



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

La simplificación administrativa y su incidencia en la calidad de servicio al usuario interno de la Secretaría Ejecutiva PNP –2021

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

AUTORA:

Frias Ramirez, Katherine Melissa (orcid.org/0000-0001-8115-3022)

ASESOR:

Dr. Romero Echevarria, Luis Miguel (orcid.org/0000-0002-1693-2115)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

**LIMA – PERÚ
2022**

Dedicatoria

Este presente trabajo está dedicado a Dios, y a las personas que me han dado su apoyo incondicional para terminar de manera satisfactoria y lograr el título profesional siendo piezas claves en esta instancia de mis estudios.

Agradecimiento:

Principalmente, a Dios, por darme la vida y la determinación para lograr mis objetivos, a esta casa de estudios por favorecer a mi crecimiento en el ámbito personal y profesional, a mi asesor, a mi revisor, a mis colegas que hemos compartido varias horas de estudio y de trabajo continuo, a mis familiares, amigos, por contribuir a mi crecimiento personal y desarrollarme profesionalmente por sus palabras de aliento y a mis jefes por brindarme las facilidades para el desarrollo de este trabajo de investigación.

Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población, muestra y muestreo	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimientos:	18
3.6 Métodos de análisis de datos:	19
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
4.1 Análisis descriptivo	20
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	47

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Análisis de confiabilidad variable 1	20
Tabla 2. Análisis de confiabilidad variable 2	20
Tabla 3. Análisis descriptivo de la variable simplificación administrativa	20
Tabla 4. Análisis descriptivo de la dimensión tiempo de atención	21
Tabla 5. Análisis descriptivo de la dimensión costos de los procedimientos	22
Tabla 6. Análisis descriptivo de la dimensión procedimiento administrativo	23
Tabla 7. Análisis descriptivo de la dimensión calidad de servicio	24
Tabla 8. Análisis descriptivo de la dimensión elementos tangibles	25
Tabla 9. Análisis descriptivo de la dimensión confiabilidad	26
Tabla 10. Análisis descriptivo de la dimensión empatía	27
Tabla 11. Tabla cruzada Simplificación Administrativa*Calidad de servicio	29
Tabla 12. Análisis estadístico del Tau-b de Kendall, para la Hipótesis general	30
Tabla 13. Tabla cruzada Tiempo de atención*Calidad de servicio	31
Tabla 14. Análisis estadístico del Tau-b de Kendall, para la Hipótesis específica 1	31
Tabla 15. Tabla cruzada Costos de los procedimientos*Calidad de servicio	32
Tabla 16. Análisis estadístico del Tau-b de Kendall, para la Hipótesis específica 2	33
Tabla 17. Tabla cruzada Procedimiento administrativo*Calidad de servicio	34
Tabla 18. Análisis estadístico del Tau-b de Kendall, para la Hipótesis específica 3	34

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Nivel de percepción de la simplificación administrativa	21
Figura 2. Nivel de percepción de la dimensión tiempo de atención	22
Figura 3. Nivel de percepción de la dimensión costos de los procedimientos	23
Figura 4. Nivel de percepción de la dimensión procedimiento administrativo	24
Figura 5. Nivel de percepción de la dimensión calidad de servicio	25
Figura 6. Nivel de percepción de la dimensión elementos tangibles	26
Figura 7. Nivel de percepción de la dimensión confiabilidad	27
Figura 8. Nivel de percepción de la dimensión empatía	28

RESUMEN

La presente investigación tiene como título: “La Simplificación Administrativa y su incidencia en la Calidad de Servicio al usuario interno de la Secretaría Ejecutiva PNP,2021”, la misma que busca contribuir con la institución policial mejorando los aspectos de las variables de estudio propuestas, así como establecer la incidencia entre las mismas. La investigación tuvo como objetivo general determinar la incidencia de la simplificación administrativa en la calidad de servicio al usuario interno en la Secretaría Ejecutiva PNP.

Siendo de enfoque cuantitativo, de nivel explicativo y su diseño es no experimental, se consideró como población a todos los trabajadores de la Secretaría Ejecutiva de la PNP, calculándose por muestreo probabilístico una muestra de 121 trabajadores, mediante el uso de instrumento (cuestionario) validado por 03 expertos, recabando la información necesaria y tras analizarla, mediante el Tau-b de Kendall se consiguió establecer el grado de influencia positiva. Se obtuvo un valor positivo $r = 0,651$ y un valor $sig = 0,000$; llegando a la conclusión que existe relación directa entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio de la Secretaría Ejecutiva de la PNP.

Palabras clave: Simplificación administrativa, calidad de servicio, usuario interno

ABSTRACT

The title of this research is: "Administrative Simplification and its impact on the Quality of Service to the internal user of the National Police of Peru Executive Secretary, 2021", which seeks to contribute to the police institution by improving the aspects of the proposed study variables, as well as establishing the incidence between them. The general objective of the investigation was to determine the incidence of administrative simplification in the quality of service to the internal user of the National Police of Peru Executive Secretary.

The present investigation has a quantitative approach, of an explanatory level and its design is non-experimental, all the workers of the National Police of Peru Executive Secretary were considered as a population, calculating by probabilistic sampling a sample of 121 workers, using a validated instrument (questionnaire) by 03 experts, collecting the necessary information and after analyzing it, using Kendall's Tau-b it was possible to establish the degree of positive influence. A positive value $r = 0.651$ and a sig value = 0.000 were obtained; reaching the conclusion that there is a direct relationship between administrative simplification and the quality of service of the National Police of Peru Executive Secretary.

Keywords: Administrative simplification, quality of service, internal user

I. INTRODUCCIÓN

La simplificación administrativa en las instituciones públicas a nivel Latino América se están sumando a la tendencia de eliminar los procesos burocráticos que implica largos trámites, uso racional de sus recursos (personas, tiempo y dinero); con el propósito de desarrollar una excelente gerencia de las mismas; volviéndose un requisito primordial para alcanzar altos índices de competitividad. Tal como lo menciona el Gobierno de España (2018) debe existir una adecuada gobernanza en la administración pública, la cual debe ejercer sus funciones con eficiencia, transparencia, calidad e implementando políticas bajo estos principios. Logrando así desarrollar cada política pública en la simplificación administrativa, reduciendo las barreras burocráticas evidenciándose en la disminución de sus cargas procesales y por ende los recursos inmersos en cada uno de ellos.

En el ámbito nacional, la simplificación administrativa resulta ser una propuesta política, que conlleva una reestructuración en los procesos. Tal y como lo reafirma la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Perú (2018) su función específica es eliminar los costos que resultan ser innecesarios y que pueden generar un funcionamiento incorrecto en la administración pública, acciones que deben realizarse para la orientación y optimización de los servicios brindados, lográndose con el buen uso del marco normativo y herramientas de gestión.

En ese contexto, los escenarios de los gobiernos nacionales e internacionales han demostrado tener una carencia de diseñar y/o adecuar estrategias, por ello se ven en la necesidad de utilizar herramientas o modelos de gestión que se vean orientado a la buena interacción en el flujo de atención al cliente, de esta manera permitirá generar sinergia entre la entidad y los usuarios.

Lo que refiere al análisis local, se va a definir los aspectos más relevantes de la Secretaría Ejecutiva de la Policía Nacional del Perú, la máxima autoridad administrativa, encargándose de los trámites documentarios, infraestructura, planeamiento y presupuesto, Adquisición de Bienes y Servicios, Asesoría Jurídica,

tecnología y estadística de la PNP, funciones realizadas a través de sus 07 sub unidades. Actualmente cuenta con módulos y aplicativos tecnológicos los cuales sirven de apoyo para registrar los documentos de interés, plataformas de interacción, WhatsApp y correo institucional con la finalidad de buscar dinamismo entre la entidad y los usuarios, siendo la alternativa más viable hasta la implementación de la mesa de partes virtual, de esta forma la interconectividad ayuda a la obtención de información en tiempo real y a nivel nacional (Revista Secretaría Ejecutiva PNP en el Bicentenario).

En la Secretaría Ejecutiva PNP se evidencia la falta de simplificación administrativa dentro de sus procesos funcionales, caracterizándose por la burocracia y lineamientos estrictos en la jerarquización, teniendo como resultado gran cantidad de papeleos, procesos lentos y no bien establecidos, falta de conocimiento de las bondades de los aplicativos y sistemas administrativos, estos últimos no están siendo explotados por todo el personal, presenciando la falta de familiarización con la tecnología y de comprensión de todas sus dimensiones, estas deficiencias repercutan en los aportes de servicio de las atenciones a los usuarios internos conformados por los policías en actividad o retiro y el personal civil que laboran dentro de esta institución, reflejando su malestar en el nivel de quejas sobre los estancamientos en los procesos administrativos. Las variables tomadas en la tesis son las siguientes: “Simplificación Administrativa” y “la calidad de servicio al usuario interno”, las mismas que permanecen latentes en el rubro de la administración.

El planteamiento de la pregunta general: ¿Cuál es la incidencia de la simplificación administrativa en la calidad de servicio al usuario interno en la Secretaría Ejecutiva PNP? Así mismo al planteamiento de las interrogantes específicas: (a) ¿Cómo incide el tiempo de atención en la calidad de servicio en la Secretaría Ejecutiva de la Policía Nacional del Perú? (b) ¿Cómo incide los costos de los procedimientos en la calidad de servicio en la Secretaría Ejecutiva de la Policía Nacional del Perú? (c) ¿Cómo incide los procedimientos administrativos en la calidad de servicio en la Secretaría Ejecutiva de la Policía Nacional del Perú?

Para el presente trabajo de investigación, se está utilizando una Justificación Teórica, teniendo como finalidad conocer las razones de la incidencia entre el uso de la simplificación administrativa y la asociación en un servicio de calidad ofrecido al usuario interno en la entidad policial, cuándo se menciona a entidades del estado es inevitable asociarlo con la burocracia y resistencia al cambio, sumado a esto se evidencian casos de corrupción que buscan lucrar con la necesidad de los usuarios, cobrando por agilizar los trámites que por derecho deben ser atendidos dentro de los plazos establecidos, por ende lo que se busca es aplicar de manera correcta la simplificación administrativa en la entidad elegida, aplicando encuestas como medio tangible que permita cuantificar los problemas detectados. En consecuencia, se utilizará la justificación práctica, en la cual los resultados serán el soporte para reestructurar los modelos de gestión. Asimismo, se utiliza la justificación metodológica, que es el contraste entre las propuestas de mejoras y los datos recolectados.

Es así que se plantea como objetivo general: Determinar la incidencia de la simplificación administrativa en la calidad de servicio al usuario interno en la Secretaría Ejecutiva Policía Nacional del Perú. Asimismo, los objetivos específicos son: (a) Determinar la incidencia del tiempo de atención en la calidad de servicio en la Secretaría Ejecutiva de la Policía Nacional del Perú. (b) Determinar la incidencia de los costos de los procedimientos en la calidad de servicio en la Secretaría Ejecutiva de la Policía Nacional del Perú. (c) Determinar la incidencia de los procedimientos administrativos en la calidad de servicio en la Secretaría Ejecutiva de la Policía Nacional del Perú.

Finalmente, se planteó la hipótesis general: La simplificación administrativa incide en la calidad de servicio al usuario interno de la Secretaría Ejecutiva de la Policía Nacional del Perú. Formulando las siguientes hipótesis específicas: (a) El tiempo de atención incide en la calidad de servicio en la Secretaría Ejecutiva de la Policía Nacional del Perú. (b) Los costos de los procedimientos incide en la calidad de servicio en la Secretaría Ejecutiva de la Policía Nacional del Perú. (c) Los procedimientos administrativos incide en la calidad de servicio en la Secretaría Ejecutiva de la Policía Nacional del Perú.

II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional: Horra (2021). En su estudio planteó el propósito de encontrar de qué manera se esclarece el valor documental en la administración autónoma española. Este artículo tiene relevancia con el trabajo planteado, ya que una de las bases de la simplificación administrativa es la transparencia de los procesos, su objetivo es establecer el grado de relación entre el desarrollo de los sistemas de valoración de las comunidades españolas y la transparencia de los documentos publicados, siendo necesario contar con herramientas tecnológicas que permita almacenar los expedientes documentales que cuenten con una secuencia lógica de los trámites relacionados por el usuario, de esta forma se puede evidenciar cuales son los procesos y determinar si están siendo bien direccionados o si son innecesarios resultando perjudiciales en el flujo de información existente en la web.

Bueno (2019). En su estudio planteó la finalidad de encontrar cómo se facilita o restringen los fenómenos legales en las simplificaciones gerenciales. Destacando la importancia del régimen administrativo, a su vez priorizar el flujo de la comunicación a través de los medios electrónicos de esta manera el mensaje sería estándar y alcanzaría a más números de usuarios. Empleó un método descriptivo simple, para determinar la muestra de los documentos administrativos de entidades españolas, se basó en el método de muestreo probabilístico, en un rango de tiempo determinado. Llegando a la conclusión que, representa una facilidad al personal administrativo, ya que simplifican de manera sencilla sus funciones, además, no se enredan fácilmente con documentos que no pueden llevar a cabo. Este artículo permite ver la intención del autor por examinar de manera normativa y reflexiva el fenómeno de la simplificación administrativa desde dos perspectivas que es el nivel normativo y la subjetividad jurídica, reafirmando su propósito de desaparecer las barreras u obstáculos administrativos.

López (2016) En dicho estudio presentó el propósito de encontrar si las gestiones de los trámites se suscriben a la lógica de la nueva Gestión Pública, siendo de tipo exploratorio, cuantitativa mixta, basándose en 02 instrumentos (cuestionarios y entrevistas focalizadas). Llegando a concluir que, cada trámite realizado en las instalaciones de la institución municipal de San Luís Potosí en la ciudad de México, no es llevado a cabo de manera eficaz, ya que emplean inadecuadas sistematizaciones, siendo reflejados en su nivel de porcentajes de las quejas presentadas por sus usuarios. Esto nos indica que la investigación precedente justifica la practicidad, buscando la mejora del proceso administrativo y por ende su reducción, incrementar el nivel de eficiencia en la entidad municipal, de esa manera se pueda alinear al cumplimiento de la misión y sus objetivos.

Rocca (2016), su investigación fue de tipo cuantitativo, contando con una muestra de 249 clientes del municipio de la Plata, Argentina, siendo parametrizados por los meses de atención, tomando como referencia un cuestionario validado basado en el método Servqual, teniendo como alternativas de respuesta “satisfecho” y “Algo insatisfecho”, el cual le permitió evaluar las experiencias de los usuarios, para tener indicadores claros y poder establecer estrategias que crea vínculos entre usuarios y empresa. Teniendo como resultado de las encuestas que la mayoría de los encuestados no se sentían satisfechos con el servicio recibido, sirviendo como precedente de cambio en la institución. De esta manera este trabajo tiene relevancia con el estudio realizado, puesto que una de sus variables es la calidad de servicio, la cual debe ser evaluada constantemente, siendo los cuestionarios de satisfacción una técnica válida que permite medir el nivel de satisfacción actual entre cliente y empresa, permitiendo desarrollar estrategias de cambios.

Estrada (2016). Este proyecto investigativo tuvo como objetivo principal realizar un análisis cuando se aplica el principio tributario constitucional sobre la simplicidad administrativa sobre las reclamaciones que hay dentro de lo administrativo de la municipalidad de Guayaquil. Por otro lado, es de enfoque cualitativo, donde se escogieron por conveniencia 200 resoluciones para su población de estudio.

Concluyendo que, para el año del estudio de aplicación de la investigación, se tomó en cuenta que se encuentra en constante desarrollo gerencial, ya que las personas que lo ejecutan están capacitadas en un 100%. Con el aporte de esta tesis se puede inferir que la simplicidad administrativa que es otro término con el que se conoce a la variable de estudio ayuda a reducir barreras burocráticas y optimar los recursos que cuenta la entidad.

En el ámbito nacional, el presente trabajo de investigación es analizado bajo los siguientes antecedentes: Tal como lo indica Cubas y Heredia (2021) su estudio tuvo como finalidad sugerir una alternativa que se base en la mejora de la simplificación administrativa y así desarrollar una mejor atención al usuario. Trabajando con una investigación descriptiva y no experimental, contando con la participación de 74 personas, población total, a los cuales se les emplearon 02 tipos de encuestas. En tal sentido, el resultado arrojado fue que el grado de atención al usuario es deficiente en la municipalidad de Lambayeque siendo considerada por parte de los clientes como una mala experiencia. Se concluye con las evidencias mostradas en el estudio que la falta de uso de tecnologías disminuye considerablemente la buena atención brindada a los usuarios y por ende su percepción, pues al tener en sus manos las herramientas tecnológicas adecuadas podrá la institución manejar datos para ser llevados a cabo a un público en general.

