



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Gestión Administrativa y Calidad de Servicio al Ciudadano en
la Comisaría de Puente Piedra, Lima – 2022.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Huaman Felix, Carlos Alberto (orcid.org/0000-0002-0457-9086)

Valle Pucapuca, Paola (orcid.org/0000-0002-5265-3391)

ASESOR:

Dr. Chavez Vera, Kerwin Jose (orcid.org/0000-0003-2842-2099)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios el todo poderoso por estar siempre presente en nuestros deseos de superación.

A nuestros cónyuges y padres por su apoyo constante en el logro de nuestros objetivos profesionales.

Agradecimiento

A nuestro asesor Dr. Chavez Vera, Kerwin José por guiarnos en el proceso de investigación y al comisario PNP Puente Piedra, por el apoyo en el acceso a los datos.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	46
ANEXOS	53

Índice de tablas

Tabla 1 Dimensión planificación	19
Tabla 2 Dimensión organización	20
Tabla 3 Dimensión dirección	21
Tabla 4 Dimensión control	22
Tabla 5 Variable gestión administrativa	23
Tabla 6 Dimensión elemento tangible	24
Tabla 7 Dimensión fiabilidad	26
Tabla 8 Dimensión capacidad de respuesta	27
Tabla 9 Dimensión seguridad	28
Tabla 10 Dimensión empatía	29
Tabla 11 Variable calidad de servicio	30
Tabla 12 Correlación de gestión administrativa y calidad de servicio.	31
Tabla 13 Correlación de gestión administrativa y elementos tangibles.	32
Tabla 14 Correlación de gestión administrativa y fiabilidad.	33
Tabla 15 Correlación de gestión administrativa y capacidad de respuesta.	34
Tabla 16 Correlación de gestión administrativa y seguridad.	35
Tabla 17 Correlación de gestión administrativa y empatía.	36
Tabla 18 Operacionalización de variables	53
Tabla 19 Matriz de consistencia	54
Tabla 20 Cuestionario de gestión administrativa	57
Tabla 21 Cuestionario de calidad de servicio	59
Tabla 22 Cuadros de fiabilidad	61
Tabla 23 Prueba de normalidad	62

Índice de figuras

Figura 1	Dimensión planificación	20
Figura 2	Dimensión organización	21
Figura 3	Dimensión dirección	22
Figura 4	Dimensión control	23
Figura 5	Variable gestión administrativa	24
Figura 6	Dimensión elemento tangible	25
Figura 7	Dimensión fiabilidad	26
Figura 8	Dimensión capacidad de respuesta	27
Figura 9	Dimensión seguridad	28
Figura 10	Dimensión empatía	29
Figura 11	Variable calidad de servicio	30
Figura 12	Carta de presentación	55
Figura 13	Solicitud de permiso	56
Figura 14	Valores de fiabilidad	61
Figura 15	Grado de coeficiente	62
Figura 16	Base de datos	63

Resumen

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima – 2022, el método fue de tipo aplicativo, diseño no experimental, nivel correlacional y enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 198 y una muestra de 30 policías. Para el procedimiento de recolección de datos, se usó el análisis exploratorio, evaluando las variables gestión administrativa y calidad de servicio a través de la encuesta aplicando el instrumento llamado cuestionario, el cual constó de 20 y 22 interrogantes de acuerdo a la escala de Likert. Para los resultados, el procesamiento de datos se realizó mediante el software SPSS Versión 26, con datos organizados en cuadros simples de doble entrada, frecuencia relativa y absoluta, concluyendo que existe una correlación positiva considerable entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio, se recomienda que las capacitaciones deben estar enfocadas en mejorar la capacidad de respuesta de los efectivos policiales a todo nivel; así como también, planificar y gestionar la asignación de presupuestos óptimos que permitan garantizar la dotación de recursos mínimos para el funcionamiento óptimo del personal.

Palabras clave: gestión administrativa, calidad de servicio, policial.

Abstract

The study aimed to determine the relationship between administrative management and quality of service to the citizen in the police station of Puente Piedra, Lima – 2022, the method was of application type, non-experimental design, correlational level and quantitative approach. The population was made up of 198 and a sample of 30 police officers. For the data collection procedure, exploratory analysis was used, evaluating the variables administrative management and quality of service through the survey applying the instrument called questionnaire, which consisted of 20 and 22 questions according to the Likert scale. For the results, data processing was performed using SPSS Version 26 software, with data organized in single tables of double entry, relative and absolute frequency, concluding that there is a considerable positive correlation between the variables administrative management and quality of service, It is recommended that training should be focused on improving the response capacity of police officers at all levels; as well as planning and managing the allocation of optimal budgets that guarantee the provision of minimum resources for the optimal functioning of the staff.

Keywords: administrative management, quality of service, police.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, es importante investigar la correspondencia de la gestión administrativa y calidad de servicio al ciudadano, prestado por la comisaría de la Policía Nacional del Perú, siendo esta muy esencial en la institución pública, para que puedan brindar un servicio adecuado y oportuno, con el fin de que se cubran las necesidades de los ciudadanos, que exigen un buen servicio por parte de las organizaciones públicas.

En el contexto internacional, Amir (2021) señala que la gestión administrativa debe pasar por una mejora y modernización, buscado el brindar un buen desempeño en las instituciones del estado, en la ciudad de Makassar, siendo estas esenciales para las instituciones modernas de Indonesia, donde menciona que el personal es un factor primordial para los objetivos de la empresa, los cuales son los que empujan a las organizaciones, para este cometido ellos deben de estar preparado para darle frente a los nuevos retos que propone los tiempos actuales y así tener un buen desempeño en las áreas y funciones de se les asignan, los cuales deben de recibir una correcta actualización y capacitación, para que se tengan cada vez más claro la meta que se quiere alcanzar como organización.

Como también menciona que el trabajador con mayores habilidades duras y blandas, será el que tenga mejor capacidad para resolver problemas y retos, para esto la experiencia es la que le va a brindar mayor agilidad para darle solución a los eventos que se puedan presentar, finaliza que la mejora en el desempeño del personal en las entidades públicas debe pasar por una gestión administrativa mejorada y eficiente.

Bohórquez et al. (2020) señalan que la calidad de la atención en la ciudad de Salinas, Cantón, tiene una deficiencia por no tener una gestión eficiente, teniendo un impacto social y económico en el país ecuatoriano, siendo las empresas de ese rubro las más afectadas directamente, donde sus clientes son su principal ingreso, de esta manera la calidad de los servicios que brindan deben de estar bien supervisados, para que no se tengan fracasos o mala reputación por parte de los clientes extranjeros, poniéndose de manifiesto la gestión administrativa como eje principal.

Así mismo, detallan que la gestión administrativa debe de contar con una planificación de los recursos, tienen que estar en un nivel óptimo para brindar una buena atención, ellos refieren que también que se deben organizar todos los elementos y así se logre la maximización de las competencias de los colaboradores, como también dentro de esto la dirección tiene que estar dirigida en motivar a los integrantes de los grupos de trabajo, por último refieren que el control debe de ser constante, buscando siempre perfeccionar el servicio hacia los turistas por parte de las empresas hoteleras.

Shen (2019) señala que la administración en las instituciones del estado de la ciudad de Wuhan sufren una deficiencia de la gestión administrativa, siendo los usuarios chinos los más afectados, los cuales sienten que sus instituciones carecen de talentos humanos, con ideas innovadoras y creativa que despierten en ellos esa capacidad de transformar y crear conocimientos, para que esto se tenga que dar, se tiene que empezar por la transformación de las instituciones públicas, como también la toma de decisión de implementar y poner en marcha la gestión administrativa en todos sus centros de formación profesional como las universidades.

En el Contexto nacional, Anchelia et al. (2021) señala que para que exista una excelente gestión administrativa en las instituciones, deberá haber buenos líderes que dirijan de manera oportuna y eficiente la gestión de los recursos, así como también tenga la capacidad de empatía, liderazgo, comunicación y motivación personal a los empleados, lo cual esto conlleva a que el personal se sienta en un buen clima laboral, y por ende se sienta satisfecho en el desarrollo de sus labores cotidianas, comprometiéndose de manera afectiva con la institución, lo cual conlleva al incremento de su desempeño profesional y por consiguiente al compromiso organizacional de las entidades educativas.

Barrera y Ysuiza (2018) de acuerdo a la investigación de su artículo, determinó que existe una relación fuerte entre sus variables, debido a que con una adecuada administración en la institución se garantice la plena satisfacción de los pobladores de la municipalidad. Por otro lado, la investigación detectó algunas debilidades con respecto a la Gestión Administrativa, como la falta de motivación al personal y con respecto a la Calidad del Servicio, la demora en la atención e inseguridad en las operaciones y transacciones realizadas al usuario, en la municipalidad de Alto Amazonas, Loreto.

Rengifo et al. (2018) indican que, para lograr una eficiente gestión administrativa, se requiere de la capacitación del personal Administrativo, asimismo de presupuesto anual para la implementación de instrumentos administrativos, como la compra de medicinas, material médico, infraestructura, contratación de personal competente, todo ello con el fin de cumplir con las necesidades que aquejan a los usuarios y generar buenas expectativas a los asegurados del Hospital de Pucallpa.

En el contexto local, la comisaría de la PNP situada en el distrito de Puente Piedra, que presta servicio a la ciudadanía, presenta deficiencia que dificultan la calidad de servicio al público, entre aquellos aspectos que causan esto son la falta de elementos tangibles, como la fiabilidad del servicio, así también la demora en la capacidad de respuesta, de igual manera la falta de seguridad y la poca empatía que demuestran los efectivos policiales al atender al ciudadano, haciendo que carezca de una gestión administrativa que brinde una correcta aplicación de planificar, organizar, direccionar y controlar, haciendo que se cumplan con el fin supremo de la institución policial que es proteger la integridad de la ciudadanía.

Con respecto a la situación problemática narrada en la presente investigación, se plantea el problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima – 2022? Asimismo, se detallan los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y los elementos tangibles al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima – 2022?, ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima – 2022?, ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima – 2022?, ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y seguridad al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima – 2022?, y ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la empatía al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima – 2022?.

La presente investigación se justifica porque su finalidad es solucionar la problemática planteada, lo cual aportará nuevos conocimientos importantes para la gestión administrativa y la calidad del servicio, en las comisarías del estado y para la ciudadanía.

En el campo teórico de la presente investigación explicará la relación que tiene las variables, gestión administrativa y calidad de servicio al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima, con la finalidad de aportar mejoras en los procedimientos de atención, y además que sirva de modelo para su implementación en las demás instituciones públicas. De acuerdo al campo práctico, el presente trabajo de investigación permitirá mejorar la gestión administrativa con respecto a la atención de los servicios que brinda una comisaría, mejorando la imagen pública de la institución y generando confianza a los ciudadanos. Y para finalizar en el aspecto metodológico existen instrumentos de encuestas para la recolección de datos precisos y confiables, asimismo se calculó datos de las variables y dimensiones mediante el paquete estadístico SPSS.

Con base en lo anterior se establece como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima – 2022, de igual forma, los siguientes objetivos específicos son: Identificar la relación entre la gestión administrativa y los elementos tangibles al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima – 2022, conocer la relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima – 2022, analizar la relación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima – 2022, determinar la relación entre la gestión administrativa y la seguridad al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima – 2022 y analizar la relación entre la gestión administrativa y la empatía al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima – 2022.

En relación con la hipótesis general, existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima – 2022, y las siguientes hipótesis específicas, existe relación significativa entre la gestión administrativa y los elementos tangibles al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima – 2022, existe relación significativa entre la gestión administrativa y la fiabilidad al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima – 2022, existe relación significativa entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima – 2022, existe relación significativa entre la gestión administrativa y la seguridad al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima – 2022, existe

relación significativa entre la gestión administrativa y la empatía al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima – 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el presente estudio se argumentan las bases teóricas de la investigación, los cuales están integrados de estudios anteriores que han sido investigados en el ámbito internacional y nacional, para los cual se ha elaborado en relación con nuestras variables de la gestión administrativa y calidad de servicio.

En el contexto internacional, según Ghanouni et al. (2022) en su investigación tiene como finalidad la de buscar la concordancia que tiene ambos inconsistentes expuestos dentro de la comisaría de Irán, dentro de este análisis las técnicas empleadas están en base en su finalidad que es la aplicada con un tipo descriptivo, donde se utilizó la herramienta de recolección de tipo encuesta en 120 ciudadanos, para esto se realizó la comparación y análisis de ambas insumos expuestos, dando como resultados de las encuestas lo probado en alfa de Cronbach, (0. 879), para los cuales se comprobaron la existencia de múltiples causas que afectan de manera directa a ambas variables estudiadas.

Asimismo, Nordin & Khalid (2021) en su trabajo tuvo como finalidad la de investigar la pertinente relación que existe dentro de las variables propuestas en la policía de turismo de la India. La metodología que se usó tuvo esencia transversal, con corte cualitativa, el planteamiento utilizado es experimental, empleando una herramienta tipo cuestionario a 150 turistas internacionales de forma aleatoria. Mostrando resultados que han sido analizados, obteniendo una fuerte influencia positiva, siendo esta significativa con las ambas variables y con sus dimensiones (95%, α de 0,05, f_2 de 0,15: 6). Donde los autores dan como conclusión que la calidad del servicio prestado por la policía de turismo tiene influencia con relación a sus dimensiones de la variable de cultura del servicio de la policía.

Según Sahapattana & Cheurprakobkit (2019) en su artículo que tuvo como propósito de estudiar y buscar la correlación de ambos insumos propuestos en las tres comisarías de Tailandia, para los cuales se usó una disciplina empírica con un planteamiento experimental de corte cuantitativo, cuya herramienta utilizada ha sido las encuesta en

línea y presencial a 540 ciudadanos, donde dio como resultado que la calidad del servicio en otras provincias eran mejor a otras, mostrando que hay una fuerte relación entre los insumos y las magnitudes que son las que las afectan directamente.

Asimismo, Kgomotso (2018) en su estudio, que tuvo como fin, fijar la correspondencia que existe entre las variables propuestas en la institución policía de Germiston. Este trabajo estuvo enfocado en un estudio cualitativo con un diseño evaluativo con un método no probabilístico, donde se buscó comparar y analizar de forma reglamentaria ambas variables, se usó un test en forma de cuestionario a 287 personas entre personal civil y policial, una vez estudiado los resultados demostró una carencia significativa del de la comisaría, como también el poco sistema de la gestión y servicio prestado por el personal, no teniendo una relación entre ambas variables propuestas

Por último, Sabogal & Vargas (2017) en su investigación tuvo como propósito el poner en marcha las variables que proporcionan una consolidación de los proyectos establecidos por la institución, colombiana. Este estudio se realizó de tipo mixta, con corte cuantitativo y cualitativo, con una orientación no experimental, buscando preparar la actuación y meditación de los trabajadores, los cuales le proporcionará una modificación en la realidad de los colaboradores, el instrumento usado fueron las encuestas en forma de cuestionarios a 25 personas que pertenecen a la institución, en las cuales se buscó la correlación de ambas inconsistencias, una vez examinadas, dieron como resultado que existe una fuerte relación entre variables, las cuales modifican el comportamiento de los colaboradores.

