



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Sistema informático de planificación y control de patrullaje y la mejora en el servicio de atención al público en funcionarios de una comisaría de Lima Metropolitana, 2021.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Sacsa Huaman, Juan Alberto (orcid.org/0000-0002-8894-8300)

ASESORES:

Dr. Prado Lopez, Hugo Ricardo (orcid.org/0000-0003-4010-3517)

Dr. Candia Menor, Marco Antonio (orcid.org/00000-0002-4661-6228)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria:

A mis adorables padres Juan e Yvidia, a mis hermanos, a mi compañera de vida y amiga Yazmin y mi hijo Mathías que motivaron a seguir mejorando profesionalmente.

Agradecimiento:

A mis profesores de la Universidad César Vallejo, que a través de su notable experiencia y paciencia me guiaron para la elaboración de este trabajo.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PRADO LOPEZ HUGO RICARDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC – LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "SISTEMA INFORMÁTICO DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE PATRULLAJE Y LA MEJORA EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN FUNCIONARIOS DE UNA COMISARÍA DE LIMA METROPOLITANA, 2021.", cuyo autor es SACSA HUAMAN JUAN ALBERTO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 03 de Enero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PRADO LOPEZ HUGO RICARDO DNI: 43313069 ORCID: 000000340103517	Firmado electrónicamente por: HPRADOLO el 08-01-2022 11:00:40

Código documento Trilce: TRI - 0250971





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, SACSA HUAMAN JUAN ALBERTO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC – LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "SISTEMA INFORMÁTICO DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE PATRULLAJE Y LA MEJORA EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN FUNCIONARIOS DE UNA COMISARÍA DE LIMA METROPOLITANA, 2021.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda citatextual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro gradoacadémico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, nicopiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
JUAN ALBERTO SACSA HUAMAN DNI: 75486442 ORCID: 0000-0002-8894-8300	Firmado electrónicamente por: JSACSAH el 03-01- 2022 10:19:02

Código documento Trilce: TRI - 0250972



Índice de contenidos

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	11
II. MARCO TEÓRICO	15
III. METODOLOGÍA	25
3.1. Tipo y diseño de investigación	25
3.2. Variables y operacionalización	25
3.3. Población, muestra y muestreo y unidad de análisis	26
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	27
3.5. Procedimiento	28
3.6. Método de análisis de datos	28
3.7. Aspectos éticos	29
IV. RESULTADOS	30
V. DISCUSIÓN	43
VI. CONCLUSIONES	46
VII. RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS	48
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1: Validez de contenido a través de juicio de experto	27
Tabla 2: Estadística de fiabilidad de gestión administrativa	28
Tabla 3: Estadística de fiabilidad de servicio de atención al público	28
Tabla 4: Frecuencia y porcentaje de la variable gestión administrativa	30
Tabla 5: Frecuencia y porcentaje de la variable servicio de atención al público	30
Tabla 6: Frecuencia y porcentaje de la dimensión planificación	31
Tabla 7: Frecuencia y porcentaje de la dimensión organización	31
Tabla 8: Frecuencia y porcentaje de la dimensión dirección	32
Tabla 9: Frecuencia y porcentaje de la dimensión control	32
Tabla 10: Tabla cruzada entre las variables de gestión administrativa y servicio de atención al público	33
Tabla 11: Tabla cruzada entre la dimensión planificación y la variable servicio de atención al público	34
Tabla 12: Tabla cruzada entre la dimensión organización y la variable servicio de atención al público	35
Tabla 13: Tabla cruzada entre la dimensión dirección y la variable servicio de atención al público	36
Tabla 14: Tabla cruzada entre la dimensión control y la variable servicio de atención al público	37
Tabla 15: Correlación entre las variables de gestión administrativa y servicio de atención al público	38
Tabla 16: Correlación entre la dimensión planificación y la variable servicio de atención al público	39
Tabla 17: Correlación entre la dimensión organización y la variable servicio de atención al público	40
Tabla 18: Correlación entre la dimensión dirección y la variable servicio de atención al público	41
Tabla 19: Correlación entre la dimensión control y la variable servicio de atención al público	42

Índice de figuras

Figura 1: Esquema de investigación

25

Resumen

La presente investigación realizado en el año 2021. Se buscó determinar la relación que existe entre la gestión administrativa del sistema informático de planificación y control de patrullaje en la mejora en el servicio de atención al público en funcionarios de una comisaría de Lima Metropolitana 2021. En la parte metodológica de la investigación se desarrolló el enfoque cuantitativo, el tipo de diseño fue básica, no experimental de nivel correlacional. La población estuvo conformada por 114 policías que laboran en la Comisaría PNP Yerbateros, Se utilizó la técnica de encuesta, y como instrumentos dos cuestionarios debidamente validados y confiables, los resultados de confiabilidad de los instrumentos fueron de ,903 para la gestión pública y ,929 para servicio de atención al público. Los resultados de la correlación de Rho Spearman se obtuvo un ,408 determinándose una correlación moderada entre las variables con un ($p < 0.05$). Asimismo, se demostró relaciones moderadas entre las variables planificación, organización, dirección y control. (,430; ,348; ,315; ,329). Se concluye que la gestión administrativa y el servicio de atención al público, se relacionan en forma moderada, lo que indica que se debe fortalecer las variables mediante estrategias para lograr el desarrollo de la institución y cumplimiento de objetivos.

Palabras Clave: Gestión administrativa, servicio de atención al público, funcionario de comisaria

Abstract

The present investigation was carried out in 2021. The objective was to determine the relationship that exists between the administrative management of the computerized patrol planning and control system in the improvement of public service in officials of a police station in Metropolitan Lima 2021. In the part The research methodology developed a quantitative approach, the type of design was basic, non-experimental at a correlational level. The population was made up of 114 police officers who work at the Yerbateros PNP Police Station. The survey technique was used, and as instruments two duly validated and reliable questionnaires, the reliability results of the instruments were .903 for public management and .929 for public service. The results of the Rho Spearman evaluation were obtained at .408, determining a moderate evaluation between the variables with a ($p < 0.05$). Likewise, moderate relationships were demonstrated between the variables planning, organization, direction and control. (.430; .348; .315; .329). It is concluded that administrative management and customer service are moderately related, which indicates that the variables must be strengthened through strategies to achieve the development of the institution and the fulfillment of objectives.

Keywords: Administrative management, customer service, police station official.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, un desafío fundamental que afronta un país es la violencia y la incertidumbre que aqueja a la población, según (PNUD, 2013) la seguridad ciudadana es afectada por un ambiente de delincuencia que amenaza física y psicológicamente al ciudadano. Estas dificultades se han analizado en distintos entornos, siendo el caso de México, a través del estudio realizado por Cáceres (2020), en donde se desarrolla la plataforma México, el cual se enfoca en la facultad operativa de distribuir la información en directo que se enlaza entre distintos niveles de Estado de México, obteniendo una disponibilidad de 99.78% de transmisión de datos, dicha herramienta tecnológica es importante para prevenir y combatir la delincuencia. Otro ejemplo de ello, se verifico en el estudio de Labra (2011) donde la institución policial de Carabineros de Chile potencio la vigilancia policial preventiva y fortaleció la labor policial, mediante el “Plan Cuadrante de Seguridad Preventiva” para brindar una respuesta rápida al servicio de la población.

Asimismo, destaca el caso de Costa Rica, donde en el estudio realizado por Villalobos (2020) mediante el cuerpo policial, posee una limitación en el ámbito de la innovación tecnológica. Motivo por el cual no se identifica ninguna acción policial que emplee la tecnología para prevenir delitos, en donde a través del sistema DATAPOL el 50% los funcionarios encuestados indicaron que era una herramienta de innovación, mientras que el otro 50% manifestaron que carece de soporte técnico. Asimismo, según Bonomi et al., (2018), en donde se desarrolla el Programa de Alta Dedicación Operativa (PADO), el cual es un programa preventivo que se focaliza en puntos calientes del índice delincencial, en donde resultados obtenidos en su primera evaluación de impacto del programa fueron una reducción del 22% en la tasa de índice delincencial en la ciudad de Montevideo.

En el mismo término se examinó el contexto peruano, Según Manguinuri (2020), la administración policial y función policial influye entre el 46.4 % y 56.3% en los servicios de la policía. Además, que los procesos y operaciones administrativas del Comando Institucional se deben coordinar constantemente para la mejora de la eficiencia en la optimización de la seguridad ciudadana. Asimismo, según INEI (2022) en el periodo 2020 y 2021, hubo un incremento de 41% de denuncias registradas en la plataforma Sistema de denuncia Policial (SIDPOL).

En el entorno nacional, según CONASEC (2013) tiene como responsabilidad crear políticas en temas de seguridad ciudadana, vinculándose en forma directa con

el patrullaje policial para reducir el índice delincriminal. Y mediante el Decreto Supremo N°164-2021-PCM (2021), se aprueban los lineamientos y ejes de intervención para el fortalecimiento de la seguridad ciudadana. Asimismo, conforme al Decreto Legislativo N°1267 (2017), se manifiesta que está facultada a utilizar herramientas tecnológicas para optimizar el cumplimiento de objetivos institucionales, dentro de los cuales destacan los sistemas de patrullaje virtual y los sistemas de comunicación e información policial.

Por otro lado, mediante el último Censo Nacional de Comisarias de INEI (2017) existen 1495 Comisarias en el país, mientras que en Lima Metropolitana existen 126 Comisarias que cuentan con la plataforma informática de planificación y control de patrullaje (SIDPOL). Esta herramienta tecnológica funciona con internet y se interconecta con el correo institucional PNP y SMS permitiendo comprender, organizar, desplegar y evaluar el servicio de vigilancia y patrullaje anticipando a la ejecución de los eventos delictivos. Asimismo, la plataforma se conecta con el GPS de las radios que tienen cada vehículo policial, lo que da acceso al seguimiento de las unidades policiales de forma directa, mostrando su kilometraje recorrido, la ubicación y velocidad. A su vez, el sistema permite un aprovechamiento y genera beneficios que permite visualizar mapas de concentración de delitos, permitiendo la focalización de los problemas de inseguridad ciudadana dentro del sector de la jurisdicción policial.

A su vez, dentro del ámbito se delimita la investigación entre los funcionarios de la Comisaría PNP Yerbateros, que son la autoridad competente de presta garantía y orden interno en la ciudadana en el distrito de San Luis, quienes presentan una excesiva sobrecarga de labores y poseen una jornada de trabajo que sobrepasan lo indicado por el régimen laboral, y según Vera et al., (2021) en su estudio se identificó una deficiente gestión interinstitucional, escasez de recursos logísticos y tecnológicos modernos y la deficiencia organizacional. Además, según Quispe (2018) en su investigación manifiesta que el personal policial motorizado debe ser capacitado para el uso de plataformas informáticas. Asimismo, la Contraloría General de la República del Perú (2021), mediante el informe N° 30570-2021-CG/DSNC-ADE, indica existe problemática de la información registrada del SIPCOP cuyo problema es que las denuncias policiales carecen de especificaciones. Esta situación ha generado problemas de atención oportuna dirigida al público. Aspectos que están relacionados a su vez con la calidad de

servicio prestado a la ciudadanía y la gestión administrativa en los funcionarios de la Comisaría PNP Yerbateros.

Por otra parte, se presenta los siguientes problemas de estudio, siendo el problema general ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa del sistema informático de planificación y control de patrullaje en la mejora en el servicio de atención al público en funcionarios de una comisaría de Lima Metropolitana 2021?; Asimismo, entre los problemas específicos se establecieron: (a) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa en su dimensión planeación del sistema informático de planificación y control de patrullaje en la mejora en el servicio de atención al público en funcionarios de una comisaría de Lima Metropolitana 2021?; (b) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa en su dimensión organización del sistema informático de planificación y control de patrullaje en la mejora en el servicio de atención al público en funcionarios de una comisaría de Lima Metropolitana 2021?; (c) ¿cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa en su dimensión dirección del sistema informático de planificación y control de patrullaje en la mejora en el servicio de atención al público en funcionarios de una comisaría de Lima Metropolitana 2021?; (d) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa en su dimensión control del sistema informático de planificación y control de patrullaje en la mejora en el servicio de atención al público en funcionarios de una comisaría de Lima Metropolitana 2021?

La investigación en la justificación práctica ha aportado aspectos importantes, dentro de las cuales las gestiones administrativas son útiles a fin que la Policía Nacional Perú aplique un servicio eficiente porque sabemos que hoy los problemas de seguridad en las calles han aumentado en los últimos años. Por ello la policía realiza un trabajo conjunto para mantener la seguridad ciudadana y el control interno en la población. En el argumento teórico, genera un aporte con una variedad de útiles mejorar la gestión administrativa que afecta a las funciones de la policía, tratando de mantener el orden nacional y avalar por la seguridad ciudadana. Asimismo, la justificación metodológica se aportó herramientas que han sido validadas para la investigación actual, las cuales pueden ayudar a la contribución a otros estudios que tienen la misma temática de investigación.

