacil de la Municipalidad de Lambayeque, año 2020 obteniendo como resultado la deficiencia en la atención del usuario en la municipalidad de Lambayeque, concluyendo que, según las evidencias mostradas la atención a los ciudadanos es un factor fundamental para generar confianza ante cualquier tipo de situación que se le presente, además una buena atención al cuando permite tener satisfacción y genera una buena experiencia creando un vínculo de seguridad en su servicio. Asimismo, tenemos a Parraguez (2022) quien estudió la relación entre las variables Simplificación administrativa y Satisfacción del usuario de la municipalidad regional de Lambayeque, mediante la prueba de RHO Spearman obteniendo como resultado un nivel de significancia de 0.000 y un coeficiente de $0.681 = 68.1\%$ la cual determinó la existencia de una relación moderada entre ambas variables.

Acerca de la hipótesis específica 1 que señala que existe una relación significativa entre la dimensión reestructuración de procesos y la variable satisfacción del usuario final en la Dirección de Recursos Humanos de la Policía nacional del Perú, 2022. Se tuvo como indicativo el resultado del coeficiente de Rho Spearman el cual nos arrojó $,0791 = 79.1\%$ obteniendo un nivel de significancia real menor que el nivel de significancia teórico ($p = ,000 < 0,05$). El

hallazgo se confirma con la tesis de Cubas (2020), la cual propone nuevas alternativas que contribuyan a mejorar la simplificación administrativa para obtener una mejor atención al usuario, que, según las evidencias mostradas, la atención a los ciudadanos es un factor fundamental para generar confianza ante cualquier tipo de situación que se le presente, además una buena atención permite lograr la satisfacción y generar una buena experiencia creando un vínculo de seguridad en su servicio.

En cuanto a la hipótesis específica 2 que señala que existe una relación significativa entre la dimensión optimización de los servicios y la variable satisfacción del usuario final en la Dirección de recursos humanos de la Policía nacional del Perú, 2022. Se obtuvo como resultado un $0,949 = 94.9\%$ encontrándose en un nivel de significancia real menor que el nivel de significancia teórico ($p = ,000 < 0,05$). El hallazgo se confirma con la tesis de Parraguez (2022) quien elaboró la investigación con la finalidad de determinar la relación que existe entre la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario de la municipalidad regional de Lambayeque, mediante la prueba de RHO Spearman obteniendo como resultado un nivel de significancia de 0.000 y un coeficiente de $0.681 = 68.1\%$ determinando la existencia de una relación moderada entre ambas variables.

En cuanto a la hipótesis específica 3, señala que existe una relación significativa entre la dimensión disminución de costos y la variable satisfacción del usuario final en la Dirección de recursos humanos de la Policía nacional del Perú, 2022. Se tuvo como indicativo el resultado del coeficiente de Spearman el cual nos arrojó $0,927 = 92.7\%$, encontrándose además un nivel de significancia real menor que el nivel de significancia teórico ($p = ,000 < 0,05$). El hallazgo se confirma con la tesis de Calagua (2018) la cual consiste en determinar la relación que existe entre sus variables simplificación administrativa y calidad del servicio, mediante el uso de las encuestas, obteniéndose como resultado una correlación alta entre sus variables al utilizar RHO Spearman con un resultado de $0.725 = 72.5\%$ y un nivel de significancia de 0.000.

VI. CONCLUSIONES

- Se estableció la existencia de la relación significativa entre la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario final de la entidad policial a estudiar; teniendo en cuenta que los resultados obtenidos en la tabla 6 fueron del coeficiente de correlación de Spearman siendo igual a 0.958, por lo que existe una correlación positiva perfecta entre ambas variables, por consiguiente, se observa que el nivel de significancia de 0.000, menor que el p-valor 0.05.
- Se estableció que existe una relación positiva muy fuerte entre la reestructuración de procesos y la variable satisfacción del usuario final de la entidad policial a investigar, representado por una correlación de Rho de Spearman de 0.791 y un nivel de significancia de 0.000.
- Se estableció que, según lo observado en la tabla 9, existe relación positiva perfecta entre la dimensión optimización de servicios y la variable satisfacción del usuario final de la Dirección de Recursos Humanos-Policía Nacional del Perú, 2022 puesto que se obtiene como resultado por la correlación de Rho de Spearman de 0.949 y nivel de significancia de 0.000 que es menor de 0.05.
- Se estableció que entre la dimensión disminución de costos y la variable satisfacción del usuario final de la entidad policial estudiada, 2022 existe relación positiva perfecta, puesto que se obtuvo como resultado de correlación de Rho de Spearman de 0.927 con nivel de significancia menor a 0.05, en este caso muestra un valor de 0.000.

VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda al Director de Recursos Humanos de la entidad policial, realizar mejoras en la Simplificación Administrativa mediante la estructuración de una guía documental en la cual se establezcan nuevos procedimientos que permitan disminuir la carga procesal administrativa de la entidad e incrementar la satisfacción de sus trabajadores.
- Se recomienda a los Jefes de Divisiones y/o Unidades de la entidad policial, mejorar el nivel de Satisfacción del Usuario tomando conciencia acerca de la importancia de contar con diligencias y obligaciones simplificadas, obteniendo un mejoramiento en la atención a los usuarios y a su vez no se vean involucrados en los procedimientos innecesarios.
- Se sugiere al Director de Recursos Humanos de la PNP, implementar un sistema de trámite documentario digital (denominado también mesa de partes digital) que permita el ingreso, recepción y seguimiento de expedientes; como una propuesta de mejora de la modernización de estado. Así mismo, efectuar el uso estandarizado de las firmas digitales para agilizar el proceso documentario logrando la celeridad a la documentación según los plazos establecidos por la ley. Es por estas razones que se lograría mantener la relación positiva entre la reestructuración de procesos y la satisfacción del usuario; puesto que la atención y los horarios serán más accesibles a la necesidad de los usuarios a nivel nacional.
- Se sugiere a los Jefes de Divisiones y/o Unidades de la entidad policial, mantener la relación positiva entre la optimización de servicios y la satisfacción del usuario final, evaluando constantemente el cumplimiento de los procesos de gestión documentaria para evitar retrasos y malestar en los administrados, con la finalidad de ofrecer una mejor atención a los usuarios de manera eficiente y eficaz.

REFERENCIAS

Anaya, A. (2015) La implementación de un programa de simplificación administrativa en la administración pública del municipio de Cuautitlán Izcalli. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Autónoma de México] Recuperado de:

http://132.248.9.195/ptd2014/noviembre/0722971/Index.html?fbclid=IwAR2bjt00vi1kJ-aGvhDG159g_QAN6pIEK6XQHROUxPtI9nT0XRdkCb5BoYQ

Arias, J. (2021) Diseño y Metodología de la Investigación [Primera Edición, Libro Electrónico] Recuperado de:

https://www.researchgate.net/publication/361375510_Metodologia_de_la_Investigacion_El_metodo_ARIAS_para_hacer_el_proyecto_de_tesis

Asociación Americana de Psicología. (2019). Normas APA 7ma edición. Recuperado de:

https://www.caribbean.edu/Base_de_datos/Nuevas_Normas_del_Manual_APA7.pdf

Bueno, A. (2019). Acerca del fenómeno legal de la simplificación administrativa, ¿facilidad o restricción? [Revista en Cultura de la Legalidad. España].

Recuperado de <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/EUNOM/article/view/4696>

Calagua, M. (2018). La simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2017 [Tesis para Maestría, Universidad Cesar Vallejo]

Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17017/Calagua_MMf.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Carmen, K. y Masías, R. (2017) FACTORES RELEVANTES EN LAS TEORÍAS DE LA ADMINISTRACIÓN. Recuperado de: https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3239/AE_301.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chalco, C. (2021) Simplificación Administrativa y su Influencia en la Satisfacción del Administrado en un Ministerio del Estado Peruano – 2020. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73067/Chalco_CV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chang, M. (2021) Simplificación administrativa y la satisfacción de la ciudadanía, en una comisaría en Tacna, 2021. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77634/Chang_LM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cohen, N. y Gómez, G. (2019) Metodología de la Investigación ¿Para qué? La Producción de Datos y los Diseños [Primera edición, Libro Electrónico]. Recuperado de: <http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1363/Metodolog%c3%ada%20de%20la%20investigaci%c3%b3n-Cohen.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cubas, L. (2020) Simplificación administrativa para mejorar la atención al ciudadano en Tramifácil en la municipalidad provincial de Lambayeque. Rev. Ingeniería: Ciencia, Tecnología e Innovación. Recuperado de: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/1550/2249>.