En el contexto nacional, Soncco (2021) comenta que el objetivo fundamental en su investigación fue examinar la relación que existe entre las ambas variables, siendo el mencionado estudio de diseño no experimental, correlacional y de enfoque cuantitativo, y el personal encuestado fue 30 policías de la comisaría. Con respecto a los resultados de correlación, Spearman resultó un valor de 0.815 donde se manifiesta una correlación buena y fuerte, asimismo evidencia una significancia de 0,000 lo cual es un valor de bajo a 0,05 del alfa, confirmando que existe un 95% de confianza de relación entre las variables estudiadas. Como resultado del estudio de las dimensiones de planificación,

dirección, fiabilidad y empatía, resultaron favorables y positivas en la comisaría que brinda el personal policial.

Asimismo, Franco (2021) comenta que en su investigación el objetivo principal del estudio de sus variables se basó en determinar las variables: Gestión administrativa y desempeño laboral. El tipo de investigación fue básica, transversal, descriptiva, correlacional y diseño no experimental, la información recabada fue encuestada a 34 policías mediante cuestionario. Asimismo; el resultado de la correlación fue positiva moderada y de los análisis de datos de la investigación resultó un porcentaje medio en la gestión administrativa un 53% y desempeño laboral un 50% que a su vez se determinó que existe una relación entre las variables estudiadas.

Igualmente, Tavera (2021) en su estudio, el propósito fue determinar la correspondencia de las variables. La estructura utilizada fue de tipo básica correlacional, diseño no experimental transversal, Se tomó como muestra a 39 policías. De acuerdo a los análisis realizados, los resultados muestran que en las variables, gestión policial y calidad del servicio tienen un nivel alto, también tienen una correspondencia significativa. Por lo consiguiente, el autor concluyó en su investigación que se encontró una correspondencia alta y significativa entre ambas variables estudiadas. Asimismo, estableció relación significativa entre la gestión policial y la fiabilidad en la comisaria Distrital de Monsefú.

Además, Paico (2021) en la investigación de su tesis, el propósito que le impulsó a realizar dicho estudio, fue determinar la relación de las variables. La metodología que utilizó fue de tipo básico. La estructura que trabajó en la investigación, fue correlacional de diseño no experimental, asimismo, se realizó una encuesta del cual se tomó una muestra de 50 efectivos policiales. Con respecto al estudio realizado se tomó como hipótesis: Sí, existe o no relación entre las variables estudiadas. La conclusión de la tesis fue que existe relación entre ambas variables, asimismo se demostró la relación significativa por variable y dimensión, y que de acuerdo al resultado se encontró las siguientes deficiencias: en la gestión administrativa es la falta de planeación en los recursos para una adecuada atención y con respecto a la calidad del servicio falta de capacidad de respuesta por parte de los agentes policiales al ciudadano de Comisaría Policía Nacional del Perú-Pomalca.

Por último, Colchado (2021) manifestó en su trabajo de investigación que el propósito de su estudio es analizar la correspondencia entre las variables que fueron objeto de estudio. Por consiguiente, se empleó dos cuestionarios que se aplicó a 80 ciudadanas, asimismo, el estudio de la Tesis fue de corte cuantitativo, tipo no experimental, descriptivo y correlacional, transversal. De acuerdo a análisis realizado por el autor, el 78.9% de las encuestadas notan una baja calidad en el servicio, también observan que la administración es baja, el 82.9% de encuestadas indican que la calidad de servicio es regular, asimismo indican que la gestión administrativa es regular y para terminar el 90% de las encuestadas indican una alta calidad de servicio y confirman que también la gestión administrativa es alta. En conclusión, del estudio analizado resultó que existe una correlación positiva entre las variables estudiadas.

Estas variables investigadas están sustentadas en las bases teóricas que a continuación se detallan, para lo cual se presenta la variable de gestión administrativa con sus respectivas dimensiones. Según Chiavenato (2019) explica que la gestión administrativa radica en enfocar, coordinar e inspeccionar las actividades de la organización, las cuales están encaminadas a lograr un fin en general. Chiavenato (2018) manifiesta que la gestión administrativa debe de seguir una serie de procedimientos, los cuales deben de darse de forma constante y ordenada, esta debe de implantarse de forma encadenada, comenzando por la planificación de los recursos, la organización de la empresa, la dirección por parte del personal calificado y el control que debe ser antes, durante y después de su implantación, así de esta forma se alcanzará con la ambición de la toda organización. Para explicar la variable sé parámetro en planificar, organizar, direccionar y controlar, a través de las siguientes definiciones.

De Jesús (2022) menciona la importancia de adoptar la gestión administrativa al interior de las compañías privadas y públicas, como el de comprometer a los colaboradores y personal de alto cargo, en las dificultades por la que está pasando la organización, buscando la diferenciación y creación de las soluciones que se le pueden presentar, teniendo como rigor la disparidad de los méritos que se pongan en ejecución a la hora de plantear la estrategia en el cual el recurso humano es el principal activo.

Según Centers (2022) la planificación es una fase primordial de la administración, el cual es plasmar un horizonte de hacia dónde se quiere llegar, el cual nos va a brindar un mejor panorama, para estar preparados al cambio de los nuevos tiempos, permitiéndonos mitigar los riesgos, economizar los procedimientos y aminorar gastos, nombrando colaboradores con cualidades y conocimientos para el mejor desempeño en cada área. Hafed (2019) se propone la planificación como la importancia, en la gestión de las organizaciones, siendo esta de carácter primordial para alcanzar las metas plasmadas, se tiene que establecer como la punta de la lanza que encamina y mitiga los riesgos que se presenten en su trayectoria, para esto se tiene que tener claras las propuestas con relación a los factores tangibles, personales y económicos.

Según, González et al. (2020) define la organización como la forma de articular y equipar con las herramientas, tanto económicas, científicas, banco de datos y humanos, a las áreas de la organización, para que tengan un buen desarrollo de las actividades encomendadas y así poder lograr las metas planteadas. Griffin (2021) menciona lo vital que es la organización en las empresas, para lo cual se tienen que ordenar las tareas a realizar, como el planteamiento de planes claros y realistas, los cuales deben de estar en función al capital humano y material que cuenta la empresa, así de esta manera se van a tener que unir los pasos que deben seguir cada colaborador y a quien le tiene que dar cuenta de los trabajos realizados, los cuales deben estar plasmados en el organigrama empresarial. (Fayol, 1916, como se citó en Karaboğa, 2020) menciona que la organización, dentro de una institución, es la que delimita las labores de forma precisa y variada, exponiendo a cada colaborador de alto cargo dentro de la estructura de organizacional, los cuales deben de tener su respectiva cantidad de trabajadores con sus funciones bien planteadas, dándoles a cada uno de ellos los insumos materiales que van a necesitar para cumplir con su labor.

Según Chávez et al. (2020) menciona que la dirección en la organización, es la que consiste en la motivación a los empleados, como también le brinda una mejor forma para solucionar problemas entre ellos, esta línea de mando debe ser dinámica, ya que esta le otorgará la autoridad de influenciar y delegar las actividades que la superioridad requiera para el logro de la organización. Monserrate et al. (2021) mencionan que es un proceso

en darle un rumbo a todos los elementos de la empresa, el cual debe estar guiado por gerentes que tengan la capacidad y habilidad de comprometer a todo el personal, como el de la fidelización de sus trabajos a través de alianzas estratégicas que brinden un mejor bienestar y comodidad a los colaboradores de la organización. (Taylor, 1911, como se citó en Ospina y Padilla, 2019) señalan que la dirección debe de implantarse de forma directa en toda la organización, los cuales no se deben de imponer con rigidez sino de forma dinámica y progresiva, siendo el trabajo por incentivos el mejor aliciente para los trabajadores.

Según Vinueza & Robalino (2020) define como acción de adoptar disposiciones o precauciones, durante la inspección de los procesos que se dan en el transcurso de la operación, este también le brinda una mejor calidad, a través del perfeccionamiento del producto o servicio, permitiéndole disminuir los fallos en las operaciones. Dědečková (2020) menciona que el control es inherente a las funciones de los gerentes, de donde surge el canje entre el lucro que adquieren los colaboradores y los gastos que demandan dichos rendimientos, dando como resultados la creación de valor del proceso, mostrándose esta como un diagnosticador de problemas para evitar que suceda de nuevo. Pavlovych & Pilous (2019) menciona el control se da como un proceso que agrupa una serie de fases que están dirigidas a la recopilación de datos, que nos van a brindar los elementos de la empresa, así de esta forma se podrá sacar conclusiones de cómo está yendo la organización para realizar la retroalimentación necesaria de los procesos, siendo esta antes, durante y después de la salida del producto.

Para empezar, con respecto a las bases teóricas de calidad de servicio, se presentan las siguientes definiciones, según el autor Izquierdo (2021) señala que la calidad del servicio es un conjunto de acciones que se deben realizar para cubrir las expectativas de los usuarios, a fin de satisfacer las necesidades de los consumidores de un determinado servicio. Asimismo, la calidad de servicio, según Doroteo (2017) menciona que para que exista una buena atención al ciudadano se debe incrementar las competencias del personal policial, integrándolos en las tareas de ocupaciones administrativas, para que dicho objetivo se logre la Institución debe desarrollar estrategias apropiadas para que el personal policial tenga un buen clima laboral, debido a que es muy importante el buen

trato por ambas partes, a fin de poder asegurar una excelente atención al ciudadano. En ese contexto. Pineda et al. (2013) manifiesta que para que exista una adecuada calidad del servicio en las organizaciones, se debe tener en cuenta que el éxito no solamente depende de captar clientes, sino también se debe valorar al personal que labora y a los equipos que producen en la empresa, debido a que la satisfacción del empleado enlaza un importante vínculo que lleva a la satisfacción de los compradores de la institución.

Con relación a la dimensión de elementos tangibles, Velarde et al. (2016) determinó que existe una relación relevante entre tangibilidad y satisfacción al consumidor, toda vez que una empresa debe contar constantemente con equipamientos renovados, ambientes agradables, aseados e instrumental visualmente llamativos, porque de primera instancia dichos equipos son visibles al público y causan buena impresión al consumidor. Por lo consiguiente, Zuleta et al. (2014) también señala que referente a los elementos tangibles, para mejorar la impresión del cliente se debe modernizar los equipos y el espacio físico de la empresa, ya que es fundamental tener una buena opinión de la imagen de la organización, porque estos componentes comunican un significado positivo o negativo de la institución.

Con respecto a la dimensión de fiabilidad, el autor, Alzaydi et al. (2018) indica que la organización debe brindar sus servicios a los consumidores de manera precisa y oportuna, asimismo la organización debe cumplir con las promesas realizadas a los consumidores. Sánchez et al. (2017) determina que la fiabilidad es el cumplimiento de los plazos, tiempos y características ofrecidas por la institución.

En lo que se refiere a la dimensión de Capacidad de respuesta, Silvestri et al. (2017) el autor determina que para que exista una buena capacidad de respuesta a los clientes se debe comprender las necesidades y expectativas de los mismos, con la finalidad de implementar su satisfacción y lealtad. Asimismo, la Capacidad de respuesta, Sánchez et al. (2017), determina que los usuarios reconocen la capacidad mostrada por el equipo del personal del área, a dar solución a sus funciones y las diversas situaciones que se presentan durante su proceso de atención, valorando como una ventaja competitiva que ha desarrollado dicho personal reflejando en el trato recibido y la información otorgada a cada usuario.

Otra dimensión que manifiesta el autor Sánchez et al. (2017) con respecto a la seguridad es la capacidad definida como conocimiento, que tiene el personal sobre las funciones que realiza, además de ello, su trato y la confianza que brindan a los usuarios. También, Rubio (2014) manifiesta que con respecto a la seguridad sobresalen el buen trato del personal, la oportuna atención al comprador y el comportamiento del personal frente a los clientes, de igual manera es importante dar una atención clara y oportuna con respecto a la información que brinda la organización al cliente.

Por último, Sánchez et al. (2017) señala que la empatía es la capacidad de comprometerse a dar asistencia, proteger y brindar una adecuada atención al ciudadano. Y para finalizar la dimensión de empatía, según Afroj et al. (2021) señala que las autoridades deben tomar decisiones para aumentar la participación de la ciudadanía en la facilitación de sus actividades, ya que según estudio hay una brecha ponderada de la empatía.

III. METODOLOGÍA

Enseguida se mostrará los componentes que vinculan la trayectoria metodológica, como de las herramientas científicas y los procedimientos que se van a emplear y utilizar para tener un mejor análisis de los objetivos estudiados, como también el comportamiento de las variables utilizadas y así de esta manera nos permitirá demostrar de una forma más entendible y trascendente la actual investigación.

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

El presente estudio busca estudiar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la comisaría de Puente Piedra, esta es de tipo aplicada, ya que según Nieto (2018) menciona que la investigación aplicada es la de aclarar, canalizar y solucionar dificultades que se dan en una serie de procedimientos, a través del sometimiento de posibles soluciones, que se dan por manifestaciones propias, de las acciones del hombre. De esta forma se menciona que el trabajo de investigación se acompañará con una perspectiva de corte cuantitativo, delimitando la atracción y correlación entre

variantes, para los cuales se usará información numérica y cuadros de datos, que harán que se confirmen la hipótesis planteada (Nicaragua, 2018).

3.1.2 diseño de investigación

En concordancia con el diseño del producto, el cual es no experimental, ya que estas variables no serán manipuladas, de tal manera se presentará una investigación descriptiva, en donde se pondrán de manifiesto los conceptos y esclarecer las circunstancias que las afectan, de igual manera nos permitirá observar la correspondencia de ambas inconsistencias, como también se muestra el acompañamiento transversal que nos brindara la recopilación de datos que se darán en un momento y espacio establecido, los cuales nos dirigirá a la hipótesis planteada y pasar a la experiencia adquirida (Hernández et al. 2014). Se muestra el gráfico del diseño correlacional.

