



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**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 ACADÉMICO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

**AUTORA:**

Br. Jacqueline Bossio Ramos

**ASESOR:**

Dr. Efraín Gómez Briceño

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión estratégica del talento humano

**LIMA – PERÚ**

**2018**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Lima, siendo las 8:00:00 AM del día 30 de abril de 2015, a mérito de la R.D. N° 1524-2015-UCV-L-EPG, de fecha 24 de abril de 2015, se dio inicio a la sustentación de la tesis titulada:

**"GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL SISTEMA DE DENUNCIA POLICIALES Y LA CALIDAD DEL SERVICIO AL PÚBLICO EN LA COMISARIA PNP DEL DISTRITO DE BELLAVISTA CALLAO - 2014"**

Presentado por:

: **BOSSIO RAMOS JACQUELINE**

Ante el jurado evaluador conformado por los docentes:

- PRESIDENTE	:	Dra. Tamara Tatiana Pando Escurra
- SECRETARIO	:	Dr. Jorge Díaz Dumont
- VOCAL	:	Dr. Efraín Gómez Briceño


Concluida la sustentación, los miembros del jurado dictaminan:

*APROBADO POR MAYORÍA*

Siendo las 8:45:00 AM se dio por concluido el presente acto, firmando los miembros del jurado evaluador.

  
Dra. Tamara Tatiana Pando  
Escurra  
PRESIDENTE

  
Dr. Jorge Díaz Dumont  
SECRETARIO

  
Dr. Efraín Gómez Briceño  
VOCAL

CAMPUS LIMA NORTE  
Av. Alfredo Mendiola 6232,  
Panamericana Norte, Los Olivos.  
Tel.: (+511) 202 4342  
Fax.: (+511) 202 4343

fb/ucv.peru  
@ucv\_peru  
#saliradelante  
revcd.org

**Dedicatoria**

A Dios, a mis hijos Mia Nicolle de los Milagros y Juan Manuel, que son mi motor, mi apoyo incondicional y fuerzas para seguir adelante.

### **Agradecimiento**

Agradecer al SOT Superior José Ismael Vences Valle por su valioso apoyo, a la Comisaria PNP de Bellavista Callao que me permitió estar en sus instalaciones para así poder recabar la información necesaria para mi tesis, a mi asesor y profesores que me brindaron los conocimientos en la maestría.

### **Declaratoria de Autenticidad**

Yo Jacqueline Bossio Ramos, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 25837698, con la tesis titulada Gestión administrativa del Sistema de denuncias policiales y la calidad de servicio al público en la comisaría PNP del distrito de Bellavista, Callao-2014, declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente
3. La tesis no ha sido auto plagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por consiguiente los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Los Olivos abril 2015

Nombres y apellidos: Jacqueline Bossio Ramos

Firma

DNI: 25837698

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la tesis titulada Gestión administrativa del Sistema de denuncias policiales y la calidad de servicio al público en la comisaría PNP del distrito de Bellavista, Callao-2014. La misma que ha sido desarrollada con la finalidad de Identificar cual es el nivel de gestión de uno de los factores más importantes en la administración que es la información, enfocándonos en los procesos de planificar, organizar, dirigir y controlar en el Sistema de denuncias policiales y como el uso de los recursos, el trabajo del riesgo y la toma de decisiones entre otros son percibidas por el público usuario en la Comisaria PNP de Bellavista, Callao-2014 y reflejada en la calidad de servicio, la tesis la realizo en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado Académico de Maestra.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Jacqueline Bossio Ramos

## Índice

	Pág.
Carátula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I. Introducción</b>	<b>13</b>
1.1 Realidad Problemática	14
1.2 Trabajos previos	18
1.3 Teorías relacionadas al tema	20
1.4 Formulación del problema	30
1.5 Justificación del estudio	31
1.6 Hipótesis	32
1.7 Objetivos	33
<b>II. Método</b>	<b>34</b>
2.1 Diseño de investigación	35
2.2 Variables, operacionalización	35
2.3 Población y muestra	37
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	38
2.5 Métodos de análisis de datos	38
2.6 Aspectos éticos.	38
<b>III. Resultados</b>	<b>41</b>
<b>IV. Discusión</b>	<b>52</b>
<b>V. Conclusiones</b>	<b>56</b>

<b>VI. Recomendaciones</b>	<b>58</b>
<b>VII. Referencias</b>	<b>62</b>
<b>Anexos:</b>	<b>64</b>
Anexo 1: Matriz de Consistencia	
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	
Anexo 3: Certificados de Validación de Instrumentos	
Anexo 4: Base de datos y resultados de prueba de confiabilidad	
Anexo 5: Base de datos y resultados de contrastación de hipótesis	



## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Operación de la variable gestión administrativa	36
Tabla 2. Operación de la variable calidad de servicio	37
Tabla 3. Gestión Administrativa	42
Tabla 4. Calidad de servicio	43
Tabla 5. Gestión Administrativa del Sistema de denuncias policiales y la calidad de servicio percibida por el público usuario en la Comisaria PNP de Bellavista, Callao-2014	44
Tabla 6. Planeación del Sistema de denuncias policiales y la calidad de servicio percibida por el público usuario en la Comisaria PNP de Bellavista, Callao-2014.	45
Tabla 7. Organización del Sistema de denuncias policiales y la calidad de servicio percibida por el público usuario en la Comisaria PNP de Bellavista, Callao-2014	47
Tabla 8. Dirección del Sistema de denuncias policiales y la calidad de servicio percibida por el público usuario en la Comisaria PNP de Bellavista, Callao-2014.	48
Tabla 9. Control del Sistema de denuncias policiales y la calidad de servicio percibida por el público usuario en la Comisaria PNP de Bellavista, Callao- 2014.	50

## Índice de figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Gestión Administrativa	42
Figura 2. Calidad de servicio	43
Figura 3. Gestión Administrativa del Sistema de denuncias policiales y la calidad de servicio percibida por el público usuario en la Comisaria PNP de Bellavista, Callao-2014	44
Figura 4. Planeación del Sistema de denuncias policiales y la calidad de servicio percibida por el público usuario en la Comisaria PNP de Bellavista, Callao-2014.	45
Figura 5. Organización del Sistema de denuncias policiales y la calidad de servicio percibida por el público usuario en la Comisaria PNP de Bellavista, Callao-2014	47
Figura 6. Dirección del Sistema de denuncias policiales y la calidad de servicio percibida por el público usuario en la Comisaria PNP de Bellavista, Callao-2014.	49
Figura 7. Control del Sistema de denuncias policiales y la calidad de servicio percibida por el público usuario en la Comisaria PNP de Bellavista, Callao-2014.	50

## Resumen

El objetivo que orientó la presente investigación fue el de describir la Gestión administrativa del sistema de denuncias policiales generada por la ola de delincuencia que se vive en la actualidad y la calidad de servicio percibida por el público usuario que registra la denuncia en la Comisaría PNP de Bellavista, Callao- 2014, en sus dimensiones planificación, organización, dirección y control.

En el marco teórico se describe los antecedentes que se ha podido obtener de investigaciones que tratan sobre las variables estudiadas, de la misma manera; se señala los enfoques de gestión que se han tomado como base científica, las dimensiones de la gestión administrativa con la definición conceptual de términos utilizados durante la ejecución del estudio. La población de estudio estuvo conformada por 233 personas (que han hecho al menos una denuncia en la Comisaría de Bellavista). La presente investigación es de tipo descriptivo, porque tiene como objetivo indagar la incidencia y los valores que producen las variables en estudio. Se empleó el método cuantitativo porque primero se planteó el problema y luego se revisó la literatura. Se utilizó técnicas como la encuesta a través de cuestionarios de tipo cerrado. Se realizaron dos cuestionarios para medir cada variable. Es una investigación de campo bibliográfico porque se utilizó la recolección de información de la web, libros, revistas y otras fuentes de información.

Como resultado al describir la variable Gestión Administrativa se determinó que es calificada como regular en todos los aspectos que comprende y al describir la variable Calidad de Servicio y al ser analizada se determino, que los indicadores de calidad, apenas alcanzan el nivel medio, distando mucho de los niveles de calidad exigidos por los estándares internacionales que debiera ser de excelencia y con cero márgenes de error. Palabras clave: Gestión administrativa, organización, control, calidad de servicio, expectativas, confiabilidad.

## **Abstract**

The goal that guided this research was to describe the administration of the police complaints system generated by the wave of crime that exists today and the quality of service perceived by the public user registering a complaint with the Commissioner PNP Bellavista, Callao- 2014 in size planning, organization, management and control.

In the background the theoretical framework that has been obtained in investigations dealing with the variables studied in the same manner described; management approaches that have been taken as scientific basis points, the dimensions of the administrative management with the conceptual definition of terms used during the execution of the study. The study population consisted of 233 people (who have made at least one complaint at the police station Bellavista). This research is descriptive, because it is aimed to investigate the incidence and values that produced the study variables. The quantitative method was used because the issue was first raised and then the literature was reviewed. Techniques are used as the survey through questionnaires closed type. Two questionnaires were conducted to measure each variable. It is a bibliographical research field because the collection of information from the web, books, magazines and other sources of information was used.

As a result describing the Administrative Management variable is determined which is qualified as a regular on all aspects comprising and describing the variable quality of service and to be analyzed was determined which quality indicators, barely the middle level, far short levels of quality demanded by international standards of excellence and should be zero margin for error.

Keywords: administrative management, organization, control, quality of service expectations reliability.