Decreto Legislativo N° 1272 (2017). Modificación de la Ley N°27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General y deroga la Ley N°29060 – Ley del Silencio Administrativo. Gobierno del Perú. Diario oficial El Peruano <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-quemodifica-la-ley-n-27444-ley-del-pr-decreto-legislativo-n-1272-1465765-1/>

Decreto Supremo N° 007-2011-PCM (2011, 28 de febrero). Presidencia del Consejo de Ministros. Plataforma digital única del Estado Peruano [Normativa sobre transformación digital] ,2. Recuperado de: <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/292311-007-2011-pcm>

Domínguez, G. (2017) Kotler, Philip Y Armstrong, Gary, Fundamentos de Marketing, Decimotercera edición, Pearson Educación de México, S.A. de C.V., 2017

Dios Santos, M. (2016) Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén [Artículo Científico] Recuperado de: <https://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>

Ferney, L y Gallo, W. (2019) De la Simplificación Administrativa a la Calidad Regulatoria. [Artículo de Círculo de derecho Administrativo.] Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7810848.pdf>

García, O. y Sáez, F. (2018) REINGENIERÍA DE PROCESOS (I): CARACTERÍSTICAS, PRINCIPIOS Y HERRAMIENTAS DE APLICACIÓN. [Artículo Científico] Recuperado de: http://dit.upm.es/~fsaez/intl/capitulos/5%20-Reingenier%EDa%20_I_.pdf

Gisbert, V. y Pérez, G. (2017) Reingeniería de procesos- BUSINESS REINGENERING PROCESS. [Artículo Científico] Recuperado de: https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art_10.pdf

Gobierno de España (2018). Simplificación Administrativa. Página web Administración.gob.es. [Administración pública y Estado]. Recuperado de: https://administracion.gob.es/pag_Home/espanaAdmon/simplificacioncargas.html

Hernández – Sampieri, R, Fernández, C. & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. (Sexta Edición). México: McGraw-Hill.
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

López, A. (2016). Impacto de los componentes del paradigma de la Nueva Gestión Pública en la gestión de los trámites en la Dirección de Desarrollo Urbano del Ayuntamiento de San Luis Potosí. [Tesis de Maestría, Universidad Autónoma de San Luis Potosí, San Luis Potosí, México]. Recuperado de: <https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/handle/i/4077>

López, P. y Fachelli, S. (2015). Metodología de la Investigación Social Cuantitativa [Primera Edición, Libro Digital] Recuperado de: https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsoccua_a2016_cap1-2.pdf

Ministra de la Presidencia de Concejo de Ministros - Perú. (2021). (CAF- Banco de desarrollo de América Latina, Entrevistador) Recuperado de Youtube: https://www.youtube.com/watch?v=1uFCCo5_EY

Minta, Y. (2018). Link between satisfaction and customer loyalty in the insurance industry : Moderating effect of trust and commitment. Journal of Marketing Management, Recuperado de: <https://doi.org/10.15640/jmm.v6n2a3>

Moreno, M. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. [Revista de Ciencias Sociales] Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/280/28049145009/html/>

Muñoz, W. (2016) PERÚ: La Simplificación Administrativa en el Marco del Proceso de Modernización del Estado. [Primera edición, Universidad Católica Sede Sapientiae] Recuperado de: <https://cidir.ucss.edu.pe/images/investigaciones/peru-simplificacion-administrativa-modernizacion-estado.pdf>

Ochoa, C. (2015). Muestreo probabilístico: muestreo aleatorio simple. Netquest. México DF. Recuperado de: <https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreoprobabilistico-muestreo-aleatorio-simple>

Oliver, L. (2018). "Measurement and Evaluation of Satisfaction Processes in Retail Settings", Journal of Retailing. Recuperado de: <https://psycnet.apa.org/record/1984-10995-001>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [OECD]. (2019). Simplificación Administrativa en el Instituto Mexicano del Seguro Social. Recuperado de: <https://www.oecd.org/centrodemexico/medios/Simplificacion%20administrativa-IMSS%20ebook.pdf>

Parraguez, I. (2022) Simplificación administrativa y satisfacción de los usuarios de una Municipalidad de la Región Lambayeque. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92944/Parraguez_SIN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramos-Galarza, C., y Caycho-Rodríguez, T. (2019). El título de una investigación: De la catársis a la técnica. *CienciAmérica*, 8(2), 1-10. Recuperado de: <http://cienciamerica.uti.edu.ec/openjournal/index.php/uti/article/view/227>

Rocca (2016) Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso. La Plata, Argentina. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de la Plata, Argentina]. Recuperado de: <https://doi.org/10.35537/10915/59570>

Secretaría Ejecutiva PNP (2021). Secretaría Ejecutiva PNP en el Bicentenario [Gestiones de trámite documentario] p.33

Secretaria de Gestión Pública (2021) Simplificación Administrativa Avances y Agenda Futura. [Escuela de Gobierno y Gestión Pública]. Recuperado de: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1979797/Simplificacion%20Administrativa.pdf>

ANEXOS

Tabla 11. Matriz de Consistencia del marco metodológico.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGIA
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Qué relación existe entre la Simplificación Administrativa y la satisfacción del usuario final en la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú, 2022?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>PROBLEMA ESPECIFICO 1 ¿Qué relación existe entre la Reestructuración de procesos y satisfacción del usuario final en la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú, 2022?</p> <p>PROBLEMA ESPECIFICO 2 ¿Qué relación existe entre la Optimización de los servicios y la satisfacción del usuario final en la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú, 2022?</p> <p>PROBLEMA ESPECIFICO 3 ¿Qué relación existe entre Reducción de costos y la satisfacción del usuario final de la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú, 2022?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Establecer la relación que existe entre la Simplificación administrativa y la satisfacción del usuario final de la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú, 2022</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>OBJETIVO ESPECIFICO 1 Establecer la relación que existe entre la reestructuración de procesos y satisfacción del usuario final en la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú, 2022.</p> <p>OBJETIVO ESPECIFICO 2 Establecer la relación que existe entre la Optimización de los servicios y la satisfacción del usuario final de la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú, 2022</p> <p>OBJETIVO ESPECIFICO 3 Establecer la relación que existe entre la disminución de costos y la satisfacción del usuario final de la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú, 2022.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL Existe relación significativa entre la Simplificación Administrativa y la satisfacción del usuario final de la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú, 2022</p> <p>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</p> <p>HIPOTESIS ESPECIFICA 1 Existe relación significativa entre la reestructuración de procesos y la satisfacción del usuario final de la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú, 2022.</p> <p>HIPOTESIS ESPECIFICA 2 Existe relación significativa entre la Optimización de los servicios y la satisfacción del usuario final de la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú, 2022</p> <p>HIPOTESIS ESPECIFICA 3 Existe relación significativa entre la Disminución de los Costos y la satisfacción del usuario final de la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú, 2022.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE Simplificación Administrativa</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reestructuración de Procesos - Optimización de Servicios - Disminución de costos. <p>VARIABLE DEPENDIENTE Satisfacción del Usuario final</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Confianza del Administrado - Percepción del usuario - Acceso a la información 	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN Básica</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN No experimental de corte transeccional o transversal</p> <p>ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN Cuantitativo</p> <p>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN Descriptivo</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACION Correlacional</p> <p>POBLACION Y MUESTRA</p> <ul style="list-style-type: none"> -Muestreo Probabilístico simple -Técnica: Encuestas -Herramienta: Cuestionario -Análisis de Datos: SPSS Versión 25

Tabla 12. Matriz de Operacionalización de la variable Simplificación Administrativa

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
Simplificación Administrativa	Según Ferney y Gallo (2019): Lo define como un principio que integra el buen funcionamiento de las diferentes actividades del Estado, encaminado a la desburocratización para reducir las formalidades innecesarias, asignando de manera efectiva las competencias en las diferentes dependencias del Estado.	La Simplificación Administrativa se medirá en base a la Reestructuración de procesos, Optimización de los Servicios y a la Disminución de los costos, mediante los instrumentos de medición como cuestionarios a los trabajadores y usuarios de la entidad policial a estudiar.	- Reestructuración de procesos	-Definición de puestos -Reorganización -Productividad	1, 2, 3 y 4	Ordinal
			- Optimización de los servicios	-Satisfacción del usuario. -Tiempo de respuesta inmediata. -Calidad del servicio al usuario -Delimitación de funciones	5,6,7,8, 9 y 10	Ordinal
			- Disminución de costos	-Objetivos realizados - Mejoramiento Continuo - Mejoramiento de la labor Administrativa.	11, 12, 13, 14, 15, 16 y 17	Ordinal

Tabla 13. Matriz de Operacionalización de la variable Satisfacción del Usuario final.