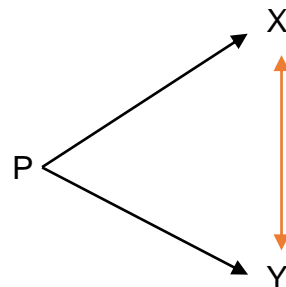
Dónde:

P: Población

X: Gestión Administrativa

Y: Calidad de Servicio

r: Correlación



3.2. Variables y operacionalización

Gestión Administrativa

Definición conceptual

Con respecto a este punto, Chiavenato (2019) explica que la gestión administrativa radica en enfocar, coordinar e inspeccionar las actividades de la organización, las cuales están encaminadas a lograr un fin en general.

Definición operacional

La variable gestión administrativa se estudiará a través de la aplicación de un cuestionario, desarrollado con una escala de medición tipo Likert, con las dimensiones: planeación, organización, dirección y control con sus correspondientes indicadores.

Dimensión:

Planificación

Indicadores:

Procedimientos establecidos

Planes estratégicos

Objetivos Institucionales

Dimensión:

Organización

Indicadores:

Coordinación

Canales de comunicación

Dimensión:

Dirección

Indicadores:

Liderazgo

Toma de decisiones

Dimensión:

Control

Indicadores:

Supervisión

Cumplimiento de metas

Instrumentos de supervisión

Calidad de servicio

Definición conceptual

Con respecto a la definición conceptual, Doroteo (2017), menciona que para haya una buena atención al ciudadano se debe incrementar las competencias del personal policial, integrándolos en las tareas de ocupaciones administrativas, para que dicho objetivo se logre la Institución debe desarrollar estrategias apropiadas para que el personal policial tenga un buen clima laboral, debido a que es muy importante el buen trato por ambas partes, a fin de poder asegurar una excelente atención al ciudadano.

Definición operacional

La variable calidad de servicio se estudiará mediante la aplicación de un cuestionario desarrollado con una escala de medición tipo Likert, a través de las dimensiones: elemento tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía con sus correspondientes sus indicadores.

Dimensión:

Elementos Tangibles

Indicadores:

Equipos disponibles

Tecnología

Dimensión:

Fiabilidad

Indicadores:

Atención adecuada

Horario de atención

Dimensión:

Capacidad de respuesta

Indicadores:

Resolución de problemas

Atención rápida

Dimensión:

Seguridad

Indicadores:

Confianza en el personal policial

Privacidad de la información

Dimensión:

Empatía

Indicadores:

Amabilidad

Respeto

Escala de medición: La escala de medición será ordinal y se hará de forma ordenada.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Según, Hernández & Mendoza (2019) menciona que está formada por la reunión de recursos que presentan particularidades genéricas en un entorno, los cuales nos brindan como llevar a cabo una investigación, para la consideración de este proyecto la población es de 198 efectivos policías de la comisaría de Puente Piedra.

Criterio de inclusión: para la realización de este trabajo de investigación se utilizó a todo el personal policial del área de delitos de la comisaría de Puente Piedra.

Criterio de exclusión: para la realización de este trabajo de investigación no se utilizó al personal policial que se encuentre de vacaciones, licencia, permiso, descanso médico ni al personal civil que labore en la comisaría de Puente Piedra.

3.3.2 Muestra

Según Palella & Martins (2017) definen que es una cantidad de recursos utilizados, que simboliza al tamaño total de elementos con las mismas semejanzas, los cuales son sometidos a las herramientas de evaluación, dándonos los resultados concretos. Para este estudio se ha elegido a 30 policías en actividad de la comisaría de Puente Piedra del área de delitos.

3.3.3 Muestreo

Este estudio utilizó el tipo no probabilístico y el muestreo por conveniencia, según Ríos (2017) define como un tipo de muestreo, se realiza sin ser programado por los investigadores y se da por causa de fuerza mayor.

3.3.4 Unidad de análisis

Está constituido por un efectivo policial de la comisaría de Puente Piedra.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Ñaupas et al. (2018) menciona que la encuesta es una herramienta para realizar preguntas, con la finalidad de reunir información para comprobar las hipótesis del estudio. En ese sentido, en el presente estudio se recabó la información mediante una encuesta y con un instrumento tipo cuestionario.

Además, Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) menciona que el cuestionario es un grupo de preguntas que se utiliza para realizar la medición de las variables y dimensiones estudiadas. Al respecto, en el estudio se utilizará el cuestionario del autor Soncco Mamani Ali Paul, en su estudio titulado Gestión administrativa y calidad de servicio del personal policial de la comisaría Rural Reque, los cuales contiene 20 preguntas a la variable de gestión administrativa y 22 preguntas de la variable calidad del servicio, los cuales fueron aprobados y pasaron por un proceso de confiabilidad.

Validez

Según Ñaupas et al. (2018) manifiesta que la validez es la precisión de una herramienta de medición; es decir, que tan exacto arroja los resultados para el tipo de validez requerido. El autor ejemplifica que la exactitud, autenticidad o eficacia comprenden

diversos aspectos de un concepto específico (la habilidad mental comprende un conjunto de variables como, por ejemplo: habilidad verbal, numérica, espacial, etc.). En el presente trabajo, los instrumentos utilizados fueron del autor Soncco Mamani, Ali Paul, para las variables y dimensiones que se usaron para este estudio.

Confiabilidad

Según Ñaupas et al. (2018) señala que la confiabilidad es una herramienta fiable cuando los cálculos realizados no cambian de manera relevante por los factores tiempo, persona, grado de instrucción, entre otros. Si los factores permanecen “constantes” los resultados no deberían variar, ello significaría que el instrumento es confiable. En este trabajo se ha logrado mediante el Alfa de Cronbach obteniendo un coeficiente de 0.379 para el instrumento de las variables gestión administrativa y de 0.664 para el instrumento de la variable calidad de servicio, calificando las dos variables como excelente.

3.5. Procedimientos

Para comenzar, se elaboró el cuestionario de acuerdo a las variables y dimensiones estudiadas, los cuales fueron aprobados por el juicio de 03 expertos. Asimismo, se realizó 42 preguntas a los efectivos PNP de la Comisaría de Puente Piedra, para ello se presentó la solicitud de permiso dirigido al comandante de la comisaría, el cual nos autorizó realizar la encuesta respectiva, el cual se adjunta la solicitud mencionada en los anexos de la presente investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Para analizar los datos de la presente investigación, en primera instancia se utilizó las encuestas que fueron llenadas por el personal policial en el cuestionario de preguntas, asimismo dicha información recabada fue procesada e ingresada en la hoja de cálculo de la aplicación de Excel, en el cual se realizó el estudio de los datos de manera descriptiva. Así como también, dichos datos se ingresaron en el programa estadístico SPSS versión 26, a través del cual se ejecutó la prueba de normalidad para tener información de cómo se distribuirá los datos, a fin de determinar el resultado de la correlación de las variables.

3.7. Aspectos éticos

El desarrollo de la presente investigación se realizó considerando los procedimientos y normas de la Universidad Cesar Vallejo, de acuerdo a la Resolución N.º 0168-2020/UCV, el cual establece respetar la elección y decisión de las respuestas de los encuestados, asimismo los participantes deben tener claro el panorama de la información que entregaron que se desarrolló exclusivamente para el análisis de estudio.

De igual forma, se tomó en consideración los principios éticos de la Asociación Psicológica Americana (APA, 2020) el cual indica en la séptima edición sobre cómo citar diversas fuentes bibliográficas.

IV. RESULTADOS

En este capítulo se presentarán los resultados obtenidos de la ejecución de los cuestionarios que buscan estudiar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima, 2022, a continuación, se muestran los resultados desde la estadística descriptiva y la inferencial.

4.1. Estadística descriptiva

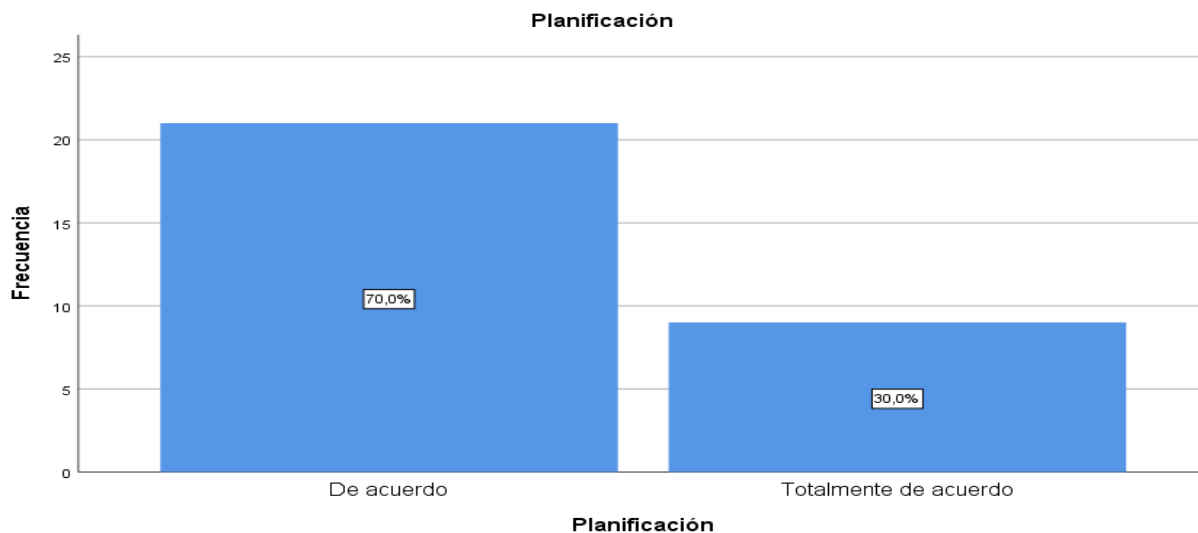
Tabla 1

Dimensión planificación

		Planificación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	21	70,0	70,0	70,0
	Totalmente de acuerdo	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 1

Dimensión planificación



Interpretación: en la tabla 1 y la figura 1 se aprecian los resultados obtenidos, concernientes con la dimensión planificación, el 70,0 % y el 30,0 % de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente, en que la unidad policial planifica estrategias para la realización de sus funciones operativas. Ello se debe a que cuentan con personal instruido en procedimientos administrativos, que analizan la problemática actual, lo que permite la planificación de sus actividades para lograr efectividad.

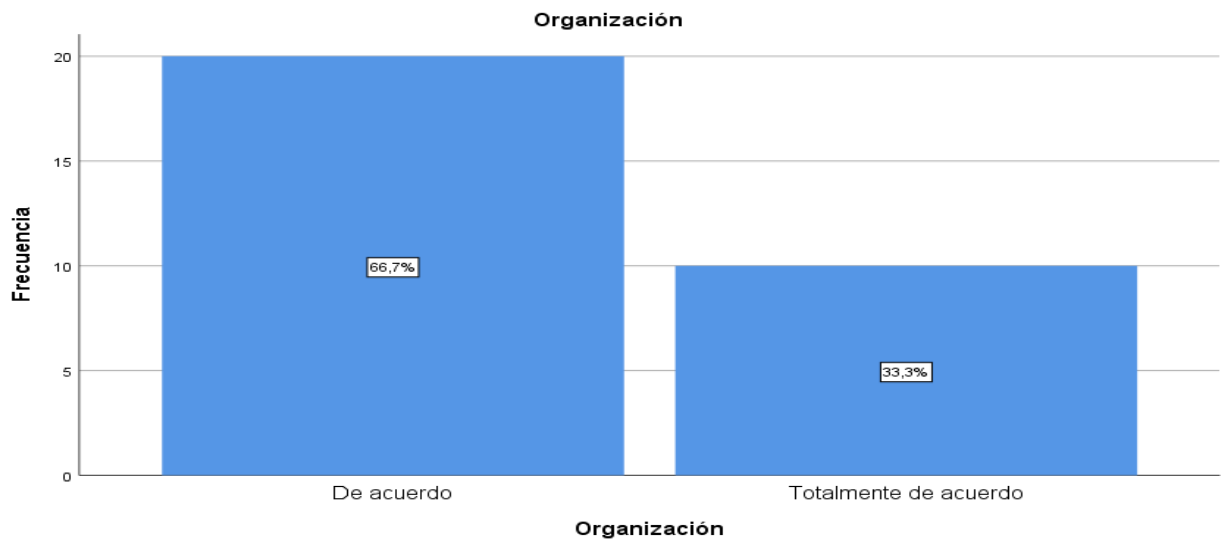
Tabla 2

Dimensión organización

		Organización			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Válido De acuerdo	20	66,7	66,7	66,7
	Totalmente de acuerdo	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 2

Dimensión organización



Interpretación: en la tabla 2 y la figura 2 se aprecia los resultados obtenidos, concernientes con la dimensión organización, el 66,7% y el 33,3%, de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente, en que la unidad policial practique una adecuada organización basada en el trabajo en equipo y la cultura organizacional, lo que permite lograr los objetivos institucionales.

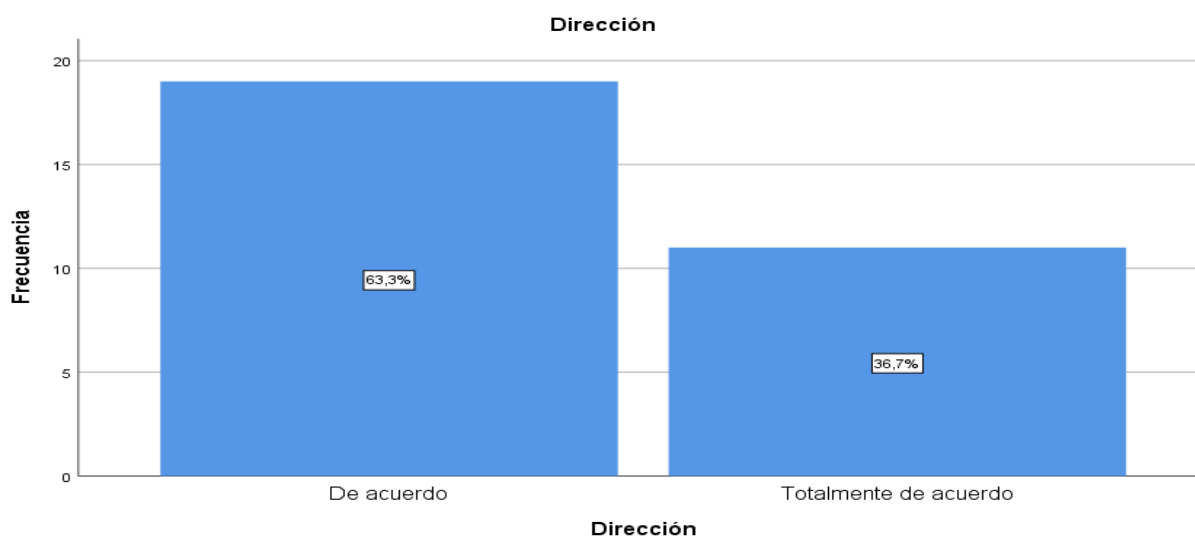
Tabla 3

Dimensión dirección

		Dirección			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	19	63,3	63,3	63,3
	Totalmente de acuerdo	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 3

Dimensión dirección



Interpretación: en la tabla 3 y la figura 3 se aprecia los resultados obtenidos, concernientes con la dimensión dirección, el 63,3% y el 36,7%, de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente, en que la unidad policial practique una adecuada dirección basada en la capacidad de gestión y las estrategias policiales, lo que permitirá lograr los objetivos institucionales.