## **I. Introducción**

## **1.1 Realidad problemática**

Hoy en día, uno de los principales desafíos más importantes que afronta el Estado Peruano con la globalización es la violencia y la inseguridad ciudadana, estos problemas han originado un clima generalizado de criminalidad. El distrito de Bellavista no escapa de esta realidad, ya que actualmente la ciudad se ha convertido en el punto focal donde se potencia y se diversifica la violencia.

Desde décadas pasadas eran poco frecuentes las reacciones de satisfacción o conformidad expresadas por el sector de la población que recurría a las comisarías y puestos policiales a sentar una denuncia por haber sido víctima de algún tipo de agresión o falta cometida por delincuentes, transgresores de la ley o infractores de las normas. Esta situación se explicaba porque el cuerpo legal y normativo referido al tratamiento de las denuncias y las sanciones que merecían los infractores, se mostraba débil, insuficiente y sobre todo impreciso en la tipificación del delito o la falta.

Otros factores como el código y procedimiento penal, así como la metodología y normativa para implementar la gestión eficaz de las denuncias, la deficiente formación del agente policial añadido al insuficiente presupuesto destinado a este fin, completaban el cuadro que hacía que los desprotegidos denunciante quedaran descontentos e insatisfechos.

Hay que decir, además, que la sociedad civil en su conjunto, tampoco mostraba un adecuado nivel de madurez de conciencia frente a esta situación, de modo que sería osado hablar de que hubo un nivel de gestión de las denuncias policiales que no fuera precario. Paralelamente, los medios masivos de comunicación reflejan oportuna y objetivamente la situación crítica del estado de inseguridad ciudadana, apelan a los avances en criminalística, medicina forense, legislación en materia de derechos humanos divulgan cartillas de orientación al ciudadano en temas referidos a los asuntos policiales, fiscales y judiciales, pero también recogen y grafican las quejas y denuncias de la ciudadanía. Hacen de conocimiento público el inadecuado y a veces

incorrecto y antiético comportamiento de autoridades y funcionarios que incurren en abusos y omisiones.

Estos actos delictivos se registran en unos libros de registros policiales, estos registros administrativos tienden a tener deficiencias, presentan datos ilegibles u omisiones, en algunos casos inadecuado archivamiento, que ponen en duda la calidad de la información y por lo tanto no permite una adecuada toma de decisiones a nivel de comisarías, distritos y divisiones territoriales, ni la adopción de políticas de prevención, control y represión de la criminalidad.

Al ser estos registros administrativos la principal fuente de información es necesario cuidarla, y tenerla de manera veraz, oportuna, confiable y útil, el Perú siguiendo con la política de la reforma de modernización del Estado ha procedido a eliminar los libros de registro en algunas de las comisarias del Perú, para registrar los delitos en archivos de computadora de fácil acceso, lo cual genera una cultura telemática en las comisarías a través del Sistema de denuncias policiales que es un aplicativo que busca automatizar las funciones y procesos relacionados con el registro de las denuncias policiales.

Dentro de los beneficios que brinda este sistema, es la emisión de un reporte de requisitorias policiales y penales, además el acceso y la conexión a nivel nacional, esto favorece a que la denuncia puede ser registrada en un lugar y a la vez ser consultada e impresa en cualquier dependencia policial del país, adicionalmente la gestión del sistema ha agilizado la atención al público en mesa de trámites para denuncias policiales. Pero sólo el 14% de las comisarías existentes, cuentan con el Sistema de denuncias policiales, ya que para implementar y acceder al Sistema de denuncias policiales es necesario contar con internet así mismo para acceder a los otros aplicativos interconectados como Reniec, Sunat, etc.

Hoy en día el cuadro de las anomalías arriba descrito atraviesa por un innegable proceso de reversión, producto precisamente de los cambios que a todo nivel experimenta nuestra sociedad, las instituciones estatales y entre

ellas el Ministerio del Interior, la Dirección General de la Policía Nacional del Perú y sus estamentos están fuertemente influenciados por las modernas tendencias y corrientes de organización y funcionamiento que muestran los países más desarrollados del mundo.

En este proceso de actualización de la gestión gubernamental y manejo eficiente del estado le toca un rol de primerísima importancia a la tecnología aplicada y adecuada a estos fines. En cuanto al ciudadano se debe afirmar que posee ya un mayor conocimiento de la función del aparato estatal y de la institución policial en particular. Del lado policial se puede afirmar que se aprecia una mejor formación académica del agente policial, aunque es mucho más lo que se espera en este ámbito.

A pesar de todos los cambios y mejoras persiste aún en la población una percepción baja en la calidad del servicio prestada por las Comisarías PNP a nivel nacional, realicé una encuesta al público con un total de 30 personas usuarias en algún momento del servicio de una comisaría PNP, obteniendo como resultado que el 37% de ellas manifestaban que la institución cuenta con buena reputación y credibilidad, el 50% que la comisaría transmite confianza, el 70% que las comisarías tienen personal calificado, el 57% que el servicio que brindan es eficaz y solo el 53% perciben calidad en el servicio.

Sin embargo, el camino a recorrer es largo aún. La ciudadanía requiere y espera con derecho, una mejor y más efectiva gestión o manejo de todos los elementos o factores que concurren en el acto de la denuncia policial: oportunidad, velocidad, mayor compromiso, drasticidad, pero sobre todo reducción significativa del componente burocrático que a veces diluye o debilita el efecto de la misma.

El ciudadano espera que el agente policial haga suyo el clamor por justicia y abandone su indiferencia o que no recurra a prácticas de corrupción. Quiere que haya una gestión que conduzca a un final satisfactorio, por ello se hace necesario cada vez que tanto las autoridades, funcionarios y ciudadanos,



así como los comunicadores y los políticos se comprometan a realizar un examen sostenido y continuo de la problemática en cuestión y sugieran o propongan igualmente salidas y soluciones apropiadas y ceñidas a las exigencias y las necesidades del público usuario de las denuncias policiales.

El presente trabajo se organiza partiendo de la realidad problemática, buscando gestionar el Sistema de denuncias policiales por consiguiente ver su incidencia en la calidad del servicio al público, comparando el servicio esperado con el servicio recibido. El resultado de este trabajo contribuirá a fortalecer la toma de decisiones en la comisaria PNP de Bellavista- Callao, a través de las recomendaciones brindadas se podrán tomar acciones para superar las debilidades e ineficiencias encontradas.

El Ministerio del Interior indica que del año 2005 al 2012 hay un incremento de los delitos registrados al 67%. Estos indicadores demuestran que hay una necesidad de tomar medidas de acción para enfrentar esta problemática.

Esta información estadística sobre la criminalidad, se extrae de los registros administrativos con que cuentan las comisarías a nivel nacional, como son: el libro de ocurrencias de accidentes de tránsito (usado con mayor frecuencia), el libro de denuncias directas o verbal, libro de denuncias reservadas, archivo de partes, libro de denuncias por delitos diversos, registro de operativos (patrullajes) y atestados policiales.

Aquí hay que decir, sin temor a equivocarse que la proporción de población dedicada al crimen y al robo a aumentado alarmante y notoriamente año a año; y que la procedencia u origen social de quien comete el delito, no solo incluye a los que tradicionalmente lo ejercían, personas de bajísimos ingresos y desocupadas, si no que hoy se observa integrantes de clase media y con estudios secundarios y superior.

Estos nuevos fenómenos nocivos para la seguridad de las personas, empresas e instituciones, plantea un reto, para el Estado, de hallar o elaborar fórmulas de solución para eliminar o reducir drásticamente la creciente ola de criminalidad. El desafío implica, al margen de las acciones de prevenir y reprimir el delito, el diseño e implementación de políticas y procedimientos administrativos, que ejecutados por personal civil o uniformados destinados a usuarios como el público de a pie que presenta quejas o efectúa denuncias, o los requerimientos del Ministerio Público para realizar la investigación preliminar correspondiente y subsecuentes diligencias.

Toda la realidad problemática descrita, lo motivó a investigar la incidencia del uso de las plataformas informáticas del personal del sector educación y su incidencia en la gestión administrativa de la Región Callao.

## **1.2 Trabajos previos**

### **1.2.1 A nivel Internacional**

Campos y Loza (2011) La investigación es de tipo proyecto factible, descriptivo, documental y de campo. Utilizaron los métodos de la observación, el método científico, el método analítico sintético y el método Inductivo deductivo, aplicaron la técnica de la entrevista en tiempo real y la encuesta, su objetivo general pretendía mejorar los servicios con calidad y calidez en la atención a los usuarios de la biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra Ecuador y que tenía el fin de indagar sobre la falta de un manual de gestión administrativa para mejorar el servicio a la comunidad Ibarreña.

García (2010) Investigación de diseño descriptivo y se abordan las generalidades de la organización, del sistema de gestión de calidad y el resultado de la implementación del sistema. Se analiza la plataforma teórica de los principales temas, conceptos de calidad y de gestión de calidad. Se realiza una auditoría interna encuesta de calidad de servicio y el cuestionario de integración. La tesis propone un modelo de administración del cambio organizacional ya que se y realiza la matriz FODA del modelo propuesto con la cual se aportan las estrategias a aplicar.

Requena y Serrano (2007) la investigación tiene como propósito medir la calidad de servicio desde la perspectiva de los clientes, candidatos o usuarios del proceso y la auto percepción de los gerentes generales de las empresas de captación de talento, ubicadas en el área metropolitana de Caracas, Venezuela. El estudio fue de tipo descriptivo, el instrumento utilizado fue el SERVQUAL y concluyeron que la calidad prestada en el servicio ofrecido por las empresas captadoras de talento fue buena más no excelente.