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
Satisfacción del usuario final	Según Oliver (2018) lo describe como la valoración de las capacidades que representan un producto o servicio, determinadas por el consumidor o público y se logran a través del cumplimiento de sus expectativas, que se resumen en obtener un alto grado de elogio auto percibido por la persona.	La satisfacción del usuario se medirá en base a la confianza del administrado, percepción del público y acceso a la información, mediante los instrumentos de medición como cuestionarios a los trabajadores y usuarios de la entidad policial a estudiar.	- Confianza del administrado	-Interés en solucionar los problemas -Comportamiento confiable -Conocimiento del personal sobre su trabajo	1, 2, 3 y 4	Ordinal
			- Percepción del Usuario	-Buen servicio -Acceso a la información en línea	5, 6, 7, 8 y 9	Ordinal
			- Capacidad de respuesta	-Servidores colaborativos -Menos margen de errores -Gestión de reclamos	10, 11, 12 y 13	Ordinal
			- Empatía	-Horario flexible - Atención Personalizada - Amabilidad -Compromiso de los trabajadores	11, 12, 13, 14, 15, 16 y 17	Ordinal

FÓRMULA DEL MUESTREO PROBABILÍSTICO SIMPLE

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

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

- N= 898 usuarios de la DIRREHUM PNP
- n= muestra a calcular
- Z= 1.96
- p= 0.5 (valor conservador)
- e= 7%

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 (1-0.5) 898}{0.07^2 (898-1)+1.96^2 \times 0.5 (1-0.5)}$$

$$n = 161 \text{ Usuarios}$$

Tabla 14. ENCUESTA SOBRE LA SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA

OBJETIVO: Establecer la relación que existe entre la Simplificación administrativa y la satisfacción del usuario final de la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú, 2022.

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:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

VARIABLE 1. SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA						
Dimensión 1: Reestructuración de Procesos						
Nº	ÍTEMS	VALORACION				
		NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	A VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
1.	El personal realiza sus funciones de conformidad al MOF					
2.	El personal se encuentra distribuido correctamente de acuerdo a sus capacidades.					
3.	Considera que el personal prioriza sus funciones del día o las de fecha límite.					
4.	Considera usted que el personal cumple con las metas trazadas por la institución					

Dimensión 2: Optimización de los servicios

5.	Cree usted que los trabajadores están capacitados para la atención al público					
6.	Los trabajadores atienden las necesidades del usuario en el tiempo establecido por la ley					
7.	El tiempo de respuesta del petitorio del usuario final es eficiente y eficaz por parte de la Institución					
8.	Está de acuerdo en que la implementación de la tecnología ayuda a simplificar los procedimientos en la institución					
9.	Cree usted que el personal se rehúsa al cambio					
10.	Los procesos redundantes generan retraso en la gestión administrativa.					

Dimensión 3: Disminución de costos

11.	Considera que el personal utiliza eficientemente los recursos brindados por la institución					
12.	Considera que el jefe propone e incentiva mejoras en el trabajo diario.					
13.	El jefe se preocupa por la satisfacción de su personal.					
14.	Cree usted que el personal propone mejoras en la optimización de los recursos asignados por el estado.					
15.	Considera que el libro de reclamaciones contribuye al mejoramiento del servicio brindado por la institución					
16.	El planeamiento de las actividades que se realizaran contribuye a la mejora del trabajo					
17.	La entidad policial cuenta con equipos y materiales adecuados para la realización de labores de manera eficiente y eficaz.					

Tabla 15. ENCUESTA SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO FINAL

OBJETIVO: Establecer la relación que existe entre la Simplificación administrativa y la satisfacción del usuario final de la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú, 2022.

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:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

VARIABLE 2. SATISFACCION DEL USUARIO FINAL						
Dimensión 1: Confianza del administrado						
N°	ÍTEMS	VALORACION				
		NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	A VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
1.	El personal está interesado en solucionar los problemas de los usuarios.					
2.	Considera usted que el comportamiento del trabajador público es confiable al realizar sus funciones					
3.	El personal cuenta con los conocimientos adecuados para la absolución de consultas					
4.	El administrado se siente seguro en a la atención en la entidad publica					
Dimensión 2: Percepción del usuario						
5.	Usted ha recibido un buen servicio por parte de la entidad					
6.	El comportamiento de los trabajadores de la DIRREHUM PNP, es confiable.					
7.	Crees usted, que los requisitos para la realización de los trámites están bien estructurados					
8.	Considera usted la necesidad de implementar una mesa de partes digital.					
9.	Considera usted que el acceso a la información en línea es eficaz					

Dimensión 3: Capacidad de respuesta					
10.	Considera usted que los servidores de la entidad pública contribuyen con la sociedad				
11.	Los trabajadores le dan importancia a los reclamos que existe por parte de los administrados.				
12.	La Dirección y sus divisiones cuentan con un libro de reclamos				
13.	La respuesta de lo solicitado se realizó sin errores y en el tiempo esperado				
Dimensión 4: Empatía					
14.	Los trabajadores de la entidad pública son amables con los administrados.				
15.	La entidad cuenta con horarios de atención flexibles para los administrados.				
16.	Los trabajadores son empáticos con los administrados				
17.	Cree usted que los trabajadores de la entidad se sienten comprometidos con los usuarios				
18.	Ha recibido usted atención personalizada por parte de los trabajadores de la entidad pública				

CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN

	PERÚ	Ministerio del Interior	Policía Nacional del Perú	Secretaría Ejecutiva	Dirección Recursos Humanos	Oficina de Administración
---	-------------	-------------------------	---------------------------	----------------------	----------------------------	---------------------------

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Rímac, 09 de noviembre del 2022

CARTA N° 001-2022-DIRREHUM-PNP/SEC-OFAD

SEÑOR : DRA.
Yvette Cecilia PLASENCIA MARIÑOS
Coordinadora Nacional de Titulación-Universidad Cesar Vallejo

ASUNTO : Remite autorización a la Bachiller Antonella Stephany FLORES PALACIOS, para desarrollar su trabajo de investigación, por motivo que se indica.

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., en mi calidad de Jefe de Administración, en representación de la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú, ubicado en el Complejo Policial "Juan E. Benites Luna" distrito del Rímac.

Sobre el particular, esta institución brinda autorización a la Bachiller Antonella Stephany FLORES PALACIOS, para desarrollar su trabajo de investigación titulada "Simplificación Administrativa y la Satisfacción del Usuario de la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú, 2022"; para cualquier consulta comunicarse al correo dirrehum.uniadm@policia.gob.pe

Es propicia la ocasión para reiterarle los sentimientos de mi especial consideración y deferente estima personal.

Dios guarde a Ud.



0A-272519
César Augusto PALOMINO DAVALOS
Comandante PNP
JEFE DE LA OFAD DIRREHUM PNP

Validación del Primer Experto-VARIABLE 1 “SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA”

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

“Simplificación Administrativa”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³	
		Si	No	Si	No	Si	No
	DIMENSIÓN 1						
1	Reestructuración de Procesos						
a	El personal de la DIRREHUM PNP realiza sus funciones de conformidad al MOF.	x		x		x	
b	El personal se encuentra distribuido correctamente de acuerdo a sus capacidades.	x		x		x	
c	Considera que el personal prioriza sus funciones del día o las de fecha límite.	x		x		x	
d	Considera usted que el personal cumple con las metas trazadas por la institución.	x		x		x	
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No
2	Optimización de los servicios						
a	Cree usted que los trabajadores están capacitados para la atención al público	x		x		x	
b	Los trabajadores atienden las necesidades del usuario en el tiempo establecido por la ley	x		x		x	
c	El tiempo de respuesta del petitorio del usuario final es eficiente y eficaz por parte de la Institución.	x		x		x	
d	Está de acuerdo en que la implementación de la tecnología ayuda a simplificar los procedimientos en la institución.	x		x		x	
e	Cree usted que el personal se rehúsa al cambio	x		x		x	
f	Los procesos redundantes generan retraso en la gestión administrativa.	x		x		x	
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No
3	Disminución de costos						
a	Considera que el personal utiliza eficientemente los recursos brindados por la institución.	x		x		x	
b	El jefe se preocupa por la satisfacción de su personal.	x		x		x	
c	Considera que el jefe propone e incentiva mejoras en el trabajo diario	x		x		x	
d	Cree usted que el personal propone mejoras en la optimización de los recursos asignados por el estado.	x		x		x	
e	Considera que el libro de reclamaciones contribuye al mejoramiento del servicio brindado por la institución	x		x		x	
f	El planeamiento de las actividades que se realizarán contribuye a la mejora del trabajo	x		x		x	
g	La entidad policial cuenta con equipos y materiales adecuados para la realización de labores de manera eficiente y eficaz.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dios Zárate Luis Enrique DNI: 07909441

Especialidad del validador: Licenciado en Administración.

11 de setiembre del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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.