Siguiendo la misma perspectiva, se propuso los siguientes objetivos de investigación, al objetivo general se propuso: Determinar qué relación existe entre

la gestión administrativa del sistema informático de planificación y control de patrullaje en la mejora en el servicio de atención al público en funcionarios de una comisaría de Lima Metropolitana, 2021; Asimismo, se escogieron los siguientes objetivos específicos: a) Determinar qué relación existe entre la gestión administrativa en su dimensión planeación del sistema informático de planificación y control de patrullaje en la mejora en el servicio de atención al público en funcionarios de una comisaría de Lima Metropolitana 2021; (b) Determinar que relación existe entre la gestión administrativa en su dimensión organización del sistema informático de planificación y control de patrullaje en la mejora en el servicio de atención al público en funcionarios de una comisaría de Lima Metropolitana 2021 ; (c) Determinar que relación existe entre la gestión administrativa en su dimensión dirección del Sistema informático de planificación y control de patrullaje en la mejora en el servicio de atención al público en funcionarios de una comisaría de Lima Metropolitana 2021; (d) Determinar que relación existe entre la gestión administrativa en su dimensión control del sistema informático de planificación y control de patrullaje en la mejora en el servicio de atención al público en funcionarios de una comisaría de Lima Metropolitana 2021.

Por último, se propuso las siguientes hipótesis de la investigación, siendo la hipótesis general de estudio: La gestión administrativa del sistema informático de planificación y control de patrullaje se relaciona positivamente la mejora en el servicio de atención al público en funcionarios de una comisaría de Lima Metropolitana 2021; entre las hipótesis específicas se establecieron: (a) La gestión administrativa en su dimensión planeación del sistema informático de planificación y control de patrullaje se relaciona positivamente con la mejora en el servicio de atención al público en funcionarios de una comisaría de Lima Metropolitana 2021; (b) La gestión administrativa en su dimensión organización del sistema informático de planificación y control de patrullaje se relaciona positivamente con la mejora en el servicio de atención al público en funcionarios de una comisaría de Lima Metropolitana 2021; (c) La gestión administrativa en su dimensión dirección del sistema informático de planificación y control de patrullaje se relaciona positivamente con la mejora en el servicio de atención al público en funcionarios de una comisaría de Lima Metropolitana 2021; (d) La gestión administrativa en su dimensión control del sistema informático de planificación y control de patrullaje se relaciona positivamente con la mejora en el servicio de atención al público en funcionarios de una comisaría de Lima Metropolitana 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Consecuentemente en la presente investigación se recabaron distintos antecedentes de estudio, siendo los antecedentes internacionales elegidos sobresale la propuesta de Ramírez et al. (2020) en su investigación recomendaron analizar la etapa de gestión estratégica desde gestión de recursos humanos en Venezuela, Colombia y Chile a través de una investigación transversal cuantitativa, descriptiva y no experimental. Se empleó como procedimiento de recopilar la información la encuesta y la herramienta empleado para el estudio fue el cuestionario el cual contaba con 9 ítems aplicados a 55 gerentes asignados a una determinada vicepresidencia de distintas entidades. Concluyeron que la gestión estratégica de la gestión de los empleados inspira valor competitivo que perdure a través del tiempo, ya que sus habilidades en la organización brindan la respuesta consistente a las necesidades ambientales.

La investigación presentada por Rocafuerte (2019) realizó una evaluación de la variable gestión administrativa aplicada a una compañía de transporte, y la relación con la calidad, la investigación metodología es de forma correlacional, descriptivo, de análisis documental y el diseño no se manipulo las variables de estudio. Asimismo, empleó encuestas y entrevista a los colaboradores administrativos de la cooperativa. Tuvo como respuesta que las expectativas emprendidas no cumplen con los servicios brindados. La conclusión del autor, evidencia que no satisface la calidad percibida por los consumidores, debido a que la gestión administrativa no es apropiada. Asimismo, la consecuencia recae en la falta de seguridad, atención al usuario, demora en la entrega de bienes, tiempo de espera, ya que la calidad obtenida es de manera regular.

Mayorga (2018) mediante su estudio de investigación realizó un análisis de la gestión administrativa al Comando Policial de la Sub-zona 8 del distrito de Babahoyo. La metodología de investigación empleada es descriptiva. Asimismo, como instrumento utilizado es la entrevista dentro del establecimiento, la muestra fue de 20 personas, se obtuvieron como consecuencia que en la gestión administrativa se encontraba en un grado intermedio del 48,7% se admitieron como elementos de investigación el planeamiento que se encontraba en un grado intermedio con un 38%, mientras que la dimensión de organización se obtuvo un grado del 35%, en cambio la dirección un grado bajo reflejado con un 12%. Asimismo, la inspección y la acción de decidir se encuentran en un grado regular

con un 37%. El autor concluyo que la rotación de personal retrasa los procesos administrativos dificultando alcanzar las metas planteada. A su vez, la calidad profesional que requiere el puesto de mando no está a la altura y el mal ambiente de trabajo genera una insuficiencia de entendimiento sobre gestiones administrativas. Por último, el alto mando Policial en sus gestiones administrativas ha realizado trabajos empíricos lo que genera el incumplimiento los objetivos propuestos por la institución.

Según, el trabajo investigado por Sabogal y Vargas (2017) ejecutaron nuevos métodos de gestión administrativa para mejorar el desempeño. Se obtuvo una investigación mixta, tanto cuantitativa como cualitativa, mediante análisis de datos, Además, en la investigación no hubo manipulación de las variables. A su vez, se empleó la encuesta como medio de recolección de datos y la herramienta fue el cuestionario realizado a los trabajadores. Los autores concluyeron mediante el diagnóstico realizado a la planificación académica que al existir un rendimiento de los graduados universitarios se puede comprobar la aportación en procedimientos administrativos e investigación académica, asimismo de la integración y empleabilidad. La administración, la logística y los recursos humanos son acciones específicas en el proceso universitario.

Rivera et al. (2017) en su estudio de investigación realizada se alcanzó el objetivo demostrar la repercusión directamente en la gestión administrativa de la labor policial en el país del Ecuador, la investigación realizada es descriptiva, y posee un enfoque cuantitativo, la muestra fue de 400 personas, como instrumentos se empleó el cuestionario y se empleó la encuesta como medio de recolección de datos. Ante ello, el resultado obtenido fue que los encuestados manifestaron con un 53% que el control es excelente y que ello mejora el rendimiento del servicio policial, mientras que el 64% indican que existe gestión administrativa buena que contribuye a que el personal policial se responsabilice de sus funciones.

Los autores llegaron al término que la gestión administrativa contribuye en la percepción del policía, para poder realizar sus labores que reflejan un nivel de compromiso con el servicio brindado a la ciudadanía.

Por otro lado, también se recabaron distintos antecedentes nacionales, donde resalta el estudio de investigación de Manguiniri (2021), donde su objetivo es establecer la gestión administrativa y la influencia de la labor policial en seguridad ciudadana Lima Metropolitana, 2020. Como método de estudio es

hipotético-deductivo, con un punto de vista es cuantitativo. La investigación fue descriptiva, correlacional causal, la muestra recayó en 92 personas pertenecientes al comando institucional de la Policía Nacional del Perú. Asimismo, como método de recolección de datos se empleó la encuesta y la herramienta fue el cuestionario. Los cuales tuvieron los siguientes resultados. La gestión administrativa posee un nivel regular con un 56.6%, mientras que la función policial posee un nivel deficiente en un 59.8%. También se obtuvo un 47.8% lo que refleja un nivel regular en la seguridad ciudadana. Por otro lado, referente a las dimensiones de la seguridad, se obtuvo que las credibilidades del ciudadano poseen nivel grado bueno con un 47,8%, mientras que interrelación de la policía y familia posee un nivel malo 48,9%. Las amenazas comunes y delitos cometidos, tiene un nivel regular 58,7%, además la organización ofrece un nivel de regular de seguridad con un 59,8%. Se obtuvo la conclusión existen una influencia entre el 61.6% en la gestión administrativa, mientras que 77% existe una contribución en la seguridad ciudadana.

La gestión administrativa es importante fortalecer las fases de la administración para obtener una gestión administrativa eficaz, la cual está relacionada con la función policial, que tiene consecuencia en la calidad servicio prestado al ciudadano.

De acuerdo a Paico (2021) en la exploración de su estudio obtuvo como objetivo establecer la contribución de la gestión administrativa y calidad del servicio aplicada en la Comisaría PNP de Pomalca, el estudio metodológico fue un diseño que no se manipulo las variables, es decir no experimental, correlacional. Asimismo, la población fueron todos los efectivos policiales con trabajos administrativos en la Comisaría PNP Pomalca, la muestra se constituyó de 50 policías que realizan labores administrativas, A su vez, la herramienta que se optó fue la encuesta para poder recolectar los datos de la investigación, además de utilizar el cuestionario como herramienta. Se tuvo como conclusión que se posee una correlación significativamente positiva entre la variable gestión administrativa y la variable calidad del servicio, esto se debe a que la relación significativa fue inferior al 5%, y la contribución de la gestión administrativa fue de 0.533.

En este sentido el investigador, afirma la presencia de asociación positiva de en sus variables de estudio mencionadas en el párrafo precedente, donde los policías pueden contribuir a la obtención de una calidad de servicio ejecutando una adecuada gestión administrativa a beneficio de la ciudadanía.

Dulanto (2019) mediante su estudio propuso como objetivo la determinación del grado de influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio en el Municipio distrital de Chancay. Asimismo, para la variable denominada gestión administrativa estaba dividida por las siguientes dimensiones: planeamiento, organización, direccionamiento y control. Por su lado, la variable calidad de servicio estaba compuesta por las dimensiones tales como: confiabilidad, elementos físicos, capacidad de respuesta y seguridad. El estudio metodológico empleado tiene un enfoque cuantitativo, donde no se manipularon las variables y tipo transversal. Además, se optó como método de recolección de datos de estudio a la encuesta y se empleó el cuestionario como herramienta realizada a 40 trabajadores que laboran en la Municipio del distrito de Chancay. A su vez, se determinó un nivel de significancia (0.05). Obteniéndose 0.542. de Rho de Spearman.

El investigador mediante el estudio obtenido, concluyo que al destacar en la gestión en la administración contribuye a obtener una excelente calidad de servicio. Ello involucra que se deberá fortalecer la gestión administrativa basándose en un servicio de calidad a beneficio del público.

Según Bossio (2018). Mediante su estudio realizado se optó para obtener el objetivo, establecer el nivel la gestión administrativa del sistema policial de denuncias con la calidad de servicio correspondida al público perteneciente a la Comisaría PNP Bellavista, Callao. Sus dimensiones estaban fueron la planificación, organización, dirección y control. Asimismo, investigación tenía una población de estudio de 233 personas que asentaron como mínimo una acusación de delito en la Comisaría PNP Bellavista. La metodología de estudio posee un diseño que no se manipularon las variables, transversal y descriptiva, la muestra fue 125 ciudadanos, La encuesta fue el método de recolección de datos y como herramienta se optó por el cuestionario. Asimismo, el resultado para la variable gestión administrativa fue de una confiabilidad de 0.720 y 0.881 para la variable calidad de servicio. Por lo cual, la investigadora refiere que solo la gestión administrativa es buena con un 4%, mientras que solo el 4% indica que la calidad de servicio posee un grado regular, a diferencia que solo el 8% representa grado alto, por lo cual no existe evidencias grados bajos de la calidad de servicio

Ante ello, el autor obtiene la conclusión que en las variables de estudio hay una relación positiva, ello se debe a que la variable gestión administrativa tiene una influencia en el servicio que percibe el público, y si esta aumenta la calidad del

servicio es mayor o si disminuye la calidad del servicio es menor.

Asimismo, Morales (2017), en su estudio realizado propuso el siguiente objetivo, determinar el vínculo entre la gestión administrativa y calidad de atención del usuario en el Municipio de San Juan de Lurigancho. La metodología empleada fue hipotético-deductivo, tipo correlacional. El diseño empleado no se manipulo las variables, de forma transversal con un enfoque cuantitativo, la población y muestra fue de tipo censal con el propósito de están considerar a los 90 colaboradores del municipio de San Juan de Lurigancho. Se empleó como técnica la encuesta, y se aplicó como herramienta de recolección de datos el cuestionario. Se concluyó que la gestión administrativa establece de manera significativa la calidad de atención del público en el Municipio del distrito de San Juan de Lurigancho. Asimismo, su Rho de Sperman es de $= 0.136$ y $P=0.000$, lo que manifiesta una existencia de vinculación positivamente débil, y una estadística significativa.

A través del estudio el autor, concluye que el grado de gestión administrativa es determinante a fin de obtener una atención de calidad al usuario, mientras mejor sea la gestión administrativa, entonces se reflejara una mejor atención al usuario.

Seguidamente en la investigación, se muestra las bases teóricas que definen las variables de estudio, así como a las dimensiones, las teorías y distintos enfoques. Ante ello, se inicia con la determinación de la variable gestión administrativa, Robbins y DeCenzo (2009) lo define como el método de intentar que la actuación se genere con eficiencia y eficacia a través de los demás individuos y juntarlos entre ellos para producir que las acciones se lleguen a desenvolver con logros. Ello involucra, que se ejecuten los diagnósticos con eficiencia como la eficacia y el procedimiento para obtener las metas propuestas. Al realizar un trabajo grupal genera un mayor desempeño siempre que se logre realizar con eficacia y eficiencia, con la finalidad de obtener las metas trazadas por la institución.