Marcano y Reyes (2006) investigación es de tipo descriptiva y explicativa, con diseño no experimental y transversal. Los instrumentos que se utilizaron en la investigación fueron 2 cuestionarios, el primero orientado a determinar las acciones que desarrollan los docentes en el aula como mediador, evaluador, investigador y promotor en la gestión académica y el segundo cuestionario orientado a analizar las acciones administrativas que desarrolla el personal directivo en atención a los cambios curriculares. Se concluye según los hallazgos encontrados que hay diferencias existentes entre la estructura material, académica y administrativa en las escuelas básicas.

### **1.2.2 A nivel Nacional**

Escudero (2011) el estudio indaga la pertinencia de los software existentes en el Ministerio de proponiendo un sistema integrado que permite contar con un sistema de recursos humanos, a modo de plataforma informática, para brindar un apoyo sostenido y continuo en la gestión administrativa pública de la educación hasta lograr estándares internacionales.

Acuña (2010) de nombre Gestión Educativa que busca fortalecer las capacidades y mejorar el desempeño de directores, docentes, padres de familia y demás actores educativos, el libro aborda definiciones, planteamientos y principios básicos de gestión.

Roldán, Balbuena & Muñoz (2010) de nombre Calidad de servicio y lealtad de compra del consumidor en supermercados limeños en la que se midió la relación entre la calidad de servicio y la lealtad de compra en el sector

supermercados de Lima, el tipo de estudio corresponde a una investigación cuantitativa de corte transversal, del tipo descriptivo correlacional y se utilizó el método de encuestas, el estudio concluyó que hay una fuerte asociación entre la calidad de servicio percibida por el cliente y su lealtad de compra.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Gestión Administrativa**

##### **Concepto de Gestión:**

Carrasco (2002, p. 38) señala que “la gestión puede entenderse como, el sistema de actividades estratégicas y planificadas que se realizan guiadas por procedimientos y técnicas adecuadas para lograr determinados fines o metas”. La gestión o administración puede ser realizada por personas, grupos, instituciones, organizaciones y empresas ya sea en el sector público, así como en el privado.

En este sentido, Palladino y Palladino (1998, p. 9) citado por Inciarte, Marcano & Reyes (2006, p. 231) plantean que: “La gestión incluye la acción y el efecto de administrar, de manera tal que se realicen diligencias conducentes al logro apropiado de las respectivas finalidades de las instituciones”.

Inciarte, Marcano & Reyes (2006, p. 231) la gestión es la acción de administrar, que comprende procesos de planificación, organización, control y evaluación con los que pretenden alcanzar objetivos

Según Acuña (2010) la gestión es la capacidad de conducir los sistemas en conjunto con los recursos disponibles para generar objetivos deseados.

Para Campos y Loza (2011, p.14) gestión es “coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos”.

De todos los conceptos estudiados la gestión es el conjunto de actividades y procesos administrativos realizados por determinadas personas,

instituciones o empresas con el fin de lograr un objetivo a corto, mediano o largo plazo.

### **Concepto de Gestión administrativa**

Según Inciarte, Marcano y Reyes (2006, p. 230) “la gestión administrativa se entiende como un sistema abierto, flexible, dinámico y continuo, conformado por procesos, componentes, subcomponentes y principios de gestión... permiten viabilizar los diferentes procesos.”

Escudero (2011, p. 39) señala que la “gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos”.

### **Origen y Evolución de la Gestión Administrativa:**

Según Escudero (2011, p. 42) explica que la administración tiene sus orígenes desde nuestros antepasados, hace mención de los relatos judíos-cristianos basados en la historia de Noé, Abraham y sus descendientes, sobre la facilidad que tenían para manejar grandes grupos de personas y de cómo administraba o manejaba los recursos para alcanzar objetivos, desde la construcción de alcas, el gobierno de las ciudades y las estrategias para ganar guerras.

Para Escudero (2011, p. 42) muchos textos administrativos citan a Jetro el suegro de Moisés como el primer consultor administrativo, él enseñó a Moisés los conceptos de delegación, la administración por excepción y el alcance del control.

### **Administración en la Edad Antigua:**

Escudero (2011, p. 42) explica que en la administración antigua se encuentran muchos de los fundamentos administrativos de la antigüedad y que pueden observarse en el código de Hamurahi.

Según Escudero (2011, p. 43) menciona que en “Egipto existía un sistema administrativo amplio con una economía planificada y un gobierno

central de gran poder, basado en la fuerza y la compulsión, aquí se creó el primer sistema de servicio civil.”

### **Administración en la Edad Media:**

Para Escudero (2011) se dieron evidentes signos del proceso administrativo y de la dirección en la edad media, entre los cuales menciona los dominios reales a las provincias eclesiásticas y la jurisprudencia feudal.

Se dio gran importancia a las ideas administrativas y se consolidaron grandes instituciones como la Iglesia Católica. En la Edad media evoluciona y nace en Italia los fundamentos de la contabilidad moderna y las transacciones comerciales y con ella su organización.

### **Administración en la Edad Moderna:**

Escudero (2011, p. 43) a mediados del siglo XVIII se inicio la Revolución Industrial Inglesa, con la cual empezó una nueva generación de administradores que desarrollaron nuevos conceptos, técnicas y procedimientos y a su vez, surgieron nuevos principios modernos administrativos básicos.

### **Administración en la Edad Contemporánea:**

Escudero (2011) En la edad contemporánea aproximadamente en la década de los años 20 después de la primera guerra mundial, la administración adoptó los avances de la ingeniería, la psicología y la sociología, entre otros, y utilizó instrumentos de aplicación, la administración absorbiendo los aportes que en esa área del saber humano se producen en el siglo XX.

### **Procesos de Gestión**

Según Inciarte, Marcano & Reyes (2006, p. 231) la continuidad, coherencia y sistematización que caracterizan a la gestión administrativa, vienen dadas por los procesos de planificación, organización, dirección y evaluación.

**Planificación:**

Implica la previsión, parte del diagnóstico de necesidades, formulación de políticas, misión, visión, objetivos, fijación de metas y previsión de recursos; como elementos primordiales de la administración para la cual se planifica. En esta etapa también se definen los cursos de acción y los medios necesarios para la ejecución y el logro de los objetivos.

**Organización:**

Consideran que la organización es el proceso que conlleva a un encadenamiento de acciones orientadas a responder el qué y cómo ha de hacerse las cosas, de modo que exista un método para la aplicación de procedimientos, estrategias y técnicas en la instrumentación de las operaciones. Teniendo en cuenta una adecuada disposición de los recursos para el cumplimiento de objetivos, con un resultado de eficacia y calidad.

**Dirección:**

Es el proceso de ejecución que hace posible la planificación y la organización a través de la programación, desarrollo y monitoreo de los procesos de las personas que intervienen como responsables e implicadas en los mismos.

**Evaluación:**

Para Inciarte, Marcano & Reyes (2006, p. 231) “La evaluación como proceso de la gestión administrativa, tiene los siguientes elementos básicos que la definen: el control, el monitoreo y el seguimiento.”

Escudero (2011, p. 54) señala que el acto administrativo nace con el hombre, cuando decide seguir ciertos pasos secuenciales para la realización de una tarea. Nos propone un esquema procesal que interviene en el ciclo administrativo, con el cual se coincide y se puede citar:

**Planeación:**

Pensar con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan, o lógica y no en corazonadas. Los planes presentan los

objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Son la guía para que la organización obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar los objetivos. Determinación de objetivos, política, procedimientos y métodos, calculo de presupuestos financieros y de tiempo.

**Organización:**

Ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización. Implica división del trabajo, delegación de autoridad y previsión de recursos.

**Dirección:**

Implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. Etapa en que los miembros del grupo llevan a cabo sus tareas.

**Control:**

Es el proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas. El Gerente debe estar seguro de los actos de los miembros de la organización que la conducen hacia las metas establecidas. Permite verificar el logro de los objetivos propuestos.

**El modelo de las hipótesis ambos/y (1976 – al presente).**

Para Carrasco (2002, p. 43) en estos años las corporaciones norteamericanas empiezan a presentar problemas críticos respecto a la calidad, la innovación y la productividad, que cada vez era menos, la industria japonesa se sobrepuso sobre la estadounidense, la política económica de Reagan y los postulados pseudo-éticos conservadores terminaron por neutralizar las proyecciones de la “gran sociedad”.

**Manual de Usuario: Sistema de denuncias policiales**

El Sistema de denuncias policiales busca automatizar funciones y procesos relacionados al registro de denuncias policiales; asimismo, determinar la



información que será de mucha ayuda en la toma de decisiones a nivel de las comisarías, locales, distritos y divisiones territoriales.

El Manual tiene por objetivo guiar al usuario en la utilización del Sistema de denuncias policiales, tratando de dar una reseña descriptiva de cada opción e indicando los procedimientos a seguir en cada uno de los diferentes procesos, que se encuentran establecidos en el Sistema.

El Manual del Sistema de denuncias policiales ha sido elaborado en base a las experiencias recogidas por el personal de la PNP, que se ha desempeñado en este tipo de labores, empleándose las últimas tecnologías existentes en el campo de la informática y tiene como fin ser una efectiva herramienta en la lucha contra la delincuencia y el crimen organizado.