Silva y Delgado (2020), siendo su objetivo encontrar las cualidades de las gestiones administrativas para simplificar la labor de los empleados. Empleando un método descriptivo, cuantitativo y no experimental, en donde la población se conformó por todas las personas involucradas en el proyecto. Logrando obtener como resultado que, un 70% afirma que simplificar la labor, como lo es el proceso de tiempos en brindar el servicio, mientras que el 30% menciona que es esencial emplear plataformas virtuales. Concluyendo que, tanto la tecnología como la gerencia deben de ir de la mano para así facilitar la labor, optimizar los recursos, generando el desarrollo en las universidades públicas, siendo considerada como un requisito primordial para mejorar la competitividad, conllevando a tramites menos burocráticos y oportunos.

Cueva (2019) con su presente trabajo, planteó la importancia de saber las incidencias que se tienen cuando se aplican sistemas administrativos simplificados y si ello crea un valor público dentro del centro de atención en estudio y en el año determinado; luego de realizar un diagnóstico situacional, por medio de la utilización de conceptos sobre el valor público. Por otro lado, en cuanto a la estructura es de enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo), tipo explicativo-correlacional, no experimental; asimismo, con una muestra por conveniencia de las personas que realizan sus trámites. Esta tesis confirma la asociación entre ambos fenómenos que son objeto de investigación, ya que al aplicar la simplificación administrativa el servicio se vuelve más dinámico, menos presencia física de los usuarios el cual es considerado como un valor agregado al servicio, puesto que reduce tiempos, colas engorrosas y seguimiento de los tramites realizados.

Por otro lado, Florián (2019), este proyecto investigativo planteó como finalidad saber qué relación hay entre la gestión administrativa con la simplicidad documentaria que se debe de tener dentro de la entidad analizada dentro del periodo 2018. Por otro lado, el proyecto de investigación contó con las siguientes características en cuanto a la estructura: fue cuantitativa, correlativa simple transversal y diseño no experimental; asimismo, aplicada a una muestra de 43 servidores públicos pertenecientes a la UGEL 01, para lo cual se utilizaron encuestas y recolección de datos. Analizando el precedente trabajo se aconseja que el departamento de gestiones institucionales formule procesos gerenciales simples y amigables con el usuario.

Romero (2018), este proyecto tuvo como finalidad hacer un estudio de la calidad en el servicio que brindan dentro del municipio de Cajamarca, tomados desde la perspectiva del cliente sobre el proceso, y como es que lo perciben los trabajadores de la entidad pública. Siendo cuantitativa, de tipo de investigación descriptiva y correlativa, en donde estuvo conformado por 49 participantes (población beneficiaria y empleados públicos). Concluyendo que el servicio brindado es bueno, sin embargo, no llega a ser un servicio de excelencia. Con este aporte se determina que el nivel satisfactorio de los usuarios radica en la naturaleza de los procesos administrativos

que no deben conformarse que el servicio ofrecido sea considerado bueno sino excelente por parte de los usuarios es ahí donde radica la importancia de la reestructuración de los procesos y la aplicación de estrategias que tengan como objetivo primordial la percepción del servicio recibido.

Sobre el origen etimológico del verbo simplificar es importante señalar a Retortillo (1998), explica que se trata de hacer una cosa más sencilla o con las menos complicaciones posibles, haciendo una reducción en la expresión de manera más breve. Enfatizando a la tríada de elementos: a) simplificación normativa la cual se refiere a toda actuación administrativa que es considerada como reglamentaria b) De acuerdo a la orgánica se comprende como el aparato administrativo que es simplificado c) Finalmente, procedimental el cual es acerca de la administración pública y sus formas de actuar. A lo añadido por la triada de los elementos, Alguacil (2014) aclara que se trata de actuar en los procedimientos administrativos para que los trámites que lo conforman sigan su curso sin problema alguno. De tal forma que estas simplificaciones suelen agruparse en tres categorías: La primera vendría a ser la normativa que trata de reducir los reglamentos jurídicos; la segunda sería la orgánica que trata de mejorar dichas organizaciones públicas y la última es la procedimental que se encarga de que los trámites que se realizan sean reducidos.

A lo que concierne a los Principios de la simplificación administrativa, el Congreso del Perú (2005), sus divisiones son: a) La presunción de veracidad, la cual está centrado en el vínculo que se da entre el empleado, funcionarios y el público la cual trata de establecer que todos están siendo sinceros b) Eliminar formalidades y requisitos cuando se coteja que los costos superan los beneficios brindados c) Los procesos son desconcentrados para la toma de decisiones cuando se trata de niveles entre gestión y ejecución d) La ciudadanía debe participar en los controles de la administración pública y la prestación de sus servicios.

Siguiendo con la primera variable simplificación administrativa, la Presidencia de Consejo de Ministros (2011) estableció los siguientes objetivos metodológicos para los entes públicos: (i) Eliminar y simplificar los procesos administrativos de manera

integral. (ii) Generar modelos de gestión estandarizados. (iii) Colaborar con la optimización de los costos que beneficiarán a la ciudadanía. (iv) Favorecer a la gestión pública, estableciendo una sección horizontal y no funcional, de esa manera se reducirían los obstáculos detectados en otras unidades (vi) Facilitar las gestiones administrativas para obtener la eficiencia y la eficacia (vii) Promover la integración en el servicio público , desde la interacción de sus participantes hasta la uniformidad en los procesos inmersos en la atención (viii) Impulsar la participación social involucrando a los ciudadanos en cada una de las actividades, ya que son los principales usuarios y beneficiarios de los servicios públicos brindados. (ix) Impulsar que los empleados que laboran en las entidades del estado participen en el flujo de servicio, ya que son el contacto directo con los usuarios.

El D.L. 1272 es una modificatoria de la Ley 27444 que explica las dimensiones de la simplificación administrativa. De igual forma la Ley del Procedimiento Administrativo General ha sido derogada por la Ley 29060, denominada la ley del Silencio Administrativo (2017), la misma que modifica los marcos normativos que establecen los procedimientos de la administración general con el objeto de que sea simplificado, optimizado y eliminar los procedimientos innecesarios , buscando fortalecer las acciones de fiscalización y sanción para aquellos que hagan mal uso de la administración, de esta manera se mejoraría las capacidades de operación permitiendo que las funciones sean ejecutadas de manera correcta. Por otro lado, la Mesa nacional de simplificación de trámites – más conocido como tramita fácil, es una plataforma de coordinación conformada por veintisiete (27) entidades del sector privado como público, que tiene como finalidad articular los esfuerzos para simplificar los trámites administrativos, mejorando la competitividad a nivel nacional.

Respecto a la variable simplificación administrativa es necesario mencionar que la Presidencia de Consejos de Ministros (2011) en su Metodología de Simplificación Administrativa, documento orientador en el cual proponen desarrollar procesos de simplificación administrativa, determinando las siguientes fases: (a) Preparatoria b) Diagnostico c) Rediseño d) Implementación e) Seguimiento y Evaluación f)

Mejoramiento continuo y sostenibilidad. Desde la identificación, reestructuración, capacitación, ejecución, alcance y revisión continua de lo implementado.

De acuerdo como lo destaca Paredes (2011) en la aplicación realizada por la Revista Gestión Pública y Desarrollo no se ha encontrado la existencia de alguna norma legal que pueda establecer un concepto preciso de lo que es simplificación administrativa, sin embargo, INDECOPI emitió lineamientos para acceder al mercado con la administración simplificada, en los cuales se encuentra que los obstáculos y exigencias burocráticas serán eliminados debido a que son innecesarias para tramitar diversos procesos que realizan los administrados. Asimismo, establece materias de aplicación de la simplificación administrativa: a) Procedimiento administrativo; relacionado con los factores del Silencio Administrativo y sus tipos de procedimientos b) Legalidad del procedimiento administrativo; trata de eliminar o reestructurar todo proceso que sea considerado como obstáculo, incluyendo tramites, requisitos, secuencias y costos. c) El Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA); engloba a la creación y estructura de ordenamientos que han sido aprobados, publicados y actualizados.

Referente a la dimensión tiempo de atención, de acuerdo a como lo estipula el Capítulo IV de la Ley General del Procedimiento Administrativo - Ley N° 27444 (2001) hay un tiempo determinado de atención en plazos y términos estipulados que tienen que entenderse como máximo partiendo de días específicos: Si se recibe un documento ese mismo día debe haber una desviación a la unidad competente, en donde puede tomarse 3 días, mientras los que requieran de dictámenes, peritajes e informes deben cumplirse 7 días y por último para que se entregue la información deben cumplirse 10 días. En relación al transcurso del plazo, es necesario que se entienda que estos días deben contarse cuando son hábiles laborables y deben excluirse esos días feriados y no laborables de la entidad a la que se le hace la solicitud.

Respecto a la dimensión de costos de los procedimientos, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros del Perú (2012) ha establecido una guía para simplificar la administración y determinar los costos de los procesos administrativos y los servicios que se ofrecen, siendo necesario recalcar que un ente público ha de respetarse el principio de costo efectivo del servicio y con ello se evita que se lucren con los requerimientos que beneficia a la ciudadanía, también hay que considerar que estos entes deben cubrir diversos costos para cumplir con sus objetivos institucionales.

Otra de sus dimensiones es el procedimiento administrativo, R&C Consulting (2016) indica que existen pautas que lo constituyen, permitiendo que se ejecuten de manera secuencial para obtener un derecho o cumplir con una obligación.

Las bases teóricas y enfoques conceptuales de la variable calidad de servicio. Shewart (2017) el padre del control estadístico de la calidad, cree que en las épocas ancestrales se solía reconocer las bondades de los objetos con la ayuda que pueda aportar al usuario. Sin embargo, Latzco (2000) aclara que estos conceptos no pueden ser definidos, ya que las opiniones pueden ser objetivas dependiendo la interpretación del individuo. Ambos conceptos nos indican que la calidad de servicio es variante según la percepción y necesidades del usuario, esto radica de la relevancia o valor que aporte a la experiencia del receptor.

La teoría de la calidad tuvo su origen durante el siglo XX, por ello Arellano (2000) detalla las diferentes etapas de la percepción de la calidad, en sus inicios solo se preocupaban por generar producción a escalas para luego proceder a la venta, así se cerraba el círculo de compra y venta, sin embargo, en los años 70 esta percepción cambió, las estrategias comerciales estaban orientadas al cliente, enfatizando en sus necesidades, carencias, sus niveles de satisfacción y de percepción, trabajando de manera continua hasta formar lazos de lealtad que garantice una experiencia repetitiva y fidelización del cliente, sintiéndose miembro importante de la compañía.

Según Evans y Lindsay (2002) la calidad total tiene principios fundamentales, los cuales son: Enfocarse en los consumidores, participar y trabajar en equipo para lograr que los procesos mejoren de manera continua, de igual manera es necesario que los principios estén sustentados por una infraestructura integrada al igual que por las actividades administrativas que se realizan, instrumentos y estrategias combinadas.

Es importante señalar que la gestión de calidad cuenta con sus propias filosofías, encabezadas por: Deming, Juran, Crosby y el enfoque japonés; partiendo de la ideología que la calidad es fundamental para crear competencia en los mercados globales, cuando hablamos de calidad de servicio es inevitable no hablar de la gestión de mejora que abarca desde cambios incrementables hasta mejoras radicales, las mismas que se dan en base de prácticas y resultados, surgiendo de esta manera nuevos objetivos y estrategias, las cuales pueden adecuarse en todas las organizaciones sin importar la naturaleza de las mismas.

La calidad de servicio tiene dimensiones, siendo una de ellas los elementos tangibles, de acuerdo a Vargas & Aldana (2014) lo definen, como la representación de las condiciones físicas que pueden ser palpables, observables, como lo son la infraestructura, equipamiento y materiales que se utilizan, siendo la cara visible de la organización, componente principal de la accesibilidad del servicio de atención de forma directa a aquellos administrados y que pueda facilitar la solicitud de requerimiento y resolución de los problemas encontrados.

Otro aspecto determinante en la calidad del servicio es la confiabilidad, al ser amigable, transparente y honesta impacta de forma directa en la empresa y sus resultados implica que en la organización se apliquen todos esos procesos que contribuyen en la cadena de valor; a su vez declara que se trata de la capacidad que tiene una institución de brindarle a los administrados un servicio comprometido, cumpliendo con los estándares de atención hasta alcanzar la confianza del consumidor una vez que se culmina el trabajo. Así lo definen (Vargas & Aldana ,2014; Vallejos,2012)

Lo que concierne a la empatía, esta característica se deslinda de la calidad de servicio trata de ponerse en la posición de otros, sirve para comprender la importancia de las solicitudes tramitadas por los usuarios que van acorde de las necesidades encontradas, sin perder la objetividad de la atención, así mismo se dice que la empatía se enfoca a la atención y cuidado de tipo individual que los operarios dan a sus clientes y viceversa, de igual manera la institución debe ser empático con sus servidores públicos, ya que estos son los que tendrán contacto directo con los beneficiarios del servicio. Así lo manifiestan (Vargas & Aldana ,2014; Chavarría ,2010).

Cabe recalcar que con la finalidad de dimensionar correctamente la variable de investigación calidad de servicio se tomó como referencia el Modelo de la Escuela Norteamericana, si bien es cierto el cuestionario es estandarizado, sin embargo, este fue adaptado para ajustarlo a las necesidades de la entidad jerárquica, Modelo SERVQUAL (Service Quality), como explican Vargas y Aldana (2014) los años 1985 y 1994 Zeithaml, Berry y Parasuraman desarrollaron este modelo, denominado como el modelo de las brechas. En la que describen a la calidad de servicio como la percepción del cliente respecto a la excelencia o característica predominante positiva del servicio, lo cual les permite realizar comparaciones de percepciones e incrementar las expectativas. Compuesta por respuestas múltiples que tienen como finalidad entender los requerimientos de los clientes, su opinión frente al servicio brindado, a su vez es utilizado como instrumento de mejora y competitividad con otras entidades. Concluyendo que este modelo sirve como herramienta de medición de lo que el cliente espera, fragmentada en 05 dimensiones que permite realizar un contraste entre medición y estimación, siendo un medio facilitador para crear acciones correctivas y oportunas.

III. METODOLOGÍA

La investigación utilizó un enfoque cuantitativo, que permitió recolectar datos a través de un instrumento validado, utilizando procedimientos estadísticos que permitieron inferir los resultados de la muestra. Tal como lo confirman Hernández, Fernández y Baptista (2014), se trata de representar los procesos secuencialmente y que tengan la condición de ser medible al realizar diversas fases sin que sea omitido ninguno de los pasos anteriores, de esa forma se obtiene respuestas a las interrogantes y las hipótesis planteadas se comprueba a través de los resultados, de tal manera que se podrán formular las conclusiones.

La investigación se basó en un nivel explicativo, porque se busca la causa, e interrogantes de la sucesión de los hechos. Tal como lo describe Sampieri (2011) “El Nivel explicativo está orientado a responder las causas de los eventos a estudiar, explicando las razones del por qué ocurre el fenómeno a estudiar.”

Por su temporalidad, la presente investigación fue prospectiva de corte transversal, como señalan Hernández, et al. (2014) trata de capturar la conducta de un fenómeno en un momento específico para poder realizar las descripciones y análisis de los sucesos. De esta forma el planteamiento va dirigido en el tiempo, desde en que se inicia el estudio.

3.1 Tipo y diseño de investigación

Esta investigación fue de tipo básica ya que se realiza dentro de un marco conceptual, descartando sumar nuevos conocimientos científicos sin alterar teorías y/o principios ya existentes; sin embargo, permite que el investigador incremente nuevos conocimientos partiendo de las indagaciones y conocimientos preliminares, adaptándolos a su realidad problemática (Escudero & Cortez, 2018).

Su diseño es no experimental, según Hernández, et al. (2014) son aquellos estudios científicos que no intervienen factores ajenos que puedan manipular la información obtenida de las variables. Siendo su base fundamental la indagación de las manifestaciones en su estado natural y así ser examinados.

3.2 Variables y operacionalización

Respecto a las variables y su identificación se encuentran investigadores como los mencionados anteriormente, que dicen que la variable es vista como una propiedad que tiene condiciones y características de medición y observación. Por ende, la variable es aquella que define una característica que identifica a una realidad, siendo medible, controlable y objeto de estudio mediante el proceso de investigación. Las variables tomadas son las siguientes: “Simplificación Administrativa” y “la calidad de servicio al usuario interno”.

Variable independiente

Definición conceptual:

Muñoz (2011) aclara que se trata de actuar en los procedimientos administrativos para que los trámites que se conforman sigan su curso. Representando ciertas acciones principales que toda entidad debe implementar con la finalidad de orientar y optimizar los servicios brindados. Para la variable independiente (Simplificación Administrativa) se tiene las siguientes dimensiones:

D1: Tiempo de atención

D2: Costos de los procedimientos

D3: Procedimiento administrativo

Variable dependiente

Definición conceptual:

Por otro lado, la segunda variable “Calidad de servicio”, según Berry (1996) la calidad total tiene como principios fundamentales: Enfocarse en los consumidores, participar y trabajar en equipo para lograr que los procesos mejoren continuamente, de igual manera es necesario que los principios estén sustentados por una infraestructura integrada al igual que por las actividades administrativas que se realizan y los instrumentos y estrategias combinadas.