Por su lado Robbins y Coulter (2010) declaran como el desarrollo de coordinaciones de labores que se ejecutan de manera eficiente y eficaz con los demás individuos y con la ayuda de ellos. Es fundamental la coordinación de los trabajos a ejecutarse debido a que va a permitir la cooperación de todos y procurando de que sean bien empleadas. A su vez Chiavenato (2014) lo define como planteamientos propuestos por la institución y fin de emplearlos y transformarlos a la estructura organizativa, basándose en cuatro pilares: planeación, organización, dirección y control sustentándose en la labor de los colaboradores de las distintas áreas manteniendo como objetivo organizacional alcanzar la forma más

rápida ante la circunstancia y protegerse de sus competidores del entorno laboral. Al realizar el trabajo conjunto de las distintas áreas es posible alcanzar las metas y competir con otras empresas, debido a que el trabajo conjunto genera un rendimiento para la empresa. Asimismo, la gestión administrativa deberá tener directivos que realicen mejores toma decisiones técnicas de percepción, experiencias y valores que repercuten la productividad laboral (Botero, 2017)

Ante ello, se elaboró el marco teórico en referencia a la primera variable gestión administrativa, según Lino (2015) considera que los procedimientos administrativos es la acción de potenciar los métodos con el objetivo de obtener la calidad, así como también un recurso eficiente en la administración. Es por ello que la gestión administrativa trata sobre el requerimiento que se logre disponer para el desarrollo de las funcionalidades de la institución para la planificación, organizar, dirección y el control para la optimización del potencial humano y de las finanzas destinados a lograr los objetivos propuestos (Falconi et al., 2019).

A su vez, las bases de la gestión administrativa tienen que ver con los procesos administrativos que se encargan de la planificación, organización, dirección y control trasladando estos medios para lograr la meta propuesta. (Ramírez y Ramírez, 2016). Asimismo, un beneficio de la gestión administrativa, según lo manifestado por Chiavenato (2009) indica se tiene una relación que se interrelaciona y que además es periódica e interactivo; respecto a la planificación se manifiestan de manera: operacional y estratégica; que se manifiesta de manera global, y que el control puede ser estratégica y operacional

Por su parte, Gonzales et al., (2020) considera que el procedimiento administrativo es una parte fundamental de la administración, debido a que soporte del desenvolvimiento económico y social, de carácter científico cuyo progreso se enfoca en las fases de planificación, organización, dirección y control.

En cuanto a la planificación, Gonzales et al., (2020) sostiene que dicha fase es muy valiosa debido a que se propone las metas, recursos y actividades que se desarrollarán en un determinado tiempo. En esa línea Robbins y Coulter (2010) indican que en este proceso se dividen las actividades de van a realizar cada trabajador de la empresa, teniendo una responsabilidad determinada bajo el mando de un gerente.

Respecto a la organización, Gonzales et al., (2020) indica que es distribución de los recursos tangibles e intangibles, donde se desarrollan el trabajo y las metas

planificadas. Por su parte Mendoza (2017) indica que la organización permite emplear los recursos de la organización y emplearlos con los trabajadores.

En cuanto a la dirección, Gonzales et al., (2020) manifiesta que incluye la ejecución de las estrategias propuestas, para alcanzar las metas trazadas, mediante una comunicación apropiada, con acciones motivantes y liderazgo. De igual forma, según Mendoza (2017) precisa que la dirección se caracteriza por el grado de influencia hacia el trabajador con la finalidad de alcanzar los objetivos, mediante el liderazgo.

Respecto al control, Gonzales et al., (2020) sostiene que es asegurar la realidad el proceso, cumpliendo las tareas con las acciones planificadas. En ella se evalúa los logros obtenidos, que conlleven a una mejora de decisiones. Asimismo, Robbins y Coulter (2010) indican que el mediante el proceso de control, se mide el desempeño del trabajador, con el fin detectar oportunamente las correcciones y alcanzar las metas propuestas.

Por otro lado, en el estudio de la investigación se emplearon las bases teóricas enfocadas en la variable servicio de atención al público. Donde determinará sus dimensiones que servirán para definir la calidad de servicios. En donde según el autor Deming (citado en Redhead, 2015, p.23), “manifiesta al usuario la posesión de comprender un determinado servicio que le brindan. Y si esta ha generado su satisfacción ante sus expectativa y necesidades, generando en el usuario un concepto de evaluación de ante dicho servicio consumido.”

A su vez, los investigadores Vergara et. al. (2011, p.109) lo especifica como “los atributos del servicio y la coherencia entre su promoción y la evaluación del usuario de la experiencia real del servicio, es decir, el cumplimiento de los servicios que indica la promoción genera una satisfacción a las necesidades y expectativas del usuario”. Según el autor Pizzo (2013) Se señala que “son una serie de acciones formuladas por una institución con el propósito de lograr que las necesidades y expectativas del usuario sean satisfechas, expectativas de forma inmediata. Como resultado se manifiesta, la lealtad y absoluta prioridad por la excelente atención y servicio. Por lo tanto. Al brindar servicios, debe ser de fácil acceso, rápido, flexible y útil. Brindar a los clientes una sensación positiva, comprensiva y sorprendente; de esta forma, los ingresos de la organización también ser productivo y estable.” A su vez, según Gutiérrez (2017) manifiesta que es el grado de satisfacción que se genera por brindar trato adecuado que relaciona al vendedor y consumidor, pues

implica distintas facultades de la organización es admitir el servicio ofrecido para el consumidor, por lo cual ha supuesto un importante desarrollo para la empresa, con el objetivo de cautivar mayor clientela y posicionarla en la mente del consumidor.

Mediante el enfoque teórico de la calidad de servicio, del estudio de la investigación efectuados por los autores Serrano y López (2007), se basan en el modelo propuesto por Grönroos del 1982, donde se señala la obtención de la calidad en la institución se basa en el análisis de dos posiciones, el primer criterio se debe a la expectativa del usuario, dichos requisitos son necesarios para la satisfacción, las perspectivas y exigencia del usuario. Asimismo, actualmente se analiza el rendimiento del servicio, a través del autoexamen y el autoanálisis, cuya finalidad es resolver la peculiaridad de los servicios prestados y las expectativas que el usuario requiere. Mediante dos perspectivas, se ejecutan los requerimientos para obtener la mejora de los servicios que la organización brinda hasta obtener un nivel de calidad.

Asimismo, se determina la importancia de calidad de servicio a través del estudio de López (2013) que indica que los diferentes servicios ofrecidos al usuario han tenido un crecimiento progresivo, conjuntamente con la competitividad y servicios o productos relevantes únicos del mercado, generando que el usuario posea diferentes alternativas para escoger a la institución que cumple sus necesidades. Por lo tanto, con base en lo anterior, es necesario mejorar los servicios brindados para satisfacer a los clientes y satisfacer sus necesidades. Es la decisión fundamental e influyente de prestarle atención y darles un gran valor a los clientes, porque tiene la decisión final al momento de adquirir. Se puede mencionar en las materias que confirman la relevancia de obtener la calidad del servicio, las instituciones son competentes entre las empresas, a fin de sobresalir y destacarse, brindando valores agregados a sus productos y servicios.

La competencia en el mercado ha ocasionado que exista una actualización constante referente a la tecnología y distintas formas de atención. Al igual que estrategias para impulsar las ventas tales como promociones, pues tiene como objetivo la diferenciación de sus competidores. Ocasionando que el usuario sea cada vez más exigente con la obtención de precios adecuados, el tiempo de respuesta, a fin de satisfacer sus necesidades.

Por otro lado, también es importante señalar la lealtad del cliente y las recomendaciones activas. Los usuarios con un servicio deficiente pueden retener esta experiencia y comenzar a menospreciar la calidad de servicio de la empresa,

originando que otras personas tengan un desinterés en obtener el servicio. Caso contrario, también los clientes pueden generar una reputación de la organización está en una buena posición.

Las características de la calidad de servicio, en la investigación realizada por Anierte (2013) indica que la característica de la calidad de servicio se enfoca en la conformidad realizada por el usuario, en donde se obtiene un alto nivel de utilidad. Ello se debe a que cada usuario tenga una satisfacción de sus necesidades de su servicio. A su vez, se tiene que tener empleabilidad, no tener complejidad que afecten la actividad del usuario, sino ser aptos para los demás. Cabe mencionar que el usuario debe sentirse satisfecho de su servicio, desde que inicia hasta que culmine con su compra en la empresa.

La excelencia en la Gestión Pública, mediante La Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública (2008, p.7), establece que la calidad en la gestión pública presenta dos criterios que son de suma importancia, la primera se enfoca en la satisfacción del usuario, mientras que la segunda refleja la orientación de los resultados. Asimismo, se considera 14 principios del CLAD (2008, p.9) los cuales son los siguientes: principio de servicio público, principio de legitimidad democrática, transparencia y participación ciudadana, principio de legalidad, principio de coordinación y cooperación, principio de ética pública, principio de acceso universal, principio de uniformidad en la asistencia de servicios, principio de imparcialidad, principio de eficacia, principio de eficiencia, principio de economía, principio de responsabilización, principio de evaluación constante y mejoramiento continuo.

Por último, se destaca modernización de la gestión pública, mediante una política nacional que aprobó un manual donde están estipuladas las normas para que los funcionarios públicos realicen una óptima labor al servicio de usuario y suministro de bienes. A su vez, se generó la aprobación del Plan Nacional de Simplifique la Administración durante los periodos del 2013-2016, debido a que tiene el objetivo general de optimizar la eficiencia y la condiciones en los servicios administrativos que se brindan a los ciudadanos.

Por su parte, Parasuraman et al (1988) señala que para obtener la medición la calidad de servicio, crearon el modelo ServQual, cuyo modelo resulta el nivel del servicio, basándose en la medición de las expectativas del consumidor tales como la percepción del servicio adquirido. Es por ello, que Parasuraman, et al. (como se

citó en Piattini, 2019) indica que existe una brecha en el resultado obtenido en la calidad de servicio, ello se debe a la dificultad de su medición, ya que la comparación de la expectativa del servicio y el desempeño real del servicio que desea recibir el cliente, queda a juicio del usuario.

Asimismo, Parasuraman et al (1988), define las dimensiones referentes a la calidad, entre ellas destacan: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Las cuales se definen a continuación:

Elementos Tangibles: Tiene referencia con el lugar que asisten los trabajadores y se desarrolla el servicio, equipos y componentes; Fiabilidad: Se basan en el grado de fiabilidad del servicio brindado por los trabajadores de una institución; Capacidad de respuesta: es la preferencia de prestar atención a las dudas o problemas del usuario, con el fin que la institución brinde un servicio eficiente y eficaz; Seguridad: Tienen referencia con las actuaciones que emplean los trabajadores de una institución, mostrando una amabilidad y entendimiento indispensable al momento de atender al usuario, denostando confianza y certeza; Empatía: Se enfoca en el interés personalizado del público que la institución ofrece a sus principales clientes.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

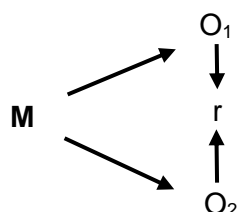
3.1.1 Tipo de investigación:

En la investigación se contempló un tipo básica, de acuerdo a Arias y Covinos (2021) manifiestan que son estudios puros, debido a que se implementan en investigaciones descriptivas, correlaciones y exploratorias. Asimismo, el enfoque es cuantitativo, debido a que se empleará métodos estadísticos para la medición y calcular la información, con el propósito de generar la respuesta de forma precisa a los objetivos (Gallardo, 2017)

3.1.2 Diseño de investigación

En la investigación de estudio, se realizó un diseño no experimenta que según Hernández et al. (2014) Se basa a la no manipulación adrede de sus variables de análisis, Asimismo, tiene un soporte en la identificación y presentación del fenómeno en sí dentro de un campo limitado. Por otro lado, es correlacional porque empieza se empieza a entender el nivel de conexión entre dos variables en un entorno particular (Hernández et al., 2014) Tal como se muestra a través del diagrama.

Figura 1. Esquema de investigación



Nota. Elaboración propia

Dónde:

M: Muestra de estudio

O₁: Observación de gestión administrativa

O₂: Observación de servicio de atención al público

r: Correlación

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión administrativa

Definición conceptual: En la variable 1 incluyen distintas actividades y

funciones diseñadas a la orientación de las entidades (Gonzales et al., 2020).

Definición operacional:

Para esta variable de estudio es ponderable mediante sus cuatro dimensiones tales como: (planificación, organización, control y dirección) y 20 ítems a través de un cuestionario que posee una escala ordinal.

Variable 2: Servicio de atención al público

Definición conceptual: Por su parte, la variable 2 contiene el registro de la satisfacción de las diferentes necesidades del consumidor (Parasuraman et al., 1985).

Definición operacional:

Para esta variable de estudio es ponderable mediante cinco (empatía, capacidad de respuesta, seguridad y fiabilidad) y 25 ítems a través de un cuestionario que posee una escala ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Según lo manifestado por Hernández, et al. (2014), en el estudio de investigación la población, es la totalidad de humanidad, que poseen la misma particularidad en el mismo conjunto de problemas que aborda la investigación. En esta investigación se consideró a los 114 policías que laboran en la Comisaría PNP Yerbateros.

En el presente estudio, no se excluyó a ningún funcionario que se encontraban en condición de no habidos, también lo que no respondieron o no culminaron el cuestionario, Hernández et al. (2014).

3.3.2 Muestra

Se realizó una muestra de característica censal a la investigación, porque se incorporó la totalidad de la población planteada, ya que fue considerada cantidad manipulable de personas. Según López (1998, p. 123), indica “la muestra censal representa a la población mediante una porción de ella”.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica

Para emplear la técnica que recoge la información de estudio se realizó mediante la encuesta, según Sánchez et al. (2018) indica que la técnica de estudio, está conformada por la diferentes reglas y procesos que establecen una relación con el propósito de la investigación.