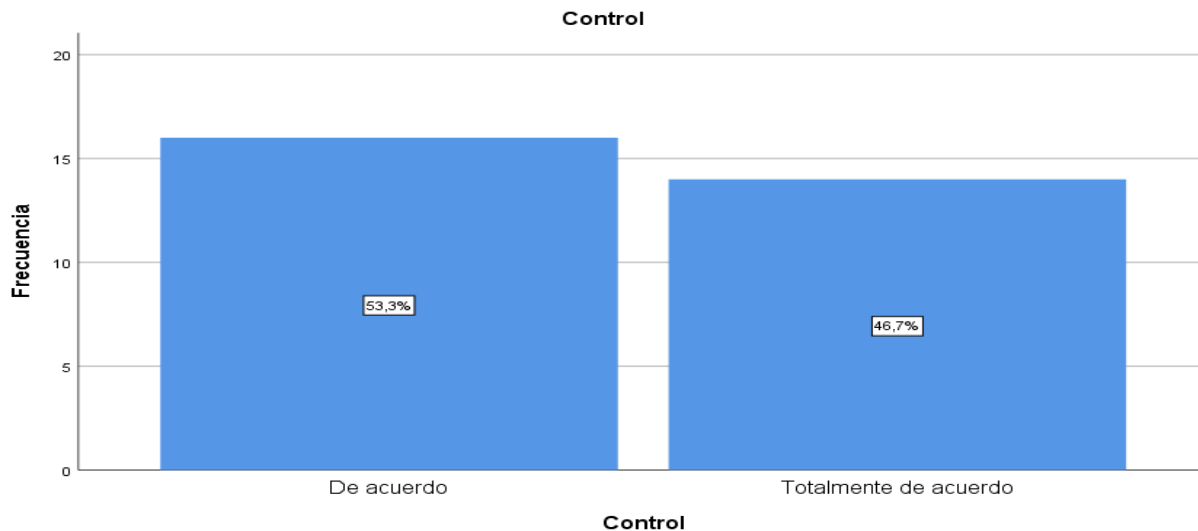
Tabla 4

Dimensión control

		Control			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	16	53,3	53,3	53,3
	Totalmente de acuerdo	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 4

Dimensión control



Interpretación: en la tabla 4 y la figura 4 se aprecia los resultados obtenidos, concernientes con la dimensión control, el 53,3 % y el 46.7% de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente, en que su unidad policial cuente con un control basado en la supervisión continua y evaluación de desempeño, permitiendo el cumplimiento de los objetivos de la unidad policial.

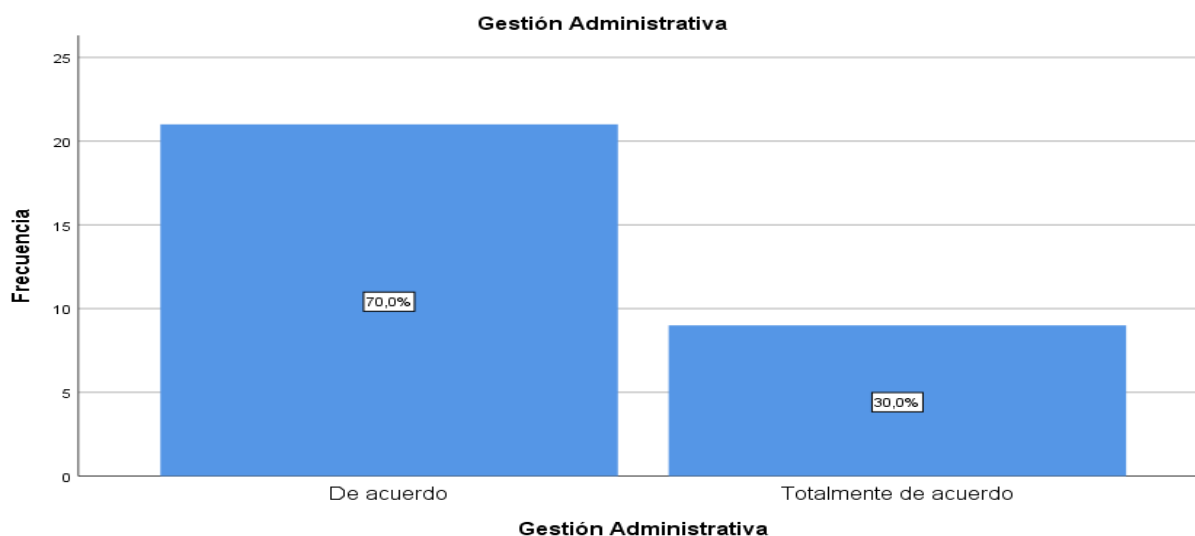
Tabla 5

Variable gestión administrativa

Gestión Administrativa					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	21	70,0	70,0	70,0
	Totalmente de acuerdo	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 5

Variable gestión administrativa



Interpretación: en la tabla 5 y la figura 5 se aprecia los resultados obtenidos, concernientes con la variable Gestión Administrativa, el 70,0 % y el 30,0% de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente, en que la gestión administrativa de la unidad policial cuenta con una adecuada planeación, organización, dirección y control en su implementación, lo que permite el logro de los objetivos institucionales con efectividad.

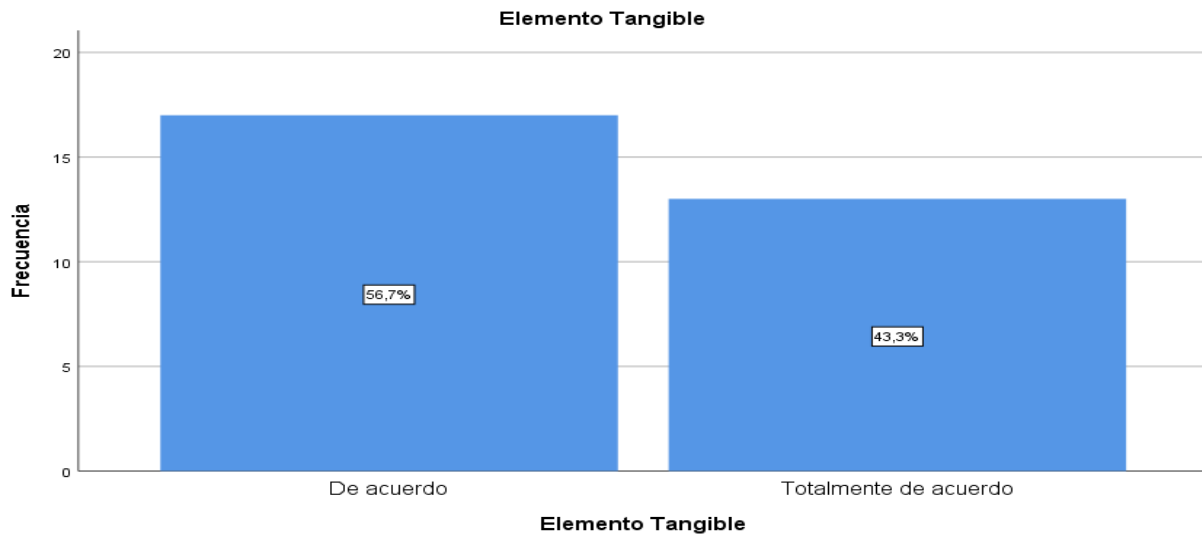
Tabla 6

Dimensión elemento tangible

		Elemento Tangible			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	17	56,7	56,7	56,7
	Totalmente de acuerdo	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 6

Dimensión elemento tangible



Interpretación: en la tabla 6 y la figura 6 se aprecia los resultados obtenidos, concernientes con la dimensión elemento tangible, el 56,7% y el 43,3% de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo, en que la unidad policial cuente con una adecuada infraestructura e innovación de equipos, permitiendo prestar un buen servicio para una adecuada atención al ciudadano.

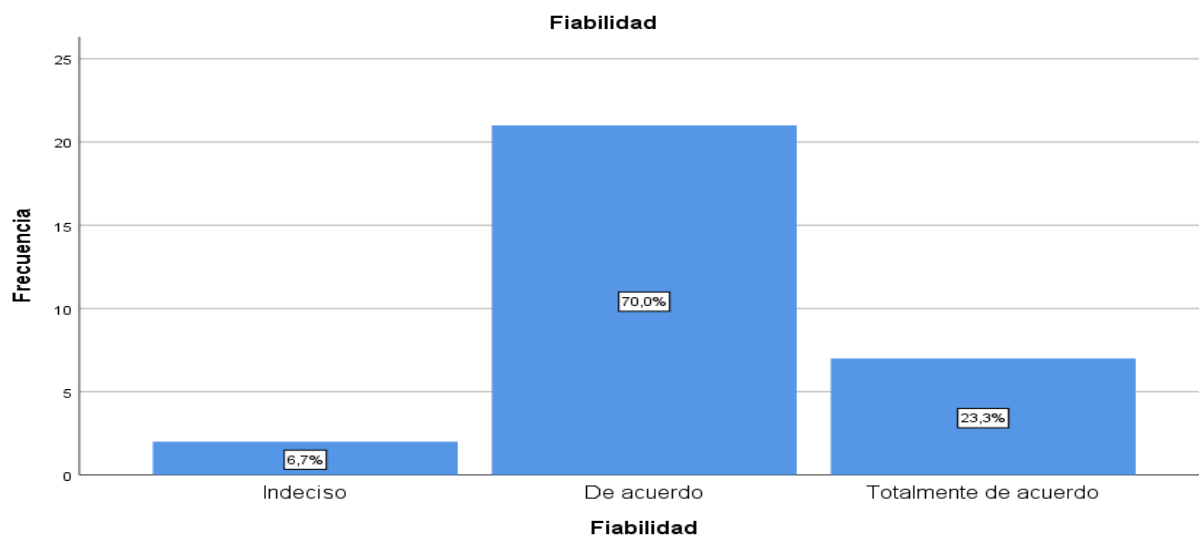
Tabla 7

Dimensión fiabilidad

		Fiabilidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	2	6,7	6,7	6,7
	De acuerdo	21	70,0	70,0	76,7
	Totalmente de acuerdo	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 7

Dimensión fiabilidad



Interpretación: en la tabla 7 y la figura 7 se aprecia los resultados obtenidos, concernientes con la dimensión fiabilidad, el 70,0 % y el 23,3% de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo en que la unidad policial brinda información adecuada y de servicio esmerado, para el cumplimiento del buen servicio, mientras que el 6,7% se encuentra indeciso respecto a este aspecto.

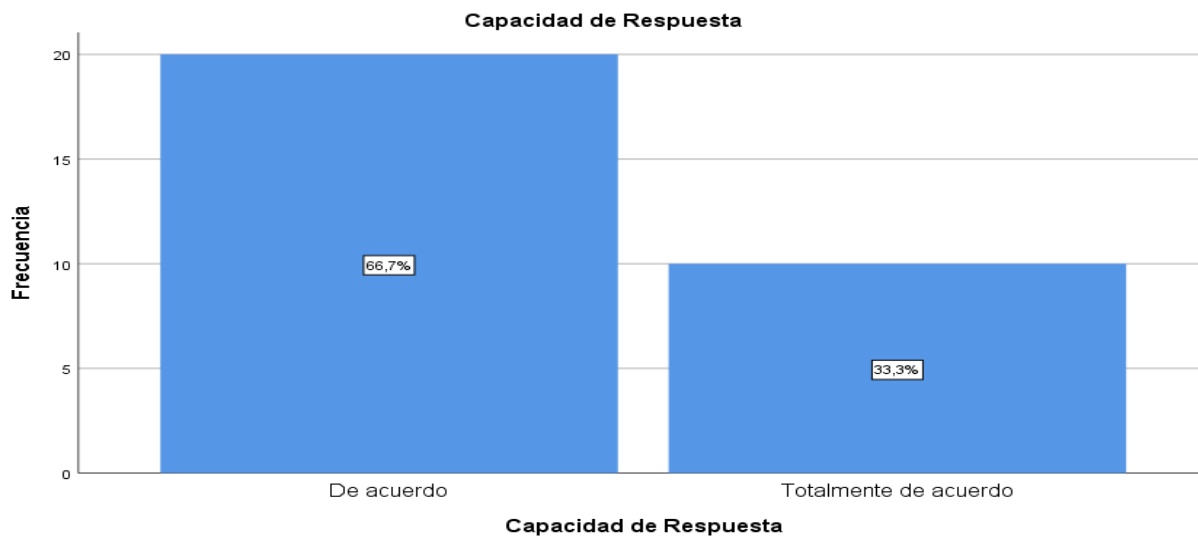
Tabla 8

Dimensión capacidad de respuesta

		Capacidad de Respuesta			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	20	66,7	66,7	66,7
	Totalmente de acuerdo	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 8

Dimensión capacidad de respuesta



Interpretación: en la tabla 8 y la figura 8 se aprecia los resultados obtenidos, concernientes con la dimensión, capacidad de respuesta, el 66,7% y el 33,3% de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente, en que la unidad policial tiene una capacidad de respuesta rápida y oportuna, mostrando predisposición para ayudar a la población, lo que genera una confianza a los ciudadanos.