Validación del Primer Experto-VARIABLE 2 “SATISFACCION DEL USUARIO FINAL”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³	
		Si	No	Si	No	Si	No
	DIMENSIÓN 1						
1	Confianza del administrado						
a	El personal está interesado en solucionar los problemas de los usuarios.	x		x		x	
b	Considera usted que el comportamiento del trabajador público es confiable al realizar sus funciones.	x		x		x	
c	El personal cuenta con los conocimientos adecuados para la absolución de consultas.	x		x		x	
d	El administrado se siente seguro en la atención en la entidad pública	x		x		x	
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No
2	Percepción del usuario						
a	Usted ha recibido un buen servicio por parte de la entidad						
b	El comportamiento de los trabajadores de la DIRREHUM PNP, es confiable.	x		x		x	
c	Cree usted, que los requisitos para la realización de los trámites están bien estructurados	x		x		x	
d	Considera usted la necesidad de implementar una mesa de partes digital.	x		x		x	
e	Considera usted que el acceso a la información en línea es eficaz.	x		x		x	
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No
3	Capacidad de respuesta						
a	Considera usted que los servidores de la entidad pública contribuyen con la sociedad.	x		x		x	
b	Los trabajadores le dan importancia a los reclamos que existe por parte de los administrados.	x		x		x	
c	La Dirección y sus divisiones cuentan con un libro de reclamos.	x		x		x	
e	La respuesta de lo solicitado se realizó sin errores y en el tiempo esperado.	x		x		x	
	DIMENSIÓN 4	Si	No	Si	No	Si	No
4	Empatía						
a	Los trabajadores de la entidad pública son amables con los administrados.	x		x		x	
b	La entidad cuenta con horarios de atención flexibles para los administrados.	x		x		x	
c	Los trabajadores son empáticos con los administrados.	x		x		x	
d	Cree usted que los trabajadores de la entidad se sienten comprometidos con los usuarios.	x		x		x	
e	Ha recibido usted atención personalizada por parte de los trabajadores de la entidad pública.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dios Zárate Lis Enrique DNI: 07909441

Especialidad del validador: Licenciado en ~~Administración~~ **Administración**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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

11 de setiembre del 2022

Firma del Experto Informante.

Validación del Segundo Experto-VARIABLE 1 “SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³	
		Si	No	Si	No	Si	No
	DIMENSIÓN 1						
1	Reestructuración de Procesos						
a	El personal de la DIRREHUM PNP realiza sus funciones de conformidad al MOF.	x		x		x	
b	El personal se encuentra distribuido correctamente de acuerdo a sus capacidades.	x		x		x	
c	Considera que el personal prioriza sus funciones del día o las de fecha límite.	x		x		x	
d	Considera usted que el personal cumple con las metas trazadas por la institución.	x		x		x	
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No
2	Optimización de los servicios						
a	Cree usted que los trabajadores están capacitados para la atención al público	x		x		x	
b	Los trabajadores atienden las necesidades del usuario en el tiempo establecido por la ley	x		x		x	
c	El tiempo de respuesta del petitorio del usuario final es eficiente y eficaz por parte de la Institución.	x		x		x	
d	Está de acuerdo en que la implementación de la tecnología ayuda a simplificar los procedimientos en la institución.	x		x		x	
e	Cree usted que el personal se rehúsa al cambio	x		x		x	
f	Los procesos redundantes generan retraso en la gestión administrativa.	x		x		x	
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No
3	Disminución de costos						
a	Considera que el personal utiliza eficientemente los recursos brindados por la institución.	x		x		x	
b	El jefe se preocupa por la satisfacción de su personal.	x		x		x	
c	Considera que el jefe propone e incentiva mejoras en el trabajo diario	x		x		x	
d	Cree usted que el personal propone mejoras en la optimización de los recursos asignados por el estado.	x		x		x	
e	Considera que el libro de reclamaciones contribuye al mejoramiento del servicio brindado por la institución	x		x		x	
f	El planeamiento de las actividades que se realizaran contribuye a la mejora del trabajo	x		x		x	
g	La entidad policial cuenta con equipos y materiales adecuados para la realización de labores de manera eficiente y eficaz.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: López Landauro Rafael Arturo DNI: 08273208

Especialidad del validador: Licenciado en Administración

11 de setiembre del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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.

Validación del Segundo Experto-VARIABLE 2 “SATISFACCION DEL USUARIO FINAL”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³	
		Si	No	Si	No	Si	No
	DIMENSIÓN 1						
1	Confianza del administrado						
a	El personal está interesado en solucionar los problemas de los usuarios.	x		x		x	
b	Considera usted que el comportamiento del trabajador público es confiable al realizar sus funciones.	x		x		x	
c	El personal cuenta con los conocimientos adecuados para la absolución de consultas.	x		x		x	
d	El administrado se siente seguro en a la atención en la entidad publica	x		x		x	
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No
2	Percepción del usuario						
a	Usted ha recibido un buen servicio por parte de la entidad	x		x		x	
b	El comportamiento de los trabajadores de la DIRREHUM PNP, es confiable.	x		x		x	
c	Cree usted, que los requisitos para la realización de los trámites están bien estructurados	x		x		x	
d	Considera usted la necesidad de implementar una mesa de partes digital.	x		x		x	
e	Considera usted que el acceso a la información en línea es eficaz.	x		x		x	
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No
3	Capacidad de respuesta						
a	Considera usted que los servidores de la entidad pública contribuyen con la sociedad.	x		x		x	
b	Los trabajadores le dan importancia a los reclamos que existe por parte de los administrados.	x		x		x	
c	La Dirección y sus divisiones cuentan con un libro de reclamos.	x		x		x	
e	La respuesta de lo solicitado se realizó sin errores y en el tiempo esperado.	x		x		x	
	DIMENSIÓN 4	Si	No	Si	No	Si	No
4	Empatía						
a	Los trabajadores de la entidad pública son amables con los administrados.	x		x		x	
b	La entidad cuenta con horarios de atención flexibles para los administrados.	x		x		x	
c	Los trabajadores son empáticos con los administrados.	x		x		x	
d	Cree usted que los trabajadores de la entidad se sienten comprometidos con los usuarios.	x		x		x	
e	Ha recibido usted atención personalizada por parte de los trabajadores de la entidad pública.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador. **López Landauro Rafael Arturo** **DNI: 08273208**

Especialidad del validador: **Licenciado en Administración**


11 de setiembre del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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.

Validación del Tercer Experto-VARIABLE 1 “SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³	
		Si	No	Si	No	Si	No
	DIMENSIÓN 1						
1	Reestructuración de Procesos						
a	El personal de la DIRREHUM PNP realiza sus funciones de conformidad al MOF.	x		x		x	
b	El personal se encuentra distribuido correctamente de acuerdo a sus capacidades.	x		x		x	
c	Considera que el personal prioriza sus funciones del día o las de fecha límite.	x		x		x	
d	Considera usted que el personal cumple con las metas trazadas por la institución.	x		x		x	
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No
2	Optimización de los servicios						
a	Cree usted que los trabajadores están capacitados para la atención al público	x		x		x	
b	Los trabajadores atienden las necesidades del usuario en el tiempo establecido por la ley	x		x		x	
c	El tiempo de respuesta del petitorio del usuario final es eficiente y eficaz por parte de la Institución.	x		x		x	
d	Está de acuerdo en que la implementación de la tecnología ayuda a simplificar los procedimientos en la institución.	x		x		x	
e	Cree usted que el personal se rehúsa al cambio	x		x		x	
f	Los procesos redundantes generan retraso en la gestión administrativa.	x		x		x	
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No
3	Disminución de costos						
a	Considera que el personal utiliza eficientemente los recursos brindados por la institución.	x		x		x	
b	El jefe se preocupa por la satisfacción de su personal.	x		x		x	
c	Considera que el jefe propone e incentiva mejoras en el trabajo diario	x		x		x	
d	Cree usted que el personal propone mejoras en la optimización de los recursos asignados por el estado.	x		x		x	
e	Considera que el libro de reclamaciones contribuye al mejoramiento del servicio brindado por la institución	x		x		x	
f	El planeamiento de las actividades que se realizarán contribuye a la mejora del trabajo	x		x		x	
g	La entidad policial cuenta con equipos y materiales adecuados para la realización de labores de manera eficiente y eficaz.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: López Landauro Rafael Arturo DNI: 08273208

Especialidad del validador: Licenciado en Administración

11 de setiembre del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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.