3.4.2 Instrumentos

Como instrumento de estudio de investigación se optó por el cuestionario. Asimismo, sirve para acopiar la información, los cuales son basados en las variables del estudio (Hernández y Mendoza, 2018). Dicha herramienta se puede evidencia una congruencia, pertinencia y coherencia vincula a la problemática de estudio. Los instrumentos fueron divididos, una lista para la variable gestión administrativa se empleó de 20 preguntas. Por otro lado, la variable servicio de atención al público fue 25 preguntas, fue diseñada considerando los parámetros en la dimensión de las variables de la investigación

3.4.3 Validez

Se procedió mediante el juicio técnico, donde cuatro expertos evaluaron la variable de gestión administrativa y atención al público para determinar si son válidas desde un enfoque sustantivo, y se empleó la población de estudio para verificar la fiabilidad y la validez del cuestionario.

Tabla 1

Validez de contenido a través de juicio de expertos

Nº	Nombre y apellidos	Especialidad	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Juicio de experto
1	Hugo Ricardo Prado López	Doctor en Ciencias de la educación	Si	Si	Si	Aplica
2	Marcos Ramirez Falcon	Maestro en Educación	Si	Si	Si	Aplica
3	Hans Padilla Del Aguila	Maestro en Educación	Si	Si	Si	Aplica
4	Jose Luis Fernandez Dávila Villafuerte	Maestro en Educación	Si	Si	Si	Aplica

Nota: Elaboración propia

3.4.4 Confiabilidad

Según Santos (2017) determinó la confiabilidad mediante el alfa de cronbach, donde su valoración es establecida mediante un rango de 0 y 1, donde el resultado obtenido de coeficiente es 0 el cual evidencia que confiabilidad es nula, y si el resultado obtenido 1, se evidencia que la confiabilidad es máxima.

Tabla 2

Estadística de la fiabilidad de la gestión administrativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
,903	20

Nota: Elaboración propia

Tabla 3

Estadística de la fiabilidad de servicio de atención al público

Alfa de Cronbach	N de elementos
,929	25

Nota: Elaboración propia

3.5. Procedimientos

Se comenzó con la revisión teórica de la variable gestión administrativa, así como de la variable servicio de atención al público. Mediante los indicadores se procedieron a crear los instrumentos que miden el desempeño, y después se obtuvo la validación de tres profesionales con grado doctor y magister, los cuales evaluaron el contenido del instrumento, generando la recomendación según sea el caso, para aplicarlos.

Asimismo, al realizar la recopilación de la información se elaboró primero la autorización correspondiente a la institución. A su vez, antes de realizar el cuestionario, se les brindó una charla a los participantes referentes al objetivo de la investigación. Por último, se pudo aplicar las encuestas para la obtención de la información en función a las variables antes mencionadas.

3.6. Método de análisis de datos

En la obtención de la información, se empleó la programación Microsoft Excel, aplicando valores a las respuestas, a fin de tabular, para después trasladarlos al programa SPSS 25. Asimismo, se procedió a la exploración, evaluación y deducir respuestas obtenidas, y se trabajó a través la demostración

de normalidad de Kolmogorov-Smirnova por tener la muestra de 114 policías, y se trabajó con las pruebas con Rho Spearman, debido a que la correlación obtenida se encuentra debajo de 0,05 que se visualizan en las tablas que determinan las correlaciones de dichas variables y dimensiones antes mencionadas.

Se produjo una conexión positiva alta entre las dos variables cuyo producido es de ,408, revelando que existe un vínculo moderado entre las variables gestión administrativa y servicio de atención al público en funcionarios de una comisaría de Lima Metropolitana. Además, la hipótesis nula se contrapone y se acepta la alterna, ya que el grado de relevancia obtenida es de 0,000.

3.7. Aspectos éticos

Mediante el avance del estudio se ajustó las tres bases morales, el respeto a todas las personas, la caridad y la justicia. Estos principios facilitan al investigador, participantes e instituciones al trato equitativo. A su vez, el presente estudio contemplo el reglamento de la ética proveniente de la Universidad César Vallejo y del mismo modo las normativas APA 7. Con el fin de obtener las referencias acatando las bases legales de la propiedad intelectual.

Asimismo, se ajustó mediante los criterios de consentimiento informado, por lo que se informó a los participantes las circunstancias las cuales participa del estudio y, se estimó la confiabilidad en los datos obtenidos, por el cual el investigador del presente estudio ratifica que los datos obtenidos no serán manipulados de forma indebida o adrede, teniendo confianza con los datos recolectados.

IV. RESULTADOS

Mediante la investigación se produjo los siguientes desenlaces en relación a los objetivos propuestos de las variables de gestión administrativa y servicio de atención al público en funcionarios de una comisaría de lima metropolitana.

Análisis descriptivo

Tabla 4

Frecuencia y porcentaje de la variable gestión administrativa

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	8	7,0
	Regular	70	61,4
	Bueno	36	31,6
	Total	114	100,0

Nota. Elaboración propia según matriz de datos

Interpretación: En la tabla 4 se tiene la primera variable denominada gestión administrativa, que en mención refleja el resultado de la encuesta ejecutada, los policías califican a la gestión administrativa como regular en 61.4% que representa a 70 funcionarios, asimismo seguida de buena con 31.6% que representa a 36 funcionarios y 7 % como mala, representado por 8 funcionarios, de un total de 114 encuestados.

Tabla 5

Frecuencia y porcentaje de la variable servicio de atención al público

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	8	7,0
	Regular	74	64,9
	Bueno	32	28,1
	Total	114	100,0

Nota. Elaboración propia según matriz de datos

Interpretación: En la tabla 5 se tiene la segunda variable designada servicio de atención al público, que en mención refleja el resultado de la encuesta ejecutada, los funcionarios catalogan al servicio de atención al público como regular en 64.9 %, asimismo seguida de buena con 28.1% y 7 % como mala, de un total de 114 encuestados.

Tabla 6*Frecuencia y porcentaje de la dimensión planificación*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	12	10,5
	Regular	75	65,8
	Bueno	27	23,7
	Total	114	100,0

Nota. Elaboración propia según matriz de datos

Interpretación: En la tabla 6 se tiene la primera dimensión designada planificación del elemento de la variable de estudio calificada gestión administrativa, los funcionarios catalogan a la planificación como regular representada con 65.8 %, así mismo seguida de buena con 23.7% y 10.5% como mala, de un total de 114 encuestados.

Tabla 7*Frecuencia y porcentaje de la dimensión organización*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	12	10,5
	Regular	74	64,9
	Bueno	28	24,6
	Total	114	100,0

Nota. Elaboración propia según matriz de datos

Interpretación: En la tabla 7 se tiene la segunda dimensión designada organización del elemento de la variable de estudio calificada gestión administrativa, los funcionarios catalogan a la Organización como regular representada con 64.9 %, así mismo seguida de buena con 24.6% y 10.5% como mala, de un total de 114 encuestados.

Tabla 8

Frecuencia y porcentaje de la dimensión dirección

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	15	13,2
	Regular	80	70,2
	Bueno	19	16,7
	Total	114	100,0

Nota. Elaboración propia según matriz de datos

Interpretación: En la tabla 8 se tiene la tercera dimensión designada dirección del elemento de la variable de estudio calificada gestión administrativa, los funcionarios catalogan a la Organización como regular, que representa el 70.2%, así mismo seguida de buena con 16.7% y 13.2% como mala, de un total de 114 encuestados.

Tabla 9

Frecuencia y porcentaje de la dimensión control

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	12	10,5
	Regular	78	68,4
	Bueno	24	21,1
	Total	114	100,0

Nota. Elaboración propia según matriz de datos

Interpretación: En la tabla 9 se tiene la cuarta dimensión designada control del componente de la variable de estudio denominada gestión administrativa, los funcionarios catalogan al Control como regular, que representa el 68.4%, así mismo seguida de buena con 21.1% y 10.5% como mala, de un total de 114 encuestados.

Tabla 10

Tabla cruzada entre la variable gestión administrativa y la variable servicio de atención al público

		SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO			
		Malo	Regular	Bueno	Total
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Malo	6%	2%	0%	8%
	Regular	2%	51%	17%	70%
	Bueno	0%	21%	15%	36%
	Total	8	74	32	114

Nota. Elaboración propia según matriz de datos

Interpretación: Se observa la tabla 10 las variables en forma independiente, se afirma que la gestión administrativa es regular con el 70 %. Por otro lado se estima como buena con el 36% y solo como mala en un 8%. Al otro extremo la variable atención al público que representa el 74% como regular, 32% como buena y malo con 8%. Se analizó la tabla cruzada en la variables denominadas gestión administrativa y servicio de atención al público que mediante los resultados, se aprecia que la gestión administrativa es catalogada como mala, también el servicio de atención al es catalogada como mala ambas con porcentaje del 6%, así mismo cuando la gestión administrativa es considerada como buena con el 15% paralelamente el servicio de atención al público recibe el mismo porcentaje, en el otro extremo cuando es considerada regular la gestión administrativa tiene un porcentaje del 51% igual que el servicio de atención al público.

Tabla 11

Tabla cruzada entre la dimensión planificación y la variable servicio de atención al público

		SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO			
		Malo	Regular	Bueno	Total
PLANIFICACIÓN	Malo	6%	6%	0%	12%
	Regular	2%	53%	20%	75%
	Bueno	0%	15%	12%	27%
	Total	8	74	32	114

Nota. Elaboración propia según matriz de datos

Interpretación: observa la tabla 11, los resultados de forma independiente, se afirma que la planificación considerada regular con el 75 %. Por otro lado, se estima como buena con el 27% y solo como mala en un 12%. Al otro extremo la variable servicio de atención al público que representa el 74% como regular, 32% como buena y malo con 8%. Se analizó los resultados de la tabla 11, que en la dimensión denominada planificación y la variable servicio de atención al público, se obtuvo los resultados que cuando la planificación es catalogada como mala, el servicio de atención al público también es catalogada como mala ambas con el 6%, así mismo cuando es considerada buena con 12% en el cruce, tanto la dimensión denominada planificación y la variable servicio de atención al público reciben el mismo porcentaje, en el otro extremo cuando es considerada regular la planificación tiene un porcentaje del 53% igual que el servicio de atención al público.

Tabla 12

Tabla cruzada entre la dimensión organización y la variable servicio de atención al público

		SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO			
		Malo	Regular	Bueno	Total
ORGANIZACIÓN	Malo	6%	6%	0%	12%
	Regular	2%	52%	20%	74%
	Bueno	0%	15%	12%	28%
	Total	8	74	32	114

Nota. Elaboración propia según matriz de datos

Interpretación: observa la tabla 12, los resultados de forma independiente, se afirma que la organización considerada regular con el 74 %. Por otro lado, se estima como buena con el 28% y solo como mala en un 12%. Al otro extremo la variable servicio de atención al público que representa el 74% como regular, 32% como buena y malo con 8%. Se analizó los resultados de la tabla 12, que la dimensión organización y la variable servicio de atención al público que a la luz de los resultados, cuando la organización es catalogada como mala, el servicio de atención al público también es catalogada como mala ambas con el 6%, así mismo cuando es considerada buena con 12% en el cruce, tanto la dimensión organización y la variable servicio de atención al público reciben el mismo porcentaje, en el otro extremo cuando es considerada regular la organización tiene un porcentaje del 52% igual que el servicio de atención al público.

Tabla 13

Tabla cruzada entre la dimensión dirección y la variable servicio de atención al público

		SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO			
		Malo	Regular	Bueno	Total
DIRECCIÓN	Malo	6%	7%	2%	15%
	Regular	2%	53%	28%	80%
	Bueno	0%	14%	5%	19%
	Total	8	74	32	114

Nota. Elaboración propia según matriz de datos

Interpretación: observa la tabla 13, los resultados de forma independiente, se afirma que la dirección considerada regular con el 80 %. Por otro lado, se estima como buena con el 19% y solo como mala en un 15%. Al otro extremo la variable servicio de atención al público que representa el 74% como regular, 32% como buena y malo con 8%. Se analizó los resultados de la tabla 13, que cuando la dirección es catalogada como mala, el servicio de atención al público también es catalogada como mala ambas con el 6%, así mismo cuando es considerada buena con 5% en el cruce, tanto la dimensión dirección y la variable servicio de atención al público reciben el mismo porcentaje, en el otro extremo cuando es considerada regular la planificación tiene un porcentaje del 53% igual que el servicio de atención al público.

Tabla 14*Tabla cruzada entre la dimensión control y la variable servicio de atención al público*

		SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO			
		Malo	Regular	Bueno	Total
CONTROL	Malo	6%	4%	2%	12%
	Regular	2%	54%	22%	78%
	Bueno	0%	16%	8%	24%
	Total	8	74	32	114

Nota. Elaboración propia según matriz de datos

Interpretación: observa la tabla 14, los resultados de forma independiente, se afirma que el control considerada regular con el 78 %. Por otro lado, se estima como buena con el 24% y solo como mala en un 12%. Al otro extremo la variable servicio de atención al público que representa el 74% como regular, 32% como buena y malo con 8%. Se analizó los resultados de la tabla 14, que cuando el control y la variable servicio de atención al público que a la luz de los resultados, cuando el control es catalogada como mala, el servicio de atención al público también es catalogada como mala ambas con el 6%, así mismo cuando es considerada buena con 8% en el cruce, tanto la dimensión control y la variable servicio de atención al público reciben el mismo porcentaje, en el otro extremo cuando es considerada regular el control tiene un porcentaje del 54% igual que el servicio de atención al público.