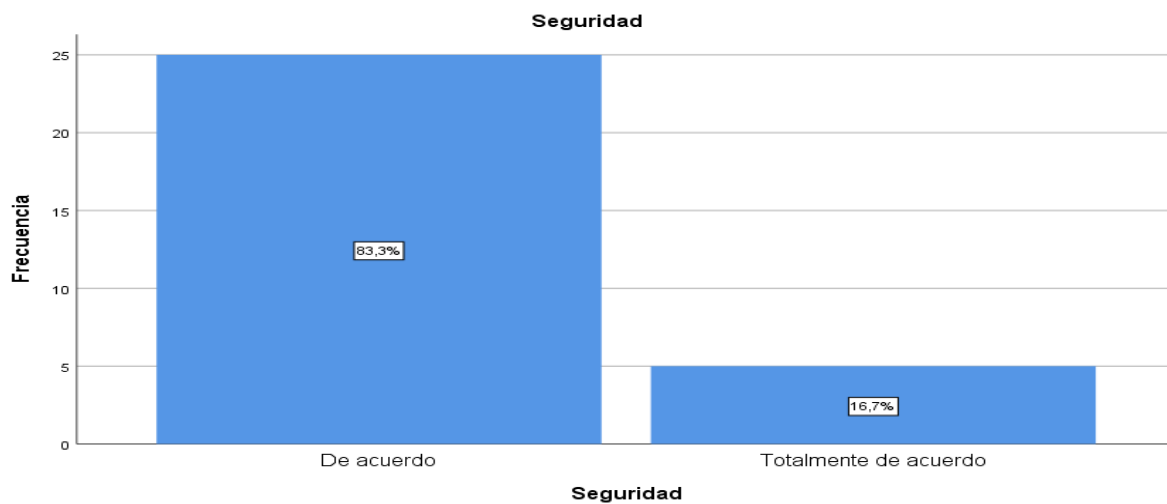
Tabla 9

Dimensión seguridad

		Seguridad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	25	83,3	83,3	83,3
	Totalmente de acuerdo	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 9

Dimensión seguridad



Interpretación: en la tabla 9 y la figura 9 se aprecia los resultados obtenidos, concernientes con la dimensión seguridad, el 83,3% y el 16,7% de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente, en que la unidad policial sea segura, ya que consideran que se cuenta con el personal idóneo con actitud positiva para una adecuada atención, transmitiendo confianza a los ciudadanos.

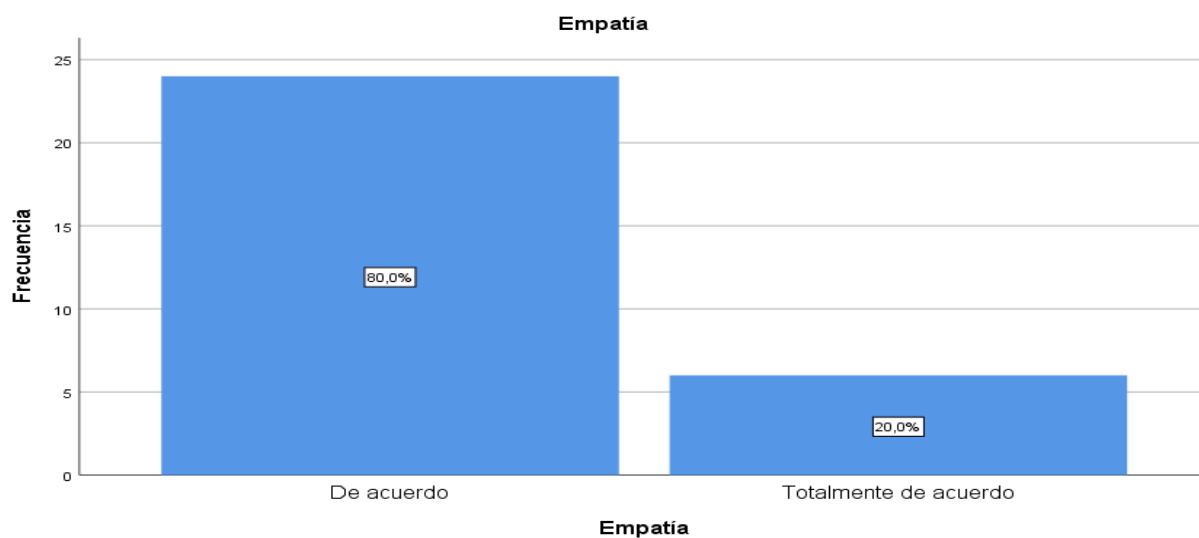
Tabla 10

Dimensión empatía

		Empatía			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	24	80,0	80,0	80,0
	Totalmente de acuerdo	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 10

Dimensión empatía



Interpretación: en la tabla 10 y la figura 10 se aprecia los resultados obtenidos, concernientes con la dimensión empatía, el 80,0% y el 20,0% de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente, en que el personal es empático, que comprende las necesidades del ciudadano, y demuestra un debido trato cortés y amable, el cual busca satisfacer los requerimientos del usuario y mejorar la calidad del servicio.

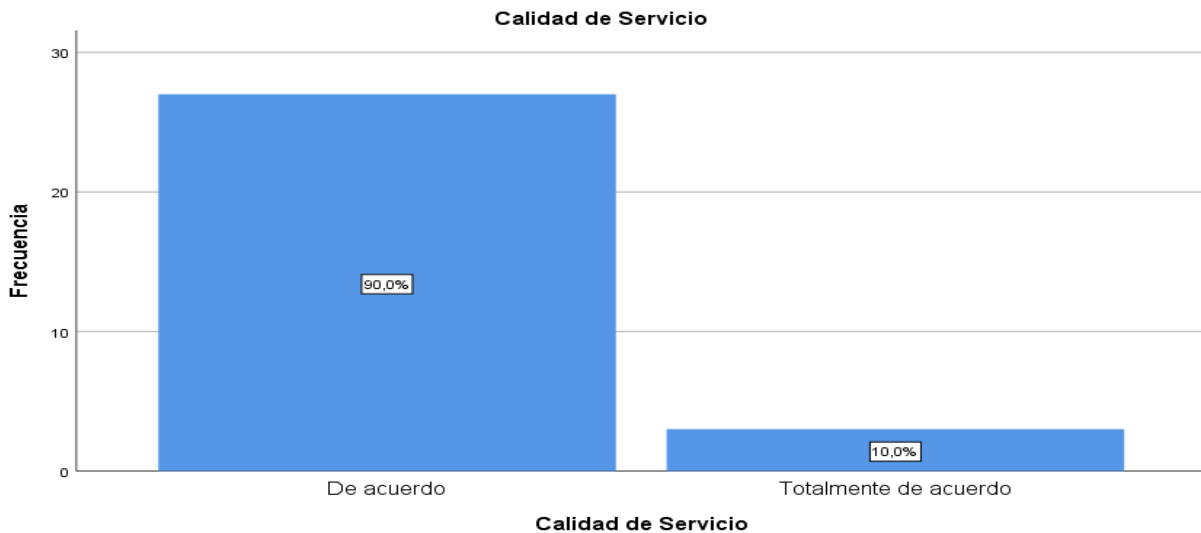
Tabla 11

Variable calidad de servicio

		Calidad de Servicio			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	27	90,0	90,0	90,0
	Totalmente de acuerdo	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 11

Variable calidad de servicio



Interpretación: en la tabla 11 y la figura 11 se aprecia los resultados obtenidos, concernientes con la variable calidad de servicio, el 90,0% y el 10% de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente, en que la calidad del servicio brindado es adecuado, fiable, segura, oportuna y empática, debido a que se cuenta con una adecuada infraestructura y equipo, y con personal con conocimientos suficientes para el desarrollo de sus actividades, logrando transmitir confianza y una satisfacción en la atención de los requerimientos.

4.2 Estadística inferencial

Hipótesis general

H_a: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima – 2022.

H₀: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima – 2022.

Tabla 12

Correlación de gestión administrativa y calidad de servicio.

Correlaciones				
			Gestión Administrati va	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Gestión Administrati va	Coeficiente de correlación	1,000	,509**
		Sig. (bilateral)	.	,004
	Calidad de Servicio	N	30	30
		Coeficiente de correlación	,509**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	30	30

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

Interpretación: La comisaria de Puente Piedra presenta deficiencias respecto al tiempo de atención y solución de problemas, de manera oportuna, por lo que resulta necesario elaborar directivas de ejecución de los diversos servicios que brinda la unidad policial, la cual identifique actores, y tiempos adecuados de atención, lo cual mejoraría no solo la atención a los ciudadanos, sino que permitirá lograr mejoras en la gestión administrativa mediante la simplificación de las acciones para el logro de resultados, se obtuvo un coeficiente de 0,509, además de un Sig. Bilateral 0.004 lo que mediante la regla (Sig. $0.000 \geq 0.05$), lo que permite aceptar la hipótesis alterna.

Hipótesis específica

H_a: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y los elementos tangibles al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima – 2022.

H₀: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y los elementos tangibles al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima – 2022.

Tabla 13

Correlación de gestión administrativa y elementos tangibles.

Correlaciones				
			Gestión Administrativa	Elemento tangible
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,161
		Sig. (bilateral)	.	,394
	N		30	30
	Elemento Tangible	Coefficiente de correlación	,161	1,000
Sig. (bilateral)		,394	.	
N		30	30	

Interpretación: una vez aplicado el coeficiente Rho de Spearman se puede señalar que existe una correlación positiva media entre las variables de gestión administrativa y la dimensión elemento tangible al obtener un coeficiente de 0,161, además de un Sig. Bilateral 0.394 lo que mediante la regla (Sig. $0.000 \geq 0.05$), permite aceptar la hipótesis nula que señala que no existe relación significativa entre la gestión administrativa y elemento tangible al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima – 2022.

Hipótesis específica

H_a: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la fiabilidad al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima – 2022.

H₀: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la fiabilidad al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima – 2022.

Tabla 14

Correlación de gestión administrativa y fiabilidad.

		Correlaciones		
			Gestión Administrativa	Fiabilidad
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,084
		Sig. (bilateral)	.	,660
		N	30	30
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,084	1,000
		Sig. (bilateral)	,660	.
		N	30	30

Interpretación: una vez aplicado el coeficiente Rho de Spearman se puede señalar que existe una correlación positiva débil entre las variables de gestión administrativa y la fiabilidad al obtener un coeficiente de 0,084, además de un Sig. Bilateral 0.660 lo que mediante la regla ($\text{Sig. } 0.000 \geq 0.05$), permite aceptar la hipótesis nula que señala que no existe relación significativa entre la gestión administrativa y fiabilidad al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima – 2022.

Hipótesis específica

H_a: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima – 2022.

H₀: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima – 2022.

Tabla 15

Correlación de gestión administrativa y capacidad de respuesta.

		Correlaciones		
			Gestión Administrativa	Capacidad de Respuesta
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,000
		Sig. (bilateral)	.	1,000
		N	30	30
	Capacidad de Respuesta	Coeficiente de correlación	,000	1,000
		Sig. (bilateral)	1,000	.
		N	30	30

Interpretación: una vez aplicado el coeficiente Rho de Spearman se puede señalar que no existe una correlación entre las variables de gestión administrativa y la capacidad de respuesta al obtener un coeficiente de 0,000, además de un Sig. Bilateral 1.000 lo que mediante la regla ($\text{Sig. } 0.000 \geq 0.05$), permite aceptar la hipótesis nula que señala que no existe relación significativa entre la gestión administrativa y capacidad de respuesta al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima – 2022.

Hipótesis específica

H_a: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la seguridad al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima – 2022.

H₀: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la seguridad al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima – 2022.

Tabla 16

Correlación de gestión administrativa y seguridad.

Correlaciones				
		Gestión Administrativa		
			va	Seguridad
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,293
		Sig. (bilateral)	.	,116
		N	30	30
	Seguridad	Coeficiente de correlación	,293	1,000
Sig. (bilateral)		,116	.	
N		30	30	

Interpretación: una vez aplicado el coeficiente Rho de Spearman se puede señalar que existe una correlación positiva media entre las variables de gestión administrativa y la seguridad al obtener un coeficiente de 0,293, además de un Sig. Bilateral 0.116 lo que mediante la regla (Sig. $0.000 \geq 0.05$), permite aceptar la hipótesis nula que señala que no existe relación significativa entre la gestión administrativa y la seguridad al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima – 2022.

Hipótesis específica

H_a: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la empatía al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima – 2022.

H₀: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la empatía al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima – 2022.

Tabla 17

Correlación de gestión administrativa y empatía.

		Correlaciones		
			Gestión Administrativa	Empatía
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	-,145
		Sig. (bilateral)	.	,443
		N	30	30
	Empatía	Coeficiente de correlación	-,145	1,000
		Sig. (bilateral)	,443	.
		N	30	30

Interpretación: una vez aplicado el coeficiente Rho de Spearman se puede señalar que existe una correlación negativa media entre las variables de gestión administrativa y la empatía al obtener un coeficiente de -0,145, además de un Sig. Bilateral 0.443 lo que mediante la regla ($\text{Sig. } 0.000 \geq 0.05$), permite aceptar la hipótesis nula que señala que no existe relación significativa entre la gestión administrativa y empatía al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima – 2022.

V. DISCUSIÓN

Después de haber elaborado el análisis descriptivo e inferencial, se determinó respecto al objetivo general lo siguiente: Determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima -2022, con respecto a la variable gestión administrativa para el 70% de las personas encuestadas

señalan que tiene un adecuado proceso administrativo que alcanza el logro de sus objetivos trazados, en función a la variable calidad de servicio el 90.0 % de los policías encuestados, determinaron que la unidad policial es fiable, ya que cuentan con trabajadores con buena disposición e instrucción en sus conocimientos y con una adecuada infraestructura. Por otra parte, se obtuvo un coeficiente de 0,509, el cual se marca que existe una correlación positiva considerable entre las variables que fueron parte del estudio, asimismo de un sig. Bilateral 0,004, lo que señala la aprobación de la hipótesis alterna que indica que existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad del servicio al ciudadano en la comisaría del Puente Piedra, Lima - 2022.

Los resultados expuestos coinciden con lo señalado por Paico (2021), quien, en la investigación de su tesis, concluye que existe relación entre las variables Gestión Administrativa y la calidad del servicio. Sin embargo, a diferencia del autor, no se obtuvo significancia entre las variables y sus dimensiones (individualmente), lo cual podría estar explicado en que las dimensiones en su conjunto, son significativas respecto a la variable; es decir, cambios individuales no generan cambios en la variable, pero cambios en conjunto sí, pero dicho estudio no es materia de la presente investigación, por lo que podría ser abarcado en posteriores investigaciones. Asimismo, con base en lo anterior y concordante con lo señalado por Colchado (2021) existe correspondencia entre las variables que son objeto de estudio, identificando una correlación positiva considerable entre las variables Gestión Administrativa y la calidad del servicio.

De acuerdo a lo expuesto, Chiavenato (2018) señala que la gestión administrativa comprende una serie de procedimientos, los cuales deben darse de forma constante y ordenada; es decir, de forma encadenada, iniciando por la planificación de los recursos, la organización de la empresa, la dirección por parte del personal calificado; así como el control que debe ser antes, durante y después de su implantación, lo cual permitirá alcanzar los objetivos de la toda organización.

Respecto al objetivo específico: Identificar la relación entre la gestión administrativa y los elementos tangibles al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima – 2022.