### **Módulo de Reportes y Gráficos Estadísticos.**

El manual presenta unos reportes de información, los cuales se detallan:

#### **Reporte estadístico de denuncias por comisaría:**

Este reporte personaliza parámetros: Fecha de inicio y de fin de búsqueda/filtrado, Las DIRTEPOLES de la PNP, las comisarías pertenecientes a la DIRTEPOL seleccionada, o en sus defectos todos, asimismo, muestra el título del reporte, la descripción de la comisaría, la cantidad de denuncias/ocurrencias pendientes, la cantidad de denuncias/ocurrencias resueltas y el total, la sumatoria de las pendientes con las resueltas. Así mismo contiene los siguientes sub-reportes:

#### **Reporte a nivel de todas las Direcciones Territoriales:**

Reporte a nivel de una DIRTEPOL, con todas sus Comisarías, con descripción de los campos indicados.

Reporte a nivel de una Comisaría, con descripción de los campos indicados.

**Estadística de denuncias por delitos:**

Este reporte contiene, la descripción de los delitos por el campo modalidad, la cantidad total por cada delito.

**Estadística de denuncias por secciones:**

Este reporte contiene, la descripción de todas las secciones de cada comisaría (Deinpol, Familia, Transito, Perdidas, Guardia de Prevención), un campo con el total de denuncias resueltas y un total que viene siendo la sumatoria de las pendientes con las resueltas, y en la parte inferior del reporte debe tener los totales de pendientes, resueltas y total general.

**Estadística de denuncias por los “n” delitos de mayor incidencia delictiva en la comisaría. (TOP de delitos):**

Este reporte contiene, la descripción de los “N” delitos de mayor incidencia delictiva, un campo con el total de denuncias y un total que viene a ser la sumatoria total.

**Estadística de denuncias por usuarios:**

Este reporte contiene, un campo numérico, un campo CIP, un campo Apellidos y Nombres del Usuario, un campo pendientes, un campo resuelto, y un campo con el total que viene hacer la sumatoria de las pendientes con las resueltas. Y en la parte inferior del reporte se puede apreciar los totales de pendientes, resueltas y total general.

**Estadística de denuncias por robo y hurto de vehículos:** Este reporte contiene, un campo Placa, un campo Marca, un campo Modelo, un campo Modalidad hurto, robo, un campo lugar o dirección, un campo fecha y hora del hecho, un campo día (viernes, sábado, martes) un campo Comisaría.

El objetivo de estos reportes es determinar los puntos críticos de robo de vehículos con incidencia de los días y horas de mayor cantidad de robos.

### **1.3.2 Calidad de Servicio**

#### **Concepto de Calidad de Servicio**

Según Roldán, Balbuena y Muñoz (2010, p. 7) “Un servicio es cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra y que es esencialmente intangible y no da como resultado la propiedad de nada.

Un servicio es la acción o conjunto de acciones por lo general intangibles que se dan en atención a la necesidad de un cliente o se proporcionan como posibles soluciones a los problemas de los clientes. La American Society for Quality Control citado por Roldán, Balbuena & Muñoz (2010, p. 6) propuso la siguiente definición: “Calidad es el conjunto de características y rasgos distintivos de un producto o servicio que influyen en su capacidad de satisfacer necesidades manifiestas o latentes” (citado en Dirección de Marketing, Kotler y Keller, 2006, p. 147).

La calidad de servicio es un concepto difícil de definir y complejo de medir (Parasuraman et. al, 1985), varios autores han tratado de definirla. Así se tiene a Lehtinen y Lehtinen (1982) citado por Roldán, Balbuena & Muñoz (2010, p. 7) mencionan que la calidad del servicio ocurre durante la entrega del servicio mismo, mediante la interacción entre el cliente y la persona de contacto de la empresa que ofrece el servicio.

Por otro lado, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) establecieron que la calidad de servicio se basa en el paradigma de la disconformidad y la conceptualizaron como el resultado de comparar la percepción por el servicio recibido versus la expectativa del consumidor. (Roldán, Balbuena & Muñoz (2010)

Para Roldán, Balbuena & Muñoz (2010, p. 8) en este modelo, se distingue dos partes: la primera, relacionada con los factores asociados con el cliente; y la segunda, referida a los factores vinculados con el proveedor del servicio.

El modelo demuestra, cómo surge la calidad de servicio y compara el servicio esperado con el servicio recibido. Las deficiencias que fueron definidas por los autores son cinco:

Deficiencia 1, discrepancia entre las expectativas de los clientes y las percepciones de los directivos sobre las expectativas de los clientes.

Deficiencia 2, discrepancia entre las percepciones de los directivos sobre las expectativas de los clientes, y las especificaciones o normas de calidad de servicio.

Deficiencia 3, discrepancia entre las normas de calidad de servicio y el servicio realmente ofrecido.

Deficiencia 4, discrepancia entre el servicio realmente ofrecido y lo que se comunica los clientes sobre el mismo.

Deficiencia 5, discrepancia entre el servicio recibido y el servicio esperado, considerando estas 4 deficiencias.

La calidad de servicio percibida se produce cuando la calidad experimentada satisface la calidad esperada. Para Alén y Fraiz (2006, p. 252) la calidad percibida es un proceso de evaluación en el que el cliente compara la experiencia del servicio con determinadas expectativas previas.

Según Requena y Serrano (2007, p. 21) “el servicio no puede estandarizar las expectativas del cliente, pues cada cliente es diferente y sus necesidades también, es por esta razón que no se puede dictar procedimientos inflexibles para mantener satisfechos a los clientes.” La respuesta del cliente respecto a la calidad del servicio varía en función al conocimiento que este tenga del producto y de la manera de como mejore su nivel de vida.

Para Sandoval (2002, p. 63) el servicio como actividad y como producto siempre debe ser de la mejor calidad, aún más en el caso cuando se brinda como producto.

Para Duque (2005, p. 65) “El objetivo básico es mejorar las experiencias que el cliente tiene con el servicio de la organización.”

### **Modelo SERVQUAL**

El modelo SERVQUAL, analiza los principales motivos de la diferencia que llevaban a un fallo en las políticas de calidad de las organizaciones. Estos vacíos a los que hace referencia el modelo se pueden resumir en las siguientes generalizaciones (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985; Zeithaml y Parasuraman, 2004) citado por Duque (2005, p. 72):

**Gap1:** Diferencia entre las expectativas de los usuarios y las percepciones de los directivos.

**Gap2:** Diferencia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones o normas de calidad.

**Gap3:** Diferencia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio.

**Gap4:** Diferencia entre la prestación del servicio y la comunicación externa.

**Gap5:** Diferencia entre las expectativas del consumidor sobre la calidad del servicio y las percepciones que tiene del servicio.

### **Modelo SERVPERF**

Cronin y Taylor (1992) citado por Duque (2005, p. 74) Para los autores esta nueva escala está basada exclusivamente en la valoración de las percepciones, con una evaluación similar a la escala SERVQUAL, la cual tiene en cuenta tanto las expectativas como las percepciones.

Para Sandoval (2002, p. 84) Cronin & Taylor dirigieron su investigación a la medición del constructo de calidad del servicio, específicamente, la capacidad de una escala de medición mas concisa exclusivamente del desempeño, donde la calidad de servicio es igual al desempeño menos las expectativas. De esta manera Cronin y Taylor proponen que el modelo

SERVPERF tendrá una mejor aceptación ya que la medición solo del desempeño es más consistente con la teoría establecida.

## **1.4 Formulación del problema**

### **1.4.1 Problema General**

¿Cuál es el nivel de la Gestión Administrativa del Sistema de denuncias policiales y la calidad de servicio percibida por el público usuario en la Comisaría PNP de Bellavista, Callao-2014?

### **1.4.2 Problemas Específicos**

#### **Problema específico 1**

¿Cuál es el nivel de la Gestión Administrativa en su dimensión planeación del Sistema de denuncias policiales y la calidad de servicio al público en la comisaría PNP del distrito de Bellavista, Callao-2014?

#### **Problema específico 2**

¿Cuál es el nivel de la Gestión Administrativa en su dimensión organización del Sistema de denuncias policiales y la calidad de servicio al público en la comisaría PNP del distrito de Bellavista, Callao-2014?

#### **Problema específico 3**

¿Cuál es el nivel de la Gestión Administrativa en su dimensión dirección del Sistema de denuncias policiales y la calidad de servicio al público en la comisaría PNP del distrito de Bellavista, Callao-2014?

#### **Problema específico 4**

¿Cuál es el nivel de la Gestión Administrativa en su dimensión control del Sistema de denuncias policiales y la calidad de servicio al público en la comisaría PNP del distrito de Bellavista, Callao-2014?

## **1.5 Justificación**

### **1.5.1 Justificación Práctica**

Este trabajo se justifica porque genera información que puede ser utilizada para la toma de decisiones en la Comisaria PNP de Bellavista-Callao, las mismas que se podrán aplicar en un sector determinado y la elaboración de un proyecto del modelo de formato de denuncias policiales que refleja con exactitud la modalidad del delito, las personas implicadas y su condición o relación con este. Las características, lugar, fecha, hora y otras circunstancias relevantes, el señalamiento e indicación de las únicas personas que fueran responsables de redacción.

Los elementos de seguridad que debería contener este formato para impedir su mal uso o adulteración, producto de la corrupción, por ejemplo que le restará un efectivo uso posterior al formato adecuado como instrumento en diferentes instancias policiales, del poder judicial y fiscalías, pero al mismo tiempo fuente de información que permita al legislador, funcionario gubernamental o autoridad regional o local conocer y tomar conciencia de la realidad nacional y social a fin de atender con servicios educativos, recreacionales de inclusión social a los sectores de donde proviene tanto el delincuente como la víctima. Lo mismo serviría para acciones que persiguen el mismo fin en establecimientos penales.