Análisis inferencial

Tabla 15

Correlación entre las variables gestión administrativa y servicio de atención al público

			GESTIÓN ADMINISTRATIVA	SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Coefficiente de correlación	1,000	,408**
Rho de Spearman		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	114	114
	SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO	Coefficiente de correlación	,408**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	114	114

Nota. Elaboración propia según matriz de datos

Interpretación: En el estudio realizado se elaboró como objetivo general: Determinar qué relación existe entre la gestión administrativa del sistema informático de planificación y control de patrullaje en la mejora en el servicio de atención al público en funcionarios de una comisaría de Lima Metropolitana 2021, se aplicó a partir de la correlación del estudio estadístico del Rho de Spearman, donde el resultado del Rho es igual a ,408** . Por lo cual, se llegó a la conclusión que existe una correspondencia valida moderada en la variable gestión administrativa y la variable servicio de atención al público. Por otro lado, los resultados del Rho de Spearman donde el p valor (sig. = ,000) es < que 0.05, se rechaza H0, es por ello que se acepta la H1: la gestión administrativa del Sistema informático de planificación y control de patrullaje se relaciona positivamente con la mejora en el servicio de atención al público en funcionarios de una comisaría de Lima Metropolitana 2021.

Tabla 16

Correlación entre la dimensión planificación y la variable servicio de atención al público

			PLANIFICACIÓN	SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
	PLANIFICACIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,430**
Rho de Spearman		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	114	114
	SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO	Coefficiente de correlación	,430**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	114	114

Nota. Elaboración propia según matriz de datos

Interpretación: En el estudio realizado se elaboró como objetivo específico: Determinar qué relación existe entre la gestión administrativa en su dimensión planeación del Sistema informático de planificación y control de patrullaje en la mejora en el servicio de atención al público en funcionarios de una comisaría de Lima Metropolitana 2021; se aplicó a partir de la correlación del estudio estadístico del Rho de Spearman, donde el resultado del Rho es igual a ,430**. Por ello se concluye que existe una correspondencia valida moderada en la dimensión denominada planeación y la variable servicio de atención al público, y según los resultados del Rho de Spearman donde el p valor (sig. = ,000) es < que 0.05, se rechaza H0, es por ello que se acepta la H1: Existe entre la gestión administrativa en su dimensión planeación del Sistema informático de planificación y control de patrullaje en la mejora en el servicio de atención al público en funcionarios de una comisaría de Lima Metropolitana 2021.

Tabla 17

Correlación entre la dimensión organización y la variable servicio de atención al público

			ORGANIZACIÓN	SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
	ORGANIZACIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,348**
Rho de Spearman		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	114	114
	SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO	Coefficiente de correlación	,348**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	114	114

Nota. Elaboración propia según matriz de datos

Interpretación En el estudio realizado se elaboró como objetivo específico: Determinar qué relación existe entre la gestión administrativa en su dimensión organización del Sistema informático de planificación y control de patrullaje en la mejora en el servicio de atención al público en funcionarios de una comisaría de Lima Metropolitana 2021; se aplicó a partir de la correlación del estudio estadístico del Rho de Spearman, donde el resultado del Rho es igual a ,348**. Por ello se concluye que existe una correspondencia válida baja entre la dimensión denominada organización y la variable servicio de atención al público, y según los resultados del Rho de Spearman donde el p valor (sig. = ,000) es < que 0.05, se rechaza H0 y es por ello que se acepta la H1: Existe entre la gestión administrativa en su dimensión organización del Sistema informático de planificación y control de patrullaje en la mejora en el servicio de atención al público en funcionarios de una comisaría de Lima Metropolitana 2021.

Tabla 18*Correlación entre la dimensión dirección y la variable servicio de atención al público*

		DIRECCIÓN		SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
	DIRECCIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,315**
Rho de Spearman		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	114	114
	SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO	Coefficiente de correlación	,315**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	114	114

Nota. Elaboración propia según matriz de datos

Interpretación En el estudio realizado se elaboró como objetivo específico: Determinar qué relación existe entre la gestión administrativa en su dimensión dirección del Sistema informático de planificación y control de patrullaje en la mejora en el servicio de atención al público en funcionarios de una comisaría de Lima Metropolitana 2021; se aplicó a partir de la correlación del estudio estadístico del Rho de Spearman, donde el resultado del Rho es igual a ,315**. Por ello se concluye que existe una correspondencia válida baja entre la dimensión denominada dirección y la variable servicio de atención al público, y según los resultados del Rho de Spearman donde el p valor (sig. = ,001) es < que 0.05, se rechaza H0 y es por ello que se acepta H1: Existe entre la gestión administrativa en su dimensión dirección del Sistema informático de planificación y control de patrullaje en la mejora en el servicio de atención al público en funcionarios de una comisaría de Lima Metropolitana 2021.

Tabla 19*Correlación entre la dimensión control y la variable servicio de atención al público*

			CONTROL	SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
	CONTROL	Coefficiente de correlación	1,000	,329**
Rho de Spearman		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	114	114
	SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO	Coefficiente de correlación	,329**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	114	114

Nota. Elaboración propia según matriz de datos

Interpretación: En el estudio realizado se elaboró como objetivo específico Determinar qué relación existe entre la gestión administrativa en su dimensión control del Sistema informático de planificación y control de patrullaje en la mejora en el servicio de atención al público en funcionarios de una comisaría de Lima Metropolitana 2021; se aplicó a partir de la correlación del estudio estadístico del Rho de Spearman, donde el resultado del Rho es igual a ,329**. Por ello se concluye que existe una correspondencia válida baja entre la dimensión denominada control y la variable servicio de atención al público, y según los resultados del Rho de Spearman donde el p valor (sig. = ,000) es < que 0.05, se rechaza H0 y se acepta la presunción H1: Existe entre la gestión administrativa en su dimensión control del Sistema informático de planificación y control de patrullaje en la mejora en el servicio de atención al público en funcionarios de una comisaría de Lima Metropolitana 2021.

V. DISCUSIÓN

En la presente investigación se efectuó la evaluación estadístico inferencial y descriptivo, el resultado obtenido en el coeficiente de correlación Rho Spearman fue de 0.408 indico que se halla una correspondencia valida moderada entre las variables, por lo que el grado de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (significativamente alta), Por el cual la hipótesis nula es rechazada y la hipótesis alterna se admite. Es por ello que se infirió que la gestión administrativa tiene un vínculo significativo con el servicio de atención al público en funcionarios de una comisaría de lima metropolitana, 2021. El resultado obtenido tiene un vínculo con lo que manifestó Paico (2021) quien en la investigación realizada determino que la gestión administrativa tiene efecto relevante en la calidad del servicio en la Comisaría PNP del distrito de Pomalca, en donde se concluyó que hay una correlación positivamente moderada en sus variables de investigación, y el efecto obtenido de la gestión administrativa genero 0.533. Asimismo, Mayorga (2018) mediante su investigación realizada, concluyo que la gestión administrativa estuvo en un nivel regular del 48.7% tiene una relación directa moderada, concluyendo que la rotación del personal retrasa los procesos administrativos dificultando alcanzar las metas planteadas. A diferencia de Rocafuerte (2019) mediante su investigación obtuvo la conclusión que la gestión administrativa no es apropiado, debido a que el usuario no percibe una adecuada calidad en el servicio, con 95% de confiabilidad y solo 12 grados de libertad, obteniendo la significancia de 0.03, por lo que se manifiesta que hay una conexión alta entre sus variables de estudio. lo cual concuerda con las conclusiones de los demás autores.

En este sentido, es importante lo que mencionan Ramírez, et al. (2020) donde manifiestan que la gestión estratégica de la gestión de los empleados inspira valor competitivo que perdura a través del tiempo, ya que sus capacidades en la organización brindan una respuesta consistente a las necesidades ambientales. Por lo cual, los resultados obtenidos tienen bastante coincidencia en los estudios de los autores antes mencionados.

En referencia a la primera hipótesis específica donde: Existe relación entre la gestión administrativa a través dimensión de estudio planeación del Sistema informático de planificación y control de patrullaje en la mejora en el servicio de atención al público en funcionarios de una comisaría de Lima Metropolitana 2021; demostraron que el Rho =0.430 lo que hace ver que existe correspondencia

moderadamente valida en la dimensión planeación y la variable de estudio denominada servicio de atención al público. Los resultados obtenidos por Morales (2017) demuestran que la determinación de la gestión administrativa es significativamente en la calidad de atención percibida por el público del Municipio de San Juan de Lurigancho. Asimismo, el Rho de Spearman es de 0.136 y $P=0.000$ por lo cual refleja una vinculación positivamente baja y calculadamente significativa. Por lo tanto, según el resultado obtenido del autor se puede inferir que la planificación tiene una relación con el servicio de atención al público y es un punto importante al que las instituciones deben de fortalecer a fin de alcanzar los objetivos propuestos.

En referencia a la segunda hipótesis específica 2: Existe relación entre la gestión administrativa mediante su dimensión organización del Sistema informático de planificación y control de patrullaje en la mejora en el servicio de atención al público en funcionarios de una comisaría de Lima Metropolitana 2021; demostraron que el $Rho = 0.348$ lo que hace ver que existe correspondencia válidamente regular en la dimensión organización y la variable servicio de atención al público. Confirmando lo mencionado por Dulanto (2019) en su resultado indican que la organización en la gestión administrativa posee un alto grado en el servicio de la calidad realizada a Municipio distrital de Chancay. Teniendo una Rho de Spearman 0.548, dicha correlación es positiva y moderada. En este sentido, podemos concluir que la organización y el servicio de atención al público están vinculados, identificando así es necesario una reestructura organizacional a fin optimizar una atención de calidad a la ciudadanía.

En referencia a la tercera hipótesis específica 3: Existe relación entre la gestión administrativa a través dimensión dirección del Sistema informático de planificación y control de patrullaje en la mejora en el servicio de atención al público en funcionarios de una comisaría de Lima Metropolitana 2021; evidenciándose que el Rho es igual a ,315. Lo que hace ver que existe correspondencia valida moderada en la dimensión dirección, así como en su variable servicio de atención al público. Asimismo, según el estudio de Bossio (2018) concuerda con la investigación ya que demuestra que la dirección es adecuada, y solo 5% de usuarios manifiestan que se percibe de forma regular una calidad de servicio, mientras que el 3% de usuarios presenta grado medio, por lo cual la calidad de servicio al público no es mala. Por lo tanto, el autor en su estudio demuestra que la dirección es importante para brindar un mejor servicio de atención al público, la institución no debe descuidar esta parte,

en lugar de ello, deben fortalecer direccionar a todos los funcionarios a fin de lograr objetivos institucionales.

En referencia a la cuarta hipótesis específica 4: Existe entre la gestión administrativa mediante su dimensión control del Sistema informático de planificación y control de patrullaje en la mejora en el servicio de atención al público en funcionarios de una comisaría de Lima Metropolitana 2021; dicha investigación demostró que el Rho es igual a ,329. lo que evidencia existe correspondencia válidamente regular en la dimensión de control, así como en la variable denominada servicio de atención al público. Este resultado tiene similitud en lo encontrado por Rivera et al. (2017) el cual manifiesta que existe un 53% de encuestados indicaron que una excelente ejecución del control mejora el rendimiento del servicio policial, que el 64% indicaron que existen una buena gestión administrativa que influye en el compromiso del servicio policial. Por su parte, Manguiniri (2021) manifiesta que existe una influencia de la gestión administrativa es de 0.533 en variable denominada calidad de servicio que se realizó en la Comisaría PNP Pomalca. Por lo tanto, los autores a través de su investigación de estudios reflejan que el control es importante que a fin que exista monitoreo sobre el desempeño laboral y productividad generada, para intensificar la labor policial al servicio de la ciudadanía.

VI. CONCLUSIONES

Primera:

Se determinó que existe una relación positivamente moderada en la variable gestión administrativa y la variable denominada servicio de atención al público, es por ello que se rechazó la hipótesis nula y en contraparte se admitió la hipótesis alterna, por lo cual se refleja que prevalece un vínculo moderado entre las variables en los funcionarios de una comisaría de Lima Metropolitana 2021.

Segunda:

Se concluye que existe una interrelación positivamente moderada en la dimensión denominada planificación y la variable servicio de atención al público, es por ello que la hipótesis nula es rechazada y en contraparte hipótesis alterna se admitió, evidenciándose que existe una conexión moderada que encaja el uno del otro para mejorar la calidad de atención al público en los funcionarios de una comisaría de Lima Metropolitana 2021.

Tercera:

Se comprobó que existe una conexión positivamente baja entre la organización y servicio de atención al público. Por lo cual, la hipótesis nula es rechazada y se admitió la alterna, evidenciándose que hay un nexo bajo que dificulta la calidad de atención al público en funcionarios de una comisaría de Lima Metropolitana 2021.

Cuarta:

Se demostró que existe una vinculación positivamente baja entre la dimensión denominada dirección y la variable servicio de atención al público es por ello que la hipótesis nula es rechazada y en contraparte se admitió la hipótesis alterna, evidenciándose que hay una conexión baja que limita la calidad de atención al público en los funcionarios de una comisaría de Lima Metropolitana 2021.

Quinta:

Se determinó que existe un nexo positivamente bajo entre el control y servicio de atención al público, es por ello la hipótesis nula es rechazada y en contraparte se admitió la hipótesis alterna, evidenciándose que hay una conexión baja que obstruye la calidad de atención al público en los funcionarios de una comisaría de Lima Metropolitana 2021.