Se determinó que para el 56.7% de las personas encuestadas están de acuerdo en que la unidad policial cuenta con una adecuada infraestructura e innovación de equipos, lo

que permite prestar un buen servicio para una adecuada atención al ciudadano. Además, se obtuvo un coeficiente de 0,161, el cual se marca que existe una correlación positiva media entre las variables que fueron parte del estudio, asimismo de un sig. Bilateral 0,394, lo que señala el rechazo de la hipótesis alterna, por lo cual se indica que no existe relación significativa entre la gestión administrativa y los elementos tangibles al ciudadano en la comisaría del Puente Piedra, Lima - 2022.

Los resultados coinciden con lo señalado por Rengifo et al. (2018), quien indican que, para lograr una eficiente gestión administrativa, se requiere entre otros, de infraestructura, con la finalidad de satisfacer las necesidades que aquejan a los usuarios y generar buenas expectativas.

Por otro lado, los resultados de significancia, señalan que no existe relación significativa entre la gestión administrativa y los elementos tangibles, lo cual es concordante por lo determinado por Velarde et al. (2016), quien señala que existe una relación relevante entre tangibilidad y satisfacción al consumidor, toda vez que una empresa debe contar constantemente con equipamientos renovados, ambientes agradables, aseados e instrumental visualmente llamativos, porque de primera instancia dichos equipos son visibles al público y causan buena impresión al consumidor; es decir, se relaciona con la calidad del servicio y no con la gestión administrativa.

Con base en lo anterior, González et al. (2020) conceptualiza a la organización como la forma de articular y equipar, con las herramientas económicas, científicas, banco de datos y humanos, a las áreas de la organización, con la finalidad de que tengan un buen desarrollo de las acciones encargadas y así poder lograr las metas propuestas.

Respecto al objetivo específico: conocer la relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima – 2022. Se determinó que para el 70.0% de las personas encuestadas están de acuerdo en que la unidad policial brinda información adecuada y de servicio esmerado, para el cumplimiento del buen servicio. Además, se obtuvo un coeficiente de 0,084, por lo que puede señalarse que existe una correlación positiva débil entre las variables de gestión administrativa y la fiabilidad; asimismo, de un sig. Bilateral 0,660, lo que señala el rechazo de la hipótesis

alterna, por lo cual se indica que no existe relación significativa entre la gestión administrativa y la fiabilidad al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima – 2022.

Los resultados coinciden con lo señalado por Soncco (2021), quien como resultado del estudio realizado determinó, entre otros, que la dimensión de fiabilidad, resultó favorable y positiva con respecto a la gestión administrativa y calidad del servicio que brinda el personal policial.

Por otro lado, los resultados de significancia, señalan que no existe relación significativa entre la gestión administrativa y la fiabilidad, lo cual no es concordante por lo determinado por el autor, Tavera (2021), quien establece que hay relación significativa entre la gestión policial y la fiabilidad en la comisaría distrital de Monsefú.

Con base en lo expuesto, Sánchez et al. (2017) determina que la fiabilidad es el cumplimiento de los plazos, tiempos y características ofrecidas por la institución.

Respecto al objetivo específico: determinar la relación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima – 2022, se determinó que para el 66,7% de los efectivos policiales encuestados, manifestaron que están de acuerdo en que se realicen planes para una buena capacidad de respuesta rápida y oportuna del personal policial. Por otro lado, se obtuvo un coeficiente de 0,000, además de un sig. Bilateral 1,000, lo que reveló la aceptación de la hipótesis nula que señala que no existe relación significativa entre la gestión administrativa y capacidad de respuesta al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima – 2022.

Tales resultados se ajustan a lo mencionado por Ghanouni (2022) que en su investigación, el cual demostró que la dimensión capacidad de respuesta tiene una incidencia en la gestión administrativa, para la entrega de un servicio de calidad por parte de los efectivos policiales, disponiendo estrategias que mejoren el tiempo y la inmediatez en la respuesta por parte de la policía.

Asimismo, los resultados de significancia, señalan que no existe relación significativa entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta, el cual es coherente por lo mencionado por los autores, Nordin & Khalid (2021), quienes indican que las instituciones

policiales deben prestar un servicio de calidad que sea eficaz y eficiente a los ciudadanos.

Basándonos en lo anterior, Silvestri et al. (2017) define la capacidad de respuesta, es la de contar con tiempos determinados para brindar un servicio de calidad a los ciudadanos, donde se entienda sus necesidades y expectativas.

Respecto al objetivo específico: determinar la relación entre la gestión administrativa y la seguridad al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima – 2022, se determinó que para el 83,3% de los efectivos policiales encuestados, manifestaron que están de acuerdo en que se realicen estrategia donde se cuenten con personal policial idóneo con actitudes adecuadas con la atención al ciudadano que transmitan confianza y seguridad. Por otro lado se obtuvo un coeficiente de 0,293, además de un sig. Bilateral 0,116, lo que reveló la aceptación de la hipótesis nula que señala que no existe relación significativa entre la gestión administrativa y la seguridad al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima – 2022.

Tales resultados se ajustan a lo mencionado por Sahapattana & Cheurprakobkit (2019) en su estudio, mostró que la dimensión seguridad tiene una repercusión en la gestión administrativa, el cual tiene una incidencia en el servicio que brindan el personal policial, que tiene que actuar con estrategias que ayuden a mejorar la confianza de los ciudadanos.

De igual forma, los resultados de significancia, señalan que existe una correlación positiva media entre la gestión administrativa y la seguridad, el cual es coherente por lo mencionado por, Kgomotso (2018) quien indica que el personal debe transmitir una fuerte confianza a los ciudadanos, que harán que se sientan tranquilos y seguros.

Con base en lo anterior, Sánchez et al. (2017) define la seguridad, como el intelecto que tiene el efectivo para el desarrollo de sus actividades, donde se genere la confianza y determinación, mejorando la relación con los ciudadanos.

Respecto al objetivo específico: determinar la relación entre la gestión administrativa y la empatía al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima – 2022, se determinó que para el 80,0% de los efectivos policiales encuestados, manifestaron que están de

acuerdo en que el personal policial demuestre un trato cortés y amable, comprendiendo las necesidades de los ciudadanos, buscando mejorar la calidad de servicio. Por otro lado, se obtuvo un coeficiente de $-0,145$, además de un sig. Bilateral $0,443$, lo que reveló la aceptación de la hipótesis nula que señala que no existe relación significativa entre la gestión administrativa y la empatía al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima – 2022.

Tales resultados se ajustan a lo mencionado por, Franco (2021) en su estudio, que mostró que la dimensión empatía tiene un alcance en la gestión administrativa, el cual repercute en el servicio brindado por los efectivos policiales, el cual tienen que actuar con estrategias planificadas que ayuden a que el personal comprenda las necesidades de los ciudadanos.

De igual forma, los resultados de significancia, señalan que existe una correlación negativa media entre la gestión administrativa y la seguridad, el cual es coherente por lo mencionado por, Soncco (2021) indica que se debe practicar más la empatía por parte de los efectivos policiales, lo cual haría que se brinde un servicio amigable que ayudará a brindar un servicio personalizado.

Con base en lo anterior, Sánchez et al. (2017) define la empatía, como el talento, de entender, asistir, brindar protección y un servicio acorde a las necesidades, con la realización de buenas prácticas que busquen la satisfacción del público usuario.

VI. CONCLUSIONES

1. En relación con el objetivo general “Determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima – 2022”, se concluye que, se obtuvo un coeficiente de $0,509$ lo que indica que existe una correlación positiva considerable entre las variables estudiadas, además de un sig. Bilateral $0,004$, lo que reveló la aceptación de la hipótesis alterna que señala que existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad del servicio al ciudadano en la comisaría del Puente Piedra, Lima - 2022.
2. En cuanto al objetivo específico “Identificar la relación entre la gestión administrativa y los elementos tangibles al ciudadano en la comisaría de Puente

Piedra, Lima – 2022”, se concluye que, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,161 lo que expresa una correlación positiva media entre la variable gestión administrativa y la dimensión de los elementos tangibles. De igual forma, con base en la regla de significancia ($\text{Sig. } 0.000 \leq 0.05$), se acepta la hipótesis nula, esto es: no existe relación significativa entre la gestión administrativa y los elementos tangibles al ciudadano en la comisaría del Puente Piedra, Lima - 2022.

3. En cuanto al objetivo específico “Conocer la relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima – 2022”, se concluye que, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,084 lo que expresa una correlación positiva débil entre la variable gestión administrativa y la dimensión de fiabilidad. De igual forma, con base en la regla de significancia ($\text{Sig. } 0.000 \leq 0.05$), se acepta la hipótesis nula, esto es: no existe relación significativa entre la gestión administrativa y la fiabilidad al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima - 2022.
4. Con respecto al objetivo específico “Analizar la relación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima – 2022”, se concluye que, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,000 lo que expresa que no existe una correlación entre la variable gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta. De igual forma, con base en la regla de significancia ($\text{Sig. } 0.000 \geq 0.05$), se acepta la hipótesis nula, esto es: no existe relación significativa entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima - 2022.
5. En cuanto al objetivo específico “Determinar la relación entre la gestión administrativa y la seguridad al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima – 2022”, se concluye que, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,293 lo que expresa que existe una correlación positiva media entre la variable gestión administrativa y la dimensión seguridad. De igual forma, con base en la regla de significancia ($\text{Sig. } 0.000 \geq 0.05$), se acepta la hipótesis nula, esto es: no existe relación significativa entre la gestión administrativa y la seguridad al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima - 2022.

6. Con respecto al objetivo específico “Analizar la relación entre la gestión administrativa y la empatía al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima – 2022”, se concluye que, se obtuvo un coeficiente de correlación de -0,145 lo que expresa que existe una correlación negativa media entre la variable gestión administrativa y la dimensión seguridad. De igual forma, con base en la regla de significancia (Sig. 0.000 \geq 0.05), se acepta la hipótesis nula, esto es: no existe relación significativa entre la gestión administrativa y la empatía al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima - 2022.

VII. RECOMENDACIONES

1. La comisaria de Puente Piedra, debe mantener una adecuada gestión administrativa, que permita brindar una calidad de servicio óptimo, para ello, resulta pertinente que se cuente con una adecuada infraestructura y equipo; personal con conocimientos suficientes para el desarrollo de sus actividades, por lo que se recomienda que las capacitaciones deben estar enfocadas en mejorar la capacidad de respuesta de los efectivos policiales a todo nivel; así como también, planificar y gestionar la asignación de presupuestos óptimos que permitan garantizar la dotación de recursos mínimos para el funcionamiento óptimo del personal.
2. Se recomienda la elaboración y ejecución de un proyecto de inversión para el mejoramiento y/o ampliación del servicio policial en comisarías, con la finalidad de recuperar y/o mejorar las diversas instalaciones y equipamientos que permitan garantizar la adecuada ejecución de sus intervenciones. Para ello, se debe desarrollar Fichas técnicas de proyectos de inversión, la cual está aprobada en la Directiva N° 0002-2017-EF/63.01, por lo que deben coordinar con la Unidad Formuladora a cargo en el Ministerio del Interior, para que a través de su Oficina de Programación Multianual de Inversiones puedan programar la ejecución del citado proyecto.
3. Resulta necesario que la comisaria elaborare directivas de ejecución de los diversos servicios que brinda la unidad policial, la cual identifique actores, y tiempos adecuados de atención, lo cual mejoraría no solo la atención a los

ciudadanos, sino que permitirá lograr mejoras en la gestión administrativa mediante la simplificación de las acciones para el logro de resultados. Para ello deberá realizar la contratación de consultorías especializadas externas, para que, en coordinación con las diversas áreas internas, logren la elaboración de los instructivos propuestos.

4. La implementación del plan Mariano Santos 2030 (MS30), como la actualización y ajuste del Sistema de Información de Unidades Policiales (SIUP), de igual manera el Sistema Informático de Planificación y Control de Patrullaje Policial (SIPCOP), dentro de la comisaría de Puente Piedra, como la capacitación del personal policial de mando medio y bajo en materia de respuestas oportunas y rápidas, trazar objetivos y metas a cumplir de forma trimestral visibles para todo el personal, como el incentivar al personal policial por el buen trabajo realizado, con permisos y pertrechos policial para su buen servicio, esto se dará a través de un proyecto articulado por una comisión integrada por el comisario y los superiores más antiguas de la comisaria PNP Puente Piedra.
5. La realización de reentrenamientos periódicos dentro de sus horas de retén, como la implementación de centro esfuerzo físicos (GYM), con instructores capacitados, de igual forma impartir capacitación y actualización de las nuevas leyes y normas vigentes, a través de la realización convenios con el Poder Judicial, Fiscalía, Defensoría del Pueblo y CNDDHH, esto tiene que darse a través de una sistematización y la articulación de programas con objetivos estructurados en coordinación con las Escuela de Oficiales y Técnico Superior PNP, como también de las unidades operativas como la DINOES PNP y DIRANDRO PNP.
6. Ejecutar capacitaciones para desterrar los prejuicios, trabajos de control de emociones, ejercicios de escucha activa, talleres para desarrollar la comunicación asertiva con los ciudadanos, seminarios de control a la toma de decisiones, que hagan que no saquen sus propias conclusiones los efectivos policiales, como la implementación del programa “Amigos de la Policía” y la realización de convenios con CNDDHH y HIAS, para promover e incentivar al personal que realice las buenas prácticas con el público usuario, esto se dará a través de programas

organizados de trabajo en conjunto con las instituciones del estado y las privadas donde se fortalezcan los artículos de las normas disciplinarias.