Validación del Tercer Experto-VARIABLE 2 “SATISFACCIÓN DEL USUARIO FINAL”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³	
		Si	No	Si	No	Si	No
	DIMENSIÓN 1						
1	Confianza del administrado						
a	El personal está interesado en solucionar los problemas de los usuarios.	x		x		x	
b	Considera usted que el comportamiento del trabajador público es confiable al realizar sus funciones.	x		x		x	
c	El personal cuenta con los conocimientos adecuados para la absolución de consultas.	x		x		x	
d	El administrado se siente seguro en a la atención en la entidad publica	x		x		x	
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No
2	Percepción del usuario						
a	Usted ha recibido un buen servicio por parte de la entidad	x		x		x	
b	El comportamiento de los trabajadores de la DIRREHUM PNP, es confiable.	x		x		x	
c	Cree usted, que los requisitos para la realización de los trámites están bien estructurados	x		x		x	
d	Considera usted la necesidad de implementar una mesa de partes digital.	x		x		x	
e	Considera usted que el acceso a la información en línea es eficaz.	x		x		x	
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No
3	Capacidad de respuesta						
a	Considera usted que los servidores de la entidad pública contribuyen con la sociedad.	x		x		x	
b	Los trabajadores le dan importancia a los reclamos que existe por parte de los administrados.	x		x		x	
c	La Dirección y sus divisiones cuentan con un libro de reclamos.	x		x		x	
e	La respuesta de lo solicitado se realizó sin errores y en el tiempo esperado.	x		x		x	
	DIMENSIÓN 4	Si	No	Si	No	Si	No
4	Empatía						
a	Los trabajadores de la entidad pública son amables con los administrados.	x		x		x	
b	La entidad cuenta con horarios de atención flexibles para los administrados.	x		x		x	
c	Los trabajadores son empáticos con los administrados.	x		x		x	
d	Cree usted que los trabajadores de la entidad se sienten comprometidos con los usuarios.	x		x		x	
e	Ha recibido usted atención personalizada por parte de los trabajadores de la entidad pública.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador. López Landauro Rafael Arturo DNI: 08273208

Especialidad del validador: Licenciado en Administración

11 de setiembre del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

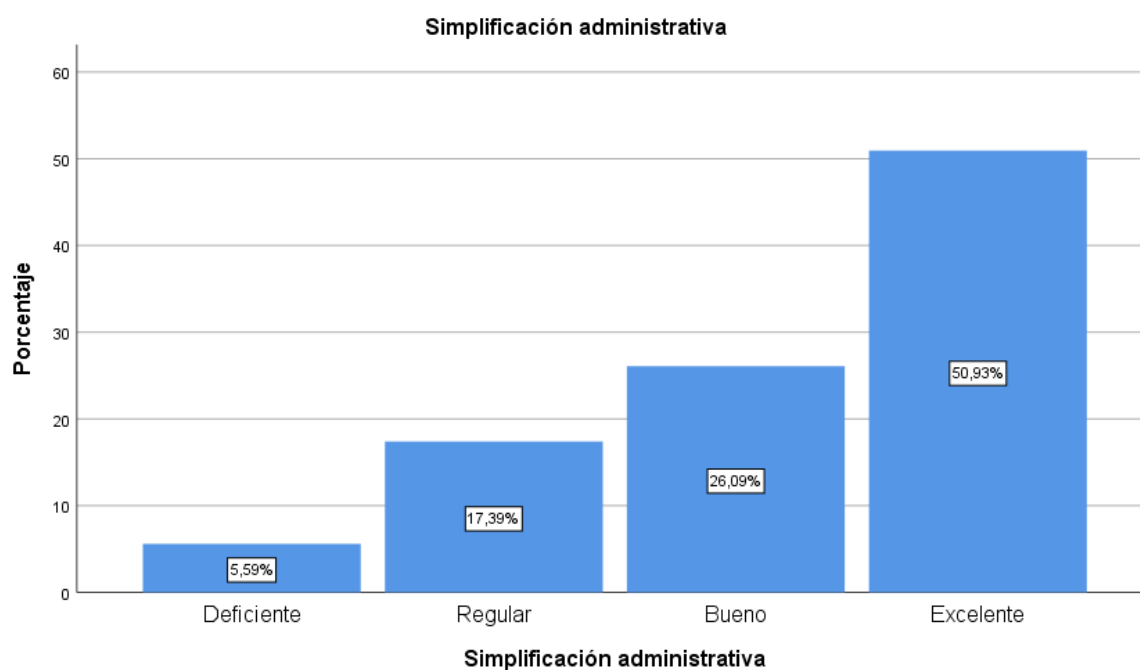
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Tabla 16.

Análisis descriptivo de la variable Simplificación Administrativa

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	9	5,6
	Regular	28	17,4
	Bueno	42	26,1
	Excelente	82	50,9
	Total	161	100,0

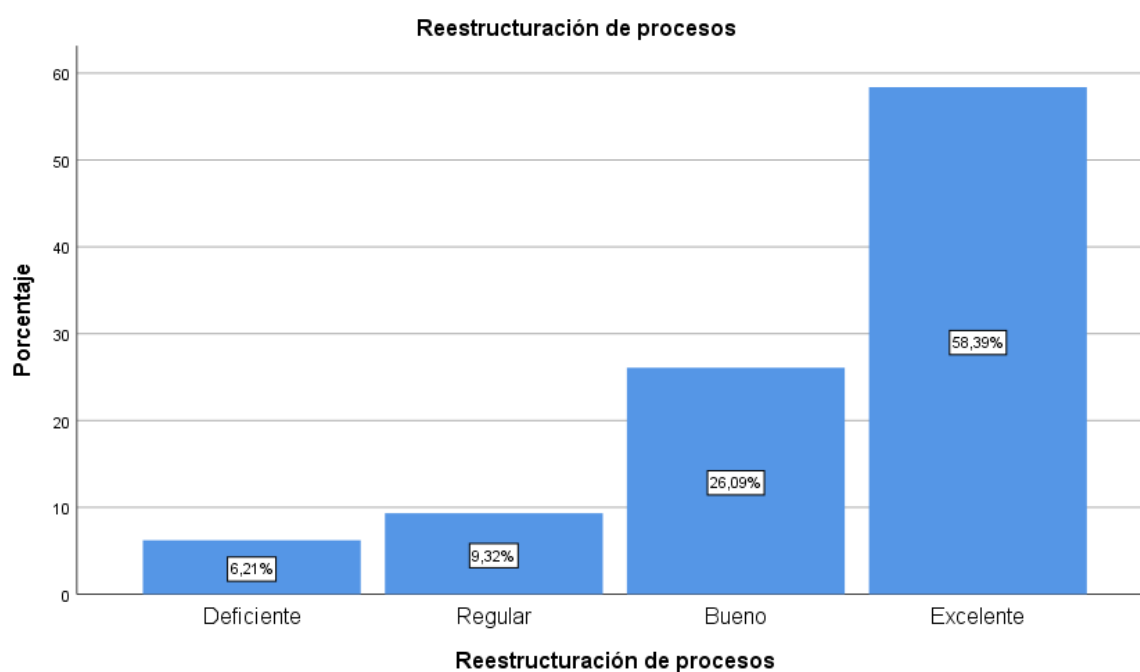


De la tabla 16, el 5.6% de los usuarios de la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú mencionan que la Simplificación Administrativa tiene un nivel deficiente, el 17.4% un nivel regular, el 26.1% nivel bueno y el 50.9% nivel excelente.

Tabla 17.

Análisis descriptivo de la dimensión Reestructuración de procesos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	10	6,2
	Regular	15	9,3
	Bueno	42	26,1
	Excelente	94	58,4
	Total	161	100,0

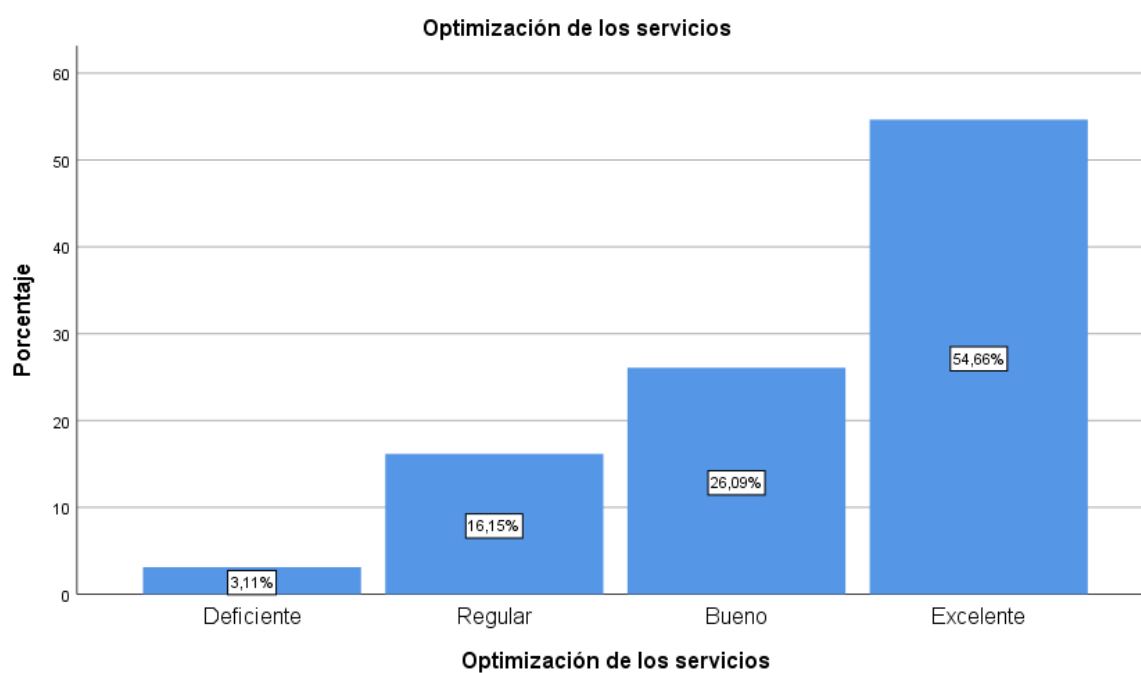


De la tabla 17, el 6.2% de los usuarios de la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú mencionan que la Simplificación Administrativa tiene un nivel deficiente, el 9.32% un nivel regular, el 26.9% nivel bueno y el 58.39% nivel excelente.