VII. RECOMENDACIONES

Primera:

Reforzar el Comando institucional de la Policía Nacional del Perú referente a la gestión administrativa a fin que se logre una reingeniería en sus procesos e incidir con el compromiso laboral a fin de alcanzar los objetivos institucionales y poder retribuir con un servicio de calidad a la ciudadanía.

Segunda:

Fomentar estrategias a la Dirección General de la Policía Nacional del Perú, enfocados en la planificación, para ello se deberá emplear una hoja de ruta institucional, donde se establezcan los lineamientos, determinándose plazos a corto, mediano y largo a fin de lograr calidad de los servicios policiales.

Tercera:

La Dirección General de la Policía, deberá reorganizar a los efectivos policiales, según su vocación de servicio, así como capacitarlos permanentemente mediante cursos institucionales, con la finalidad que optimicen su nivel operativo y el aumento del servicio de atención al público.

Cuarta:

El Comando institucional deberá direccionar los objetivos institucionales al personal sub alterno, a fin de que se formule e implemente indicadores de seguridad ciudadana orientado a resultados. Ello involucra a realizar reportes y encuestas que incluyan indicadores que midan la actividad delictiva, percepción ciudadana, desempeño institucional y gastos público institucional.

Quinta:

El Comando institucional deberá fortalecer el control a los efectivos policiales mediante la innovación de recursos tecnológicos y logística. Ello se basa en tener herramientas, insumos, materiales y equipos informáticos, que genere un monitoreo simultaneo sobre el desempeño laboral y productividad generada, a fin de intensificar la labor policial al servicio de la ciudadanía.

REFERENCIAS

- Aniorte, N. (2013). Servicios de Calidad. Recuperado el 29 de agosto de 2013, de la fuente: http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm
- Arciniegas, J., Mejías, A. (2017). Perception of the quality of services provided by the Military University of Granada based on the Servqualing scale, with factorial analysis and multiple regression. *Comunicación*. 8(1)
- Arias, J. & Covinos, G. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Arequipa: Enfoques Consulting EIRLL
- Bonomi, E., Cid, A., Chainey, S., Del Castillo, F., Fraiman, R., Jacottet, F., Layera, M., Martinez, P., Serrano, R., Valverde, G., Vásquez, J., Veneri, F., & Vila, A. (2018). *¿Cómo evitar el delito urbano?: el Programa de Alta Dedicación Operativa en la nueva Policía uruguaya*. Inter-American Development Bank.
- Bossio, J. (2018). *Gestión administrativa del Sistema de denuncias policiales y la calidad de servicio al público en la comisaría PNP del distrito de Bellavista, Callao-2014*. (Tesis para optar el grado de Maestra). Universidad César Vallejo
- Botero, L. (2017). El liderazgo en la gestión administrativa como impulsor de la estrategia para la competitividad internacional empresaria. *Revista de ciencias estratégicas*. Medellín: Colombia, 25 (38).
- Briones, A. Alfaro, E. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de manta. *Revista Dialnet*. Artículo científico, 3 (2).
- Cáceres, R. (2020). Tesis Doctoral - La eficiencia del sistema de información e inteligencia Plataforma México. 10.13140/RG.2.2.30702.36168.
- Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública- CLAD (2008), Aprobada por la X Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado San Salvador, El Salvador, 26 y 27 de junio de 2008.
- Carrasco, S. (2015). *Metodología de la investigación Científica*. Editorial San Marcos.

- CONASEC. (2013). Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2013-2018. Lima.
- Contraloría General de la República del Perú. (2021). Informe N° 30570-2021-CG/DSNC-ADE. Lima.
- Chiavenato, I. (2009). Introduction to the General Managing. (5ª ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana.
- Chiavenato, I. (2014). Introduction to the General Managing. (7ª ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana.
- Decreto Supremo N° 164-2021-PCM. (2021). Decreto Supremo que aprueba la Política General de Gobierno para el periodo 2021-2026. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-aprueba-la-politicageneral-de-gobierno-decreto-supremo-n-164-2021-pcm-2002063-5>
- Decreto Supremo N° 026-2017-IN. (2017). Reglamento del Decreto Legislativo N° 1267, Ley de la Policía Nacional del Perú. Obtenido de <https://www.gacetajuridica.com.pe/boletinnvnet/ar-web/DS0262017IN.pdf>
- DS N° 013-2019-IN. (21 de junio de 2019). Decreto Supremo que aprueba el Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2019 - 2023. Lima: Diario El Peruano.
- Dulanto, K. (2019) Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de chancay, periodo 2018. (Tesis para optar el grado de Licenciado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
- Espriú, A. (2013). Estudio de caso: Plan Cuadrante de Seguridad Preventiva en Chile. Ciudad de México: Instituto Centroamericano de Administración de Empresas
- Fonseca, H. (2020). El desarrollo tecnológico en materia policial: una receta de éxito para la prevención del delito. En Rev. Relac. En t. Estrategias. Secur. (Vol. 15, Número 1, págs. 79–97). Universidad Militar Nueva Granada. <https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/ries/article/view/4243/4016>
- Gallardo, E. (2017). Metodología de la Investigación. Manual Autoformativo Interactivo. Huancayo: Universidad Continental. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/continental/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf

- Gonzales, S., Viteri, A., Izquierdo, M. y Verdezoto, O. (2020). Administrative management model for the business development of HotelBarros in Quevedo city. Universidad y Sociedad
- Gutiérrez, J. (2017), Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Palpa - Ica, 2017. Universidad César Vallejo. Perú.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2018). Metodología de la investigación. (IV ed.) México: McGraw Hill.
- Hernández, R.; Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018.
- INEI. (2022). Estadísticas de Criminalidad, Seguridad Ciudadana y Violencia, octubre-diciembre 2021. Obtenido de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe_seguridad_ciudadana_registros-pdf
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2022). Percepción Ciudadana sobre Gobernabilidad, Democracia y Confianza en las Instituciones. Lima: INEI
- INEI Instituto Nacional de Estadística e Informática (2017). Indicadores del VI Censo Nacional de Comisarías, 2017. INEI, Lima. Recuperado de: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1528/cap04.pdf
- Lino, R. (2015). Diseño de un modelo de gestión administrativa. La Libertad. Revista Scielo, 52.
- López, M. (2018). Importancia de la Calidad del servicio del cliente. Editorial: Ebba Isabela Escareño Alvarez. Año XIII | Número 82.
- Manguinuri, R. (2021). Gestión administrativa y función policial en la seguridad ciudadana, Lima Metropolitana 2020. (Tesis para optar el grado de Doctor). Universidad César Vallejo

- Mayorga, Y. (2018). Gestión administrativa en el comando policial Subzona 8 de la Ciudad de Babahoyo. (Tesis para optar el título de Ingeniería comercial). Universidad Técnica de Babahoyo.
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. Dominio de las Ciencias, 3(2), 947-964.
- Morales, E. (2017). La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017. (Tesis para optar el grado de Maestro). Universidad César Vallejo
- Paico, J. (2021). Gestión administrativa y su influencia en la calidad del servicio en la Comisaría Policía Nacional del Perú-Pomalca. (Tesis para optar el grado de Maestro). Universidad César Vallejo
- Parasuraman (1985) “Lascurrain Gutiérrez, Isabel. Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida. Tesis para obtener el grado de Maestra en ingeniera de Calidad. Universidad Iberoamericana. México D.F.2012”.
- Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. (1990) Guidelines for Conducting Service Quality Research. Marketing Research; 34-44.
- Parasuraman, A; Zeithaml, V. & berry, L. (1985). “A conceptual model of service quality and its implications for future research”, in: Journal of Marketing, 49(4), 41-50.
- Pizzo, M. (2013). Construyendo una definición de Calidad en el Servicio. Recuperado el 11 de Junio de 2014, de <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definiciondecalidad-en-el-servicio/.html>
- PNUD. (2013). Seguridad Ciudadana con rostro humano: diagnóstico y propuestas para América Latina. Informe Regional de Desarrollo Humano.
- Quispe, E. (2018). ¿De qué manera la tecnología facilita la función policial? Lima: Escuela de Suboficiales PNP. Obtenido de <https://vsip.info/tecnologia-funcion-policial-pdf-free.html>

- Ramírez, R.I., Lay, N.D., y Sukier, H.B. (2019). Management strategy for people management in the mining sector of Venezuela, Colombia and Chile. *Inf. tecnol.* 31(1) <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100133>
- Redhead, R. (2015) Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. Tesis de Maestría. UNMSM, Lima, Perú.
- Rivera, J. Guerrero, N. García, L. y Jaramillo S. (2017). La Gestión Administrativa y su incidencia en el compromiso laboral de la función policial del Ecuador. Universidad Técnica Estatal de Quevedo.
- Rocafuerte, Á. (2019). Gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio de la Cooperativa de Transporte Mar Azul, Paroquia Anconcito, Cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2017. Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/handle/46000/4652>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Management*. (10ª ed.). México: Pearson Education.
- Robbins, S. y DeCenzo, D. (2009). *Fundamentos de administración. Conceptos esenciales y aplicaciones*. (6º ed.) México: Pearson Educación
- Sabogal, C., & Vargas, J. (2017). Gestión administrativa para el fortalecimiento del programa de egresados en la Universidad Nacional de Colombia. Colombia: Universidad Libre de Colombia. Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/11778>
- Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. <https://www.urp.edu.pe>
- Santos G. (2017) Validez y confiabilidad del cuestionario de calidad de vida SF-36 en mujeres con LUPUS, (Tesis Doctoral) Puebla. Benemérita Universidad Autónoma De Puebla.
- Serrano, A. y López, M. (2007). Modelos de gestión de la calidad de servicio: revisión y propuesta de integración con la estrategia empresarial

- Vergara, J. et. al. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista Electrónica de Investigación Educativa* Volumen 13. (En línea).
- Vera, D., L., Ramos, L. & Mejía, A. (2021). Implementación de un sistema de monitoreo satelital y herramientas tecnológicas para enfrentar la reducida calidad del patrullaje motorizado realizado por la unidad de protección de carreteras en la prevención del delito en el departamento de Ayacucho. Trabajo de Investigación. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO PRINCIPAL	HIPÓTESIS PRINCIPAL	VARIABLES	DIMENSIONES	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
Sistema informático de planificación y control de patrullaje y la mejora en el servicio de atención al público en funcionarios de una comisaría de Lima Metropolitana, 2021.	PROBLEMA ESPECÍFICOS	OBJETIVO ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	VARIABLE 1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PLANIFICACIÓN	NIVEL DE INVESTIGACIÓN Nivel Descriptivo
	1. ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión Administrativa en su dimensión planeación del Sistema informático de planificación y control de patrullaje en la mejora en el servicio de atención al público en funcionarios de una comisaría de Lima Metropolitana 2021?	1. Determinar que relación existe entre la Gestión Administrativa en su dimensión planeación del Sistema informático de planificación y control de patrullaje en la mejora en el servicio de atención al público en funcionarios de una comisaría de Lima Metropolitana 2021.	1.La Gestión Administrativa en su dimensión planeación del Sistema informático de planificación y control de patrullaje se relaciona positivamente con la mejora en el servicio de atención al público en funcionarios de una comisaría de Lima Metropolitana 2021.		ORGANIZACIÓN	
	2. ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión Administrativa en su dimensión organización del Sistema informático de planificación y control de patrullaje en la mejora en el servicio de atención al público en funcionarios de una comisaría de Lima Metropolitana 2021?	2. Determinar que relación existe entre la Gestión Administrativa en su dimensión organización del Sistema informático de planificación y control de patrullaje en la mejora en el servicio de atención al público en funcionarios de una comisaría de Lima Metropolitana 2021.	2.La Gestión Administrativa en su dimensión organización del Sistema informático de planificación y control de patrullaje se relaciona positivamente con la mejora en el servicio de atención al público en funcionarios de una comisaría de Lima Metropolitana 2021.		DIRECCIÓN	
	3. ¿cuál es la relación que existe entre la Gestión Administrativa en su dimensión dirección del Sistema informático de planificación y control de patrullaje en la mejora en el servicio de atención al público en funcionarios de una comisaría de Lima Metropolitana 2021?	3. Determinar que relación existe entre la Gestión Administrativa en su dimensión dirección del Sistema informático de planificación y control de patrullaje en la mejora en el servicio de atención al público en funcionarios de una comisaría de Lima Metropolitana 2021.	3.La Gestión Administrativa en su dimensión dirección del Sistema informático de planificación y control de patrullaje se relaciona positivamente con la mejora en el servicio de atención al público en funcionarios de una comisaría de Lima Metropolitana 2021.		CONTROL	
	4. ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión Administrativa en su dimensión control del Sistema informático de planificación y control de patrullaje en la mejora en el servicio de atención al público en funcionarios de una comisaría de Lima Metropolitana 2021?	4 Determinar que relación existe entre la Gestión Administrativa en su dimensión control del Sistema informático de planificación y control de patrullaje en la mejora en el servicio de atención al público en funcionarios de una comisaría de Lima Metropolitana 2021.	4.La Gestión Administrativa en su dimensión control del Sistema informático de planificación y control de patrullaje se relaciona positivamente con la mejora en el servicio de atención al público en funcionarios de una comisaría de Lima Metropolitana 2021.	VARIABLE 2 SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO	ELEMENTOS TANGIBLES	DISEÑO Y ESQUEMA DE INVESTIGACIÓN El diseño investigación será no experimental y correlacional
					FIABILIDAD	
					CAPACIDAD DE RESPUESTA	
					SEGURIDAD	
					EMPATÍA	

ANEXO 2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Operacionalización de la variable gestión administrativa