De tal manera que, es esencial realizar un examen de la percepción administrativa y su asociación de los servicios percibidos, en donde se detallan las siguientes dimensiones:

D1: Elementos tangibles

D2: Confiabilidad

D3: Empatía

Asca, L. & Rodas, R. (2017), autor que en su estudio redacta las dimensiones de las variables tomadas tanto la dependiente como independiente, en la misma se puede encontrar la asociación y la influencia moderada en los procedimientos administrativos simplificados con la atención que se le brinda a los beneficiarios del servicio. De tal forma que, con el resultado que se obtuvo los investigadores dan sus recomendaciones para que la simplificación administrativa del ente se incremente con el objeto de que la satisfacción percibida por parte de los beneficiarios del servicio mejore de manera continua.

3.3 Población, muestra y muestreo

Carrasco (2006) no es más que la agrupación de diversos factores, considerados como unidad de análisis, que pertenecen al ámbito espacial temporal donde se desenvuelve un proyecto investigativo. Para este caso la población hace referencia a un grupo de personas que comparten ciertas particularidades y son materia de estudio, en ese sentido, la población de nuestro trabajo de investigación es finita, conformado por trescientos dieciséis (316) trabajadores de la Secretaría Ejecutiva de la Policía Nacional del Perú (SECEJE PNP). Realizando una prueba piloto de 20 usuarios en ambos cuestionarios.

De acuerdo al muestreo probabilístico simple aplicado en dicho estudio, Ochoa (2015) no es más que un método usado para cada elemento que integra la totalidad poblacional y que tienen igual probabilidad de ser seleccionados para formar parte de la muestra, en ese sentido procederemos a calcular el tamaño de muestra, de conformidad como lo indica la siguiente fórmula:

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

Procedemos a reemplazar nuestros datos:

- N= 316 trabajadores
- n= muestra a calcular
- Z= 1.96
- p= 0.5 (valor conservador)
- e= 7%

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5(1-0.5)316}{0.07^2(316-1)+1.96^2 \times 0.5(1-0.5)}$$

n= 121 trabajadores

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Morone (2012) aclara que al emplear la encuesta se está haciendo alusión a la técnica que se utiliza para recaudar la información necesaria. Esta consta de unas características específicas donde se realiza una serie de interrogantes estructuradas de forma eficiente que permite que la información que se obtiene sea relevante a la investigación y trascienda de manera positiva en la misma, dando un contexto sólido al trabajo presentado.

Para el presente trabajo se ha utilizado un instrumento llamado encuesta; tal cual lo mencionan Hernández, Fernández y Baptista (2006) es el instrumento más utilizado para la recolección de datos, la cual consiste en un grupo de preguntas relacionadas a una o más variables, siendo dirigida al cliente interno que vienen a ser los trabajadores que son parte de la Secretaría Ejecutiva PNP, que tiene como finalidad adquirir la mayor información posible de los sujetos del estudio.

Para medir la variable 1: Simplificación Administrativa, se utilizó el cuestionario “Ficha de evaluación respecto a la Simplificación Administrativa” que tiene por finalidad determinar la incidencia de la simplificación administrativa y su incidencia en la calidad de servicio al usuario interno en la Secretaría Ejecutiva PNP. Consta de veintidós (22) ítems agrupados en tres (03) dimensiones: tiempo de atención, costos de los procedimientos y procedimiento administrativo. Es de tipo ordinal, los mismos que muestran sus opciones una escala tipo Likert con cinco (05) niveles de respuesta: 1= nunca, 2= casi nunca, 3= a veces, 4= casi siempre, 5=Siempre. Todos los enunciados presentan puntuaciones directas, la prueba no permite un puntaje total, pero, si por niveles.

Para medir la variable 2: Calidad de servicio, se utilizó el cuestionario “Ficha de evaluación respecto a la Calidad de Servicio” que tiene por finalidad determinar la incidencia de la simplificación administrativa y su incidencia en la calidad de servicio al usuario interno en la Secretaría Ejecutiva PNP. Consta de doce (12) ítems agrupados en tres (03) dimensiones: elementos tangibles, confiabilidad y empatía. Es de tipo ordinal, los mismos que muestran sus opciones una escala tipo Likert con cinco (05) niveles de respuesta: 1= nunca, 2= casi nunca, 3= a veces, 4= casi siempre, 5=Siempre. Todos los enunciados presentan puntuaciones directas, la prueba no permite un puntaje total, pero, si por niveles.

3.5 Procedimientos:

El presente trabajo de investigación se desarrolla en etapas , primero se identificó el problema a estudiar “Burocracia en la Secretaría Ejecutiva de la PNP”, posteriormente se revisó la literatura de las variables (Simplificación Administrativa – Calidad de servicio) siendo necesario conocer los conceptos que están inmerso en el proceso de búsqueda de información, del mismo modo se formuló el instrumento para medir las variables, debido al estado de emergencia, la técnica utilizada fue un cuestionario digital dirigida al cliente interno de la Secretaría Ejecutiva Policía Nacional del Perú, los mismos que fueron validados por tres expertos, para ejecutarla se procedió a solicitar el permiso a las autoridades correspondientes.

3.6 Métodos de análisis de datos:

Se define como una técnica en la cual se tiene que someter los datos a la ejecución de operaciones, teniendo como finalidad conseguir conclusiones exactas para lograr los objetivos trazados. Para el presente trabajo de investigación, se emplearon métodos estadísticos para contrastar las hipótesis planteadas en la investigación, utilizando el software IBM SPSS versión 24, por ser de enfoque cuantitativo, presentando así los resultados descriptivos en términos de frecuencias y porcentajes. Asimismo, para el análisis de estadístico inferencial se utilizó el método de Tau b de Kendall, que mide la implicancia entre ambas variables, toda vez que nuestro trabajo de investigación es de nivel explicativo y el número de dimensiones son las mismas para ambas variables. Villavicencio (2020)

3.7 Aspectos éticos

El estudio presente cumplió con cada uno de los criterios de ética que la universidad Cesar Vallejo establece cumpliendo con parámetros cuantitativos, basándonos en sus lineamientos para el desarrollo del mismo. Además, se demuestra que toda la información comprometida en el trabajo, son verídicos y confiables, respetando la información bibliográfica empleada y citando de manera correcta. En el instrumento utilizado, se respetaron algunos principios éticos, como la identidad y la información brindada (confidencialidad) por los trabajadores que fueron parte de la muestra; de igual forma se le solicitó la veracidad en cuanto a sus respuestas, de esta manera se va complementado el trabajo de estudio.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

El valor del Alfa de Cronbach cuando se evidencia que es próximo al valor numérico 1, más alto es su confiabilidad. En tal sentido, se determina que el valor Alfa, donde 0,9 es excelente; 0,8 es bueno; 0,7 es aceptable; 0,6 es cuestionable y 0,5 es pobre. George y Mallery (2003)

Tabla 1.

Análisis de confiabilidad variable 1

Alfa de Cronbach	N de elementos
,826	22

Nota: Datos tomados del reporte del SPSS V24.

De acuerdo a la fiabilidad se obtuvo un valor de 0.826 en donde se trabajó con 22 elementos, el estudio realizado concluye que el instrumento es fiable.

Tabla 2.

Análisis de confiabilidad variable 2

Alfa de Cronbach	N de elementos
,840	12

Nota: Datos tomados del reporte del SPSS V24.

De acuerdo a la fiabilidad se obtuvo un valor de 0.840 en donde se trabajó con 22 elementos, el estudio realizado concluye que el instrumento es fiable.

Tabla 3.

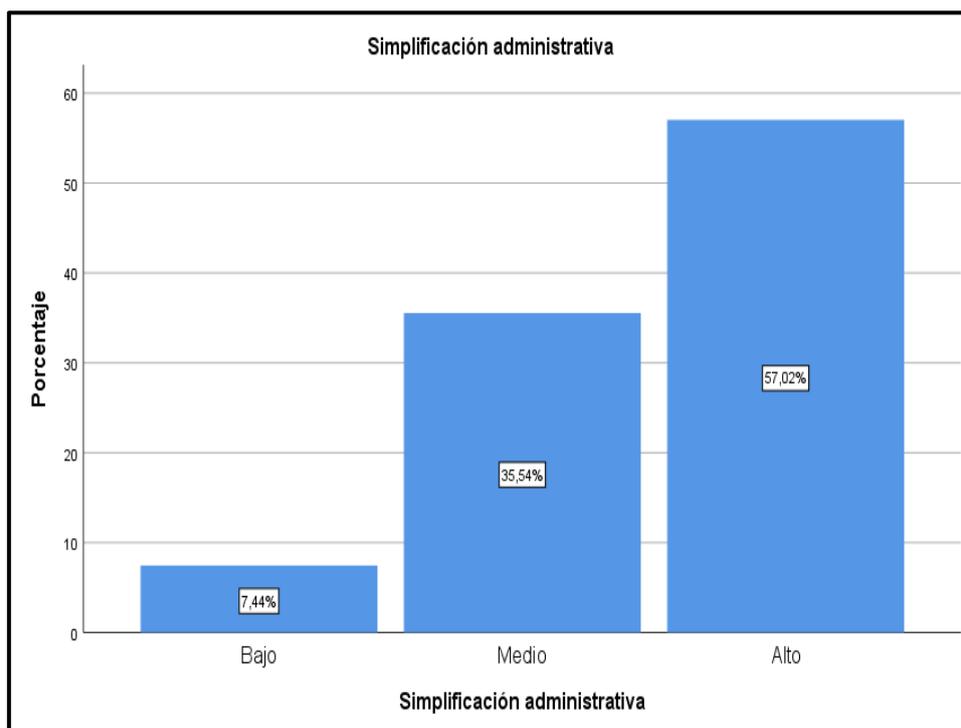
Análisis descriptivo de la variable simplificación administrativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	9	7,4	7,4	7,4
	Medio	43	35,5	35,5	43,0
	Alto	69	57,0	57,0	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

Nota: Datos tomados del reporte del SPSS V24

Figura 1.

Nivel de percepción de la simplificación administrativa



Nota: Datos tomados del reporte del SPSS V24

En la figura se observa, respecto a la variable simplificación administrativa, que del total de encuestados el 57.02% percibe que la entidad estudiada si aplica en un nivel alto la reducción documentaria en sus procesos establecidos mientras que el 35.54% percibe a un nivel medio que aún se puede mejorar y trabajar en la gestión realizada y finalmente el 7.4% indica en un nivel bajo que en la entidad policial tiene muy presente dentro de sus procesos la burocracia.

Tabla 4.

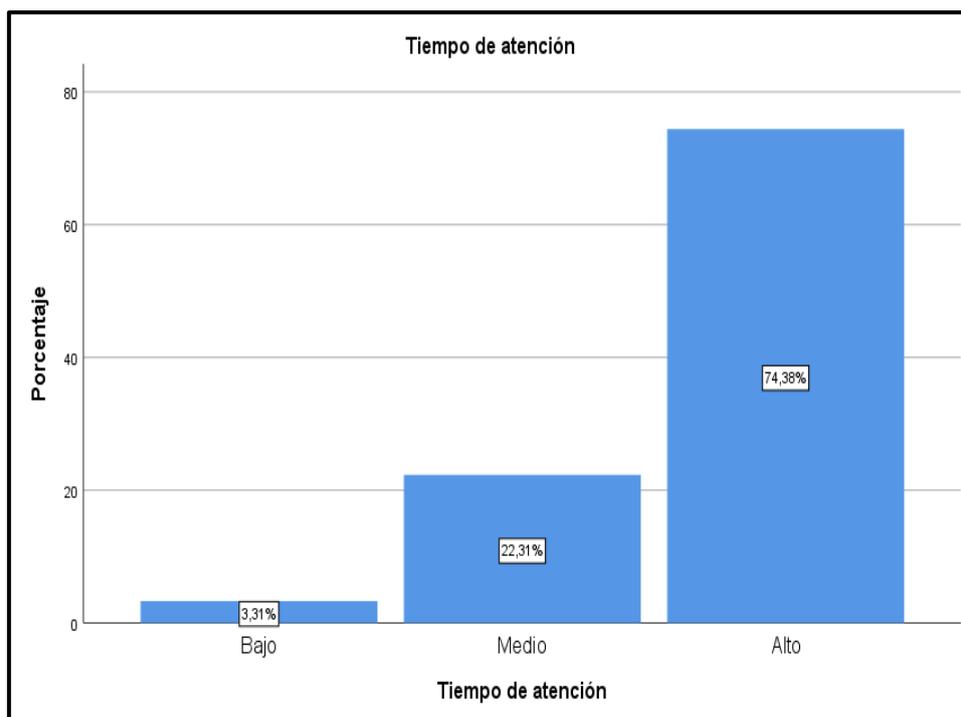
Análisis descriptivo de la dimensión tiempo de atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	3,3	3,3	3,3
	Medio	27	22,3	22,3	25,6
	Alto	90	74,4	74,4	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

Nota: Datos tomados del reporte del SPSS V24

Figura 2.

Nivel de percepción de la dimensión tiempo de atención



Nota: Datos tomados del reporte del SPSS V24

En la figura se puede observar, respecto a la dimensión de tiempo de atención, que de la totalidad de las personas encuestadas un 74.38% percibe en un nivel alto que el tiempo de respuesta son aplicados de manera correcta por parte de la entidad, mientras que el 22.31% en un nivel medio que aún se puede acortar los tiempos establecidos en cada proceso y optimizar los módulos de gestión y por último el 3.31% en un nivel bajo indica que no está de acuerdo con los plazos determinados por la entidad y manifiesta que es una gran barrera frente la atención de respuesta.

Tabla 5.

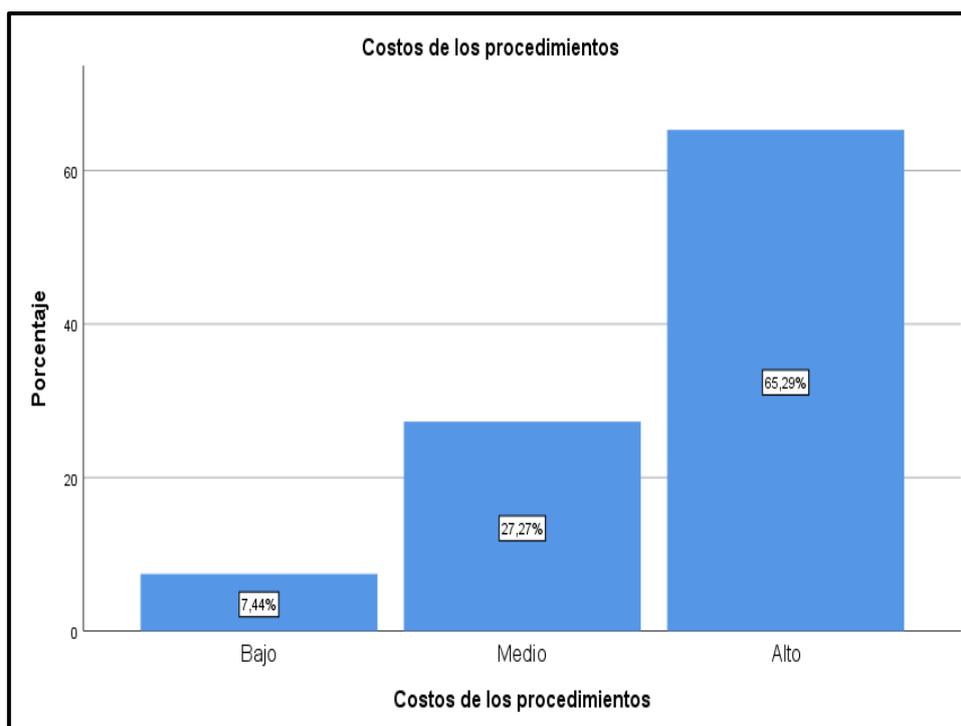
Análisis descriptivo de la dimensión costos de los procedimientos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	9	7,4	7,4	7,4
	Medio	33	27,3	27,3	34,7
	Alto	79	65,3	65,3	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

Nota: Datos tomados del reporte del SPSS V24

Figura 3.

Nivel de percepción de la dimensión costos de los procedimientos



Nota: Datos tomados del reporte del SPSS V24

En la figura se logra evidenciar que, respecto a la dimensión de costos de los procedimientos, la totalidad de encuestados un 65.29% percibe en un nivel alto que la entidad hace buen uso de los recursos asignados por el estado, mientras que el 27.27% en nivel medio indica que debe reforzar el capital humano y los recursos involucrados en los procedimientos de atención al usuario y por último el 7.44% de los encuestados en un nivel bajo piensa que la entidad debería trabajar en la reestructuración de sus procedimientos para poder ofrecer un servicio de calidad.