REFERENCIAS

- Afroj, S., Hanif, F., Hossain, M. B., Fuad, N., Islam, I., Sharmin, N., & Siddiq, F. (2021). *Assessing the municipal service quality of residential neighborhoods based on SERVQUAL, AHP and Citizen's Score Card: A case study of Dhaka North City Corporation area, Bangladesh*. *Research Article Journal of Urban Management*, 10(3), 179-191. <https://doi.org/10.1016/j.jum.2021.03.001>
- Amir, A. (2021). *Competency Development through Administrative Management on the Performance of Makassar City Government*. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 5(2). <https://doi.org/10.33258/birci.v5i2.5263>
- Anchelia, V., Inga, M., Olivares, P., y Escalante, J. (2021). *La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. Propósitos y Representaciones*, 9(SPE1). <https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9nspe1.899>
- Alzaydi, Z., Al-Hajla, A., Nguyen, B., & Jayawardhena, C. (2018). *A review of service quality and service delivery: Towards a customer co-production and customer-integration approach*, *Business Process Management Journal*. *Article Emerald Insight*. Vol. 24 Issue: 1, pp.295-328. <https://doi.org/10.1108/BPMJ-09-2016-0185>
- Barrera, A., y Ysuiza, M. (2018). *Vista de Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018*. *Revista Gobierno Y Gestión Pública*. (2018). [Usmp.Edu.Pe. https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/145/178](https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/145/178)
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides A. (2020). *Administrative management and quality of service: A diagnosis in the MiPymes of the hotel sector of the Salinas Canton*. *Advances in Tourism. Technology and Smart Systems. Smart Innovation, Systems and Technologies* (pp. 223-230). doi:10.1007/978-981-15-2024-2 [Sci-Hub.se. https://sci-hub.se/https://link.springer.com/book/10.1007/978-981-15-2024-2](https://sci-hub.se/https://link.springer.com/book/10.1007/978-981-15-2024-2)

- Centers, O. S. (2022). *Radiology Administration*. Introduction to Radiologic and Imaging Sciences and Patient Care E-Book, 56. [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=hFGBEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA56&dq=Centers,+O.+S.+\(2023\).+Radiology+Administration.+Introduction+to+Radiologic+and+Imaging+Sciences+and+Patient+Care+E-Book,+56.&ots=4dANvyTtec&sig=2MV4SCFCI0Ua-_QrgR6afWUvBHW#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=hFGBEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA56&dq=Centers,+O.+S.+(2023).+Radiology+Administration.+Introduction+to+Radiologic+and+Imaging+Sciences+and+Patient+Care+E-Book,+56.&ots=4dANvyTtec&sig=2MV4SCFCI0Ua-_QrgR6afWUvBHW#v=onepage&q&f=false)
- Chávez, M., Castelo, A., & Villacis, J. (2020) *Administrative management from the processes of agricultural companies in Ecuador*. Revista Científica FIPCAEC. <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/download/198/323/>
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración: Una visión integral de la moderna administración de las organizaciones (Décima edición)*. McGraw-Hill. https://catalogo.upc.edu.pe/permalink/51UPC_INST/v6r1t2/alma991065120003391
- Chiavenato, I. (2018). *Teoría General de la Administración*. 7ma edición, Sao Paulo-Brasil: 178 – 250. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf
- Colchado, E. (2021) *Gestión administrativa y calidad de servicio en los usuarios del Centro de Emergencia Mujer comisaria - Condevilla periodo 2019* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/68898>
- De Jesús, J. (2022). *General Theory of Administration and knowledge-based organizations: An approach*. Revista universitaria digital de ciencias sociales. https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2022/02/RUDICSv12n24p45_68.pdf
- Dědečková, N. (2020). *Control, controlling and its objectives in the organization*. SHS Web of Conferences, 83, 01009. <https://doi.org/10.1051/shsconf/20208301009>

- Doroteo, D. (2017). *La estrategia para la mejora de la calidad de la atención prestada a la ciudadanía como una herramienta innovadora del sector interior para institucionalizar el principio de orientación al ciudadano*. XXII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Madrid, España, 14 – 17. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/BC6FAA20E8057B41052582560077A297/\\$FILE/dorotden.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/BC6FAA20E8057B41052582560077A297/$FILE/dorotden.pdf)
- Franco, F. (2021) *Gestión administrativa y desempeño laboral de los efectivos policiales de la comisaría de familia de Moyobamba, 2021* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/70150>
- Ghanouni, H., Hashemi, A., & Khozani, A. (2022). *A Framework for Performance Evaluation of Police Stations Based on the Police. Station Transformation Plan*. (2019). www.sid.ir. <https://www.sid.ir/paper/966702/en#downloadbottom>
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). *Administrative management model for the business development of Hotel Barros in Quevedo city*. *Revista Universidad Regional Autónoma de Los Andes y Sociedad de Ecuador*, vol. 12 n° 4. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000400032&script=sci_arttext&tlng=en
- Griffin, R. (2021). *Management. Cengage Learning*. Libro Cengage 13th Edition. [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=8uUXEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Griffin,+R.+W.+\(2021\).+Management.+Cengage+Learning.&ots=kZvqZk-_rR&sig=vysobqtk29C9odiZmUhojHCo_X4#v=onepage&q=Griffin%2C%20R.%20W.%20\(2021\).%20Management.%20Cengage%20Learning.&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=8uUXEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Griffin,+R.+W.+(2021).+Management.+Cengage+Learning.&ots=kZvqZk-_rR&sig=vysobqtk29C9odiZmUhojHCo_X4#v=onepage&q=Griffin%2C%20R.%20W.%20(2021).%20Management.%20Cengage%20Learning.&f=false)
- Hafed, S. B. A. S. A. (2019). *The role of planning and administrative organization in improving school sports activity from the point of view of physical education teachers in Baghdad*. *Modern Sport journal*, 18(4The First International Scientific Conference). <https://www.iasj.net/iasj/article/229661>

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación: Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio*. (6a. ed. --.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología De La Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Hernández, S. R., & Mendoza, T. C. (2019). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. Ciudad de Mexico: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Karaboğa, T., & Zehir, C. (2020). *Henri Fayol ve Yönetim Alanına Katkıları Üzerine Bir İnceleme*. IBAD Sosyal Bilimler Dergisi, 7, 53–68. <https://doi.org/10.21733/ibad.665130>
- Kgomotso, C. (2018). *An evaluation of service delivery at Germiston police station*. Unisa.ac.za. <https://doi.org/http://hdl.handle.net/10500/24943>
- Monserrate, V., sobeida, F., & choéz (2021). *Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen*. Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables). ISSN: 2588-090X. Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP), 6(3), 608-620. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>
- Nieto, E. (2018). *Tipos de Investigación*. Usdg.edu.pe. <https://doi.org/http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>
- Nicaragua, E. (2018). *Metodología de la investigación e investigación aplicada para Ciencias Económicas y Administrativas*. Revista de La Universidad Autónoma, 1-89. <https://opomania.net/wp-content/uploads/2021/05/Metadologia-de-la-investigacion-basica-e-investigacion-aplicada.pdf>

- Nordin, N., & Khalid, S. N. A. (2021). *Tourist Police Service Quality and Service Culture Influence on Tourists' Confidence*. Journal of Tourism. Hospitality & Culinary Arts, 13(1), 15-36. <https://myjms.mohe.gov.my/index.php/jthca/article/view/12428>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. (Ediciones de la U. (ed.); 5th ed.). <https://fdiazca.files.wordpress.com/2020/06/046.-mastertesis-metodologicc81a-de-la-investigaciocc81n-cuantitativa-cualitativa-y-redacciocc81n-de-la-tesis-4ed-humberto-ncc83aupas-paitacc81n-2014.pdf>
- Ospina, J., y Padilla, A. (2019). *Una aproximación a Frederick W. Taylor desde el problema de la distribución de las ganancias*. Revista Criterio Libre, 17(30), 49–73. <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7188653.pdf>
- Palella, S., & Martins, F. (2017). *Research and Methodological Innovation*. Caracas Fedupel
- Paico, J. (2021) *Gestión administrativa y su influencia en la calidad del servicio en la Comisaría Policía Nacional del Perú-Pomalca* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/68561>
- Pavlovych L, & Bilous I. (2019). *Concept of control of educational activities of students: functions, organization principles, types and forms*. Sciences of Europe, 41-3 (41). <https://cyberleninka.ru/article/n/concept-of-control-of-educational-activities-of-students-functions-organization-principles-types-and-forms>
- Pineda, A., Del Carpio, J., Cuba, E., Vergara, A., Morales, S., Flores, M., y Lamas, L. (2013). *La satisfacción y la calidad de servicio en organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana*. Revista de investigación en Psicología, 16(1), 171-190. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8176463>
- Rengifo, A., Perez, C., y Francisca, Y. (2018). *Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario del hospital regional de Pucallpa, 2018* [Tesis de Licenciado en Administración, Universidad Nacional de Ucayali]. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4587>

- Ríos Ramírez, R. R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. (1a Edición). Servicios Académicos Intercontinentales S.L.
- Rubio, G. (2014). *La calidad del servicio al cliente en los grandes supermercados de Ibagué: un análisis desde la escala multidimensional (SERVQUAL)*. Revista Cuadernos de administración, 30 (52), 54-64. <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225033236006.pdf>
- Sabogal, C., & Vargas, J. (2017). *Gestión administrativa para el fortalecimiento del programa de egresados en la Universidad Nacional de Colombia* [Tesis de Maestría, Universidad Libre de Colombia]. <https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/11778>
- Sahapattana, P., & Cheurprakobkit, S. (2019). *The police station service quality: A comparative study of the areas in the South of Thailand*. Journal of Ethnicity in Criminal Justice, 1–18. doi:10.1080/15377938.2019.1652949
- Sanchez, J., Gonzales, T., Gaytán, J., y Pelalyo, J. (2017). *Política macroeconómica para el fortalecimiento de la competitividad*. Libro de la Universidad de Guadalajara. https://www.researchgate.net/publication/319880589_SERVPERF_Medicion_de_la_satisfaccion_del_servicio_en_un_hospital_publico
- Shen, J. (2019). *Research on the Cultivation of University Administrative Management Talents based on Government Function Management*. Proceedings of the 2018 International Workshop on Education Reform and Social Sciences (ERSS 2018). <https://doi.org/10.2991/erss-18.2019.164>
- Silvestri, C., Aquilani, B., & Ruggieri, A. (2017). *Service quality and customer satisfaction in thermal tourism. The TQM Journal*. Article Emerald Insight. <http://dx.doi.org/10.1108/TQM-06-2015-0089>
- Sonco, A. (2021) *Gestión administrativa y calidad de servicio del personal policial de la Comisaría Rural Reque* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/68570>

- Tavara, R. (2021) *Gestión policial y calidad de servicio en la comisaría del Distrito de Monsefú* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78188>
- Velarde, C., y Medina, D. (2016). *Calidad de servicio y la relación con la satisfacción de los clientes del centro de aplicación Productos Unión, del distrito de Lurigancho, durante el año 2016*. Revista Universidad Peruana Unión. Universidad Nacional del Altiplano. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/373>
- Vinueza, J., & Robalino, R. (2020). *Optimization and internal control in the use of public resources in the improvement of administrative management*. Revista Científica FIPCAEC. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i14.158>
- Zuleta, D., Clemenza, C., y Araujo, R. (2014). *Calidad de servicio percibida por los usuarios de los programas de postgrado en gerencia de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales*. Revista Tendencia de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Universidad de Nariño Vol. XV. No. 1 ,15(1), 212-227. <https://doi.org/10.22267/rtend.141501.57>

ANEXOS

Tabla 18

Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	ESCALADA DE MEDICIÓN				
Gestión administrativa	Según Chiavenato (2019) explica que la gestión administrativa radica en enfocar, coordinar e inspeccionar las actividades, de la organización, los cuales están encaminadas a lograr un fin en general.	La variable gestión administrativa se estudiará mediante la aplicación de un cuestionario desarrollado con una escala de medición tipo Likert, a través de las dimensiones: planeación, organización, dirección y control con sus correspondientes indicadores.	Planeación	Estrategia	¿Considera usted que la misión de su unidad policial está orientada estratégicamente para los fines que se persigue? ¿En su unidad policial donde labora fue usted instruido sobre los procedimientos administrativos internos? ¿Considera usted que en la unidad policial donde labora planifica sus actividades para lograr su efectividad?	La escala de medición será ordinal y se hará de forma ordenada. 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indeciso 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo				
				Funcional	¿Considera usted que en la unidad policial donde labora planifica las intervenciones policiales que realiza en el campo de su función?					
				Operativa	¿Considera usted que en su unidad policial se realiza un análisis de la problemática actual a fin de llevar a cabo estrategias de alternativas de solución?					
			Organización	Trabajo en equipo	En su unidad policial donde labora está dispuesto a hacer más de lo que corresponde para lograr los objetivos ¿Considera usted que en su unidad policial se fomenta el trabajo en equipo?					
				Cultura organizacional	En su unidad policial se ayudan mutuamente para el logro de los objetivos institucionales ¿Considera usted que el organigrama que presenta su unidad policial es el adecuado? Su unidad policial cuenta con equipos de trabajo suficiente para realizar la tarea encomendada					
					¿Considera usted que su jefe de unidad cuenta con capacidad de gestión? ¿Considera usted que el jefe de su unidad ejecuta las estrategias policiales adecuadas?					
			Dirección	Liderazgo	¿Los jefes transmiten mensajes de aliento para estimularlo a cumplir con su trabajo? ¿Considera usted que el jefe de su unidad ejecuta las estrategias policiales adecuadas?					
				Gestión de conocimiento	¿Los jefes tienen ideas innovadoras que ayudan a mejorar la atención al ciudadano?					
				Asertividad	¿Los jefes transmiten de manera clara las órdenes que se deben cumplir? ¿Los jefes transmiten mensajes de aliento para estimularlo a cumplir con su trabajo?					
			Control	Supervisión continua	El comisario supervisa el cumplimiento de los objetivos determinados a la unidad policial Las actividades que desempeñas en su unidad policial son supervisadas constantemente					
					Evaluación de desempeño		El comisario supervisa el uso correcto de los recursos logísticos en su unidad policial En su unidad policial se realiza la evaluación de desempeño de los efectivos policiales de manera constante En su unidad policial recibe reconocimiento por su desempeño laboral			
			Calidad de servicio	Doroteo (2017), menciona que para haya una buena atención al ciudadano, se debe incrementar las competencias del personal policial integrándolos en las tareas de ocupaciones administrativas, para que dicho objetivo se logre la Institución debe desarrollar estrategias apropiadas para que el personal policial tenga un buen clima laboral, debido a que es muy importante el buen trato por ambas partes, a fin de poder asegurar una excelente atención al ciudadano.	La variable calidad de servicio se estudiará mediante la aplicación de un cuestionario desarrollado con una escala de medición tipo Likert, a través de las dimensiones: elemento tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía con sus correspondientes sus indicadores.		Elemento tangible	Adecuación de infraestructura	Su comisaría cuenta con instalaciones suficientes para prestar un buen servicio Los ambientes de la comisaría son los adecuados para atención al ciudadano	La escala de medición será ordinal y se hará de forma ordenada. 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indeciso 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
								Innovación de equipos logísticos	Su unidad policial cuenta con equipos modernos para brindar un buen servicio Su unidad policial cuenta con capacidad automotor para el patrullaje en la zona	
Fiabilidad	Información adecuada y servicio esmerado	Su unidad policial cumple con el tiempo promedio en solucionar los problemas del ciudadano Su unidad policial comunica a los ciudadanos el tiempo promedio que concluirá el servicio policial								
	Cumplimiento del buen servicio	Su unidad policial muestra interés para solucionar los problemas de la ciudadanía Su unidad policial brinda soluciones a los problemas de la población Los efectivos policiales de su unidad, cumplen con su servicio oportuno								
Capacidad de respuesta	Rapidez y atención oportuna	Su unidad policial responde de inmediato al llamado de la ciudadanía Su unidad policial informa sobre el tiempo que llevará cada caso								
	Actitud oportuna para la atención	Los efectivos policiales de su unidad están siempre dispuestos a ayudar a la población Su unidad policial dispone de tiempo necesario para ayudar a los ciudadanos								
Seguridad	Personal idóneo con actitud positiva	Los efectivos policiales cuentan con conocimientos suficientes para el desarrollo de sus actividades El ciudadano se siente seguro al solicitar los servicios en su dependencia policial								
	Atención que brinde confianza	Los efectivos policiales de su unidad transmiten confianza a los ciudadanos Su unidad policial considera a la amabilidad como un pilar importante en el servicio brindado								
Empatía	Trato cortés y amable	Los efectivos policiales comprenden las necesidades de los ciudadanos La atención que brindan en su unidad policial es amable								
		Los efectivos policiales brindan atención personalizada								
	Satisfacer los requerimientos del usuario	La comisaría se preocupa por mejorar la calidad de su servicio Considera usted que el personal policial satisface los requerimientos de la población en su visita a la dependencia policial								

