



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad percibida del servicio en la Secretaría General de la  
Policía Nacional del Perú, Lima-2016

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE :  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:** Br. Carlos Martín Taber Rojas

**ASESOR:** Dr. Roberto Marroquín Peña

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del Talento Humano

**Perú – 2017**

Dr. Luis Alberto Núñez Lira  
Presidente

Mg. Miluska Vega Guevara  
Secretaria

Dr. Roberto Marroquín Peña  
Vocal

## **Dedicatoria**

Empezar agradeciendo al divino hacedor ya que me permitido llegar hasta donde he llegado, por haberme guiado para lograr este objetivo.

A mi esposa por sus palabras y confianza, a mi familia por el apoyo constante y colegas de trabajo por tolerarme, quienes han contribuido con un granito de arena a fin de lograr este objetivo.

## **Agradecimiento**

A esta alma mater que nos acoge, trasmite conocimientos y nos da la opción de continuar formándonos en este grado de maestro y a los catedráticos por sus enseñanzas.

El autor

## Declaratoria de autenticidad

### Declaración Jurada

Carlos Martín Taber Rojas; tesista del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con DNI N° 10165035 autor la tesis de título "Calidad percibida del servicio en la Secretaría General de la Policía Nacional del Perú, Lima-2016".

Declaro bajo juramento que:

1. La presente tesis es de mi invención.
2. Se han seguido los parámetros de las reglas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La investigación no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. La variable no ha sido manipulada por ende los datos los resultados son verídicos, sin falseados, ni duplicar, ni plagiados y por lo tanto los resultados son reales.

De identificarse fraude hago mía las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las reglas de la Universidad César Vallejo.

Lima, diciembre de 2016.

.....  
Carlos Martín Taber Rojas

DNI 10165035

## Presentación

Señores miembros del jurado:

Acatando el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, con el fin de optar el grado de Maestro en Gestión Pública con mención Administración del Talento Humano, expongo la tesis denominada: “Calidad percibida del servicio en la Secretaría General de la Policía Nacional del Perú, Lima-2016”.

La presente investigación tiene por finalidad de determinar la calidad del servicio que brinda la Secretaría General de la Policía Nacional del Perú, al público con la finalidad de mejorar la calidad de los servicios que se brindan lo que permitirán satisfacer los requerimientos de los usuarios en forma rápida, eficiente y eficaz.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos: En el capítulo I Introducción: Antecedentes y fundamentación técnica y científica, conceptos, justificación, problema, hipótesis y los objetivos. Capítulo II Marco Metodológico: Operacionalización de variables, metodología, tipos de estudio, diseño, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. Capítulo III resultados: Discusión de resultados, y análisis descriptivo del producto de la variable calidad percibida del servicio, análisis de gráficos. Capítulo IV discusión. Capítulo V conclusión. Capítulo VI recomendaciones. Capítulo VII referencias. Capítulo VIII Anexos.

Señores integrantes del comité de evaluación, esperamos que este estudio, sea evaluado y cumpla con los requisitos para su aprobación.

El autor

## Tabla de contenido

	pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Declaración Jurada	v
Presentación	vi
Lista de Tablas	ix
Lista de Figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I. Introducción</b>	<b>14</b>
1.1 Antecedentes	15
1.2 Bases teóricas y fundamentación científica	20
1.2.1 Bases teóricas de la variable calidad percibida del servicio	20
1.3. Justificación	30
1.4. Problema	31
1.4.1 Problema general	33
1.4.2 Problemas específicos	33
1.5 Hipótesis	34
1.6 Objetivos	34
1.6.1 Objetivo general	34
1.6.2 Objetivos específicos	34
<b>II. Marco metodológico</b>	<b>36</b>
2.1. Variables	37
2.2. Calidad Percibida del servicio	37
2.3. Metodología	38

2.4.	Tipo de Estudio	38
2.5.	Población, muestra y muestreo	40
2.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	42
	2.6.1 Técnica de recolección de datos	42
2.7.	Aspectos éticos	52
<b>III.</b>	<b>Resultados</b>	<b>53</b>
<b>IV.</b>	<b>Discusión</b>	<b>62</b>
<b>V.</b>	<b>Conclusiones</b>	<b>69</b>
<b>VI.</b>	<b>Recomendaciones</b>	<b>71</b>
<b>VII.</b>	<b>Referencias</b>	<b>73</b>
<b>Anexos:</b>		<b>77</b>
	Anexo A Matriz de consistencia	78
	Anexo B Carta de presentación, respuesta y autorización	82
	Anexo C Prueba piloto y tabulación	86
	Anexo D Base de datos de aplicación a la muestra	90
	Anexo E Instrumentos	109
	Anexo F Documentos de validación	116
	Anexo G Artículo científico	121

