



**UCV**  
**UNIVERSIDAD**  
**CÉSAR VALLEJO**

**“Análisis de la Percepción de la Calidad de Servicio que  
brinda la Comisaría Buenos Aires en el Distrito de  
Nuevo Chimbote, Año 2012”**

---

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

**Flores Bardales César Augusto**

**ASESORA:**

**Mg. Olenka Espinoza Rodriguez**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Desarrollo Empresarial**

**Chimbote - Perú**

**2012**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación está dedicado a todos aquellos docentes que, mediante su dedicación y apoyo incondicional, han impartido e interiorizado en nosotros, los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para formarnos como excelentes profesionales capaces de afrontar con éxito los retos actuales de una economía y sociedad dinámica y globalizada”

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por la vida.

A mi madre, por su apoyo permanente e  
incondicional.

A mis hermanas y hermano, por su aliento moral.

# PRESENTACIÓN

## **SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:**

Se presenta ante su elevado y sensato juicio la tesis titulada: “Análisis de la percepción de la calidad de servicio que brinda la Comisaría Buenos Aires, en la población del distrito de Nuevo Chimbote, durante el año 2012”, con el objeto de optar el Título de: BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN.

La investigación que se ha desarrollado, representa un aporte que espero contribuya a mejorar la percepción que tiene la población del distrito de Nuevo Chimbote en torno a la calidad de servicio que brinda la Comisaría Buenos Aires y otras Unidades policiales en esta ciudad.

Expreso mi profundo agradecimiento a todos nuestros docentes que contribuyeron con su abnegada labor en el proceso de aprendizaje de la carrera de Administración, en especial a mis asesores por brindarme su incondicional apoyo.

César Augusto Flores Bardales.

Autor.

# ÍNDICE

## **1. Introducción**

<b>1.1</b>	<b>Problema de Investigación.....</b>	<b>07</b>
1.1.1	Realidad Problemática.....	07
1.1.2	Formulación del Problema.....	12
1.1.3	Justificación.....	12
1.1.4	Antecedentes del Problema.....	13
1.1.5	Objetivos.....	15
<b>1.2</b>	<b>Marco Referencial.....</b>	<b>16</b>
1.2.1	Marco Teórico.....	16
1.2.1.1	Definición de Percepción.....	16
1.2.1.2	Definición de Calidad.....	27
1.2.1.3	Definición de Servicios.....	38
1.2.1.4	Definición de Policía Nacional del Perú...	55

<b>2.</b>	<b>Marco Metodológico.....</b>	<b>74</b>
2.1.	Hipótesis.....	75
2.2.	Variable.....	75
2.3.	Metodología.....	76
2.4.	Población y Muestra.....	76
2.5.	Métodos de Investigación.....	77
2.6.	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	78
<b>3.</b>	<b>Resultados de la Investigación.....</b>	<b>79</b>
<b>4.</b>	<b>Discusión de Resultados.....</b>	<b>132</b>
<b>5.</b>	<b>Conclusiones.....</b>	<b>138</b>
<b>6.</b>	<b>Sugerencias.....</b>	<b>141</b>
	Referencias Bibliográficas.....	144
	Anexos.....	146

## RESUMEN

La investigación titulada "Análisis de la percepción de la calidad de servicio que brinda la Comisaría Buenos Aires, en la población del distrito de Nuevo Chimbote, durante el año 2012", está orientada a establecer cuáles son los factores que determinan que dicha población tenga una percepción positiva o negativa sobre la calidad de servicio que brinda esta dependencia policial, toda vez que el problema que se ha investigado es ¿Cuál es la percepción de la calidad de servicio que brinda la Comisaría Buenos Aires, en la población del distrito de Nuevo Chimbote, durante el año 2012".

Para efecto de la recolección de datos, se ha optado por medir la percepción de la calidad del servicio de esta dependencia policial en la población de Nuevo Chimbote, fuera de los servicios, valga decir, que el instrumento se aplicó a la población en la localidad donde éstos radican, con el fin de reducir las posibilidad de sesgo sobre su percepción.