Fuente: Elaboración propia

Tabla 19 Matriz de consistencia

Título: Gestión administrativa y calidad de servicio al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima – 2022											
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Metodología			
¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima – 2022?	Determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima – 2022.	Existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima – 2022.	Gestión administrativa	Planeación	Estrategia	Del 1 al 5	Totalmente en desacuerdo(1) En desacuerdo(2) Indeciso(3) De acuerdo(4) Totalmente de Acuerdo (5)	Tipo Aplicativo Nivel de alcance Cuantitativo-Correlacional Investigación Descriptiva Enfoque Correlacional Diseño No experimental Población Comisaría de Puente Piedra Muestra 30 efectivos policiales de la comisaría de Puente Piedra Instrumento: Cuestionario			
Problema específico	Objetivo específico	Hipótesis específico			Organización				Funcional	Trabajo en equipo Cultura organizacional	Del 6 al 10
									Operativa		
1. ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y los elementos tangibles al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima – 2022?	1. Identificar la relación entre la gestión administrativa y los elementos tangibles al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima – 2022.	1. Existe relación significativa entre la gestión administrativa y los elementos tangibles al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima – 2022.		Dirección	Liderazgo	Del 11 al 15					
					Gestión de conocimiento Asertividad						
2. ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima – 2022?	2. Conocer la relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima – 2022.	2. Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la fiabilidad al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima – 2022.		control	Supervisión continua	Del 16 al 20					
					Evaluación de desempeño						
3. ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima – 2022?	3. Analizar la relación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima – 2022.	3. Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima – 2022.		Calidad de servicio	Elemento tangible	Adecuación de infraestructura Innovación de equipos logísticos			Del 1 al 4		
					Fiabilidad	Información adecuada y servicio esmerado Cumplimiento del buen servicio			Del 5 al 9		
					Capacidad de respuesta	Rapidez y atención oportuna Actitud oportuna para la atención			Del 10 al 13		
			Seguridad		Personal idóneo con actitud positiva Atención que brinde confianza	Del 13 al 17					
			Empatía		Trato cortés y amable Satisfacer los requerimientos del usuario	Del 18 al 22					

Fuente: Elaboración propia

Figura 12 Carta de presentación

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

PUENTE PIEDRA, 13 de septiembre de 2022

Señores:

Escuela de Administración
Universidad César Vallejo – Campus UCV FILIAL LIMA ESTE

A través del presente JUAN CARLOS ROSSO ROMERO, identificado (a) con DNI N° 43279263 representante de la empresa/institución COMISARIA PNP PUENTE PIEDRA con el cargo de COMISARIO PNP, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

a) HUAMAN FELIX CARLOS ALBERTO
b) VALLE PUCAPUCA PAOLA

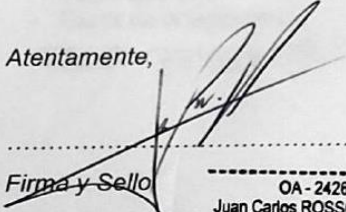
Están autorizadas para:

a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.**
Sí No

b) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo
Sí No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,



Firma y Sello OA - 242638
Juan Carlos ROSSO ROMERO
Nombre y Apellidos CMDTE PNP
Cargo COMISARIO

Figura 13 **Solicitud de permiso**

CARGO

SUMILLA: SOLICITA INFORMACIÓN PARA TESIS, SOBRE TEMAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.-----

**SEÑOR COMANDANTE PNP JUAN CARLOS ROSSO ROMERO
COMISARIO DE LA COMISARIA PNP PUENTE PIEDRA.**

S.C

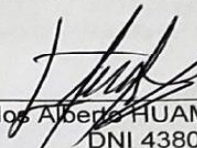
Carlos Alberto HUAMAN FELIX, (38), años natural de Lima, de Estado Civil Casado, de ocupación Pensionista PNP, con grado de instrucción Superior, con DNI 43805586, con domicilio en la Asoc. De vivienda Villa Margarita Mz B Lote 13 II etapa - distrito de Pte. Piedra, ante Ud., me presento y expongo:

Que, siendo Bachiller, en administración en gestión de empresas, de la Universidad Peruanas de Las Américas y teniendo la necesidad de realizar mi tesis en GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO; recorro a usted a fin de solicitarle información al respecto de dichos temas; en atención a la ley N° 27806 de Transparencia y Acceso a La Información Pública.

POR LO EXPUESTO:

A Ud., Sr. Comandante PNP, solicito acceder a mi solicitud.

Pte. Piedra, 13 de Septiembre del 2022


Carlos Alberto HUAMAN FELIX
DNI 43805586

SE ADJUNTA

- Fotocopia DNI
- Carta de aceptación

**POLICIA NACIONAL DEL PERU
COMISARIA PNP PUENTE PIEDRA
MESA DE PARTES**

N°..... Folio..... N°.....
Fecha **14 SEP 2022** del.....

KEYLI M. SANCHEZ RODRIGUEZ
Auxiliar de PNP
COMISARIA PUENTE PIEDRA

11.25

Tabla 20 *Cuestionario de gestión administrativa*

Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Autor: Soncco Mamani, Ali Paul

Se agradece anticipadamente la colaboración de los efectivos policiales, la siguiente encuesta tiene la finalidad de conocer el nivel de Gestión administrativa de la Comisaría de Puente piedra, lea detenidamente cada ítem y marque (x) con sinceridad seleccionando del 1 al 5 la alternativa que crea conveniente.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Género: Femenino () Masculino ()

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN		Percepción				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que la misión de su unidad policial está orientada estratégicamente para los fines que se persigue?					
2	¿En su unidad policial donde labora fue usted instruido sobre los procedimientos administrativos internos?					
3	¿Considera usted que en la unidad policial donde labora planifica sus actividades para lograr su efectividad?					
4	¿Considera usted que en la unidad policial donde labora planifica las intervenciones policiales que realiza en el campo de su función?					
5	¿Considera usted que en su unidad policial se realiza un análisis de la problemática actual a fin de llevar a cabo estrategias de alternativas de solución?					
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN		Percepción				
		1	2	3	4	5

6	En su unidad policial, donde labora, está dispuesto a hacer más de lo que corresponde para lograr los objetivos.					
7	¿Considera usted que en su unidad policial se fomenta el trabajo en equipo?					
8	En su unidad policial se ayudan mutuamente para el logro de los objetivos institucionales.					
9	¿Considera usted que el organigrama que presenta su unidad policial es el adecuado?					
10	Su unidad policial cuenta con equipos de trabajo suficiente para realizar la tarea encomendada.					
DIMENSIÓN: DIRECCIÓN		Percepción				
		1	2	3	4	5
11	¿Considera usted que su jefe de unidad cuenta con capacidad de gestión?					
12	¿Considera usted que el jefe de su unidad ejecuta las estrategias policiales adecuadas?					
13	¿Los jefes tienen ideas innovadoras que ayudan a mejorar la atención al ciudadano?					
14	¿Los jefes transmiten de manera clara las órdenes que se deben cumplir?					
15	¿Los jefes transmiten mensajes de aliento para estimularlo a cumplir con su trabajo?					
DIMENSIÓN: CONTROL		Percepción				
		1	2	3	4	5
16	El comisario supervisa el cumplimiento de los objetivos determinados a la unidad policial.					
17	Las actividades que desempeñas en su unidad policial son supervisadas constantemente.					
18	El comisario supervisa el uso correcto de los recursos logísticos en su unidad policial.					
19	En su unidad policial se realiza la evaluación de desempeño de los efectivos policiales de manera constante.					
20	En su unidad policial recibe reconocimiento por su desempeño laboral.					

FUENTE: Soncco Mamani, Ali Paul (2021)

Tabla 21 *Cuestionario de calidad de servicio*

CUESTIONARIO CALIDAD DE SERVICIO

Autor: Soncco Mamani, Ali Paul

Se agradece anticipadamente la colaboración de los efectivos policiales, la siguiente encuesta tiene la finalidad de conocer el nivel de Calidad de servicio de la Comisaría de Puente Piedra, lea detenidamente cada ítem y marque (x) con sinceridad seleccionando del 1 al 5 la alternativa que crea conveniente.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Género: Femenino () Masculino ()

CALIDAD DE SERVICIO

DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES		Percepción				
		1	2	3	4	5
1	Su comisaria cuenta con instalaciones suficientes para prestar un buen servicio.					
2	Los ambientes de la comisaria son los adecuados para atención al ciudadano.					
3	Su unidad policial cuenta con equipos modernos para brindar un buen servicio.					
4	Su unidad policial cuenta con capacidad automotor para el patrullaje en la zona.					
DIMENSIÓN: FIABILIDAD		Percepción				
		1	2	3	4	5
5	Su unidad policial cumple con el tiempo promedio en solucionar los problemas del ciudadano.					
6	Su unidad policial comunica a los ciudadanos el tiempo promedio que concluirá el servicio policial.					
7	Su unidad policial muestra interés para solucionar los problemas de la ciudadanía.					

8	Su unidad policial brinda soluciones a los problemas de la población.					
9	Los efectivos policiales de su unidad, cumplen con su servicio oportuno.					
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA		Percepción				
		1	2	3	4	5
10	Su unidad policial responde de inmediato al llamado de la ciudadanía.					
11	Su unidad policial informa sobre el tiempo que llevará cada caso.					
12	Los efectivos policiales de su unidad están siempre dispuestos a ayudar a la población.					
13	Su unidad policial dispone de tiempo necesario para ayudar a los ciudadanos.					
DIMENSIÓN: SEGURIDAD		Percepción				
		1	2	3	4	5
14	Los efectivos policiales cuentan con conocimientos suficientes para el desarrollo de sus actividades.					
15	El ciudadano se siente seguro al solicitar los servicios en su dependencia policial.					
16	Los efectivos policiales de su unidad transmiten confianza a los ciudadanos.					
17	Su unidad policial considera a la amabilidad como un pilar importante en el servicio brindado.					
DIMENSIÓN: EMPATÍA		Percepción				
		1	2	3	4	5
18	Los efectivos policiales comprenden las necesidades de los ciudadanos.					
19	La atención que brindan en su unidad policial es amable.					
20	Los efectivos policiales brindan atención personalizada.					
21	La comisaria se preocupa por mejorar la calidad de su servicio.					
22	Considera usted que el personal policial satisface los requerimientos de la población en su visita a la dependencia policial.					

Fuente: Soncco Mamani, Ali Paul (2021)

Tabla 22 Cuadros de fiabilidad

Gestión administrativa

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,379	20

Calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,664	22

Figura 14 Valores de fiabilidad

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5[Inaceptable
[0,5 ; 0,6[Pobre
[0,6 ; 0,7[Débil
[0,7 ; 0,8[Aceptable
[0,8 ; 0,9[Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

Figura 15 *Grado de coeficiente*

Grado de relación según coeficiente de correlación.

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Basada en (Hernández & Fernández, 1998).

Tabla 23 *Prueba de normalidad*

	Pruebas de normalidad					
	KolmogorovSmirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	,440	30	,000	,577	30	,000
Calidad de Servicio	,528	30	,000	,347	30	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Figura 16 Base de datos

Archivo	Inicio					Insertar					Diseño de página					Fórmulas					Datos					Revisar					Vista				
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	AN	AO									
1	GESTIÓN ADMINISTRATIVA																																		
2	PLANEACIÓN					ORGANIZACIÓN					DIRECCIÓN					CONTROL																			
3		1	2	3	4	5		6	7	8	9	10		11	12	13	14	15		16	17	18	19	20											
4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4									
5	2	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5									
6	3	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	4									
7	4	5	5	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4									
8	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5									
9	6	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	4									
10	7	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	5	4									
11	8	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4									
12	9	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5									
13	10	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5									
14	11	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4									
15	12	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4									
16	13	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4									
17	14	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5									
18	15	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	5	5	4									
19	16	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4									
20	17	5	3	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4									
21	18	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5									
22	19	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4									
23	20	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4									
24	21	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4									
25	22	4	4	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5									
26	23	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4									
27	24	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4									
28	25	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4									
29	26	4	4	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4									
30	27	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5									
31	28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5									
32	29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4									
33	30	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4									

Archivo	Inicio					Insertar					Diseño de página					Fórmulas					Datos					Revisar					Vista				
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC						
1	CALIDAD DE SERVICIO																																		
2	ELEMENTO TANGIBLE					FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA					SEGURIDAD					EMPATÍA														
3		1	2	3	4		5	6	7	8	9		10	11	12	13		14	15	16	17		18	19	20	21	22								
4	1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4							
5	2	5	4	4	5	5	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5							
6	3	5	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4							
7	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4							
8	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4							
9	6	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4							
10	7	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4							
11	8	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4							
12	9	3	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4							
13	10	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4							
14	11	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4							
15	12	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4							
16	13	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4							
17	14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4							
18	15	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4							
19	16	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4							
20	17	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4							
21	18	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4							
22	19	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	4	5							
23	20	5	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4							
24	21	5	5	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4							
25	22	4	3	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4							
26	23	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4	3	4	5							
27	24	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4							
28	25	5	5	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4							
29	26	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4							
30	27	3	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4							
31	28	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5							
32	29	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4							
33	30	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	5							



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CHAVEZ VERA KERWIN JOSE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Gestión administrativa y calidad de servicio al ciudadano en la comisaría de Puente Piedra, Lima - 2022.

", cuyos autores son VALLE PUCAPUCA PAOLA, HUAMAN FELIX CARLOS ALBERTO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 28.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa 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, 17 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CHAVEZ VERA KERWIN JOSE CARNET EXT.: 003058624 ORCID: 0000-0003-2842-2099	Firmado electrónicamente por: KJCHAVEZVE el 17- 01-2023 09:07:26

Código documento Trilce: TRI - 0521785