## Lista de Tablas

	pág.
<i>Tabla 1. Operacionalización calidad percibida de servicio</i>	37
<i>Tabla 2. Escala de medición de la Calidad percibida de los servicios.</i>	42
<i>Tabla 3. Valoración: Escala de Likert con cinco alternativas.</i>	44
<i>Tabla 4. Niveles de las dimensiones de las expectativas de los usuarios sobre la calidad del servicio</i>	45
<i>Tabla 5. Consolidado de Niveles de las dimensiones de las expectativas de los usuarios sobre la calidad del servicio</i>	45
<i>Tabla 6. Niveles de Calidad Percibida del Servicio</i>	46
<i>Tabla 7. Niveles de las dimensiones de la variable calidad percibida del servicio</i>	46
<i>Tabla 8. Consolidado de Niveles de las dimensiones de la variable calidad percibida del servicio</i>	47
<i>Tabla 9. Niveles de las dimensiones de evaluación de la preponderancia de los usuarios sobre la calidad del servicio</i>	47
<i>Tabla 10 Consolidado de niveles de las dimensiones de evaluación de la preponderancia de los usuarios sobre la calircibida del servicio.</i>	498
<i>Tabla 11. Validación de expertos del instrumento que mide las expectativas de los usuarios de la variable calidad percibida del servicio.</i>	49
<i>Tabla 12. Validación de expertos del instrumento que mide la expectativas de los usuarios de la variable calidad percibida del servicio.</i>	49
<i>Tabla 13. Validación de expertos del instrumento que mide la percepción de los usuarios de la variable calidad percibida del servicio.</i>	50
<i>Tabla 14. Validación de expertos del instrumento que mide la percepción de los usuarios de la variable calidad percibida del servicio</i>	50
<i>Tabla 15. Niveles de confiabilidad</i>	51
<i>Tabla 16. Escala de interpretación de los cuestionarios expectativas y percepción de la calidad del servicio – Prueba de niveles.</i>	51
<i>Tabla 17. Promedio general de calidad percibida</i>	54
<i>Tabla 18. Promedio general de expectativa</i>	54
<i>Tabla 19. Índice de Calidad de satisfacción general</i>	54
<i>Tabla 20. Promedio y ranking</i>	55

<i>Tabla 21. Resultados de la preponderancia de las dimensiones</i>	56
<i>Tabla 22. Resultados Servqual</i>	57
<i>Tabla 23. Fiabilidad</i>	58
<i>Tabla 24. Capacidad de respuesta</i>	59
<i>Tabla 25. Seguridad</i>	60
<i>Tabla 26. Empatía</i>	61

**Lista de Figuras**

pág.

Figura 1 Formula de población infinita	40
Figura 2 Formula de confiabilidad	50
Figura 3 Preferencias de los clientes	54
Figura 4 Resultado de la preponderancia de las dimensiones	55
Figura 5 Resultados de Servqual elementos tangibles	56
Figura 6 Resultados de Servqual Fiabilidad	57
Figura 7 Resultados de Servqual Capacidad de respuesta	58
Figura 8 Resultados de Servqual Seguridad	59
Figura 9 Resultados de Servqual empatía	60

## Resumen

En la presente tesis hemos realizado el análisis y evaluaciones de la calidad percibida del servicio que brinda la Secretaría General de la Policía Nacional del Perú.

Reforzando lo establecido por la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, surge la necesidad de investigar y evaluar las nuevas prácticas procedimental de la Policía Nacional del Perú, por lo que se estableció mediante la evaluación de la variable calidad percibida del servicio y sus dimensiones: Elementos tangibles, la fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad, con las cuales se le aplicó tres instrumentos evaluando las expectativas, percepción de los usuarios y la ponderación. La metodología que se utilizó corresponde a un estudio cuantitativo simple y de corte transversal, la confiabilidad y validación se obtuvo a través del juicio de expertos, posteriormente se aplicó tres cuestionarios a la muestra seleccionada de 384 personas que realizaron alguna gestión o trámite en la Secretaria General de la PNP, obteniéndose resultados, que demostraron que existe una atención de baja calidad.

Los resultados obtenidos serán puestos a disposición del jefe de la unidad de análisis a fin de que sean considerados, para realizar mejoras sustanciales, para realizar un mejor servicio a los usuarios que sea considerado de calidad con lo cual se cumplirá con las expectativas de estos y a la vez encaminar a la institución hacia obtener la calidad total.

## **Abstract**

In this thesis the analysis and evaluations of the perceived quality of the service provided by the General Secretary of the National Police of Peru were made.

Reinforcing what was established by Law No. 27658, Framework Law for the Modernization of State Management, there is a need to investigate and evaluate the new procedural practices of the Peruvian National Police, which was established by evaluating the variable perceived quality of the Service and its dimensions: tangible elements, reliability, capacity of an answer, empathy and security, which we applied three instruments evaluating expectations, user perception and weighting. The methodology used was a simple quantitative cross-sectional study. Reliability and validation was obtained through experts, Three questionnaires were subsequently applied to the selected sample of 384 people who performed some management or procedure in the General Secretariat of the PNP, obtaining results, which demonstrated that there is a low quality care.

The results obtained will be made available to the head of the analysis unit to be considered, in order to make substantial improvements, to perform a better service to the users that will be considered of quality, which will fulfill the expectations of them. And at the same time, direct to the institution towards obtaining the total quality.