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Instrumento
Gestión administrativa	Conjunto de acciones y actividades que se desarrolla para direccionar una entidad (Gonzales et al., 2020)	La variable de estudio está dividida en las siguientes dimensiones: planificación, organización, dirección y control	D1. Planificación	I1. Planes y programas I2. Objetivo estratégico I3. Planeamiento presupuestal I4. Visión y Misión I5. Cronograma de actividades	Ordinal/ Escala de Likert 1-Nunca 2-Casi nunca 3- A veces 4- Casi siempre 5- Siempre	Cuestionario
			D2. Organización	I6. Áreas de trabajo y funciones I7. Manual de funciones I8. Áreas establecidas I9. Cronograma actualizado I10. Equipos, materiales e insumos		
			D3. Dirección	I11. Recompensa de labores I12. Trabajo en equipo I13. Reconocimiento de logros I14. Consideración de opiniones I15. Capacitación al personal		
			D4. Control	I16. Acciones de mejora I17. Normas y políticas de control I18. Evaluación de logro I19. Evaluación de desempeño I20. Cronología de actividades		

Operacionalización de la variable Servicio de atención al público

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Instrumento
Servicio de atención al público	Búsqueda de la satisfacción de las innumerables necesidades de los usuarios (Parasuraman et al., 1985)	La variable de estudio está dividida en las siguientes dimensiones: Elementos tangibles, Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía	D1. Elementos tangibles	I1. Calidad de equipos I2. Conservación de las instalaciones I3. Sostenimiento del ambiente interno I4. Disposición vehicular I5. Calidad de equipos	Ordinal/ Escala de Likert 1-Nunca 2-Casi nunca 3- A veces 4- Casi siempre 5- Siempre	Cuestionario
			D2. Fiabilidad	I6. Promesa de servicio I7. Realizar bien el servicio I8. Servicio oportuno I9. Servicio confiable I10. Servicio prudente		
			D3. Capacidad de respuesta	I11. Servicio rápido I12. Voluntad colaborativa I13. Actitud de ayuda I14. Disposición de servicio I15. Cumplimiento de compromiso		
			D4. Seguridad	I16. Credibilidad de servicio I17. Certeza de servicio I18. Condiciones apropiadas I19. Confidencialidad I20. Lealtad de servicio		
			D5. Empatía	I21. Compromiso con el público I22. Atención amable I23. Trato al público I24. Interés de servicio I25. Voluntad para resolver problemas		

ANEXO 3. INSTRUMENTOS

Instrumento para medir la gestión administrativa

Buen día, estimado (a) señor (a), funcionario público se le solicita a usted unos minutos de su tiempo, pidiendo que responda a las preguntas que se presentan a continuación conforme a su opinión, pues será de mucha ayuda para la investigación sobre la gestión administrativa del sistema informático de planificación y control de patrullaje y la mejora en el servicio de atención al público en una comisaría de Lima Metropolitana.

Alternativas: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2), Nunca (1).

Datos generales:

Área:

Cargo:

ÍTEMS		5	4	3	2	1
Dimensión: Planificación						
1	¿Están claramente definidos los planes y programas de las diferentes áreas de la institución?					
2	¿Cree Ud. que la política de la institución socializar los objetivos estratégicos?					
3	¿En la institución se planifica adecuadamente el presupuesto institucional?					
4	¿La institución planifica y da a conocer con antelación la visión y misión institucional?					
5	¿Son formulados y empleados cronogramas de actividades, como elemento de los planes de trabajo de la institución?					
Dimensión: Organización						
6	¿Están claramente definidas las áreas de trabajo y las funciones?					
7	¿Se actualizan los manuales de funciones en la institución?					
8	¿El espacio físico en la institución en que labora se encuentra establecido?					
9	¿La institución pone de manifiesto un cronograma actualizado?					
10	En la institución se dispone con los equipos, recursos materiales e insumos necesarios?					

Dimensión: Dirección					
11	¿La Dirección del Alto mando recompensa la labor destacada?				
12	¿La dirección del Alto mando promueve el trabajo en equipo para optimizar la calidad del servicio?				
13	¿Reconoce la dirección los logros y el compromiso de su trabajo?				
14	¿Se consulta y toma en cuenta su opinión frente a algunas situaciones institucionales?				
15	Se realizan planes por parte de la dirección para el desarrollo de las capacidades del personal?				
Dimensión: Control					
16	¿Se evalúa el logro de los objetivos y emprenden acciones de mejora?				
17	¿Se evidencian normas y políticas de control en la institución?				
18	¿La evaluación del logro de metas y objetivos estratégicos se realiza de manera continua?				
19	¿Se evalúa adecuadamente el desempeño del personal de la institución?				
20	¿Se dispone de documentación cronológica y consecutiva para la realización de las actividades de control en la institución?				

Instrumento para medir la mejora del servicio de atención al Público

Buen día, estimado (a) señor (a), funcionario público se le solicita a usted unos minutos de su tiempo, pidiendo que responda a las preguntas que se presentan a continuación conforme a su opinión, pues será de mucha ayuda para la investigación sobre la gestión administrativa del sistema informático de planificación y control de patrullaje y la mejora en el servicio de atención al público en una comisaría de Lima Metropolitana.

Alternativas: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2), Nunca (1).

Datos generales:

Área:

Cargo:

ITEM		5	4	3	2	1
Dimensión: Elementos Tangibles						
1	¿Los equipos que poseen la institución resultan de gran utilidad para el usuario?					
2	¿Los ambientes de la institución, se exhiben de forma ordenada?					
3	¿Los ambientes de la institución, se mantienen en buen estado de limpieza?					
4	¿En la institución Ud., percibe una modernidad en los vehículos?					
5	¿Percibe Ud., que los equipos informáticos son eficientes, cuando Ud. realiza un servicio?					
Dimensión: Fiabilidad						
6	¿Cree Ud., que la institución asegura el cumplimiento del servicio brindado?					
7	¿Cree Ud. que la institución ofrece un servicio de calidad?					
8	¿Cree Ud. que el servicio brindado es adecuado a las necesidades del público?					
9	¿Cree Ud. que el público confía en la institución?					
10	¿Cree Ud. que la institución ofrece un servicio cuidadoso al público?					

Dimensión: Capacidad de Respuesta					
11	¿La institución brinda el servicio de forma rápida y oportuna?				
12	¿Existe voluntad colaborativa en la institución?				
13	¿Se percibe predisposición ante el requerimiento de ayuda al público?				
14	¿Cree Ud. que la atención genera retraso o molestias?				
15	¿Cree Ud. que el público se siente conforme con el servicio que se percibe?				
Dimensión: Seguridad					
16	¿Para la institución primero son el público?				
17	¿Se tiene el convencimiento que el servicio que ofrece la institución es de calidad?				
18	¿El servicio se le provee en condiciones adecuadas?				
19	¿El servicio que ofrece se mantiene en reserva?				
20	¿Percibe que se ofrece un servicio honesto?				
Dimensión: Empatía					
21	¿Cree Ud. que exista un compromiso de implicancia con el público?				
22	¿Cree Ud. que el funcionario trata con amabilidad a los usuarios				
23	¿Cree Ud. que la institución atienden individualmente las consultas, cuando es requerida?				
24	¿Se atiende al público como la persona más importante?				
25	¿La institución muestra un interés sincero al atender con prontitud al público?				

ANEXO 4. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUECES

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO VARIABLE 1 (la gestión administrativa)

N°	DIMENSIONES/ Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Planificación							
1	¿Están claramente definidos los planes y programas de las diferentes áreas de la institución?	X		X		X		
2	¿Cree Ud. que la política de la institución socializa los objetivos estratégicos?	X		X		X		
3	¿En la institución se planifica adecuadamente el presupuesto institucional?	X		X		X		
4	¿La institución planifica y da a conocer con antelación la visión y misión institucional?	X		X		X		
5	¿Son formulados y empleados cronogramas de actividades, como elemento de los planes de trabajo de la institución?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Organización							
6	¿Están claramente definidas las áreas de trabajo y las funciones?	X		X		X		
7	¿Se actualizan los manuales de funciones en la institución?	X		X		X		
8	¿El espacio físico en la institución en que labora se encuentra establecido?	X		X		X		
9	¿La institución pone de manifiesto un cronograma actualizado?	X		X		X		
10	¿En la institución se dispone con los equipos, recursos materiales e insumos necesarios?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Dirección							
11	¿La Dirección del Alto mando recompensa la labor destacada?	X		X		X		
12	¿La dirección del Alto mando promueve el trabajo en equipo para optimizar la calidad del servicio?	X		X		X		
13	¿Reconoce la dirección los logros y el compromiso de su trabajo?	X		X		X		
14	¿Se consulta y toma en cuenta su opinión frente a algunas situaciones institucionales?	X		X		X		

15	¿Se realizan planes por parte de la dirección para el desarrollo de las capacidades del personal?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Control								
16	¿Se evalúa el logro de los objetivos y emprenden acciones de mejora?	X		X		X		
17	¿Se evidencian normas y políticas de control en la institución?	X		X		X		
18	¿La evaluación del logro de metas y objetivos estratégicos se realiza de manera continua?	X		X		X		
19	¿Se evalúa adecuadamente el desempeño del personal de la institución?	X		X		X		
20	¿Se dispone de documentación cronológica y consecutiva para la realización de las actividades de control en la institución?	X		X		X		

Observaciones (Precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable: (x)

Aplicable después de corregir ()

No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador Dr: Prado Lopez Hugo Ricardo **DNI:** 43313069

Especialidad del validador: Metodólogo

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

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

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

Lima, 16 Octubre del 2021



Firma del experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO 2 (SERVICIO DE ATENCION AL PÚBLICO)

N°	DIMENSIONES/ Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Elementos Tangibles							
1	¿Los equipos que poseen la institución resultan de gran utilidad para el usuario?	X		X		X		
2	¿Los ambientes de la institución, se exhiben de forma ordenada?	X		X		X		
3	¿Los ambientes de la institución, se mantienen en buen estado de limpieza?	X		X		X		
4	¿En la institución Ud., percibe una modernidad en los vehículos policiales?	X		X		X		
5	¿Percibe Ud., que los equipos informáticos son eficientes, cuando Ud. realiza un servicio?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad							
6	¿Cree Ud., que la institución asegura el cumplimiento del servicio brindado?	X		X		X		
7	¿Cree Ud. que la institución ofrece un servicio de calidad?	X		X		X		
8	¿Cree Ud. que el servicio brindado es adecuado a las necesidades del público?	X		X		X		
9	¿Cree Ud. que el público confía en la institución?	X		X		X		
10	¿Cree Ud. que la institución ofrece un servicio cuidadoso al público?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta							
11	¿La institución brinda el servicio de forma rápida y oportuna?	X		X		X		
12	¿Existe voluntad colaborativa en la institución?	X		X		X		
13	¿Se percibe predisposición ante el requerimiento de ayuda al público?	X		X		X		
14	¿Cree Ud. que la atención genera retraso o molestias?	X		X		X		
15	¿Cree Ud. que el público se siente conforme con el servicio que se percibe?	X		X		X		

DIMENSIÓN 4 Seguridad							
16	¿Para la institución primero son el público?	X		X		X	
17	¿Se tiene el convencimiento que el servicio que ofrece la institución es de calidad?	X		X		X	
18	¿El servicio se le provee en condiciones adecuadas?	X		X		X	
19	¿El servicio que ofrece se mantiene en reserva?	X		X		X	
20	¿Percibe que se ofrece un servicio honesto?	X		X		X	
DIMENSIÓN 5: Empatía							
21	¿Cree Ud. que exista un compromiso de implicancia con el público?	X		X		X	
22	¿Cree Ud. que el funcionario trata con amabilidad a los usuarios	X		X		X	
23	¿Cree Ud. que la institución atienden individualmente las consultas, cuando es requerida?	X		X		X	
24	¿Se atiende al público como la persona más importante?	X		X		X	
25	¿La institución muestra un interés sincero al atender con prontitud al público?	X		X		X	

Observaciones (Precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable: (x)

Aplicable después de corregir ()

No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador Dr: Prado Lopez Hugo Ricardo **DNI:** 43313069

Especialidad del validador: Metodólogo

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

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

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

Lima, 16 de Octubre del 2021



Firma del experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO VARIABLE 1 (la gestión administrativa)

N°	DIMENSIONES/ Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Planificación							
1	¿Están claramente definidos los planes y programas de las diferentes áreas de la institución?	X		X		X		
2	¿Cree Ud. que la política de la institución socializa los objetivos estratégicos?	X		X		X		
3	¿En la institución se planifica adecuadamente el presupuesto institucional?	X		X		X		
4	¿La institución planifica y da a conocer con antelación la visión y misión institucional?	X		X		X		
5	¿Son formulados y empleados cronogramas de actividades, como elemento de los planes de trabajo de la institución?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Organización							
6	¿Están claramente definidas las áreas de trabajo y las funciones?	X		X		X		
7	¿Se actualizan los manuales de funciones en la institución?	X		X		X		
8	¿El espacio físico en la institución en que labora se encuentra establecido?	X		X		X		
9	¿La institución pone de manifiesto un cronograma actualizado?	X		X		X		
10	¿En la institución se dispone con los equipos, recursos materiales e insumos necesarios?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Dirección							
11	¿La Dirección del Alto mando recompensa la labor destacada?	X		X		X		
12	¿La dirección del Alto mando promueve el trabajo en equipo para optimizar la calidad del servicio?	X		X		X		
13	¿Reconoce la dirección los logros y el compromiso de su trabajo?	X		X		X		
14	¿Se consulta y toma en cuenta su opinión frente a algunas situaciones institucionales?	X		X		X		