Tabla 6.

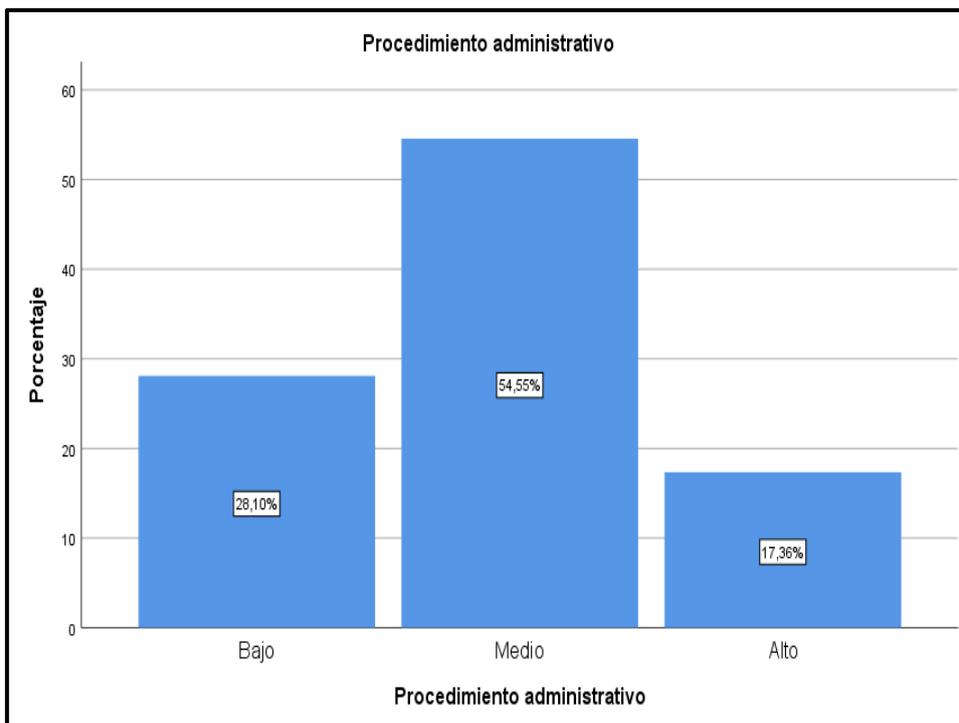
Análisis descriptivo de la dimensión procedimiento administrativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	34	28,1	28,1	28,1
	Medio	66	54,5	54,5	82,6
	Alto	21	17,4	17,4	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

Nota: Datos tomados del reporte del SPSS V24

Figura 4.

Nivel de percepción de la dimensión procedimiento administrativo



Nota: Datos tomados del reporte del SPSS V24

En la figura se puede observar, respecto a la dimensión de procedimiento administrativo, que del total de encuestados el 54.55% en un nivel medio indica que la entidad cuenta con las características suficientes para seguir mejorando en sus procesos y los tramites que están inmersos en ello, mientras que el 28.10% perciben en un nivel bajo que la entidad este comprometida en la mejora de sus procedimientos y por último el 17.36% en un nivel alto percibe que la entidad está trabajando eficientemente en cada uno de sus procesos establecidos.

Tabla 7.

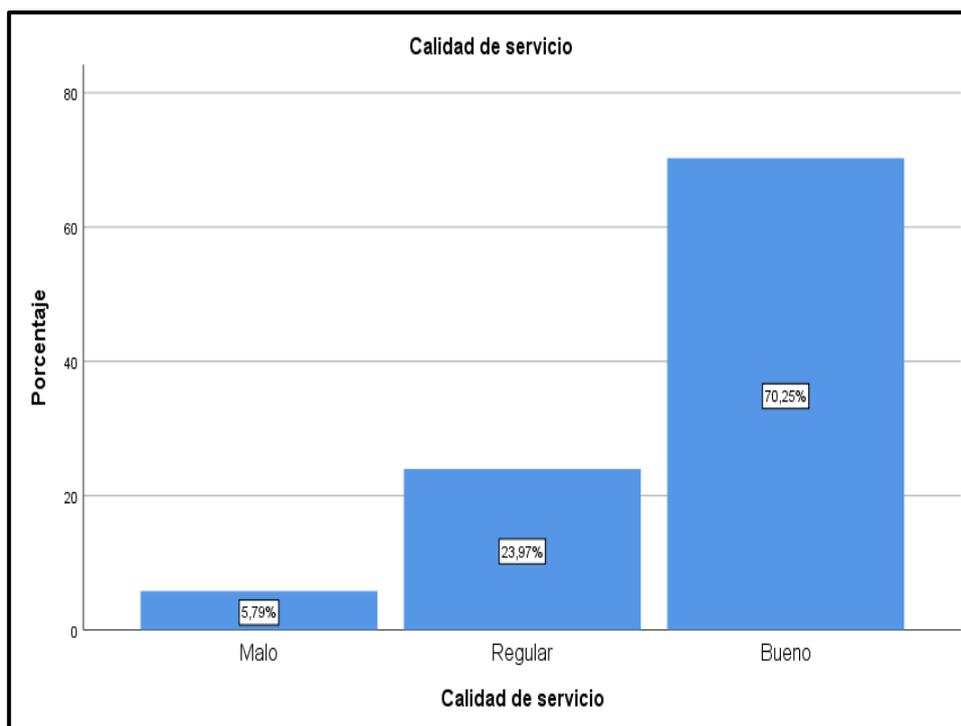
Análisis descriptivo de la dimensión calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	7	5,8	5,8	5,8
	Regular	29	24,0	24,0	29,8
	Bueno	85	70,2	70,2	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

Nota: Datos tomados del reporte del SPSS V24

Figura 5.

Nivel de percepción de la dimensión calidad de servicio



Nota: Datos tomados del reporte del SPSS V24

En la figura se puede observar, respecto a la variable calidad de servicio, que del total de encuestados el 70.02% percibe que la entidad estudiada si aplica en un nivel alto el cumplimiento de los requisitos del usuario y se preocupa por su satisfacciones desde los elementos tangibles e intangibles mientras que el 23.97% percibe a un nivel medio que aún se puede mejorar en el servicio ofrecido innovando en nuevos métodos de gestión y finalmente el 5.79% indica en un nivel bajo categorizando como una mala experiencia en la atención recibida.

Tabla 8.

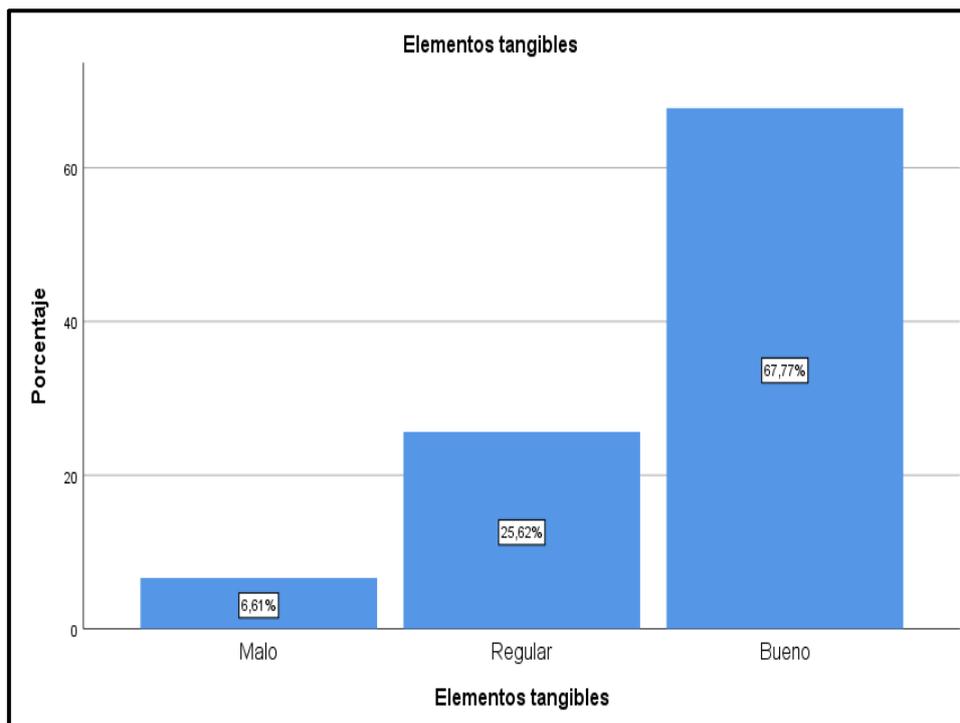
Análisis descriptivo de la dimensión elementos tangibles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	8	6,6	6,6	6,6
	Regular	31	25,6	25,6	32,2
	Bueno	82	67,8	67,8	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

Nota: Datos tomados del reporte del SPSS V24

Figura 6.

Nivel de percepción de la dimensión elementos tangibles



Nota: Datos tomados del reporte del SPSS V24

En la figura se puede observar, respecto a la dimensión de elementos tangibles, que de la totalidad de encuestados un 67.77% en un nivel alto indica que la entidad cuenta con la capacidad necesaria (infraestructura, bienes y materiales físicos) para ofrecer un buen servicio, mientras que el 25.62% perciben en un nivel regular que la entidad sí cuenta con los implementos físicos para ofrecer el servicio, sin embargo puede mejorar en su utilización y por último el 6.61% indica que sus implementos están obsoletos para garantizar una buena atención al usuario.

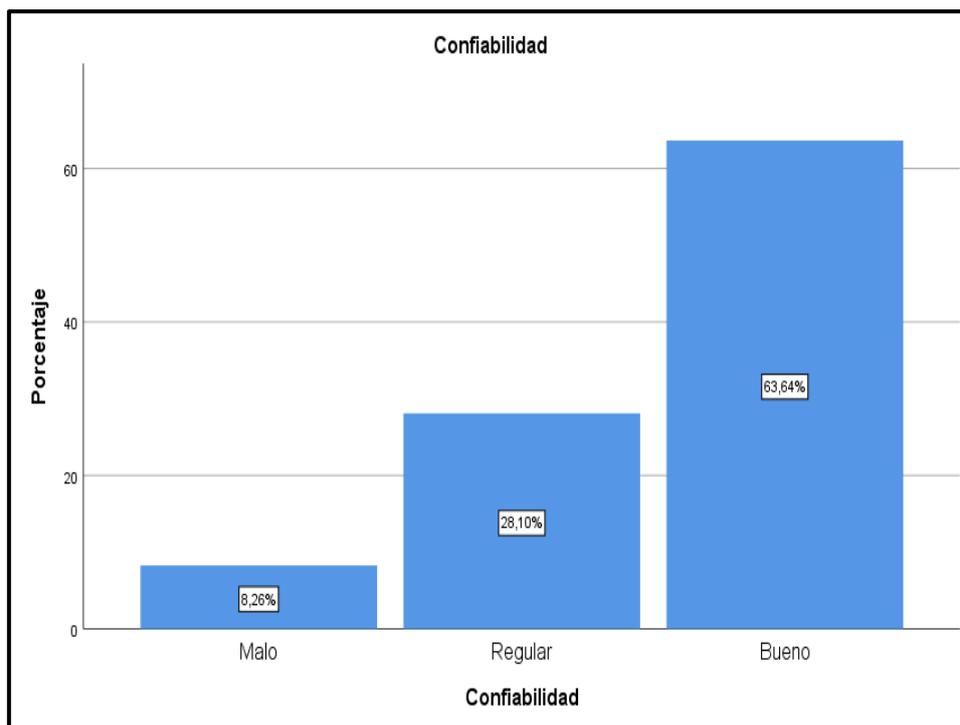
Tabla 9.

Análisis descriptivo de la dimensión confiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	10	8,3	8,3	8,3
	Regular	34	28,1	28,1	36,4
	Bueno	77	63,6	63,6	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

Nota: Datos tomados del reporte del SPSS V24

Figura 7.
Nivel de percepción de la dimensión confiabilidad



Nota: Datos tomados del reporte del SPSS V24

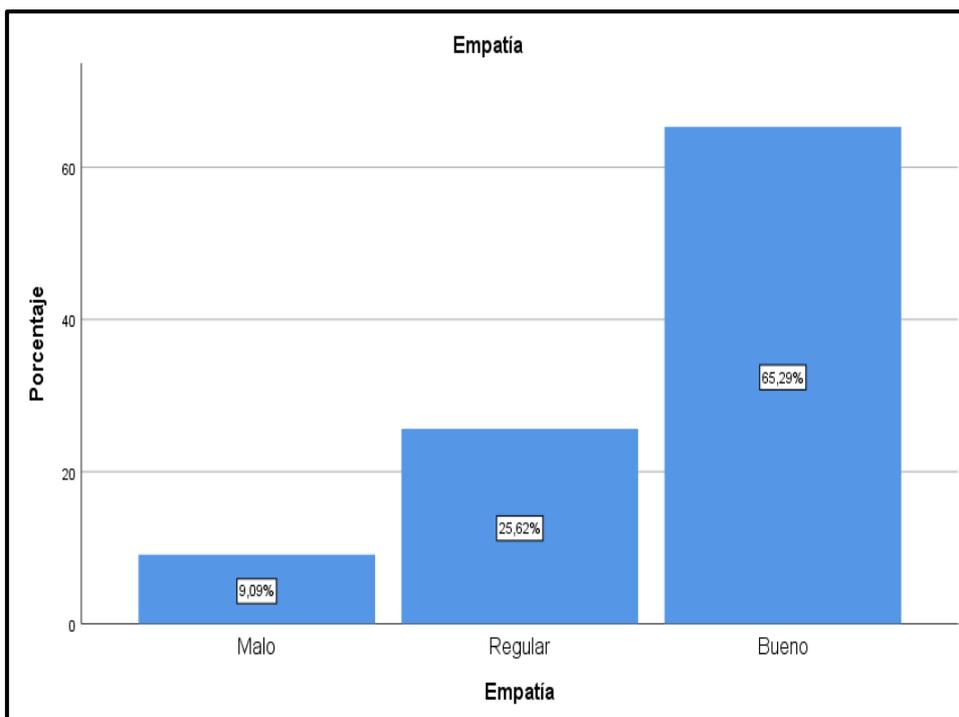
En la figura demuestra que, respecto a la dimensión de confiabilidad que del total de encuestados el 63.64% lo califica como un nivel bueno, que cumple con los estándares de calidad generando una cadena de valor que se evidencia en los colaboradores de la entidad, mientras que el 28.10% lo califica con un nivel regular que se debería capacitar más al personal que está destinado a la atención a los usuarios y por último el 8.26% con un nivel malo que no están de acuerdo con el servicio ofrecido ni los horarios establecidos por la entidad.

Tabla 10.
Análisis descriptivo de la dimensión empatía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	11	9,1	9,1	9,1
	Regular	31	25,6	25,6	34,7
	Bueno	79	65,3	65,3	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

Nota: Datos tomados del reporte del SPSS V24

Figura 8.
Nivel de percepción de la dimensión empatía



Nota: Datos tomados del reporte del SPSS V24

En la figura se puede observar, respecto a la dimensión de la empatía que del total de encuestados el 65.29 % lo califica como un nivel bueno, perciben que los colaboradores tienen la capacidad de observar las necesidades de los usuarios y ponerse en su lugar para resolver sus inquietudes, mientras que el 25.62 % lo califica con un nivel regular aún falta retroalimentación por parte de la entidad disipando las dudas, inquietudes que puede generar en los usuarios y por último el 9.09% lo califica con un nivel malo indicando que las actitudes de los colaboradores no son nada amables ni empáticas con las necesidades que presenta cada usuario faltando un procedimiento bien establecido que se adecue al perfil de cada uno de ellos.

Hipótesis general

Hi: La simplificación administrativa incide en la calidad de servicio al usuario interno de la Secretaría Ejecutiva PNP.

Ho: La simplificación administrativa no incide en la calidad de servicio al usuario interno de la Secretaría Ejecutiva PNP.

Nivel de confianza: 95%

Margen de error: 5%

Tabla 11.

*Tabla cruzada Simplificación Administrativa*Calidad de servicio*

			Calidad de servicio			
			Malo	Regular	Bueno	Total
Simplificación administrativa	Bajo	Recuento	4	5	0	9
		% del total	3,3%	4,1%	0,0%	7,4%
	Medio	Recuento	3	22	18	43
		% del total	2,5%	18,2%	14,9%	35,5%
	Alto	Recuento	0	2	67	69
		% del total	0,0%	1,7%	55,4%	57,0%
Total		Recuento	7	29	85	121
		% del total	5,8%	24,0%	70,2%	100,0%

Nota: Datos tomados del reporte del SPSS V24

En opinión se demuestra que, el nivel fue “Alto” con un 55.4% con respecto al nivel “bueno” del fenómeno independiente, mientras tanto en el nivel “medio” de la variable simplificación administrativa se refleja un 14.9% siendo regular del fenómeno independiente.