### **1.5.2 Justificación económica**

La gestión de una adecuada recepción, registro, uso y difusión de una denuncia que además de agilizar, hacerla confiable, la convertiría en referente información aprovechable para los fines de la seguridad, la investigación y ejecución o aplicación de la justicia de manera oportuna y equilibrada.

### **1.5.3 Justificación Social**

Esta investigación sirve a un importante segmento social, aporta un conjunto de medidas y reformas que reclaman la modernización, reorganización y adecuamiento a la nueva realidad nacional y global, presencia progresiva pero, real y efectiva del ministerio del Interior y la Policía Nacional en el vasto y

complejo territorio del país, la implementación de un sistema que maneje las denuncias con criterios éticos y de administración moderna, ayudará al propósito gubernamental de llevar adelante y culminar con éxito la tan requerida e impostergable reforma científica, tecnológica, jurídica, administrativa del aparato estatal peruano.

## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis general**

La Gestión Administrativa del Sistema de denuncias policiales se relaciona positivamente con la calidad de servicio percibida por el público usuario en la Comisaria PNP de Bellavista, Callao-2014.

### **1.6.2 Hipótesis específica**

#### **Hipótesis específica 1**

La Gestión Administrativa en su dimensión planeación del Sistema de denuncias policiales se relaciona positivamente con la calidad de servicio al público en la comisaría PNP del distrito de Bellavista, Callao-2014.

#### **Hipótesis específica 2**

La Gestión Administrativa en su dimensión organización del Sistema de denuncias policiales se relaciona positivamente con la calidad de servicio al público en la comisaría PNP del distrito de Bellavista, Callao-2014.

#### **Hipótesis específica 3**

La Gestión Administrativa en su dimensión dirección del Sistema de denuncias policiales se relaciona con la calidad de servicio al público en la comisaría PNP del distrito de Bellavista, Callao-2014.

#### **Hipótesis específica 4**

La Gestión Administrativa en su dimensión control del Sistema de denuncias policiales se relaciona positivamente con la calidad de servicio al público en la comisaría PNP del distrito de Bellavista, Callao-2014



## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo General**

Establecer el nivel de la Gestión Administrativa del Sistema de denuncias policiales y la calidad de servicio percibida por el público usuario en la Comisaría PNP de Bellavista, Callao-2014.

### **1.7.2 Objetivos específicos**

#### **Objetivo específico 1.**

Establecer el nivel de la Gestión Administrativa en su dimensión planeación del Sistema de denuncias policiales y la calidad de servicio al público en la comisaría PNP del distrito de Bellavista, Callao-2014.

#### **Objetivo específico 2**

Establecer el nivel de la Gestión Administrativa en su dimensión organización del Sistema de denuncias policiales y la calidad de servicio al público en la comisaría PNP del distrito de Bellavista, Callao-2014.

#### **Objetivo específico 3**

Establecer el nivel de la Gestión Administrativa en su dimensión dirección del Sistema de denuncias policiales y la calidad de servicio al público en la comisaría PNP del distrito de Bellavista, Callao-2014.

#### **Objetivo específico 4**

Establecer el nivel de la Gestión Administrativa en su dimensión control del Sistema de denuncias policiales y la calidad de servicio al público en la comisaría PNP del distrito de Bellavista, Callao-2014.

## **II. Método**

## **2.1 Diseño de investigación**

La presente investigación se ubica en el diseño no experimental, transversal y descriptivo. Los diseños descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiestan una o más variables (dentro del enfoque cuantitativo). (Hernández, Fernández y Baptista 2010).

Para esta investigación se ha previsto trabajar con el diseño no experimental de tipo transversal porque es aquella que sirve para recolectar datos en un solo momento y en un tiempo único. Este diseño tiene como propósito describir variables en un momento dado como lo manifiesta en las afirmaciones de Hernández, Fernández y Baptista (2010).

## **2.2 Variables, operacionalización**

### **Definición Conceptual**

#### **Gestión Administrativa**

Para Inciarte, Marcano y Reyes (2006), la gestión administrativa se entiende como un sistema abierto, flexible, dinámico y continuo, conformado por procesos, componentes, subcomponentes y principios de gestión que orientan, equilibran y hacen posible el desarrollo de la organización a través de la realización de acciones dentro de ciertas normas, valores y procedimientos que permiten viabilizar los diferentes procesos para que éstos se cumplan tal como lo establece el marco legal, filosófico y teórico por el que se rigen las instituciones. (2006, p. 230)

La gestión administrativa fue medida a través de un cuestionario de 19 ítems (5 para la dimensión Planeación, 5 para la dimensión Organización, 6 para la dimensión Dirección y 3 para la dimensión Control.)

Tabla 1

*Operación de la variable gestión administrativa*

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
<b>Planeación:</b>	Plan Integral.	1. Muy en	
<b>Organización:</b>	Plan Estratégico.	desacuerdo	
<b>Dirección:</b>	Plan de Contingencias.	2. En desacuerdo	
<b>Control:</b>	Recursos Financieros.	3. Ni de acuerdo ni	
	Funciones Organizativas.	en desacuerdo	
	Liderazgo.	4. De acuerdo	
	Compromiso. Institucional.	5. Muy de acuerdo.	
	Acciones Coordinadas.		
	Gestión de Control		

**Calidad de Servicio**

Está referida a la correspondencia de niveles entre desempeño del servicio y las expectativas de los clientes, al tiempo que se da un equilibrio entre la calidad interna y externa, alcanzando así altos niveles de calidad (Berry y Parasuraman, 1990) citado por Requena y Serrano (2007, p. 59). La American Society for Quality Control propuso la siguiente definición: “Calidad es el conjunto de características y rasgos distintivos de un producto o servicio que influyen en su capacidad de satisfacer necesidades manifiestas o latentes” (Dirección de Marketing, Kotler & Keller, 2006, p. 147) citado por Roldán, Balbuena y Muñoz (2010, p. 6).

La calidad de servicio fue medida a través de un cuestionario de 18 ítems (3 para la dimensión Confiabilidad, 4 para la dimensión Recursos Tangibles, 3 para la dimensión Diligencia, 5 para la dimensión Garantía y 3 para la dimensión empatía.)

Tabla 2

*Operación de la variable calidad de servicio*

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
<b>Confiabilidad:</b> <b>Recursos Tangibles:</b> <b>Diligencia:</b> <b>Garantía:</b> <b>Empatía:</b>	Capacidad de Respuesta. Presentación y Apariencia del personal. Presentación y Apariencia de las instalaciones. Presentación y Apariencia del servicio. Efectividad y disponibilidad. Imagen. Profesionalismo y Cortesía. Atención Individualizada. Comprensión.	1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Muy de acuerdo.	

**2.3 Población, muestra y muestreo**

Tal como aportan Hernández, Fernández y Baptista (2006), la población es el conjunto de todos los elementos o individuos que concuerdan con una serie de especificaciones o características identificatorias comunes y medibles.

**Población:** En la presente investigación, se tomó como total de la población de estudio, a la población que ha realizado por lo menos una denuncia policial en la Comisaría PNP del distrito de Bellavista Callao del presente año a la fecha. N= 233 personas denunciantes.

**Muestra:** El tamaño de la muestra para los casos de encuesta está compuesto por 125 usuarios. En cuanto a la muestra, se diseñó una muestra probabilística con la finalidad de tener representatividad de la población y tener resultados confiables que sustenten los hallazgos de esta investigación, a través de la verificación de las hipótesis planteadas.

En esta investigación, la muestra probabilística correspondiente al público usuario de las comisarías del distrito de Bellavista Callao, se aplicó la fórmula de Arkin y Kolton, del cual determino como muestra, aplicando la siguiente fórmula:

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

En consideración de los siguientes datos y valores, se tienen:

n = Tamaño de la Muestra

Z = Unidad de desviación típica = 95%

P= La probabilidad de que se dé un acontecimiento=0.50

E= Error muestral o estimación= 0.06

N= Población Total denunciante = 233

Hallando el valor respectivo de la muestra, reemplazando los valores señalados en la fórmula respectiva, se tiene:

$$n = \frac{1.96^2(0.50)(0.50)(233)}{0.06^2(233 - 1) + 1.96^2(0.50)(0.50)} = 125$$

**Muestreo:** La técnica del muestreo que se empleo es el muestreo aleatorio simple porque se seleccionó a los usuarios que facilitaron la información necesaria, con la finalidad de llevar a cabo las pruebas descriptivas y el análisis inferencial.

Se escribió los nombres y apellidos de 233 sujetos y se llevo a un ánfora. Se fue extrayendo al azahar de uno en uno hasta completar el tamaño de la muestra requerido de 125 sujetos.

#### 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para llevar a cabo el trabajo de campo, se formularon dos instrumentos de recolección de datos, uno que corresponde para la variable 01 y otro para la variable 02, ambos instrumentos de medición han pasado por la prueba de confiabilidad y validez.

El análisis de la validez de contenido se llevó a cabo con la calificación obtenida en la tabla de evaluación por juicio de experto Metodólogo Dr. Gómez Briceño, Alejandro Efraín. Asimismo, a través del SPSS y mediante la prueba binomial, se determinó que las preguntas tienen relación con los elementos de los indicadores.

Se utilizó el método de encuestas para obtener la información a través de un cuestionario estructurado y validado. El instrumento utilizado consiste en 2 partes. La primera contiene 19 preguntas relacionadas con la Gestión Administrativa, las cuales están agrupadas en las cuatro dimensiones. Cada uno de estos ítems ha sido medido utilizando la escala de Likert con valores entre uno y cinco: Muy en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) y Muy de acuerdo (5).