Tabla 18

Análisis descriptivo de la dimensión Optimización de los servicios

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	5	3,1
	Regular	26	16,1
	Bueno	42	26,1
	Excelente	88	54,7
	Total	161	100,0

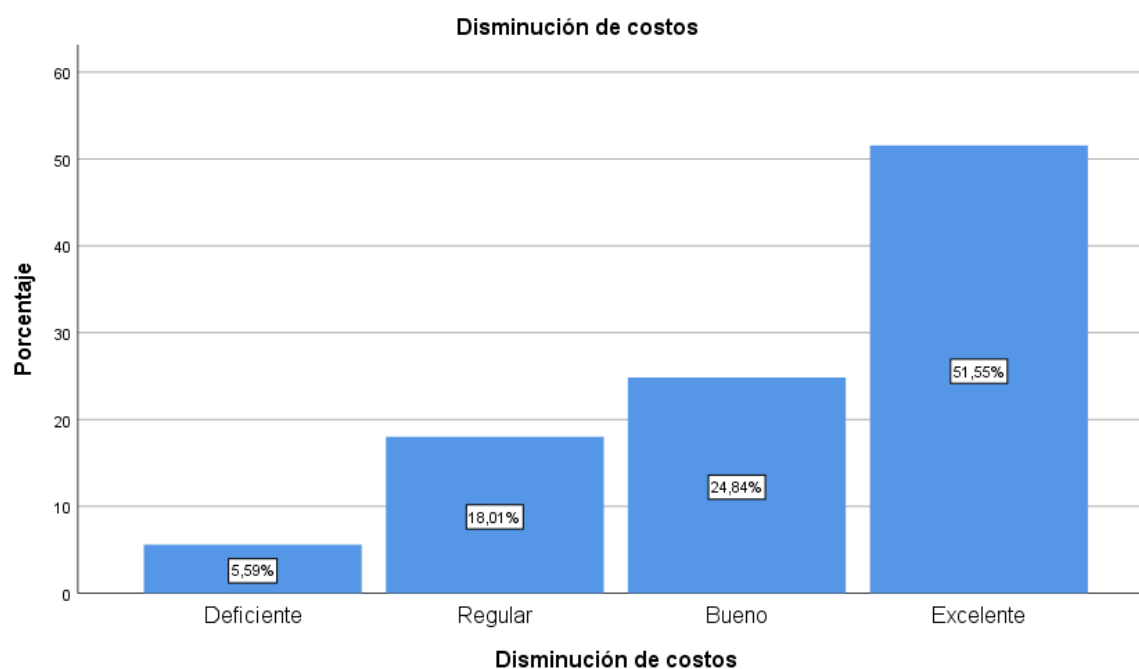


De la tabla 18, el 3.11% de los usuarios de la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú mencionan que la Simplificación Administrativa tiene un nivel deficiente, el 16.15% un nivel regular, el 26.09% nivel bueno y el 54.66% nivel excelente.

Tabla 19.

Análisis descriptivo de la dimensión Disminución de costos.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	9	5,6
	Regular	29	18,0
	Bueno	40	24,8
	Excelente	83	51,6
Total		161	100,0

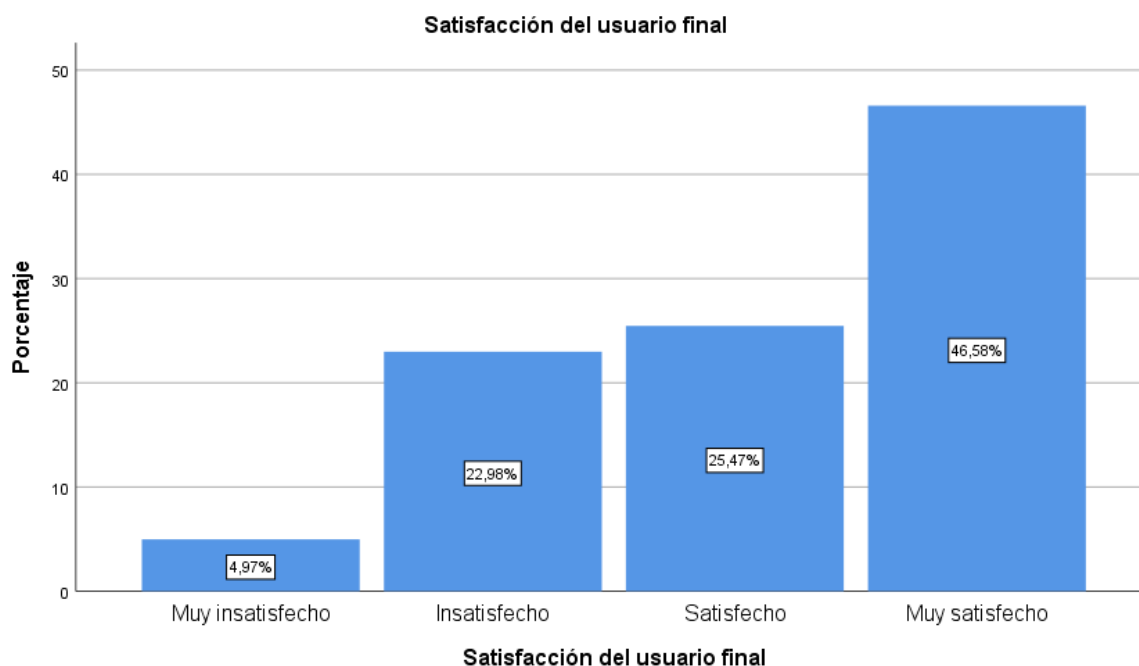


De la tabla 19, el 5.59% de los usuarios de la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú mencionan que la Simplificación Administrativa tiene un nivel deficiente, el 18.01% un nivel regular, el 24.84% nivel bueno y el 51.55% nivel excelente.

Tabla 20.

Análisis descriptivo de la variable Satisfacción del Usuario final

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy insatisfecho	8	5,0
	Insatisfecho	37	23,0
	Satisfecho	41	25,5
	Muy satisfecho	75	46,6
	Total	161	100,0

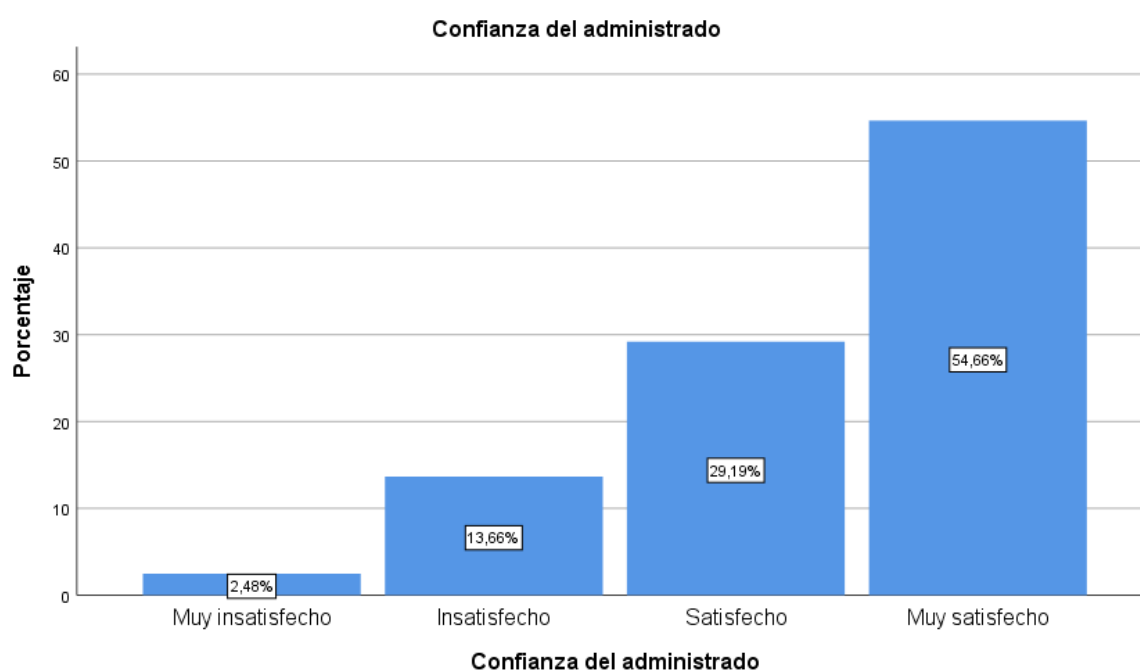


De la tabla 20, el 4.97% de los usuarios de la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú mencionan que la satisfacción del usuario final tiene un nivel muy insatisfecho, el 22.98% un nivel insatisfecho, el 25.47% nivel satisfecho y el 46.58% nivel satisfecho.