Tabla 12.

Análisis estadístico del Tau-b de Kendall, para la Hipótesis general

	Valor	Error estándar ^a	T aprox. ^b	Significación aprox.
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall	,692	,051	8,932	,000
N de casos válidos	121			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Nota: Datos tomados del reporte del SPSS V24

En la tabla se puede observar que el valor Tau-b de Kendall = 0,692 el cual nos indica que existe una influencia significativa conforme a lo establecido en la regla de decisión.

De acuerdo a la significancia arrojada fue de un valor de 0,000 en donde es $< 0,05$ en tal sentido, es significativo, en consecuencia, se niega la nula y se afirma la alterna y se puede concluir que la simplificación administrativa incide en la calidad de servicio al usuario interno de la Secretaría Ejecutiva PNP.

Hipótesis específica 1

Hi: El tiempo de atención incide en la calidad de servicio en la Secretaría Ejecutiva de la Policía Nacional del Perú.

H₀: El tiempo de atención no incide en la calidad de servicio en la Secretaría Ejecutiva de la Policía Nacional del Perú.

Nivel de confianza: 95%

Margen de error: 5%

Tabla 13.*Tabla cruzada Tiempo de atención*Calidad de servicio*

			Calidad de servicio			
			Malo	Regular	Bueno	Total
Tiempo de atención	Bajo	Recuento	1	3	0	4
		% del total	0,8%	2,5%	0,0%	3,3%
	Medio	Recuento	6	19	2	27
		% del total	5,0%	15,7%	1,7%	22,3%
	Alto	Recuento	0	7	83	90
		% del total	0,0%	5,8%	68,6%	74,4%
Total		Recuento	7	29	85	121
		% del total	5,8%	24,0%	70,2%	100,0%

Nota: Datos tomados del reporte del SPSS V24

De la tabla de contingencia se puede observar de la dimensión tiempo de atención está en un nivel “Alto” con un 68.6% con respecto al nivel “bueno” de la variable calidad de servicio, mientras tanto en el nivel “medio” de la dimensión tiempo de atención se refleja un 15.7% siendo regular del fenómeno independiente.

Tabla 14.*Análisis estadístico del Tau-b de Kendall, para la Hipótesis específica 1*

		Valor	Error estándar ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,797	,048	8,563	,000
N de casos válidos		121			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Nota: Datos tomados del reporte del SPSS V24

En opinión se logra mostrar que se obtuvo un valor Tau-b de Kendall = 0,797 el cual nos indica que existe una influencia significativa conforme a lo establecido en la regla de decisión.

De acuerdo a la significancia arrojada fue de un valor de 0,000 en donde es $< 0,05$ en tal sentido, es significativo, en consecuencia, se niega la nula y se afirma la alterna y se puede concluir que el tiempo de atención incide de manera significativa en la calidad de servicio en la Secretaría Ejecutiva de la Policía Nacional del Perú.

Hipótesis específica 2

Hi: Los costos de procedimientos inciden en la calidad de servicio en la Secretaría Ejecutiva de la Policía Nacional del Perú.

Ho: Los costos de procedimientos no inciden en la calidad de servicio en la Secretaría Ejecutiva de la Policía Nacional del Perú.

Nivel de confianza: 95%

Margen de error: 5%

Tabla 15.

*Tabla cruzada Costos de los procedimientos*Calidad de servicio*

				Calidad de servicio			Total
				Malo	Regular	Bueno	
Costos de los procedimientos	Bajo	Recuento	4	5	0	9	
		% del total	3,3%	4,1%	0,0%	7,4%	
	Medio	Recuento	3	21	9	33	
		% del total	2,5%	17,4%	7,4%	27,3%	
	Alto	Recuento	0	3	76	79	
		% del total	0,0%	2,5%	62,8%	65,3%	
Total		Recuento	7	29	85	121	
		% del total	5,8%	24,0%	70,2%	100,0%	

Nota: Datos tomados del reporte del SPSS V24

En opinión se demuestra que, el nivel fue “Alto” con un 62.84% con respecto al nivel “bueno” del fenómeno independiente, mientras tanto en el nivel “medio” de la dimensión costos de los procedimientos se refleja un 17.4% siendo regular del fenómeno independiente.

Tabla 16.*Análisis estadístico del Tau-b de Kendall, para la Hipótesis específica 2*

	Valor	Error estándar^a	T aproximada^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall	,772	,050	9,229	,000
N de casos válidos	121			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Nota: Datos tomados del reporte del SPSS V24

En opinión se logra mostrar que se obtuvo un valor Tau-b de Kendall = 0,772 el cual nos indica que existe una influencia significativa conforme a lo establecido en la regla de decisión.

De acuerdo a la significancia arrojada fue de un valor de 0,000 en donde es $< 0,05$ en tal sentido, es significativo, en consecuencia, se niega la nula y se afirma la alterna y se puede concluir que los costos de procedimientos inciden de manera significativa en la calidad de servicio en la Secretaría Ejecutiva de la Policía Nacional del Perú.

Hipótesis específica 3

Hi: Los procedimientos administrativos incide en la calidad de servicio en la Secretaría Ejecutiva de la Policía Nacional del Perú.

H₀: Los procedimientos administrativos no incide en la calidad de servicio en la Secretaría Ejecutiva de la Policía Nacional del Perú.

Nivel de confianza: 95%

Margen de error: 5%

Tabla 17.*Tabla cruzada Procedimiento administrativo*Calidad de servicio*

			Calidad de servicio			
			Malo	Regular	Bueno	Total
Procedimiento administrativo	Bajo	Recuento	3	10	21	34
		% del total	2,5%	8,3%	17,4%	28,1%
	Medio	Recuento	3	13	50	66
		% del total	2,5%	10,7%	41,3%	54,5%
	Alto	Recuento	1	6	14	21
		% del total	0,8%	5,0%	11,6%	17,4%
Total		Recuento	7	29	85	121
		% del total	5,8%	24,0%	70,2%	100,0%

Nota: Datos tomados del reporte del SPSS V24

En opinión se demuestra que, el nivel fue “Medio” con un 41.3% con respecto al nivel “bueno” del fenómeno independiente, mientras tanto en el nivel “Bajo” de la dimensión procedimientos administrativos se refleja un 17.4% siendo bueno del fenómeno independiente.

Tabla 18.*Análisis estadístico del Tau-b de Kendall, para la Hipótesis específica 3*

		Valor	Error estándar ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,651	,056	7,725	,001
N de casos válidos		121			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Nota: Datos tomados del reporte del SPSS V24

En opinión se logra mostrar que se obtuvo un valor Tau-b de Kendall = 0,651 el cual nos indica que existe una influencia significativa conforme a lo establecido en la regla de decisión. De acuerdo a la significancia arrojada fue de un valor de 0,001 en donde es $< 0,05$ en tal sentido, es significativo, en consecuencia, se niega la nula y se afirma la alterna y se puede concluir que los procedimientos administrativos inciden de manera significativa en la calidad de servicio.

V. DISCUSIÓN

Tras el análisis estadístico, los resultados evidenciaron que existe una relación significativa valor sig = 0,000, con un nivel muy fuerte de implicancia entre las variables, toda vez que el valor Tau-b de Kendall = 0,692 el cual nos indica que existe una influencia significativa conforme a los establecido en la regla de decisión, con lo que se aceptó la hipótesis general de la investigación.

Por ende, la simplificación administrativa, basada en eliminar procesos burocráticos que apunte a la optimización de recursos (materiales, tiempo y humanos) en la Secretaría Ejecutiva de la Policía Nacional del Perú, presenta mayores posibilidades en la calidad del servicio.

Un aporte que coincide con el objeto de estudio es el de Cubas y Heredia (2021), que tuvo como primer objetivo específico; determinar el grado de atención ofrecido a los residentes de la municipalidad de Lambayeque respecto a Tramifácil, según las respuestas obtenidas en el diagnostico situacional se pudo apreciar que en las dimensiones estrategia y organización siendo un 35% de los encuestados que muestran su negativa ante el desarrollo procesal, puesto que lo califican como poco amigable, lento y tedioso la secuencia de procesos administrativos, mientras que el 37% indica que el personal no cuenta con los conocimientos suficientes o capacitaciones que les permita ser empáticos y ayudar a los ciudadanos, ya que desconocen cuáles son sus prioridades, el 45% califica como deficiente a la intención de cambio, ya que se resisten a modernizarse y por ultimo un 36% si avala el servicio que recibe por parte de los trabajadores de esta entidad; respuestas que difieren con el estudio realizado ya que en la SECEJE PNP los usuarios si lo califican en nivel bueno y regular el servicio ofrecido.

Estos hallazgos se asemejan con lo encontrado por Florián en Lima, en el año 2019, en donde luego de finalizar su estudio aconseja que el departamento de gestiones institucionales contenga procesos gerenciales simples, que sean de fácil entendimiento y los usuarios puedan familiarizarse con ellas, de esta manera garantiza la buena interacción y dinamismo entre los participantes.

Otro precedente que reafirma que la simplificación administrativa influye mucho en los procedimientos de las instituciones, es de Cueva (2019), el cual en su trabajo nos confirma la asociación positiva de ambos fenómenos que son objeto de investigación, ya que al aplicar la simplificación administrativa el servicio se vuelve más dinámico, menos presencia física de los usuarios el cual es considerado como una característica de valor para ellos, puesto que reduce tiempos, colas engorrosas y seguimiento de los trámites realizados.

Por su parte, Estrada (2016) llegó a la conclusión que, para el año del estudio de dicha investigación el nivel de carga procesal y la gestión administrativa se encontraba en constante desarrollo, partiendo de las evidencias encontradas en el estudio, es por ello que como alternativa de cambio se recomendó capacitaciones constantes teniendo como finalidad lograr una estandarización del 100% de las personas responsables de la ejecución del desarrollo gerencial.

Además, López (2016) concluyó que, cada trámite realizado en las instalaciones no es llevado a cabo de manera eficaz, ya que emplean inadecuadas sistematizaciones; ahí donde radica la importancia de la implementación de módulos de gestión y herramientas tecnológicas que sirvan como soporte en la fluidez de atención a los casos presentados.

Por otro lado, Rocca (2016) indica la importancia de establecer cuestionarios que permita tener una retroalimentación por parte de los usuarios para poder medir la satisfacción total o percibida, teniendo como parámetros las palabras Satisfechos y Algo insatisfecho para poder categorizar la experiencia en la atención recibida, tomando como muestra dos grupos de dos municipios diferentes, teniendo grandes brechas en la atención una con la otra; también en la calificación se ha desglosado de las dimensiones de la variable calidad de servicio, teniendo como respuestas significativas en los indicadores de disponibilidad de atención, elementos de tiempo y en la personalización de servicios: factores que deben ser tomadas en cuenta por la entidad para mejorar y por ende repercute en el servicio percibido.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Para la hipótesis general, el valor final fue de 0,692 el cual nos indica que existe una influencia significativa conforme a los establecido en la regla de decisión.

Segunda: Para la hipótesis específica 1, el valor final fue de 0,797 el cual nos indica que existe una influencia significativa conforme a los establecido en la regla de decisión.

Tercera: Para la hipótesis específica 2, el valor final fue de 0,772 el cual nos indica que existe una influencia significativa conforme a los establecido en la regla de decisión.

Cuarta: Para la hipótesis específica 3, el valor fue de 0,651 el cual nos indica que existe una influencia significativa conforme a los establecido en la regla de decisión.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Se le recomienda al director de la Secretaría Ejecutiva de la Policía Nacional del Perú, estructurar una guía documental en la cual establezca el flujo de procedimientos que mejora la reducción de las cargas procesales administrativas de la organización, que tenga como finalidad reducir las trabas documentarias.
- Segunda:** Por otro lado, los especialistas que participaron en las gestiones de procesos administrativos, deberían tomar conciencia sobre la vital importancia de la transparencia de la documentación, para generar confianza y seguridad a los usuarios, de igual forma de establecer requisitos simplificados que se encuentren en concordancia con las expectativas de los usuarios eliminando las operaciones innecesarias.
- Tercero:** Explotar los módulos de gestión, invertir en hacer más accesible las plataformas de atención de igual manera capacitar a todo el personal involucrado sobre el uso de las mismas para brindar un servicio más simplificado dándole la importancia que se merece a la tecnología en todo este proceso de atención; de igual forma difundir videos didácticos o tutoriales de proceso de trámites para el usuario final.
- Cuarto:** Siguiendo con la línea de investigación de la modernización de estado, se propone establecer una mesa de partes digital que permita el ingreso y/o recepción de expedientes, también efectuar el uso estandarizada del uso de las firmas digitales , tal como lo indica la Ley de implementación de mesas de partes digitales y notificaciones electrónicas de esa manera se mejoraría la percepción de las dimensiones de confiabilidad y empatía por parte de los usuarios ya que permitiría establecer horarios y atención que vaya acorde a la necesidad de los administrados ya que no solo se atienden a personas residentes de Lima sino también del interior del país.

REFERENCIAS

- Alguacil G. (2014). Administración relacional. EUNOMÍA. *Revista En Cultura De La Legalidad*, 152-160. <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/EUNOM/article/view/2079>
- Asca, L. & Rodas, R. (2017) *Los Procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrado de la municipalidad de San Isidro en el año 2013*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/5302>
- Arellano, C (2000) *Marketing enfoque América Latina* <https://biblioteca.umecit.edu.pa/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=50>
- Astudillo, M. y Manrique, E. (2013) Algunas propuestas de simplificación administrativa y de recaudación del ISR. *Revista del Centro de Investigación-México* 10(39) https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.197
- Berry, L.L. & Parasuraman, A. (1993). Building a New Academic Field: The Case of Services Marketing. *Journal of Retailing*, 69(1), 13-60. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S002243590580003X>
- Bueno, A. (2019). About the Legal Phenomenon of Administrative Simplification, ¿Facility or Restriction?. *Journal of Enomy and Culture of Legality*, (16), 146-157. <https://doi.org/10.20318/eunomia.2019.4696>
- Cacharro, M. (2013). Simplificación administrativa, reducción de cargas y mejora de la regulación en materia urbanística RIPS. *Revista de investigaciones políticas y sociológicas*, vol. 12, núm. 3, 2013, pp. 123-142 Universidad de Santiago de Compostela Santiago de Compostela, España. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=38029548007>

- Carrasco, S. (2006). Metodología de la Investigación Científica. Perú: Editorial San Marcos.
- Chavarría, L. (2010). 4 tácticas para encontrar la empatía con el cliente. Gestipolis. <https://www.gestipolis.com/4-tacticas-encontrar-empatia-cliente/>
- Chung, E., García, V., Rupailla, C., & Seminario, M. (2017). *Factores claves para mejorar la calidad del servicio al cliente en las municipalidades de Lima 64 Metropolitana* [Tesis, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/621965>
- Congreso del Perú (2005). Principios de la simplificación administrativa [Enfoque y líneas de trabajo en materia legislativa]. https://www4.congreso.gob.pe/historico/cip/centro_doc/ivirtuales/simplificacion_administrativa.pdf
- Cubas, L. y Heredia, F. (2021) Simplificación administrativa para mejorar la atención al ciudadano en Tramifácil en la municipalidad provincial de Lambayeque. *Rev. Ingeniería: Ciencia, Tecnología e Innovación. Enero-Julio 2021. Vol. 8/No. 1, pp. 195-208. ISSN: 2313-1926, versión electrónica* <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/1550/2249>.
- Cueva P. (2019) *Incidencia de la aplicación de la simplificación administrativa en la creación de valor público en el centro de mejor atención al ciudadano – caso: Mac Lima Norte – 2018* [Tesis, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <http://repositorio.ucss.edu.pe/handle/UCSS/591>
- 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 [Normas Legales], 2-3 <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-modifica-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.
<https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/292311-007-2011-pcm>
- Escudero C. y Cortez L. (2018) Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica - *Gestión de procesos*, 12-13.
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12501/1/Tecnicas-y-MetodoscualitativosParaInvestigacionCientifica.pdf>
- Estrada, M. (2016). *Aplicabilidad del principio tributario constitucional de simplicidad administrativa en los reclamos administrativos a la Municipalidad de Guayaquil del 2015*. [Tesis de Maestría, Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador]. Repositorio Institucional <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/13726>
- Evans, J y Lindsay M. (2002). Administración y control de la calidad, séptima edición. Cengage learnig <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administraci%C3%B3n-y-control-de-la-calidad-7ed-James-R.-Evans-y-William-M.-Lindsay.pdf>
- Florián H. (2019). *Gestión de procedimientos administrativos y su relación con la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir – 2018* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/37488>
- Gobierno de España (2018). Simplificación Administrativa. Página web Administración.gob.es. [Administración pública y Estado]. https://administracion.gob.es/pag_Home/espanaAdmon/simplificacion-cargas.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>