La segunda parte contiene preguntas relacionadas con la calidad de servicio al público usuario percibida, realizada a través de 18 ítems agrupados en cinco dimensiones, se usó la escala Likert de cinco niveles: Muy en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) y Muy de acuerdo (5).

Confiabilidad: Se utilizó el coeficiente de alpha de Cronbach habiéndose obtenido 0.720 de coeficiente para la variable Gestión Administrativa, por lo que se considera que el instrumento es altamente confiable y 0.881 de coeficiente para la variable Calidad de Servicio, por lo que se concluye que el instrumento es altamente confiable.

## **2.5 Métodos de análisis de datos**

Se elaboró la base de datos para ambas variables. Allí se guardaron los datos obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos de medición para luego utilizarlos en el análisis descriptivo e inferencial mediante el programa SPSS y base de datos Excel.

Para la discusión de los resultados se desarrolló mediante la contrastación entre los resultados de los antecedentes y los resultados obtenidos en el proceso de la investigación científica.

Las conclusiones se formularon teniendo en cuenta la discusión de los resultados en relación a los planteamientos del problema, objetivos y marco teórico, con la finalidad de responder a las interrogantes expuestas en dicho estudio de investigación científica.



### **III. Resultados**

### 3.1 Descripción

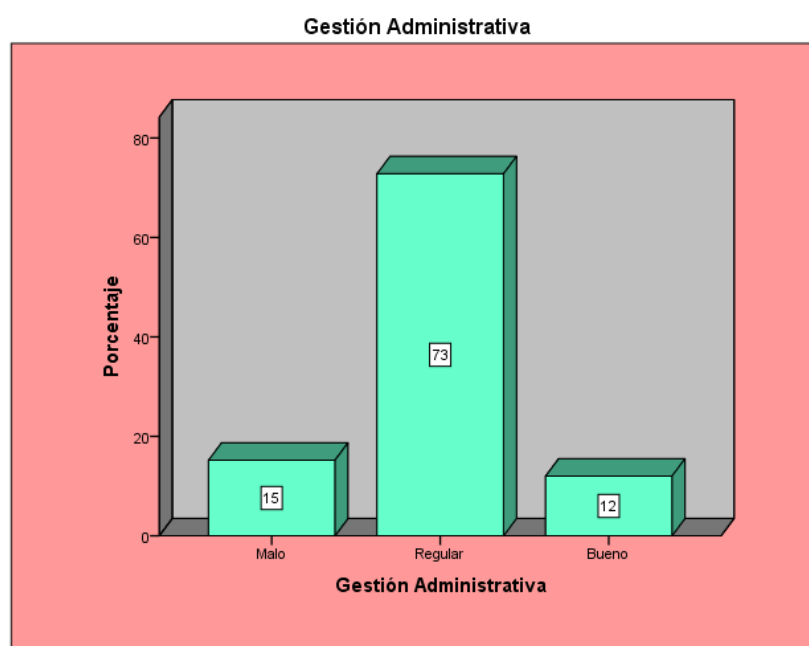
Se describen las tablas y figuras producto de la información recogida de las encuestas de la gestión administrativa del sistema de denuncias policiales y la calidad de servicio al público en la comisaría PNP del distrito de Bellavista, Callao-2014; en la tabla 1 se puede observar que el 73% considera que la gestión administrativa es regular, el 15% considera que la gestión administrativa es mala y el 12% considera que la gestión administrativa es buena.

**Tabla 3:**

**Gestión Administrativa**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Malo</b>	19	15,2	15,2	15,2
<b>Regular</b>	91	72,8	72,8	88,0
<b>Bueno</b>	15	12,0	12,0	100,0
<b>Total</b>	125	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 1. Gráfica de barras según la Gestión Administrativa**

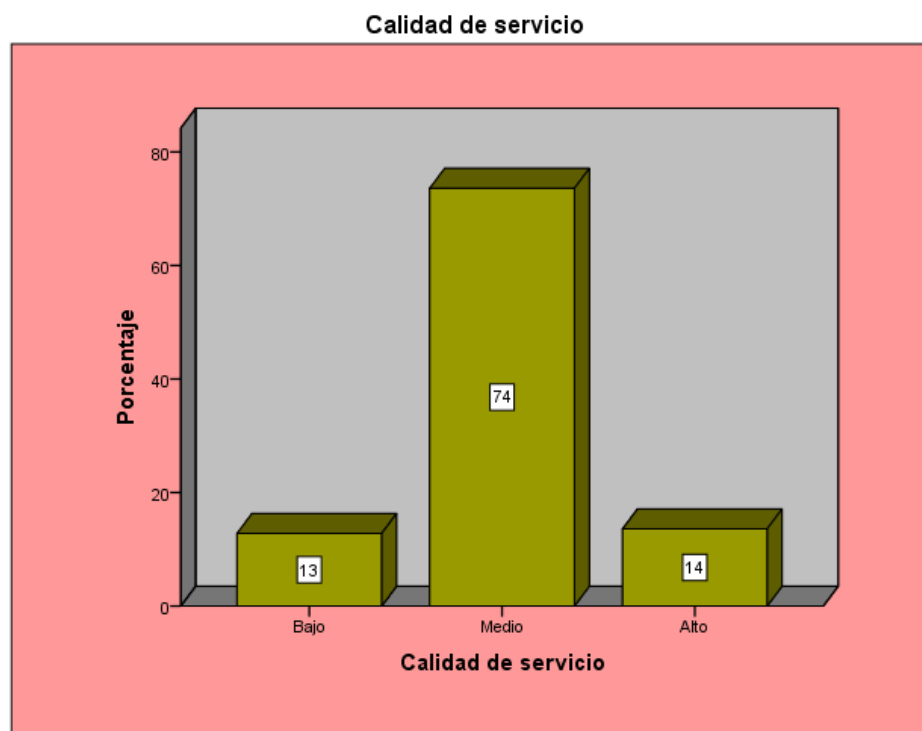
En relación a la calidad de servicio al público en la comisaría PNP del distrito de Bellavista, Callao-2014; se tiene en la tabla 2 que el 74% considera que el nivel de la calidad de servicio se encuentra en un nivel medio, el 14% considera que el nivel de la calidad de servicio es alto, y el 13% considera que el nivel de la calidad de servicio es bajo.

**Tabla 4:**

**Calidad de servicio**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Bajo</b>	16	12,8	12,8	12,8
<b>Medio</b>	92	73,6	73,6	86,4
<b>Alto</b>	17	13,6	13,6	100,0
<b>Total</b>	125	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

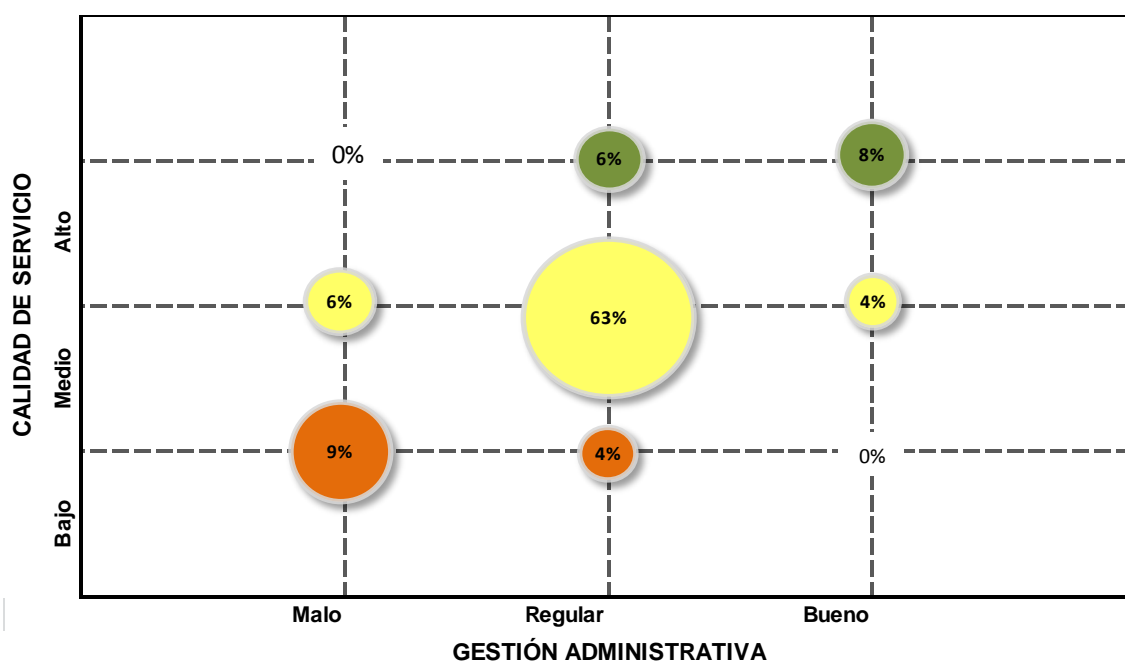


**Figura 2. Gráfica de barras según la Calidad de servicio**

**Tabla 5:**

*Gestión Administrativa del Sistema de denuncias policiales y la calidad de servicio percibida por el público usuario en la Comisaria PNP de Bellavista, Callao-2014.*

gestión administrativa	calidad de servicio						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Malo	11	9%	8	6%	0	0%	19	15%
Regular	5	4%	79	63%	7	6%	91	73%
Bueno	0	0%	5	4%	10	8%	15	12%
Total	16	13%	92	74%	17	14%	125	100%



**Figura 4:** Gestión Administrativa del Sistema de denuncias policiales y la calidad de servicio percibida por el público usuario en la Comisaria PNP de Bellavista, Callao-2014.