Tabla 21.

Análisis descriptivo de la dimensión confianza del administrado.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy insatisfecho	4	2,5
	Insatisfecho	22	13,7
	Satisfecho	47	29,2
	Muy satisfecho	88	54,7
	Total	161	100,0

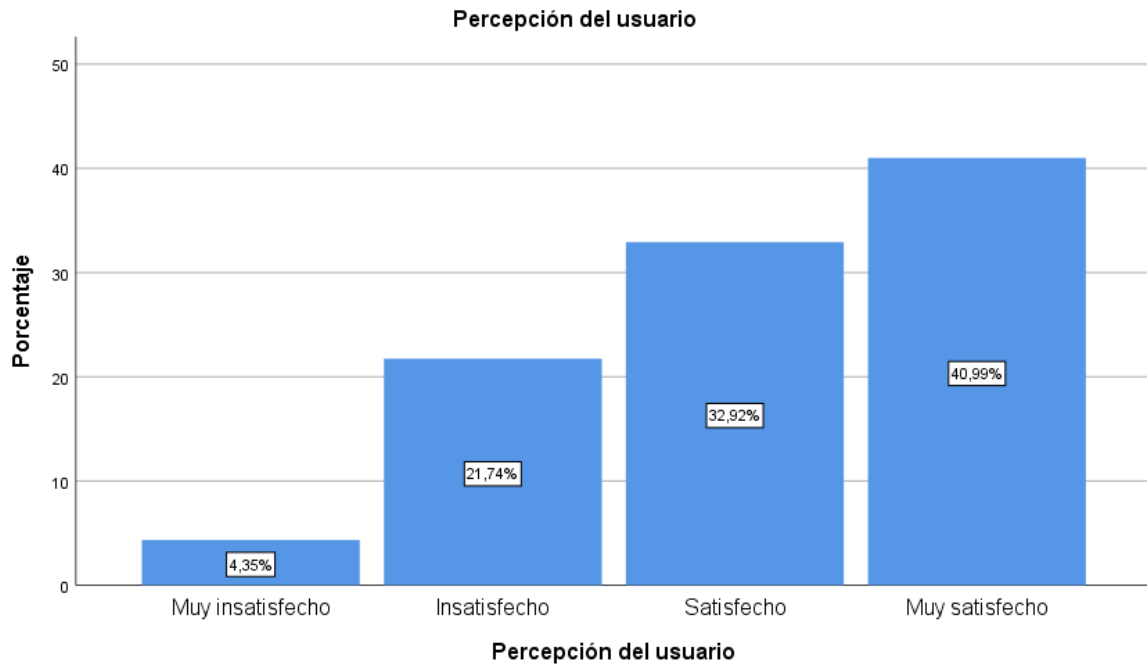


De la tabla 21, el 2.48% de los usuarios de la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú mencionan que la satisfacción del usuario final tiene un nivel muy insatisfecho, el 13.66% un nivel insatisfecho, el 29.19% nivel satisfecho y el 54.66% nivel satisfecho.

Tabla 22.

Análisis descriptivo de la dimensión Percepción del usuario.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy insatisfecho	7	4,3
	Insatisfecho	35	21,7
	Satisfecho	53	32,9
	Muy satisfecho	66	41,0
	Total	161	100,0

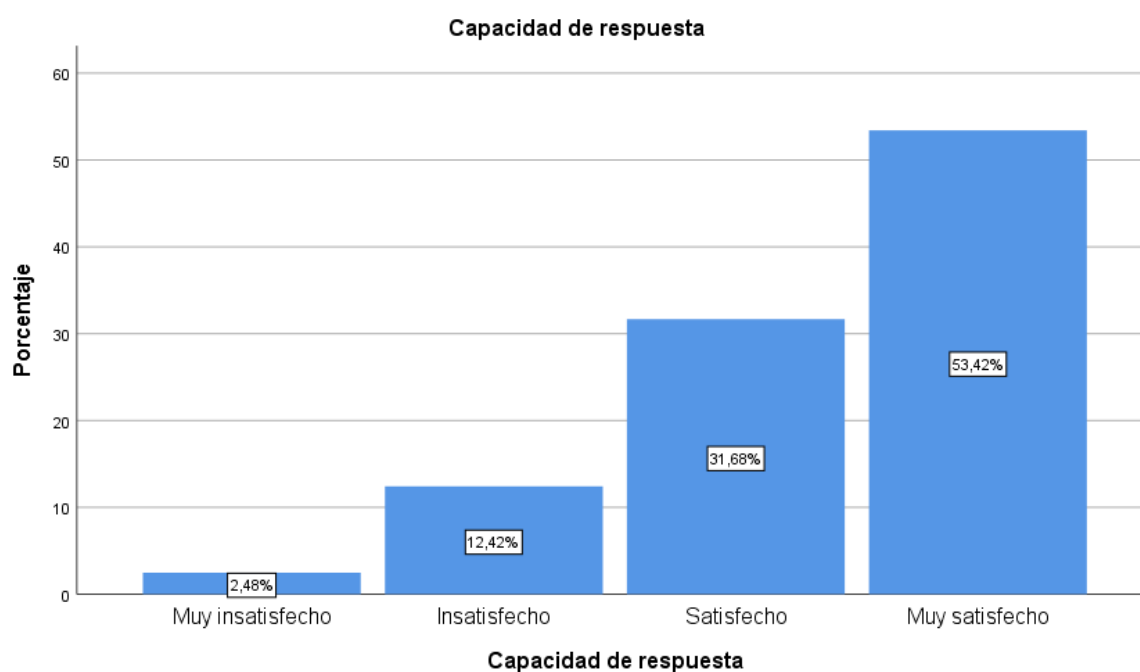


De la tabla 22, el 4.35% de los usuarios de la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú mencionan que la satisfacción del usuario final tiene un nivel muy insatisfecho, el 21.74% un nivel insatisfecho, el 32.92% nivel satisfecho y el 40.99% nivel satisfecho.

Tabla 23.

Análisis descriptivo de la dimensión Capacidad de Respuesta.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy insatisfecho	4	2,5
	Insatisfecho	20	12,4
	Satisfecho	51	31,7
	Muy satisfecho	86	53,4
	Total	161	100,0

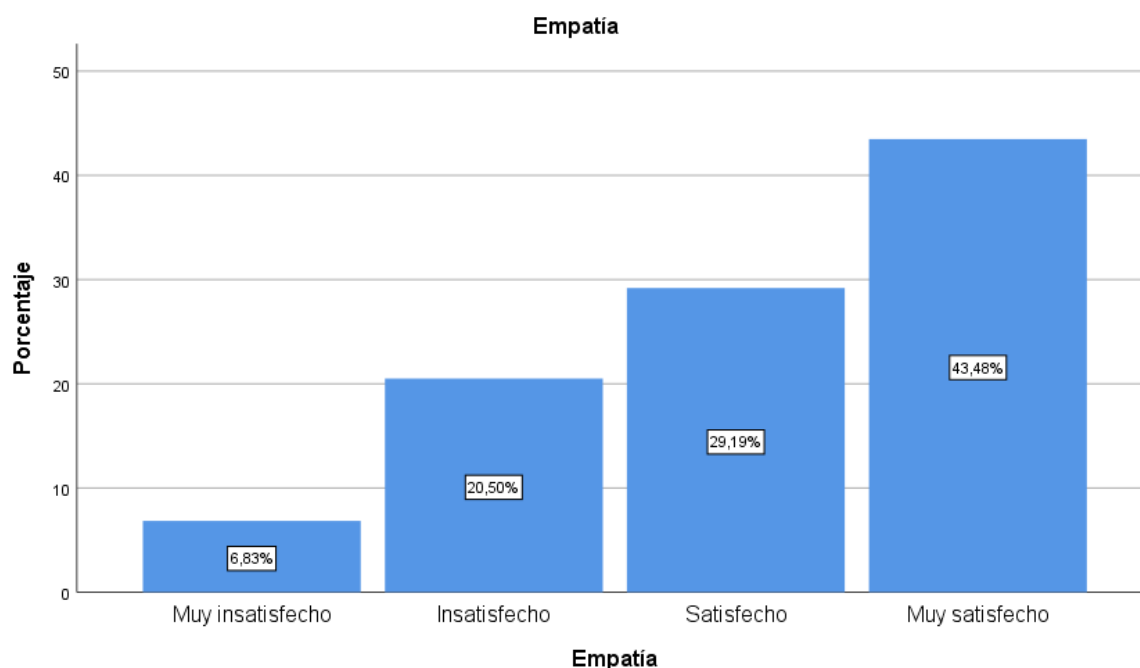


De la tabla 23, el 2.48% de los usuarios de la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú mencionan que la satisfacción del usuario final tiene un nivel muy insatisfecho, el 12.42% un nivel insatisfecho, el 31.68% nivel satisfecho y el 53.42% nivel satisfecho.