Hernández - Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación científica: rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Internamericana.
https://www.academia.edu/44551333/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_LAS_RUTAS_CUANTITATIVA_CUALITATIVA_Y_MIXTA

Horra, M. (2021) La transparencia de la valoración documental en las administraciones autonómicas españolas. *Revista Española de Documentación científica*, 44(1), e285
<https://doi.org/10.3989/redc.2021.1.1716>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección a la propiedad – INDECOPI (2011). Lineamientos, para acceder al mercado con la administración simplificada <http://hdl.handle.net/11724/4350>

Ley General del Procedimiento Administrativo - Ley N° 27444 (2001) Diario oficial el peruano pp 2. <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0005/13-texto-unico-ordenado-de-la-ley-27444-ley-de-procedimiento-administrativo-general-1.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]. Repositorio Institucional. <https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/handle/i/4077>

- Matsumoto, Reina. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, (34), 181-209.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005
- Mora C. (2011) La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor *Revista Brasileira de Marketing*, vol. 10, núm. 2, mayo-agosto, 2011, pp. 146-149
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=471747525008>
- Morone, G. (2012). Métodos y técnicas de la investigación científica.
<http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Muñoz W. (2011), Perú: La Simplificación Administrativa en el Marco del Proceso de Modernización del Estado. 7ma Serie de Investigaciones - Universidad Católica Sedes Sapientiae, Lima.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSS_2341c954e37e2858825238e6bd9cbbcd/Details
- Nuñez M. (2008) Strategy and technic of research vol. 12 N.º 21, 33 – 41
- Ochoa, C. (2015). Muestreo probabilístico: muestreo aleatorio simple. Netquest. México DF. <https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-probabilistico-muestreo-aleatorio-simple>
- Paredes, L. (2011). Simplificando la simplificación: Comentarios en torno a la Metodología de Simplificación Administrativa. *Revista Gestión Pública y Desarrollo. Congreso de la República del Perú*. [Temas de Gestión Pública y Actualidad]. pp. 1-3
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/4FF853BCC2455F7805257E65005848B9/\\$FILE/revges_1182.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/4FF853BCC2455F7805257E65005848B9/$FILE/revges_1182.pdf)

R&C Consulting (2016) El procedimiento administrativo y sus características. [Escuela de Gobierno y Gestión Pública]. <https://goo.gl/T2uU2v>

Retortillo B. (1998) Reflexiones sobre las privatizaciones. Revista Simplificación Administrativa [Derecho Administrativo] pp.144. <http://agora.edu.es/descarga/articulo/17421.pdf>.

Revista de Gobierno y Gestión Pública (2021), volumen 9 (1) de los meses de enero - Junio del 2022. <https://gobiernoygestionpublica.edu.pe/iggp/>

Rocca L. (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]. Repositorio Institucional de la UNLP <https://doi.org/10.35537/10915/59570>

Romero T. (2018) *Incidencia de la gestión de mejora de los procesos administrativos para incrementar la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Cajamarca, 2016-2018.* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio Institucional de la UNC <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/2339>

Rus, A. (2021) *Investigación descriptiva.* <https://economipedia.com>

Sánchez, C. (2020, 11 de febrero). *Ejemplos de Referencias Bibliográficas APA.* Normas APA (7ma edición). <https://normas-apa.org/referencias/ejemplos/>

Secretaría de Gestión Pública (2012). Guía de simplificación administrativa y determinación de costos de procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad. Presidencia del Consejo de Ministros del Perú https://sgp.pcm.gob.pe/wpcontent/uploads/2015/12/Guia_SAYCostos_GL.pdf

Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Perú (2018). Simplificación administrativa responde a una actuación justa y eficiente del Estado en beneficio de la ciudadanía [Escuela de Gobierno y Gestión Pública] <https://sgp.pcm.gob.pe/?s=simplificacion+administrativa>

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

Shewhart W. (2017) *Economic Control of Quality of Manufactured Product* https://books.google.com.pe/books/about/Control_econ%C3%B3mico_de_la_calidad_de_prod.html?id=9xmX4Bbqec0C&printsec=frontcover&source=kp_read_button&hl=es&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Silva H. y Delgado B. (2020) Gestión de simplificación administrativa en el desarrollo de las universidades públicas, redactado en Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 4(2), 1839-1856 https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.197

Vallejos, J. (2012). Confiabilidad. Calidad Total TQM. Nicaragua. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21233043008>

Vargas, M. & Aldana, L. (2014). Calidad y Servicio: conceptos y herramientas. (Tercera Edición). Colombia: Ecoe Ediciones. <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/07/Calidad-y-servicio-3ra-Edicio%CC%81n.pdf>

Villavicencio, E(2020) Correlación de variables ¿Cómo interpretar el índice de Kendall? (Metodología de la investigación

Doi:10.13140/RG.2.2.17635.37923

Zavaleta A. (2011) Perú trámite fácil y gestión pública. Revista el mercurio digital

<https://www.elmercuriodigital.net/2011/11/peru-tramite-facil-y-gestion-publica.html>

Zeithaml, V. y Bitner, M. (2002). Marketing de Servicios. Segunda edición. Editorial

McGrawHill. México 747p. <https://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/1902-marketing-de-servicios-christopher-lovelock.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Instrumento Para Medir “La simplificación administrativa y su incidencia en la calidad de servicio al usuario interno”

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

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

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

VARIABLE 1: SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA						
DIMENSIÓN 1: Tiempo de atención		Escala de Valoración				
Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
		1	Se encuentra satisfecho con los plazos establecidos para la realización de los trámites.			
2	Cree Usted que la entidad cumple en la atención de su trámite dentro de los plazos establecidos.					
3	Cree Usted oportuna la atención ofrecida por el personal.					
4	El personal usa adecuadamente los módulos de gestión de tecnologías de información como medio de mejora.					
5	Cree usted que el uso de la tecnología, vuelve más competente a la Institución.					
6	El personal de la SECEJE PNP da respuesta rápida al problema de los usuarios.					
7	Cree usted que la tecnología ayuda en la simplificación de procesos.					
8	Usted cree que se cumple con el tiempo de respuesta conforme a ley.					

DIMENSIÓN 2: Costos de los procedimientos		Escala de Valoración				
9	Cree Usted que el personal utiliza de forma eficiente los recursos asignados por el estado.					
10	El servicio se adapta a su disponibilidad de tiempo como usuario.					
11	Su jefe propone directivas de reestructuración de procedimientos.					
12	Considera Usted que la entidad por ser jerarquizada, consta con procesos redundantes.					
13	Considera Usted que los procesos redundantes generan costos innecesarios para la entidad.					
14	El personal está distribuido conforme a sus capacidades y/o habilidades					
15	La entidad genera capacitaciones y/o programas educativos para su personal.					
16	Su jefe se preocupa en el bienestar y en la motivación del personal.					
DIMENSIÓN 3: Procedimiento administrativo		Escala de Valoración				
17	Son explícitos los procedimientos para la realización de trámites.					
18	Los requisitos para la realización de los trámites son básicamente necesarios.					
19	Percibe que la entidad se encuentra comprometida con mejorar el procedimiento administrativo.					
20	Considera que la entidad cuenta con las características necesarias para optimizar la simplificación de los procesos.					
21	Se aplican correctamente las normas legales de simplificación administrativa.					
22	Le orientan correctamente, de acuerdo a las normas vigentes, cuando necesita o no de un representante legal.					
VARIABLE 2: CALIDAD DEL SERVICIO						
DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles		Escala de Valoración				

23	Percibe que los equipos que posee la SECEJE PNP son suficientes para recibir el servicio que necesito.					
24	Considera Ud. que la infraestructura de la SECEJE PNP es correcta y funcional.					
25	Las instalaciones físicas están cuidadas y aptas para el servicio requerido.					
26	Considera Ud. que los materiales de comunicación asociadas al servicio (como correos electrónicos, sistema de gestión electrónica, módulos de atención virtual, formularios, formatos cartillas, etc.) son prácticos, atractivos a la vista y fáciles de usar.					
DIMENSIÓN 2: Confiabilidad		Escala de Valoración				
27	Cuando un usuario tiene problemas con un trámite, el personal de la SECEJE PNP muestra un sincero interés en solucionarlo.					
28	La SECEJE PNP concluye el servicio en el tiempo establecido.					
29	El personal administrativo de la SECEJE PNP atiende con rapidez las solicitudes presentadas.					
30	El usuario tiene acceso a darle seguimiento a sus registros de atención.					
31	La SECEJE PNP siempre atiende en los horarios establecidos y comunica oportunamente alguna variación.					
DIMENSIÓN 3: Empatía		Escala de Valoración				
32	El personal administrativo de la SECEJE PNP informa con precisión a los usuarios, cuando concluirá cada servicio.					
33	Siente que el personal de la SECEJE PNP le da una atención individualizada.					
34	En la SECEJE PNP tienen horarios de atención convenientes para todos los usuarios.					

Anexo 2 Matriz de Consistencia

TITULO DE TESIS: LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO INTERNO DE LA SECRETARIA EJECUTIVA PNP-2021

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE: SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA				
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel
¿Cuál es la incidencia de la simplificación administrativa en la calidad de servicio al usuario interno en la Secretaría Ejecutiva PNP?	Determinar la incidencia de la simplificación administrativa en la calidad de servicio al usuario interno en la Secretaría Ejecutiva PNP.	La simplificación administrativa incide en la calidad de servicio al usuario interno de la Secretaría Ejecutiva PNP.	Tiempo de atención	Tiempo de duración de los trámites	1-2-3	Escala Likert Siempre: 5 Casi Siempre: 4 A veces: 3 Casi nunca: 2 Nunca: 1	Bajo Regular Bueno
				Módulos de gestión de tecnologías de información	4-5		
				Tiempo de respuesta	6-7-8		
			Costos de los procedimientos	Reducción de los recursos	9-10		
				Reestructuración de los procesos.	11-12-13		
				Buena administración del capital humano	14-15-16		
				Eficacia y eficiencia	17-18		

			Procedimiento administrativo	Simplificación	19-20		
				Transparencia	21-22		
Problemas específicos:	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO				
(a) ¿Cómo incide el tiempo de atención en la calidad de servicio en la Secretaría Ejecutiva de la Policía Nacional del Perú?	(a) Determinar la incidencia del tiempo de atención en la calidad de servicio en la Secretaría Ejecutiva de la Policía Nacional del Perú.	(1) El tiempo de atención incide en la calidad de servicio en la Secretaría Ejecutiva de la Policía Nacional del Perú.	Elementos tangibles	Equipamiento	23		
				Infraestructura	24-25		
				Materiales de comunicación	26		
b) ¿Cómo incide los costos de los procedimientos en la calidad de servicio en la Secretaría Ejecutiva de la Policía Nacional del Perú?	b) Determinar la incidencia de los costos de los procedimientos en la calidad de servicio en la Secretaría Ejecutiva de la	(2) Los costos de los procedimientos incide en la calidad de servicio en la Secretaría Ejecutiva de la Policía Nacional del Perú.	Confiability	Servicio adecuado	27-28		

	Policía Nacional del Perú.			Registros de atención		Escala Likert	Bajo Regular Bueno
				Horarios establecidos	29-30	Siempre: 5 Casi Siempre: 4 A veces: 3 Casi nunca: 2 Nunca: 1	
(c) ¿Cómo incide los procedimientos administrativos en la calidad de servicio en la Secretaría Ejecutiva de la Policía Nacional del Perú?	(c) Determinar la incidencia de los procedimientos administrativos en la calidad de servicio en la Secretaría Ejecutiva de la Policía Nacional del Perú.	(3) Los procedimientos administrativos incide en la calidad de servicio en la Secretaría Ejecutiva de la Policía Nacional del Perú.	Empatía	Retroalimentación			
				Atención personalizada	31		
					32		
				Horarios especiales	33		
					34		

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	INSTRUMENTO	ESTADÍSTICA
<u>Tipo de Investigación:</u> Básica	Población:		Descriptiva
<u>Enfoque:</u> Cuantitativo	TRESCIENTOS DIECISÉIS (316) trabajadores de la Secretaría Ejecutiva de la Policía Nacional del Perú (SECEJE PNP).	Encuesta dirigida al cliente interno (trabajadores).	A través de tablas de frecuencia usando el programa SPSS versión 24
<u>Nivel:</u> Explicativa			
Diseño de Investigación:	Muestra: 121 trabajadores		
No Experimental	Muestreo Probabilístico		

Anexo 3 Matriz de operacionalización de la variable 1

Variable 1: Simplificación Administrativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
Tiempo de atención	Tiempo de duración de los trámites	Se encuentra satisfecho con los plazos establecidos para la realización de los trámites.		
		Cree Usted que la entidad cumple en la atención de su trámite dentro de los plazos establecidos.		
		Cree Usted oportuna la atención ofrecida por el personal.		
	Módulos de gestión de tecnologías de información	El personal usa adecuadamente los módulos de gestión de tecnologías de información como medio de mejora.		
		Cree usted que el uso de la tecnología, vuelve más competente a la Institución.		
	Tiempo de respuesta	El personal de la SECEJE PNP da respuesta rápida al problema de los usuarios.		
		Cree usted que la tecnología ayuda en la simplificación de procesos.		
		Usted cree que se cumple con el tiempo de respuesta conforme a ley.		
	Costos de los procedimientos	Reducción de los recursos		
El servicio se adapta a su disponibilidad de tiempo como usuario.				
		Su jefe propone directivas de reestructuración de procedimientos.		

	Reestructuración de los procesos	Considera Usted que la entidad por ser jerarquizada, consta con procesos redundantes.	De Likert	Alto	
		Considera Usted que los procesos redundantes generan costos innecesarios para la entidad			
	Buena administración del capital humano	El personal está distribuido conforme a sus capacidades y/o habilidades.			Siempre:5
		La entidad genera capacitaciones y/o programas educativos para su personal.			Casi siempre:4
		Su jefe se preocupa en el bienestar y en la motivación del personal.			A veces:3
	Procedimiento administrativo	Eficacia y eficiencia			Son explícitos los procedimientos para la realización de trámites.
Los requisitos para la realización de los trámites son básicamente necesarios.					
Simplificación		Percibe que la entidad se encuentra comprometida con mejorar el procedimiento administrativo.	Nunca:1		
		Considera que la entidad cuenta con las características necesarias para optimizar la simplificación de los procesos.			
Transparencia		Se aplican correctamente las normas legales de simplificación administrativa.			
		Le orientan correctamente, de acuerdo a las normas vigentes, cuando necesita o no de un representante legal.			

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 4 Matriz de operacionalización de la variable 2

Variable 2: Calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
Elementos tangibles	Equipamiento	Percibe que los equipos que posee la SECEJE PNP son suficientes para recibir el servicio que necesito.	De Likert Siempre:5 Casi siempre:4 A veces:3 Casi nunca:2 Nunca:1	Bajo Moderado Alto
	Infraestructura	Considera Ud. que la infraestructura de la SECEJE PNP es correcta y funcional.		
		Las instalaciones físicas están cuidadas y aptas para el servicio requerido.		
Materiales de comunicación	Considera Ud. que los materiales de comunicación asociadas al servicio (como correos electrónicos, sistema de gestión electrónica, módulos de atención virtual, formularios, formatos cartillas, etc.) son prácticos, atractivos a la vista y fáciles de usar.			
Confiabilidad	Servicio adecuado	Cuando un usuario tiene problemas con un trámite, el personal de la SECEJE PNP muestra un sincero interés en solucionarlo.		
		La SECEJE PNP concluye el servicio en el tiempo establecido.		
	Registros de atención	El personal administrativo de la SECEJE PNP atiende con rapidez las solicitudes presentadas.		
		El usuario tiene acceso a darle seguimiento a sus registros de atención.		
Horarios establecidos	La SECEJE PNP siempre atiende en los horarios establecidos y comunica oportunamente alguna variación.			
Empatía	Retroalimentación	El personal administrativo de la SECEJE PNP informa con precisión a los usuarios, cuando concluirá cada servicio.		
	Atención personalizada	Siente que el personal de la SECEJE PNP le da una atención individualizada.		
	Horarios especiales	En la SECEJE PNP tienen horarios de atención convenientes para todos los usuarios.		