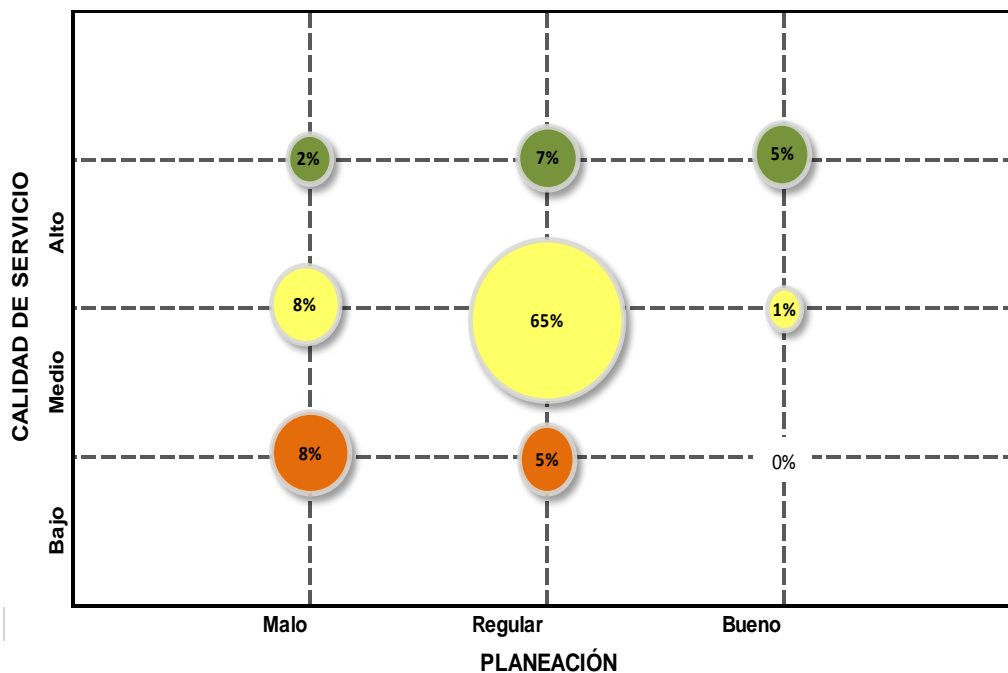
**Interpretación:**

Como se observa en la figura 4; cuando la gestión administrativa es mala, el 9% del nivel de calidad de servicio es bajo, el 6% tiene un nivel medio y no se evidencian niveles altos; así mismo cuando la gestión administrativa es regular, el 4% presenta nivel bajo de la calidad de servicio, el 63% tiene un nivel medio y el 6% presenta nivel alto. Finalmente cuando la gestión administrativa es buena, el 4% presenta nivel medio de la calidad de servicio, el 8% presenta nivel alto y no se evidencian niveles bajos de la calidad de servicio.

**Tabla 6:**

*Planeación del Sistema de denuncias policiales y la calidad de servicio percibida por el público usuario en la Comisaria PNP de Bellavista, Callao-2014.*

planeación	calidad de servicio						total	
	bajo		medio		alto		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Malo	10	8%	10	8%	2	2%	22	18%
Regular	6	5%	81	65%	9	7%	96	77%
Bueno	0	0%	1	1%	6	5%	7	6%
Total	16	13%	92	74%	17	14%	125	100%



**Figura 5:** Gestión Administrativa en su dimensión planeación del Sistema de denuncias policiales y la calidad de servicio percibida por el público usuario en la Comisaria PNP de Bellavista, Callao-2014

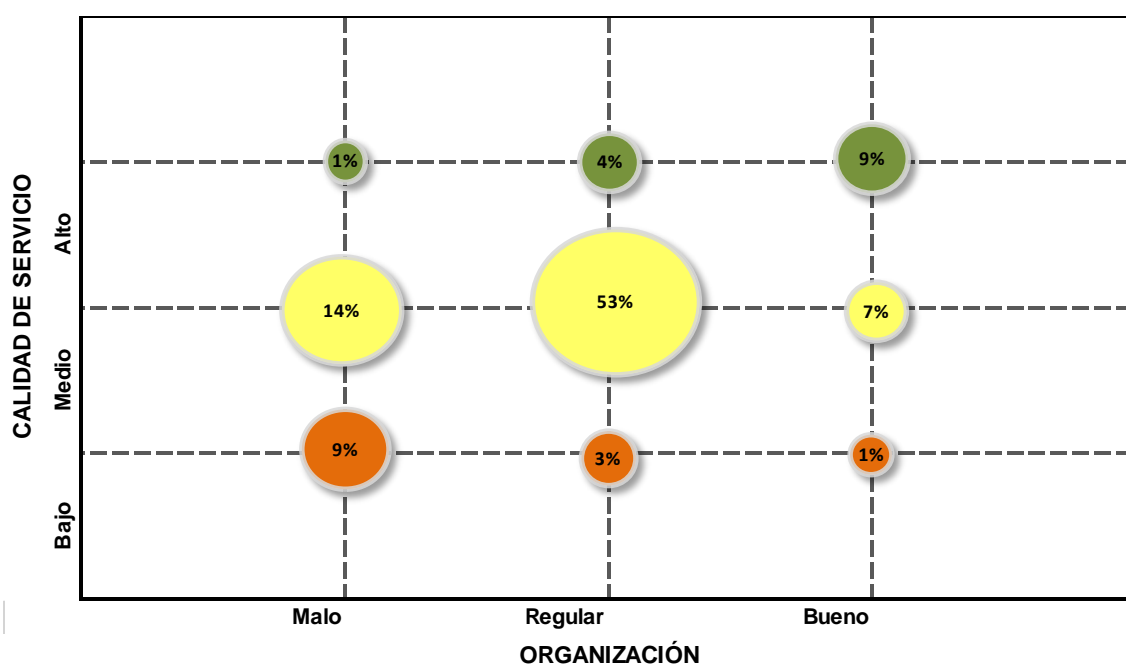
**Interpretación:**

Como se observa en la figura 5; cuando la planeación en la gestión administrativa es mala, el 8% del nivel de calidad de servicio es bajo, mientras que el otro 8% tiene un nivel medio y el 2% presenta un nivel alto; así mismo cuando la planeación en la gestión administrativa es regular, el 5% presenta nivel bajo de la calidad de servicio, el 65% tiene un nivel medio y el 7% presenta nivel alto. Finalmente, cuando la planeación en la gestión administrativa es buena, el 1% presenta nivel medio de la calidad de servicio, el 5% presenta nivel alto y no se evidencian niveles bajos de la calidad de servicio.

**Tabla 7:**

*Organización del Sistema de denuncias policiales y la calidad de servicio percibida por el público usuario en la Comisaria PNP de Bellavista, Callao-2014.*

ORGANIZACIÓN	CALIDAD DE SERVICIO						Total	
	Bajo		Medio		Alto		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Malo	11	9%	17	14%	1	1%	29	23%
Regular	4	3%	66	53%	5	4%	75	60%
Bueno	1	1%	9	7%	11	9%	21	17%
Total	16	13%	92	74%	17	14%	125	100%



**Figura 6:** Organización del Sistema de denuncias policiales y la calidad de servicio percibida por el público usuario en la Comisaria PNP de Bellavista, Callao-2014

**Interpretación:**

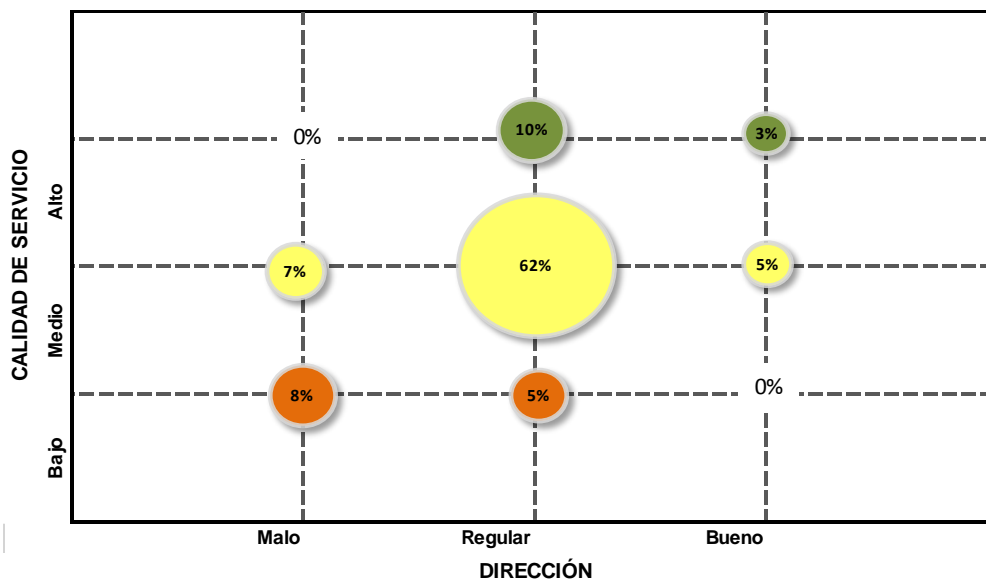
Como se observa en la figura 6; cuando la organización del Sistema de denuncias policiales es mala, el 9% del nivel de calidad de servicio es bajo, el 14% tiene un nivel medio y el 1% presenta un nivel alto; así mismo cuando la organización del Sistema de denuncias policiales es regular, el 3% presenta nivel bajo de la calidad de servicio, el 53% tiene un nivel medio y el 4% presenta nivel alto. Finalmente cuando la organización del Sistema de denuncias policiales es bueno, el 1% presenta nivel bajo de la calidad de servicio, el 7% presenta nivel medio, y el 9% presenta un nivel alto de la calidad de servicio.