15	¿Se realizan planes por parte de la dirección para el desarrollo de las capacidades del personal?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Control								
16	¿Se evalúa el logro de los objetivos y emprenden acciones de mejora?	X		X		X		
17	¿Se evidencian normas y políticas de control en la institución?	X		X		X		
18	¿La evaluación del logro de metas y objetivos estratégicos se realiza de manera continua?	X		X		X		
19	¿Se evalúa adecuadamente el desempeño del personal de la institución?	X		X		X		
20	¿Se dispone de documentación cronológica y consecutiva para la realización de las actividades de control en la institución?	X		X		X		

Observaciones (Precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable: (x)

Aplicable después de corregir ()

No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Marcos Ramírez Falcón **DNI:** 43659604

Especialidad del validador: Metodólogo

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

²Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Lima, 16 Octubre del 2021



Firma del experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO 2 (SERVICIO DE ATENCION AL PÚBLICO)

N°	DIMENSIONES/ Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Elementos Tangibles							
1	¿Los equipos que poseen la institución resultan de gran utilidad para el usuario?	X		X		X		
2	¿Los ambientes de la institución, se exhiben de forma ordenada?	X		X		X		
3	¿Los ambientes de la institución, se mantienen en buen estado de limpieza?	X		X		X		
4	¿En la institución Ud., percibe una modernidad en los vehículos policiales?	X		X		X		
5	¿Percibe Ud., que los equipos informáticos son eficientes, cuando Ud. realiza un servicio?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad							
6	¿Cree Ud., que la institución asegura el cumplimiento del servicio brindado?	X		X		X		
7	¿Cree Ud. que la institución ofrece un servicio de calidad?	X		X		X		
8	¿Cree Ud. que el servicio brindado es adecuado a las necesidades del público?	X		X		X		
9	¿Cree Ud. que el público confía en la institución?	X		X		X		
10	¿Cree Ud. que la institución ofrece un servicio cuidadoso al público?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta							
11	¿La institución brinda el servicio de forma rápida y oportuna?	X		X		X		
12	¿Existe voluntad colaborativa en la institución?	X		X		X		
13	¿Se percibe predisposición ante el requerimiento de ayuda al público?	X		X		X		
14	¿Cree Ud. que la atención genera retraso o molestias?	X		X		X		
15	¿Cree Ud. que el público se siente conforme con el servicio que se percibe?	X		X		X		

DIMENSIÓN 4 Seguridad							
16	¿Para la institución primero son el público?	X		X		X	
17	¿Se tiene el convencimiento que el servicio que ofrece la institución es de calidad?	X		X		X	
18	¿El servicio se le provee en condiciones adecuadas?	X		X		X	
19	¿El servicio que ofrece se mantiene en reserva?	X		X		X	
20	¿Percibe que se ofrece un servicio honesto?	X		X		X	
DIMENSIÓN 5: Empatía							
21	¿Cree Ud. que exista un compromiso de implicancia con el público?	X		X		X	
22	¿Cree Ud. que el funcionario trata con amabilidad a los usuarios	X		X		X	
23	¿Cree Ud. que la institución atienden individualmente las consultas, cuando es requerida?	X		X		X	
24	¿Se atiende al público como la persona más importante?	X		X		X	
25	¿La institución muestra un interés sincero al atender con prontitud al público?	X		X		X	

Observaciones (Precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable: (x)

Aplicable después de corregir ()

No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Marcos Ramírez Falcón **DNI:** 43659604

Especialidad del validador: Metodólogo

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

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

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

Lima, 16 de Octubre del 2021



Firma del experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO VARIABLE 1 (la gestión administrativa)

N°	DIMENSIONES/ Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Planificación							
1	¿Están claramente definidos los planes y programas de las diferentes áreas de la institución?	X		X		X		
2	¿Cree Ud. que la política de la institución socializa los objetivos estratégicos?	X		X		X		
3	¿En la institución se planifica adecuadamente el presupuesto institucional?	X		X		X		
4	¿La institución planifica y da a conocer con antelación la visión y misión institucional?	X		X		X		
5	¿Son formulados y empleados cronogramas de actividades, como elemento de los planes de trabajo de la institución?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Organización							
6	¿Están claramente definidas las áreas de trabajo y las funciones?	X		X		X		
7	¿Se actualizan los manuales de funciones en la institución?	X		X		X		
8	¿El espacio físico en la institución en que labora se encuentra establecido?	X		X		X		
9	¿La institución pone de manifiesto un cronograma actualizado?	X		X		X		
10	¿En la institución se dispone con los equipos, recursos materiales e insumos necesarios?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Dirección							
11	¿La Dirección del Alto mando recompensa la labor destacada?	X		X		X		
12	¿La dirección del Alto mando promueve el trabajo en equipo para optimizar la calidad del servicio?	X		X		X		
13	¿Reconoce la dirección los logros y el compromiso de su trabajo?	X		X		X		
14	¿Se consulta y toma en cuenta su opinión frente a algunas situaciones institucionales?	X		X		X		

15	¿Se realizan planes por parte de la dirección para el desarrollo de las capacidades del personal?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Control								
16	¿Se evalúa el logro de los objetivos y emprenden acciones de mejora?	X		X		X		
17	¿Se evidencian normas y políticas de control en la institución?	X		X		X		
18	¿La evaluación del logro de metas y objetivos estratégicos se realiza de manera continua?	X		X		X		
19	¿Se evalúa adecuadamente el desempeño del personal de la institución?	X		X		X		
20	¿Se dispone de documentación cronológica y consecutiva para la realización de las actividades de control en la institución?	X		X		X		

Observaciones (Precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable: (x)

Aplicable después de corregir ()

No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Padilla Del Aguila Hans **DNI:** 43300669

Especialidad del validador: Metodólogo

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

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

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

Lima, 16 Octubre del 2021



Firma del experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO 2 (SERVICIO DE ATENCION AL PÚBLICO)

N°	DIMENSIONES/ Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Elementos Tangibles							
1	¿Los equipos que poseen la institución resultan de gran utilidad para el usuario?	X		X		X		
2	¿Los ambientes de la institución, se exhiben de forma ordenada?	X		X		X		
3	¿Los ambientes de la institución, se mantienen en buen estado de limpieza?	X		X		X		
4	¿En la institución Ud., percibe una modernidad en los vehículos policiales?	X		X		X		
5	¿Percibe Ud., que los equipos informáticos son eficientes, cuando Ud. realiza un servicio?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad							
6	¿Cree Ud., que la institución asegura el cumplimiento del servicio brindado?	X		X		X		
7	¿Cree Ud. que la institución ofrece un servicio de calidad?	X		X		X		
8	¿Cree Ud. que el servicio brindado es adecuado a las necesidades del público?	X		X		X		
9	¿Cree Ud. que el público confía en la institución?	X		X		X		
10	¿Cree Ud. que la institución ofrece un servicio cuidadoso al público?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta							
11	¿La institución brinda el servicio de forma rápida y oportuna?	X		X		X		
12	¿Existe voluntad colaborativa en la institución?	X		X		X		
13	¿Se percibe predisposición ante el requerimiento de ayuda al público?	X		X		X		
14	¿Cree Ud. que la atención genera retraso o molestias?	X		X		X		
15	¿Cree Ud. que el público se siente conforme con el servicio que se percibe?	X		X		X		

DIMENSIÓN 4 Seguridad							
16	¿Para la institución primero son el público?	X		X		X	
17	¿Se tiene el convencimiento que el servicio que ofrece la institución es de calidad?	X		X		X	
18	¿El servicio se le provee en condiciones adecuadas?	X		X		X	
19	¿El servicio que ofrece se mantiene en reserva?	X		X		X	
20	¿Percibe que se ofrece un servicio honesto?	X		X		X	
DIMENSIÓN 5: Empatía							
21	¿Cree Ud. que exista un compromiso de implicancia con el público?	X		X		X	
22	¿Cree Ud. que el funcionario trata con amabilidad a los usuarios	X		X		X	
23	¿Cree Ud. que la institución atienden individualmente las consultas, cuando es requerida?	X		X		X	
24	¿Se atiende al público como la persona más importante?	X		X		X	
25	¿La institución muestra un interés sincero al atender con prontitud al público?	X		X		X	

Observaciones (Precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable: (x)

Aplicable después de corregir ()

No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Padilla Del Aguila Hans **DNI:** 43300669

Especialidad del validador: Metodólogo

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

²Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Lima, 16 de Octubre del 2021



Firma del experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO VARIABLE 1 (la gestión administrativa)

N°	DIMENSIONES/ Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Planificación							
1	¿Están claramente definidos los planes y programas de las diferentes áreas de la institución?	X		X		X		
2	¿Cree Ud. que la política de la institución socializa los objetivos estratégicos?	X		X		X		
3	¿En la institución se planifica adecuadamente el presupuesto institucional?	X		X		X		
4	¿La institución planifica y da a conocer con antelación la visión y misión institucional?	X		X		X		
5	¿Son formulados y empleados cronogramas de actividades, como elemento de los planes de trabajo de la institución?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Organización							
6	¿Están claramente definidas las áreas de trabajo y las funciones?	X		X		X		
7	¿Se actualizan los manuales de funciones en la institución?	X		X		X		
8	¿El espacio físico en la institución en que labora se encuentra establecido?	X		X		X		
9	¿La institución pone de manifiesto un cronograma actualizado?	X		X		X		
10	¿En la institución se dispone con los equipos, recursos materiales e insumos necesarios?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Dirección							
11	¿La Dirección del Alto mando recompensa la labor destacada?	X		X		X		
12	¿La dirección del Alto mando promueve el trabajo en equipo para optimizar la calidad del servicio?	X		X		X		
13	¿Reconoce la dirección los logros y el compromiso de su trabajo?	X		X		X		
14	¿Se consulta y toma en cuenta su opinión frente a algunas situaciones institucionales?	X		X		X		

15	¿Se realizan planes por parte de la dirección para el desarrollo de las capacidades del personal?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Control								
16	¿Se evalúa el logro de los objetivos y emprenden acciones de mejora?	X		X		X		
17	¿Se evidencian normas y políticas de control en la institución?	X		X		X		
18	¿La evaluación del logro de metas y objetivos estratégicos se realiza de manera continua?	X		X		X		
19	¿Se evalúa adecuadamente el desempeño del personal de la institución?	X		X		X		
20	¿Se dispone de documentación cronológica y consecutiva para la realización de las actividades de control en la institución?	X		X		X		

Observaciones (Precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable: (x)

Aplicable después de corregir ()

No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador Mg: José Luis Fernández Dávila Villafuerte **DNI:** 06582225

Especialidad del validador: Metodólogo

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

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

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

Lima, 16 de Diciembre del 2021



Firma del experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO 2 (SERVICIO DE ATENCION AL PÚBLICO)

N°	DIMENSIONES/ Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Elementos Tangibles							
1	¿Los equipos que poseen la institución resultan de gran utilidad para el usuario?	X		X		X		
2	¿Los ambientes de la institución, se exhiben de forma ordenada?	X		X		X		
3	¿Los ambientes de la institución, se mantienen en buen estado de limpieza?	X		X		X		
4	¿En la institución Ud., percibe una modernidad en los vehículos policiales?	X		X		X		
5	¿Percibe Ud., que los equipos informáticos son eficientes, cuando Ud. realiza un servicio?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad							
6	¿Cree Ud., que la institución asegura el cumplimiento del servicio brindado?	X		X		X		
7	¿Cree Ud. que la institución ofrece un servicio de calidad?	X		X		X		
8	¿Cree Ud. que el servicio brindado es adecuado a las necesidades del público?	X		X		X		
9	¿Cree Ud. que el público confía en la institución?	X		X		X		
10	¿Cree Ud. que la institución ofrece un servicio cuidadoso al público?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta							
11	¿La institución brinda el servicio de forma rápida y oportuna?	X		X		X		
12	¿Existe voluntad colaborativa en la institución?	X		X		X		
13	¿Se percibe predisposición ante el requerimiento de ayuda al público?	X		X		X		
14	¿Cree Ud. que la atención genera retraso o molestias?	X		X		X		
15	¿Cree Ud. que el público se siente conforme con el servicio que se percibe?	X		X		X		

DIMENSIÓN 4 Seguridad							
16	¿Para la institución primero son el público?	X		X		X	
17	¿Se tiene el convencimiento que el servicio que ofrece la institución es de calidad?	X		X		X	
18	¿El servicio se le provee en condiciones adecuadas?	X		X		X	
19	¿El servicio que ofrece se mantiene en reserva?	X		X		X	
20	¿Percibe que se ofrece un servicio honesto?	X		X		X	
DIMENSIÓN 5: Empatía							
21	¿Cree Ud. que exista un compromiso de implicancia con el público?	X		X		X	
22	¿Cree Ud. que el funcionario trata con amabilidad a los usuarios	X		X		X	
23	¿Cree Ud. que la institución atienden individualmente las consultas, cuando es requerida?	X		X		X	
24	¿Se atiende al público como la persona más importante?	X		X		X	
25	¿La institución muestra un interés sincero al atender con prontitud al público?	X		X		X	

Observaciones (Precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable: (x)

Aplicable después de corregir ()

No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador Mg: José Luis Fernández Dávila Villafuerte **DNI:** 06582225

Especialidad del validador: Metodólogo

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

²Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Lima, 16 de Diciembre del 2021



Firma del experto informante