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 5 Validación del primer experto – variable 1 Simplificación administrativa

Nº	DIMENSIONES	Pertinenci a ¹		Relevanci a ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Tiempo de atención							
1	Se encuentra satisfecho con los plazos establecidos para la realización de los trámites.	X		X		X		
2	Cree Usted que la entidad cumple en la atención de su trámite dentro de los plazos establecidos.	X		X		X		
3	Cree Usted oportuna la atención ofrecida por el personal.	X		X		X		
4	El personal usa adecuadamente los módulos de gestión de tecnologías de información como medio de mejora.	X		X		X		
5	Cree usted que el uso de la tecnología, vuelve más competente a la Institución.	X		X		X		
6	El personal de la SECEJE PNP da respuesta rápida al problema de los usuarios.	X		X		X		
7	Cree usted que la tecnología ayuda en la simplificación de procesos.	X		X		X		
8	Usted cree que se cumple con el tiempo de respuesta conforme a ley.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Costos de los procedimientos	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Cree Usted que el personal utiliza de forma eficiente los recursos asignados por el estado.	X		X		X		
10	El servicio se adapta a su disponibilidad de tiempo como usuario.	X		X		X		
11	Su jefe propone directivas de reestructuración de procedimientos.	X		X		X		
12	Considera Usted que la entidad por ser jerarquizada, consta con procesos redundantes.	X		X		X		
13	Considera Usted que los procesos redundantes generan costos innecesarios para la entidad.	X		X		X		
14	El personal está distribuido conforme a sus capacidades y/o habilidades.	X		X		X		
15	La entidad genera capacitaciones y/o programas educativos para su personal.	X		X		X		
16	Su jefe se preocupa en el bienestar y en la motivación del personal.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Procedimiento administrativo	Si	No	Si	No	Si	No	

17	Son explícitos los procedimientos para la realización de trámites.	X		X		X	
18	Los requisitos para la realización de los trámites son básicamente necesarios.	X		X		X	
19	Percibe que la entidad se encuentra comprometida con mejorar el procedimiento administrativo.	X		X		X	
20	Considera que la entidad cuenta con las características necesarias para optimizar la simplificación de los procesos.	X		X		X	
21	Se aplican correctamente las normas legales de simplificación administrativa.	X		X		X	
22	Le orientan correctamente, de acuerdo a las normas vigentes, cuando necesita o no de un representante legal.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): APLICABLE

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Romero Echevarría, Luis Miguel DNI:....08633338.....

Especialidad del validador:.....METODOLOGO.....

...10 .de...Noviembre del 2021.....

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



Romero Echevarria, Luis Miguel
08633338

Anexo 6 Validación del primer experto – variable 2 Calidad de servicio

Nº	DIMENSIONES	Pertinenci a ¹		Relevanci a ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles							
23	Percibe que los equipos que posee la SECEJE PNP son suficientes para recibir el servicio que necesito.	X		X		X		
24	Considera Ud. que la infraestructura de la SECEJE PNP es correcta y funcional.	X		X		X		
25	Las instalaciones físicas están cuidadas y aptas para el servicio requerido.	X		X		X		
26	Considera Ud. que los materiales de comunicación asociadas al servicio (como correos electrónicos, sistema de gestión electrónica, módulos de atención virtual, formularios, formatos cartillas, etc.) son prácticos, atractivos a la vista y fáciles de usar.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Confiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
27	Cuando un usuario tiene problemas con un trámite, el personal de la SECEJE PNP muestra un sincero interés en solucionarlo.	X		X		X		
28	La SECEJE PNP concluye el servicio en el tiempo establecido.	X		X		X		
29	El personal administrativo de la SECEJE PNP atiende con rapidez las solicitudes presentadas.	X		X		X		
30	El usuario tiene acceso a darle seguimiento a sus registros de atención.	X		X		X		
31	La SECEJE PNP siempre atiende en los horarios establecidos y comunica oportunamente alguna variación.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
31	El personal administrativo de la SECEJE PNP informa con precisión a los usuarios, cuando concluirá cada servicio.	X		X		X		
32	Siente que el personal de la SECEJE PNP le da una atención individualizada.	X		X		X		
33	En la SECEJE PNP tienen horarios de atención convenientes para todos los usuarios.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): APLICABLE

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Romero Echevarría, Luis Miguel DNI: ...08633338.....

Especialidad del validador:METODOLOGO.....

...10 .de...Noviembre del 2021.....

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



Romero Echevarria, Luis Miguel
08633338

Anexo 7 Validación del segundo experto – variable 1 Simplificación administrativa

Nº	DIMENSIONES	Pertinenci a ¹		Relevanci a ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Tiempo de atención							
1	Se encuentra satisfecho con los plazos establecidos para la realización de los trámites.	X		X		X		
2	Cree Usted que la entidad cumple en la atención de su trámite dentro de los plazos establecidos.	X		X		X		
3	Cree Usted oportuna la atención ofrecida por el personal.	X		X		X		
4	El personal usa adecuadamente los módulos de gestión de tecnologías de información como medio de mejora.	X		X		X		
5	Cree usted que el uso de la tecnología, vuelve más competente a la Institución.	X		X		X		
6	El personal de la SECEJE PNP da respuesta rápida al problema de los usuarios.	X		X		X		
7	Cree usted que la tecnología ayuda en la simplificación de procesos.	X		X		X		
8	Usted cree que se cumple con el tiempo de respuesta conforme a ley.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Costos de los procedimientos							
9	Cree Usted que el personal utiliza de forma eficiente los recursos asignados por el estado.	X		X		X		
10	El servicio se adapta a su disponibilidad de tiempo como usuario.	X		X		X		
11	Su jefe propone directivas de reestructuración de procedimientos.	X		X		X		
12	Considera Usted que la entidad por ser jerarquizada, consta con procesos redundantes.	X		X		X		
13	Considera Usted que los procesos redundantes generan costos innecesarios para la entidad.	X		X		X		
14	El personal está distribuido conforme a sus capacidades y/o habilidades.	X		X		X		
15	La entidad genera capacitaciones y/o programas educativos para su personal.	X		X		X		
16	Su jefe se preocupa en el bienestar y en la motivación del personal.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Procedimiento administrativo							
17	Son explícitos los procedimientos para la realización de trámites.	X		X		X		

18	Los requisitos para la realización de los trámites son básicamente necesarios.	X		X		X	
19	Percibe que la entidad se encuentra comprometida con mejorar el procedimiento administrativo.	X		X		X	
20	Considera que la entidad cuenta con las características necesarias para optimizar la simplificación de los procesos.	X		X		X	
21	Se aplican correctamente las normas legales de simplificación administrativa.	X		X		X	
22	Le orientan correctamente, de acuerdo a las normas vigentes, cuando necesita o no de un representante legal.	X		X		X	

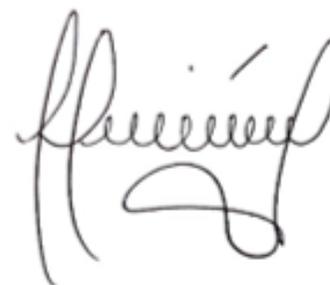
Observaciones (precisar si hay suficiencia): APLICABLE

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

Apellidos y nombres del juez validador. Jiménez Garcés, Juan Hildebrando **DNI:** 27840937

Especialidad del validador: Temático

15 de noviembre del 2021



JIMENEZ GARCES JUAN HILDEBRANDO
DNI 27840937

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Anexo 8 Validación del segundo experto – variable 2 Calidad del servicio

Nº	DIMENSIONES	Pertinenci a ¹		Relevanci a ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles							
23	Percibe que los equipos que posee la SECEJE PNP son suficientes para recibir el servicio que necesito.	X		X		X		
24	Considera Ud. que la infraestructura de la SECEJE PNP es correcta y funcional.	X		X		X		
25	Las instalaciones físicas están cuidadas y aptas para el servicio requerido.	X		X		X		
26	Considera Ud. que los materiales de comunicación asociadas al servicio (como correos electrónicos, sistema de gestión electrónica, módulos de atención virtual, formularios, formatos cartillas, etc.) son prácticos, atractivos a la vista y fáciles de usar.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Confiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
27	Cuando un usuario tiene problemas con un trámite, el personal de la SECEJE PNP muestra un sincero interés en solucionarlo.	X		X		X		
28	La SECEJE PNP concluye el servicio en el tiempo establecido.	X		X		X		
29	El personal administrativo de la SECEJE PNP atiende con rapidez las solicitudes presentadas.	X		X		X		
30	El usuario tiene acceso a darle seguimiento a sus registros de atención.	X		X		X		
31	La SECEJE PNP siempre atiende en los horarios establecidos y comunica oportunamente alguna variación.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
31	El personal administrativo de la SECEJE PNP informa con precisión a los usuarios, cuando concluirá cada servicio.	X		X		X		
32	Siente que el personal de la SECEJE PNP le da una atención individualizada.	X		X		X		
33	En la SECEJE PNP tienen horarios de atención convenientes para todos los usuarios.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **APLICABLE**

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

Apellidos y nombres del juez validador. Jiménez Garcés, Juan Hildebrando DNI: 27840937

Especialidad del validador: Temático

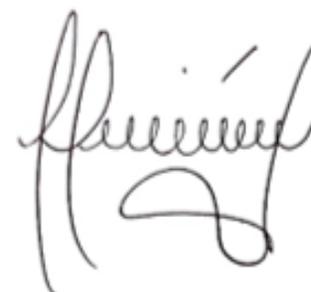
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

15 de noviembre del 2021



JIMENEZ GARCES JUAN HILDEBRANDO
DNI 27840937

Anexo 9 Validación del tercer experto – variable 1 Simplificación administrativa

Nº	DIMENSIONES	Pertinenci a ¹		Relevanci a ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Tiempo de atención							
1	Se encuentra satisfecho con los plazos establecidos para la realización de los trámites.	X		X		X		
2	Cree Usted que la entidad cumple en la atención de su trámite dentro de los plazos establecidos.	X		X		X		
3	Cree Usted oportuna la atención ofrecida por el personal.	X		X		X		
4	El personal usa adecuadamente los módulos de gestión de tecnologías de información como medio de mejora.	X		X		X		
5	Cree usted que el uso de la tecnología, vuelve más competente a la Institución.	X		X		X		
6	El personal de la SECEJE PNP da respuesta rápida al problema de los usuarios.	X		X		X		
7	Cree usted que la tecnología ayuda en la simplificación de procesos.	X		X		X		
8	Usted cree que se cumple con el tiempo de respuesta conforme a ley.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Costos de los procedimientos							
9	Cree Usted que el personal utiliza de forma eficiente los recursos asignados por el estado.	X		X		X		
10	El servicio se adapta a su disponibilidad de tiempo como usuario.	X		X		X		
11	Su jefe propone directivas de reestructuración de procedimientos.	X		X		X		
12	Considera Usted que la entidad por ser jerarquizada, consta con procesos redundantes.	X		X		X		
13	Considera Usted que los procesos redundantes generan costos innecesarios para la entidad.	X		X		X		
14	El personal está distribuido conforme a sus capacidades y/o habilidades.	X		X		X		
15	La entidad genera capacitaciones y/o programas educativos para su personal.	X		X		X		
16	Su jefe se preocupa en el bienestar y en la motivación del personal.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Procedimiento administrativo							
17	Son explícitos los procedimientos para la realización de trámites.	X		X		X		

18	Los requisitos para la realización de los trámites son básicamente necesarios.	X		X		X	
19	Percibe que la entidad se encuentra comprometida con mejorar el procedimiento administrativo.	X		X		X	
20	Considera que la entidad cuenta con las características necesarias para optimizar la simplificación de los procesos.	X		X		X	
21	Se aplican correctamente las normas legales de simplificación administrativa.	X		X		X	
22	Le orientan correctamente, de acuerdo a las normas vigentes, cuando necesita o no de un representante legal.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): APLICABLE

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

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

DNI: 43363583

Especialidad del validador: Temático

18 de noviembre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



HOYOS AREVALO PEDRO ANTONIO

DNI 43363583

Anexo 10 Validación del tercer experto – variable 2 Calidad del servicio

Nº	DIMENSIONES	Pertinenci a ¹		Relevanci a ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles							
23	Percibe que los equipos que posee la SECEJE PNP son suficientes para recibir el servicio que necesito.	X		X		X		
24	Considera Ud. que la infraestructura de la SECEJE PNP es correcta y funcional.	X		X		X		
25	Las instalaciones físicas están cuidadas y aptas para el servicio requerido.	X		X		X		
26	Considera Ud. que los materiales de comunicación asociadas al servicio (como correos electrónicos, sistema de gestión electrónica, módulos de atención virtual, formularios, formatos cartillas, etc.) son prácticos, atractivos a la vista y fáciles de usar.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Confiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
27	Cuando un usuario tiene problemas con un trámite, el personal de la SECEJE PNP muestra un sincero interés en solucionarlo.	X		X		X		
28	La SECEJE PNP concluye el servicio en el tiempo establecido.	X		X		X		
29	El personal administrativo de la SECEJE PNP atiende con rapidez las solicitudes presentadas.	X		X		X		
30	El usuario tiene acceso a darle seguimiento a sus registros de atención.	X		X		X		
31	La SECEJE PNP siempre atiende en los horarios establecidos y comunica oportunamente alguna variación.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
31	El personal administrativo de la SECEJE PNP informa con precisión a los usuarios, cuando concluirá cada servicio.	X		X		X		
32	Siente que el personal de la SECEJE PNP le da una atención individualizada.	X		X		X		
33	En la SECEJE PNP tienen horarios de atención convenientes para todos los usuarios.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): APLICABLE

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

Apellidos y nombres del juez validador: Hoyos Arévalo, Pedro Antonio **DNI:** 43363583

Especialidad del validador: Temático

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

18 de noviembre del 2021



HOYOS AREVALO PEDRO ANTONIO
DNI 43363583

Anexo 11: Carta de autorización

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima 12 de noviembre del 2021

CARTA N° 155-2021-COMGEN-PNP-SEGEJE/OFAD.

SEÑOR : Dr.
JEFE DE LA UNIDAD POSGRADO
Universidad César Vallejo

Asunto : Remite autorización a la alumna Katherine Melissa FRIAS RAMIREZ, para desarrollar su trabajo de investigación, por motivo que, por motivo que se indica.

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., en mi calidad de secretario ejecutivo, en representación de la Secretaría Ejecutiva de la Policía Nacional del Perú, identificado con RUC 20165485009, con domicilio en Complejo Policial "Juan Benitas Luna". Los Cibeles 150 – Rímac.

Sobre el particular, esta institución brinda autorización a la alumna en mención, para desarrollar su trabajo de investigación, La simplificación administrativa y su incidencia en la calidad de servicio al usuario interno de la Secretaría Ejecutiva PNP –2021, cualquier duda o consulta escribir al correo electrónico seceje@ofad@policia.gob.pe.

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

Dios guarde a Ud.




04-199417
Carlos Edwin CHONG CAMPANA
GENERAL PNP
SECRETARIO EJECUTIVO DE LA PNP

Anexo 12: Base de datos exportado del programa SPSS V24 – Variable 1

	Simplificación administrativa																						
Id	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	Total
1	1	1	5	2	3	5	3	5	2	1	1	3	5	2	3	5	2	1	3	5	2	1	61
2	5	3	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	2	3	93
3	4	1	5	5	5	5	5	5	1	1	4	5	5	5	5	5	1	1	5	5	1	1	80
4	4	1	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	2	1	70
5	3	1	5	4	4	5	4	5	2	2	3	4	5	4	4	5	2	2	4	5	2	2	77
6	4	1	5	5	5	5	5	5	2	1	4	5	5	5	5	5	2	1	5	5	2	1	83
7	5	1	5	5	5	5	5	5	2	1	5	5	5	5	5	5	2	1	5	5	2	1	85
8	4	2	4	5	5	4	5	4	1	2	4	5	4	5	5	4	1	2	5	4	1	2	78
9	5	5	5	4	5	5	5	5	1	1	5	5	5	4	5	5	1	1	5	5	1	1	84
10	4	1	4	5	4	5	4	5	1	1	4	4	5	5	4	5	1	1	4	5	1	1	74
11	1	1	4	4	4	5	4	5	2	2	1	4	5	4	4	5	2	2	4	5	2	2	72
12	5	3	4	5	5	5	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5	3	2	92
13	4	2	4	4	4	5	4	5	2	3	4	4	5	4	4	5	2	3	4	5	2	3	82

14	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	2	74
15	4	1	5	5	5	5	5	5	2	2	4	5	5	5	5	5	2	2	5	5	2	2	86
16	4	1	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	79
17	4	2	5	4	5	5	5	5	2	2	4	5	5	4	5	5	2	2	5	5	2	2	85
18	5	1	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	2	2	88
19	4	2	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	3	1	74
20	4	1	5	2	5	5	5	5	1	2	4	5	5	2	5	5	1	2	5	5	1	2	77
21	4	1	4	5	5	4	5	4	2	3	4	5	4	5	5	4	2	3	5	4	2	3	83
22	5	1	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	2	2	88
23	4	1	4	4	2	4	2	4	3	4	4	2	4	4	2	4	3	4	2	4	3	4	72
24	4	2	5	4	5	5	5	5	3	1	4	5	5	4	5	5	3	1	5	5	3	1	85
25	4	1	5	5	4	5	4	5	2	2	4	4	5	5	4	5	2	2	4	5	2	2	81
26	4	1	5	5	5	5	5	5	1	1	4	5	5	5	5	5	1	1	5	5	1	1	80
27	1	1	5	3	5	5	5	5	1	1	1	5	5	3	5	5	1	1	5	5	1	1	70
28	3	2	4	4	4	3	4	3	1	1	3	4	3	4	4	3	1	1	4	3	1	1	61