Tabla 24.

Análisis descriptivo de la dimensión Empatía.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy insatisfecho	11	6,8
	Insatisfecho	33	20,5
	Satisfecho	47	29,2
	Muy satisfecho	70	43,5
	Total	161	100,0



De la tabla 24, el 6.83% de los usuarios de la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú mencionan que la satisfacción del usuario final tiene un nivel muy insatisfecho, el 20.5% un nivel insatisfecho, el 29.19% nivel satisfecho y el 43.48% nivel satisfecho.

Resultados SPSS Versión 25

Antonella nuevo.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Númérico	1	0	1.El personal realiza sus funciones de conformidad al MOF	{1, Nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
2	P2	Númérico	1	0	2.El personal se encuentra distribuido correctamente de acuerdo a sus capacidades	{1, Nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
3	P3	Númérico	1	0	3.Considera que el personal prioriza sus funciones del día o las de fecha límite.	{1, Nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
4	P4	Númérico	1	0	4. Considera usted que el personal cumple con las metas trazadas por la institución.	{1, Nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
5	P5	Númérico	1	0	5.Cree usted que los trabajadores están capacitados para la atención al público	{1, Nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
6	P6	Númérico	1	0	6. Los trabajadores atienden las necesidades del usuario en el tiempo establecido por la ley	{1, Nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
7	P7	Númérico	1	0	7. El tiempo de respuesta del peltfono del usuario final es eficiente y eficaz por parte de la Inst...	{1, Nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
8	P8	Númérico	1	0	8. Está de acuerdo en que la implementación de la tecnología ayuda a simplificar los procedim...	{1, Nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
9	P9	Númérico	1	0	9. Cree usted que el personal se rehúsa al cambio	{1, Nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
10	P10	Númérico	1	0	10. Los procesos redundantes generan retraso en la gestión administrativa	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
11	P11	Númérico	1	0	11. Considera que el personal utiliza eficientemente los recursos brindados por la institución	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
12	P12	Númérico	1	0	12. Considera que el jefe propone e incentiva mejoras en el trabajo diario	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
13	P13	Númérico	1	0	13. El jefe se preocupa por la satisfacción de su personal.	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
14	P14	Númérico	1	0	14. Cree usted que el personal propone mejoras en la optimización de los recursos asignados ...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
15	P15	Númérico	1	0	15. Considera que el libro de reclamaciones contribuye al mejoramiento del servicio brindado p...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
16	P16	Númérico	1	0	16. El planeamiento de las actividades que se realizaran contribuye a la mejora del trabajo	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
17	P17	Númérico	1	0	17. La entidad policial cuenta con equipos y materiales adecuados para la realización de labor...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
18	C1	Númérico	1	0	18. El personal está interesado en solucionar los problemas de los usuarios.	{1, Nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
19	C2	Númérico	1	0	19. Considera usted que el comportamiento del trabajador público es confiable al realizar sus f...	{1, Nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
20	C3	Númérico	1	0	20. El personal cuenta con los conocimientos adecuados para la absolución de consultas.	{1, Nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
21	C4	Númérico	1	0	21. El administrado se sienta seguro en a la atención en la entidad pública	{1, Nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
22	C5	Númérico	1	0	22. Usted ha recibido un buen servicio por parte de la entidad	{1, Nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
23	C6	Númérico	1	0	23. El comportamiento de los trabajadores de la DIRREHUM PNP, es confiable.	{1, Nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
24	C7	Númérico	1	0	24. Crees usted, que los requisitos para la realización de los trámites están bien estructurados	{1, Nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
25	C8	Númérico	1	0	25. Considera usted la necesidad de implementar una mesa de partes digital	{1, Nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
26	C9	Númérico	1	0	26. Considera usted que el acceso a la información en línea es eficaz	{1, Nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
27	C10	Númérico	1	0	27. Considera usted que los servidores de la entidad pública contribuyen con la sociedad.	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
28	C11	Númérico	1	0	28. Los trabajadores le dan importancia a los reclamos que existe por parte de los administrad...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
29	C12	Númérico	1	0	29. La Dirección y sus divisiones cuentan con un libro de reclamos	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
30	C13	Númérico	1	0	30. La respuesta de lo solicitado se realizó sin errores y en el tiempo esperado.	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
31	C14	Númérico	1	0	31. Los trabajadores de la entidad pública son amables con los administrados.	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
32	C15	Númérico	1	0	32. La entidad cuenta con horarios de atención flexibles para los administrados.	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
33	C16	Númérico	1	0	33. Los trabajadores son empáticos con los administrados	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
34	C17	Númérico	1	0	34. Cree usted que los trabajadores de la entidad se sienten comprometidos con los usuarios.	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
35	C18	Númérico	1	0	35. Ha recibido usted atención personalizada por parte de los trabajadores de la entidad pública.	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
36	VarInd	Númérico	8	2	Simplificación administrativa	Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
37	VarIndDim1	Númérico	8	2	Reestructuración de procesos	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
38	VarIndDim2	Númérico	8	2	Optimización de los servicios	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
39	VarIndDim3	Númérico	8	2	Disminución de costos	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada

Vista de datos Vista de variables

Antonella nuevo.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 53 de 53 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	V1		
1	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5		
2	3	4	3	1	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	1	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	1	
3	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
6	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	
7	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
8	3	5	4	3	5	5	5	5	3	4	5	5	5	3	5	4	3	5	5	5	5	2	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	3	5	4	3		
9	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5			
10	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5		
11	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
12	5	4	4	5	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	1	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5		
13	5	1	1	1	5	5	1	1	5	5	5	1	5	1	5	1	2	5	5	5	1	1	5	5	5	1	1	5	5	5	5	1	5	1	1	2		
14	3	3	4	3	3	3	3	5	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3		
15	3	3	4	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	5	5	3	4	3	3	4	4	3	4	3		
16	5	5	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
17	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
18	3	3	3	3	4	3	4	3	1	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	1	4	3	4	3	1	4	3	4	3	3	3	3	3	3		
19	3	1	5	5	2	1	2	5	5	2	2	2	1	3	1	5	5	2	1	2	5	5	2	1	2	5	5	2	2	2	1	3	1	5	5			
20	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5		
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
22	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3		
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
24	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	5	3		
25	5	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	5	5		
26	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
27	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	4	3	3	4	3	5	5	5	5	3	5	3	5	5	3	5	3	5	4	3	3	4	3	5	5	5		
28	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	3		
29	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	3	3	5	5	5	5	3	5	3	5	3	5	5	5	5	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5		
30	4	5	3	3	4	5	4	3	3	4	5	4	4	4	5	3	3	4	5	4	3	3	4	5	4	3	3	4	5	4	4	4	5	3	3	3		
31	4	5	3	3	4	5	3	3	3	4	5	3	3	4	5	3	3	4	4	3	3	3	4	5	3	3	3	4	5	3	3	4	5	3	3	3		
32	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	
33	4	5	5	5	5	5	4	5	1	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	1	5	5	4	5	1	5	5	4	4	4	4	5	5	5		
34	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	3	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	5		
35	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5		
36	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
37	3	4	3	1	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	1	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	3	3	4	3	5	5	5		

Vista de datos Vista de variables



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, DIOS ZARATE LUIS ENRIQUE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Simplificación administrativa y la satisfacción del usuario final en la dirección de recursos humanos-policía nacional del Perú- 2022", cuyo autor es FLORES PALACIOS ANTONELLA STEPHANY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 08 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DIOS ZARATE LUIS ENRIQUE DNI: 07909441 ORCID: 0000-0003-0176-0047	Firmado electrónicamente por: LDIOSZ el 17-11- 2022 09:23:27

Código documento Trilce: TRI - 0438095