La población estuvo constituida por el número actual de pobladores del distrito de Nuevo Chimbote al 2012, que según el INEI son un total de 113166, al cual se extrajo una muestra representativa de 383, aplicándose un Nivel de Confianza del 95% y Estimación de Error de 5%.

Asimismo, las dimensiones consideradas para la variable percepción han sido: las sensaciones, las experiencias reales, el umbral absoluto y los mensajes subliminales a las que está expuesta la población.

Como se puede apreciar, en la presente investigación se ha dado énfasis a la percepción del servicio brindado por la Comisaría Buenos Aires, lo que significa que no ha sido necesario que la población tenga experiencias directas con el servicio policial tanto en la Comisaría o en la vía pública. Cosa distinta hubiera sido si se hubiese considerado exclusivamente la calidad del servicio, ya que solamente se hubiera medido dimensiones tales como el profesionalismo del

personal policial, la atención al cliente, la infraestructura, entre otras que demandaría que la población necesariamente haya tenido alguna experiencia directa con el servicio que brinda la Comisaría Buenos Aires.

Luego de realizar el proceso de la investigación se han logrado las conclusiones, dentro de las cuales se ha considerado que la población del distrito de Nuevo Chimbote tiene una percepción negativa sobre la calidad de servicio que brinda la Comisaría Buenos Aires, así como que esta población se ha formado una percepción negativa sobre el indicado servicio, basándose principalmente en estímulos sensoriales procedentes de los medios de comunicación social y no de experiencias reales o directas con el servicio policial tanto en las instalaciones de la Comisaría como en la vía pública.

En tal perspectiva se ha efectuado las recomendaciones pertinentes al Comisario de Buenos Aires para lograr mejorar gradualmente la percepción que tienen la población de Nuevo Chimbote en torno al servicio brindado por esta Comisaría PNP.

## ABSTRACT

The qualified investigation " Analysis of the perception of the quality of service that offers the Police station Buenos Aires, in the population of the district again Chimbote, during the year 2012 ", corresponds when determine which are the factors that determine that the above mentioned population has a positive or negative perception on the quality of service that offers this police dependence, although the problem that has been investigated is which is the perception of the quality of service that offers the Police station Buenos Aires, in the population of the district again Chimbote, during the year 2012 ".

For effect of the compilation of information, Chimbote has chosen to measure the perception of the quality of the service of this police dependence in the population again, out of the services, be worth saying, that the instrument has applied to the population in the locality where these take root, in order to reduce the posibilidad of bias on his perception.

The population was constituted by the current number of settlers of the district again Chimbote to 2012, which according to the INEI they are a total of 113166, to which a representative sample of 383 was extracted, there being applied a Confidence level of 95 % and Estimation of Mistake of 5 %.

Likewise, the dimensions considered for the variable perception have been: the sensations, the royal experiences, the absolute threshold and the subliminal messages to that the population is exposed.

Since it is possible to estimate, in the present investigation emphasis has given itself to the perception of the service offered to the Police station Buenos Aires, which means that it has not been necessary that the population has direct experiences with the police service so much in the Police station or in the thoroughfare. Different thing had been if it had been considered to be exclusively



the quality of the service, since only one had measured such dimensions as the professionalism of the police personnel, the attention to the client, the infrastructure, between others that it would demand that the population necessarily has had some direct experience with the service that offers the Police station Buenos Aires.

After realizing the process of the investigation there have achieved the conclusions, inside which it has thought that the population of the district again Chimbote has a negative perception on the quality of service that offers the Police station Buenos Aires, as well as that this population has formed a negative perception on the indicated service, being based principally it is sensory stimuli proceeding from the mass media socially and not of royal or direct experiences with the police service both in the facilities of the Police station and in the thoroughfare.

In such a perspective the pertinent recommendations have been effected to the Commissioner of Buenos Aires to manage to improve gradually the perception that the population has again Chimbote concerning the service offered to this Police station PNP.