29	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	2	74
30	4	2	5	5	5	5	5	5	2	2	4	5	5	5	5	5	2	2	5	5	2	2	87
31	1	1	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	5	1	1	5	5	1	1	74
32	5	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	1	1	82
33	4	1	5	5	5	5	5	5	1	1	4	5	5	5	5	5	1	1	5	5	1	1	80
34	4	2	5	4	5	5	5	5	2	1	4	5	5	4	5	5	2	1	5	5	2	1	82
35	4	1	5	5	5	5	5	5	1	1	4	5	5	5	5	5	1	1	5	5	1	1	80
36	4	1	5	4	5	5	5	5	1	1	4	5	5	4	5	5	1	1	5	5	1	1	78
37	4	2	4	4	5	4	5	4	2	1	4	5	4	4	5	4	2	1	5	4	2	1	76
38	4	1	4	5	5	4	5	4	1	2	4	5	4	5	5	4	1	2	5	4	1	2	77
39	5	2	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	3	95
40	4	1	1	5	5	1	5	1	1	3	4	5	1	5	5	1	1	3	5	1	1	3	62
41	5	1	5	5	5	5	5	5	3	1	5	5	5	5	5	5	3	1	5	5	3	1	88
42	4	1	4	4	5	4	5	4	2	2	4	5	4	4	5	4	2	2	5	4	2	2	78
43	5	1	4	4	2	4	2	4	3	2	5	2	4	4	2	4	3	2	2	4	3	2	68

44	5	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	1	1	82
45	5	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	1	1	82
46	5	1	5	4	5	5	5	5	1	2	5	5	5	4	5	5	1	2	5	5	1	2	83
47	5	2	5	5	1	5	1	5	2	3	5	1	5	5	1	5	2	3	1	5	2	3	72
48	5	1	1	5	5	1	5	1	1	1	5	5	1	5	5	1	1	1	5	1	1	1	58
49	5	1	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	2	4	94
50	4	1	4	5	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	3	4	89
51	5	1	5	5	5	5	5	5	2	1	5	5	5	5	5	5	2	1	5	5	2	1	85
52	4	2	5	5	4	5	4	5	3	2	4	4	5	5	4	5	3	2	4	5	3	2	85
53	4	2	5	5	4	5	4	5	2	2	4	4	5	5	4	5	2	2	4	5	2	2	82
54	4	1	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	3	1	73
55	4	1	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	53
56	4	2	4	4	5	4	5	4	3	2	4	5	4	4	5	4	3	2	5	4	3	2	82
57	2	1	5	5	5	5	5	5	2	2	2	5	5	5	5	5	2	2	5	5	2	2	82
58	5	1	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	2	2	88

59	5	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	1	1	82
60	4	1	5	5	5	5	5	5	2	1	4	5	5	5	5	5	2	1	5	5	2	1	83
61	4	1	5	5	5	5	5	5	1	2	4	5	5	5	5	5	1	2	5	5	1	2	83
62	5	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	1	1	82
63	4	1	5	4	4	5	4	5	2	2	4	4	5	4	4	5	2	2	4	5	2	2	79
64	4	1	5	5	5	5	5	5	2	2	4	5	5	5	5	5	2	2	5	5	2	2	86
65	5	1	5	4	5	5	5	5	1	1	5	5	5	4	5	5	1	1	5	5	1	1	80
66	4	1	5	4	5	5	5	5	1	3	4	5	5	4	5	5	1	3	5	5	1	3	84
67	4	2	5	5	5	5	5	5	2	2	4	5	5	5	5	5	2	2	5	5	2	2	87
68	4	1	5	5	5	5	5	5	2	1	4	5	5	5	5	5	2	1	5	5	2	1	83
69	5	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	1	1	82
70	5	4	5	5	5	5	5	5	1	2	5	5	5	5	5	5	1	2	5	5	1	2	88
71	4	2	4	5	4	4	4	4	3	2	4	4	4	5	4	4	3	2	4	4	3	2	79
72	4	2	5	3	4	5	4	5	1	1	4	4	5	3	4	5	1	1	4	5	1	1	72
73	5	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	1	1	82

74	5	2	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	2	5	5	3	2	92	
75	4	2	5	5	4	5	4	5	2	1	4	4	5	5	4	5	2	1	4	5	2	1	79
76	5	1	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	2	2	5	5	2	2	88	
77	4	2	5	5	5	5	5	5	2	3	4	5	5	5	5	2	3	5	5	2	3	90	
78	5	2	5	5	5	5	5	5	2	1	5	5	5	5	5	2	1	5	5	2	1	86	
79	4	1	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	79	
80	5	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	1	1	5	5	1	1	82	
81	5	1	5	4	5	5	5	5	2	2	5	5	5	4	5	5	2	2	5	5	2	2	86
82	5	1	5	4	5	5	5	5	4	1	5	5	5	4	5	5	4	1	5	5	4	1	89
83	5	1	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	1	4	5	5	1	4	91	
84	3	1	4	5	3	4	3	4	1	2	3	3	4	5	3	4	1	2	3	4	1	2	65
85	5	1	4	5	5	4	5	4	1	2	5	5	4	5	5	4	1	2	5	4	1	2	79
86	4	2	2	4	4	2	4	2	2	1	4	4	2	4	4	2	2	1	4	2	2	1	59
87	5	1	5	5	5	5	5	5	1	2	5	5	5	5	5	1	2	5	5	1	2	85	
88	3	2	5	4	5	5	5	5	3	1	3	5	5	4	5	5	3	1	5	5	3	1	83

89	4	2	5	5	5	5	5	5	1	2	4	5	5	5	5	5	1	2	5	5	1	2	84
90	4	1	5	5	5	5	5	5	1	2	4	5	5	5	5	5	1	2	5	5	1	2	83
91	5	1	5	4	5	5	5	5	2	1	5	5	5	4	5	5	2	1	5	5	2	1	83
92	1	1	5	4	4	5	4	5	2	2	1	4	5	4	4	5	2	2	4	5	2	2	73
93	5	3	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5	3	2	93
94	4	2	5	4	4	5	4	5	2	3	4	4	5	4	4	5	2	3	4	5	2	3	83
95	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	2	74
96	4	1	5	5	5	5	5	5	2	2	4	5	5	5	5	5	2	2	5	5	2	2	86
97	4	1	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	79
98	4	2	5	4	5	5	5	5	2	2	4	5	5	4	5	5	2	2	5	5	2	2	85
99	5	1	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	2	2	88
100	4	2	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	3	1	74
101	4	1	5	2	5	5	5	5	1	2	4	5	5	2	5	5	1	2	5	5	1	2	77
102	4	1	4	5	5	4	5	4	2	3	4	5	4	5	5	4	2	3	5	4	2	3	83
103	5	1	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	2	2	88

104	4	1	4	4	2	4	2	4	3	4	4	2	4	4	2	4	3	4	2	4	3	4	72
105	4	2	5	4	5	5	5	5	3	1	4	5	5	4	5	5	3	1	5	5	3	1	85
106	4	1	5	5	4	5	4	5	2	2	4	4	5	5	4	5	2	2	4	5	2	2	81
107	4	1	5	5	5	5	5	5	1	1	4	5	5	5	5	5	1	1	5	5	1	1	80
108	1	1	5	3	5	5	5	5	1	1	1	5	5	3	5	5	1	1	5	5	1	1	70
109	3	2	3	4	4	3	4	3	1	1	3	4	3	4	4	3	1	1	4	3	1	1	60
110	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	2	74
111	4	2	5	5	5	5	5	5	2	2	4	5	5	5	5	5	2	2	5	5	2	2	87
112	5	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	1	1	82
113	4	2	5	5	5	5	5	5	1	2	4	5	5	5	5	5	1	2	5	5	1	2	84
114	5	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	1	1	82
115	5	2	5	4	5	5	5	5	2	2	5	5	5	4	5	5	2	2	5	5	2	2	87
116	4	2	5	3	5	5	5	5	2	2	4	5	5	3	5	5	2	2	5	5	2	2	83
117	5	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	1	1	82
118	4	1	5	5	5	5	5	5	1	1	4	5	5	5	5	5	1	1	5	5	1	1	80

119	5	1	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	2	2	88
120	5	1	5	4	5	5	5	5	2	1	5	5	5	4	5	5	2	1	5	5	2	1	83
121	1	1	5	2	3	5	3	5	2	1	1	3	5	2	3	5	2	1	3	5	2	1	61

Nota: Datos extraídos del sistema SPSS

Anexo 13: Base de datos exportado del programa SPSS V24 – Variable 2

	Calidad de servicio												
Id	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	Total
1	1	4	4	2	3	5	3	5	2	3	1	3	36
2	5	4	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	54
3	4	4	5	5	5	5	5	5	1	3	4	5	51
4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	46
5	3	4	4	4	4	5	4	5	2	4	3	4	46
6	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	55
7	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	56
8	4	4	5	5	5	4	5	4	1	5	4	5	51
9	5	4	5	4	5	5	5	5	1	3	5	5	52
10	4	4	4	5	4	5	4	5	1	4	4	4	48
11	1	4	4	4	4	5	4	5	2	4	1	4	42
12	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	58

13	4	4	4	4	4	5	4	5	2	4	4	4	48
14	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	46
15	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	55
16	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	46
17	4	5	5	4	5	5	5	5	2	5	4	5	54
18	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	57
19	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	47
20	4	4	5	2	5	5	5	5	1	5	4	5	50
21	4	4	5	5	5	4	5	4	2	3	4	5	50
22	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	56
23	4	4	4	4	2	4	2	4	3	3	4	2	40
24	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	55
25	4	4	4	5	4	5	4	5	2	4	4	4	49
26	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	54
27	1	5	5	3	5	5	5	5	1	5	1	5	46

28	3	4	4	4	4	3	4	3	1	4	3	4	41
29	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	47
30	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	55
31	1	4	5	5	5	5	5	5	1	4	1	5	46
32	5	4	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	54
33	4	4	5	5	5	5	5	5	1	4	4	5	52
34	4	4	5	4	5	5	5	5	2	4	4	5	52
35	4	4	5	5	5	5	5	5	1	4	4	5	52
36	4	5	5	4	5	5	5	5	1	4	4	5	52
37	4	5	5	4	5	4	5	4	2	4	4	5	51
38	4	5	5	5	5	4	5	4	1	4	4	5	51
39	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	58
40	4	5	5	5	5	1	5	1	1	5	4	5	46
41	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	58
42	4	5	5	4	5	4	5	4	2	5	4	5	52

43	5	2	2	4	2	4	2	4	3	2	5	2	37
44	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	56
45	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	56
46	5	5	5	4	5	5	5	5	1	5	5	5	55
47	5	1	1	5	1	5	1	5	2	1	5	1	33
48	5	5	5	5	5	1	5	1	1	5	5	5	48
49	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	57
50	4	5	5	5	5	4	5	4	3	5	4	5	54
51	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	57
52	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	50
53	4	4	4	5	4	5	4	5	2	4	4	4	49
54	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	47
55	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	28
56	4	5	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5	53
57	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	5	51

58	5	5	4	5	5	5	5	5	2	4	5	5	55
59	5	5	4	5	5	5	5	5	1	4	5	5	54
60	4	5	4	5	5	5	5	5	2	4	4	5	53
61	4	5	4	5	5	5	5	5	1	4	4	5	52
62	5	5	4	5	5	5	5	5	1	4	5	5	54
63	4	4	4	4	4	5	4	5	2	4	4	4	48
64	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	55
65	5	5	5	4	5	5	5	5	1	5	5	5	55
66	4	5	5	4	5	5	5	5	1	5	4	5	53
67	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	55
68	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	55
69	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	56
70	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	56
71	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	48
72	4	4	4	3	4	5	4	5	1	4	4	4	46

73	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	56
74	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	58
75	4	4	4	5	4	5	4	5	2	4	4	4	49
76	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	57
77	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	55
78	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	57
79	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	46
80	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	56
81	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	56
82	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	58
83	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	56
84	3	3	3	5	3	4	3	4	1	3	3	3	38
85	5	4	5	5	5	4	5	4	1	5	5	5	53
86	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	42
87	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	56

88	3	4	4	4	5	5	5	5	3	5	3	5	51
89	4	4	4	5	5	5	5	5	1	5	4	5	52
90	4	4	4	5	5	5	5	5	1	5	4	5	52
91	5	5	4	4	5	5	5	5	2	5	5	5	55
92	1	4	4	4	4	5	4	5	2	4	1	4	42
93	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	58
94	4	4	4	4	4	5	4	5	2	4	4	4	48
95	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	46
96	4	3	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	53
97	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	46
98	4	3	5	4	5	5	5	5	2	5	4	5	52
99	5	3	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	55
100	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	46
101	4	3	5	2	5	5	5	5	1	5	4	5	49
102	4	5	5	5	5	4	5	4	2	5	4	5	53

118	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	56
119	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	57
120	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	56
121	1	3	3	2	3	5	3	5	2	3	1	3	34

Nota: Datos extraídos del sistema SPSS

Anexo 14 Pruebas piloto – Variable 1

SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA																								
	TIEMPO DE ATENCIÓN								COSTOS DE LOS PROCEDIMIENTOS								PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO							
Id	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	Total	
1	4	1	5	5	5	5	5	5	1	2	4	5	5	5	5	5	1	2	5	5	1	2	83	
2	5	1	5	4	5	5	5	5	2	1	5	5	5	4	5	5	2	1	5	5	2	1	83	
3	1	1	5	4	4	5	4	5	2	2	1	4	5	4	4	5	2	2	4	5	2	2	73	
4	5	3	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5	3	2	93	
5	4	2	5	4	4	5	4	5	2	3	4	4	5	4	4	5	2	3	4	5	2	3	83	
6	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	2	74	
7	4	1	5	5	5	5	5	5	2	2	4	5	5	5	5	5	2	2	5	5	2	2	86	
8	4	1	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	79	
9	4	2	5	4	5	5	5	5	2	2	4	5	5	4	5	5	2	2	5	5	2	2	85	
10	5	1	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	2	2	88	
11	4	2	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	3	1	74	

12	4	1	5	2	5	5	5	5	1	2	4	5	5	2	5	5	1	2	5	5	1	2	77
13	4	1	4	5	5	4	5	4	2	3	4	5	4	5	5	4	2	3	5	4	2	3	83
14	5	1	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	2	2	88
15	4	1	4	4	2	4	2	4	3	4	4	2	4	4	2	4	3	4	2	4	3	4	72
16	4	2	5	4	5	5	5	5	3	1	4	5	5	4	5	5	3	1	5	5	3	1	85
17	4	1	5	5	4	5	4	5	2	2	4	4	5	5	4	5	2	2	4	5	2	2	81
18	4	1	5	5	5	5	5	5	1	1	4	5	5	5	5	5	1	1	5	5	1	1	80
19	1	1	5	3	5	5	5	5	1	1	1	5	5	3	5	5	1	1	5	5	1	1	70
20	3	2	3	4	4	3	4	3	1	1	3	4	3	4	4	3	1	1	4	3	1	1	60

Nota: Datos extraídos del sistema SPSS

Anexo 15 Pruebas piloto – Variable 2

Calidad de servicio													
	EQUIPOS TANGIBLES				CONFIABILIDAD					EMPATÍA			
Id	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	Total
1	4	4	4	4	4	5	4	5	2	4	4	4	48
2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	46
3	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	55
4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	46
5	4	5	5	4	5	5	5	5	2	5	4	5	54
6	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	57
7	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	47
8	4	4	5	2	5	5	5	5	1	5	4	5	50
9	4	4	5	5	5	4	5	4	2	3	4	5	50
10	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	56
11	4	4	4	4	2	4	2	4	3	3	4	2	40

12	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	55
13	4	4	4	5	4	5	4	5	2	4	4	4	49
14	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	54
15	1	5	5	3	5	5	5	5	1	5	1	5	46
16	3	4	4	4	4	3	4	3	1	4	3	4	41
17	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	47
18	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	55
19	1	4	5	5	5	5	5	5	1	4	1	5	46
20	5	4	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	54

Nota: Datos extraídos del sistema SPSS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ROMERO ECHEVARRIA LUIS MIGUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO INTERNO DE LA SECRETARÍA EJECUTIVA PNP –2021", cuyo autor es FRIAS RAMIREZ KATHERINE MELISSA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y 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, 16 de Enero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ROMERO ECHEVARRIA LUIS MIGUEL DNI: 08633338 ORCID 0000-0002-1693-2115	Firmado digitalmente por: ROMEROECHEVARR el 16-01-2022 17:00:15

Código documento Trilce: TRI - 0276934