**Tabla 8:**

*Dirección del Sistema de denuncias policiales y la calidad de servicio percibida por el público usuario en la Comisaría PNP de Bellavista, Callao-2014.*

DIRECCIÓN	CALIDAD DE SERVICIO						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Malo	10	8%	9	7%	0	0%	19	15%
Regular	6	5%	77	62%	13	10%	96	77%
Bueno	0	0%	6	5%	4	3%	10	8%
Total	16	13%	92	74%	17	14%	125	100%





**Figura 7:** Dirección del Sistema de denuncias policiales y la calidad de servicio percibida por el público usuario en la Comisaría PNP de Bellavista, Callao-2014.

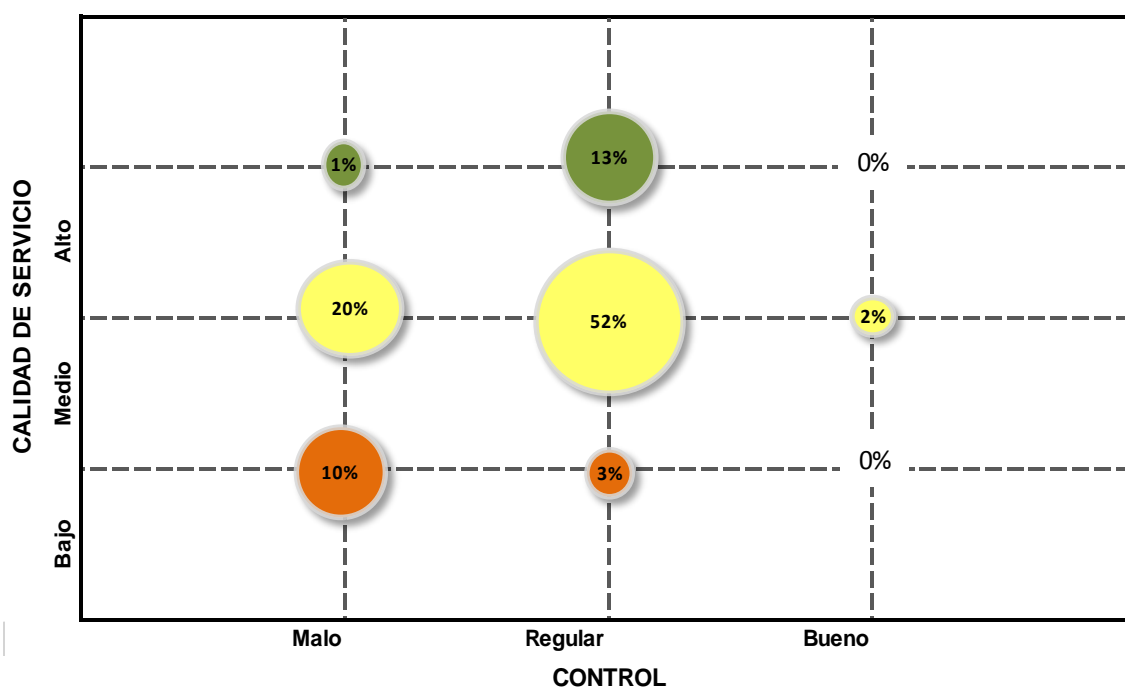
#### Interpretación:

Como se observa en la figura 7; cuando la dirección es mala, el 8% del nivel de calidad de servicio es bajo, el 7% tiene un nivel medio, y no se evidencian niveles altos; así mismo cuando la dirección es regular, el 5% presenta nivel bajo de la calidad de servicio, el 62% tiene un nivel medio y el 10% presenta nivel alto. Finalmente, cuando la dirección es buena, el 5% presenta nivel medio de la calidad de servicio, el 3% presenta nivel medio y no se evidencian niveles bajos de la calidad de servicio.

**Tabla 9:**

*Control del Sistema de denuncias policiales y la calidad de servicio percibida por el público usuario en la Comisaria PNP de Bellavista, Callao-2014.*

CONTROL	CALIDAD DE SERVICIO						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Malo	12	10%	25	20%	1	1%	38	30%
Regular	4	3%	65	52%	16	13%	85	68%
Bueno	0	0%	2	2%	0	0%	2	2%
Total	16	13%	92	74%	17	14%	125	100%



**Figura 8:** Control del Sistema de denuncias policiales y la calidad de servicio percibida por el público usuario en la Comisaria PNP de Bellavista, Callao-2014.

**Interpretación:**

Como se observa en la figura 8; cuando el control es malo, el 10% del nivel de calidad de servicio es bajo, el 20% tiene un nivel medio y el 1% presenta un nivel alto; así mismo cuando el control es regular, el 3% presenta nivel bajo de la calidad de servicio, el 52% tiene un nivel medio, y el 13% presenta nivel alto. Finalmente cuando el nivel del control es bueno, el 2% presenta nivel medio de la calidad de servicio y no se evidencian niveles altos ni bajos de la calidad de servicio.

## **IV. Discusión**

Primera: Analizando la información de las encuestas de las variables de la gestión administrativa del sistema de denuncias policiales y de la calidad de servicio percibida por el público usuario en la comisaria PNP del distrito de Bellavista, Callao-2014; en la tabla 1 se puede observar que el 73% considera que la gestión administrativa es regular, el 15% considera que la gestión administrativa es mala y el 12 % considera que la gestión administrativa es buena. En relación a la calidad de servicio el 74% considera que el nivel de la calidad de servicio se encuentra en un nivel medio, el 14% considera que el nivel de la calidad de servicio es alto y el 13% considera que el nivel de la calidad de servicio es bajo. Campos y Loza (2011) en su tesis *Incidencia de la Gestión Administrativa de la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Propuesta alternativa*. Describe que cuando la gestión administrativa es regular la calidad de servicio también es regular, por lo tanto, existe coincidencia entre los arribos de Campos y Loza (2011) y la presente tesis.

Segunda: Analizando la información de las encuestas de las variables de la gestión administrativa en su dimensión Planeación del sistema de denuncias policiales y de la calidad de servicio percibida por el público usuario en la comisaria PNP del distrito de Bellavista, Callao-2014; en la tabla 2 se puede observar que el 77% considera que la gestión administrativa es regular, el 18% considera que la gestión administrativa es mala y el 6 % considera que la gestión administrativa es buena. En relación a la calidad de servicio el 74% considera que el nivel de la calidad de servicio se encuentra en un nivel medio, el 14% considera que el nivel de la calidad de servicio es alto y el 13% considera que el nivel de la calidad de servicio es bajo. García (2010) en su tesis *La administración del cambio organizacional en el sistema de gestión de la calidad de la agencia aduanal Grupo El en comercio exterior S. de R.L. de C.V.* analiza la variable calidad de servicio y busca gestionarla de manera adecuada para incrementar la gestión. Aunque el autor solo utiliza una de las variables estudiadas sus conclusiones llegan a tener coincidencia con los arribos de la presente tesis.

Tercera: Analizando la información de las encuestas de las variables de la gestión administrativa en su dimensión Organización del sistema de denuncias policiales y de la calidad de servicio percibida por el público usuario en la comisaria PNP del distrito de Bellavista, Callao-2014; en la tabla 3 se puede observar que el 60% considera que la gestión administrativa es regular, el 23% considera que la gestión administrativa es mala y el 17 % considera que la gestión administrativa es buena. En relación a la calidad de servicio el 74% considera que el nivel de la calidad de servicio se encuentra en un nivel medio, el 14% considera que el nivel de la calidad de servicio es alto y el 13% considera que el nivel de la calidad de servicio es bajo. . Campos y Loza (2011) en su tesis Incidencia de la Gestión Administrativa de la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Propuesta alternativa. Describe que cuando la gestión administrativa es regular la calidad de servicio también es regular, por lo tanto, existe coincidencia entre los arribos de Campos y Loza (2011) y la presente tesis.

Cuarta: Analizando la información de las encuestas de las variables de la gestión administrativa en su dimensión Dirección del sistema de denuncias policiales y de la calidad de servicio percibida por el público usuario en la comisaria PNP del distrito de Bellavista, Callao-2014; en la tabla 4 se puede observar que el 77% considera que la gestión administrativa es regular, el 15% considera que la gestión administrativa es mala y el 8 % considera que la gestión administrativa es buena. En relación a la calidad de servicio el 74% considera que el nivel de la calidad de servicio se encuentra en un nivel medio, el 14% considera que el nivel de la calidad de servicio es alto y el 13% considera que el nivel de la calidad de servicio es bajo. García (2010) en su tesis La administración del cambio organizacional en el sistema de gestión de la calidad de la agencia aduanal Grupo El en comercio exterior S. de R.L. de C.V. analiza la variable calidad de servicio y busca gestionarla de manera adecuada para incrementar la gestión. Aunque el autor solo utiliza una de las variables estudiadas sus conclusiones llegan a tener coincidencia con los arribos de la presente tesis.

Quinta: Analizando la información de las encuestas de las variables de la gestión administrativa en su dimensión Control del sistema de denuncias policiales y de la calidad de servicio percibida por el público usuario en la comisaria PNP del distrito de Bellavista, Callao-2014; en la tabla 5 se puede observar que el 68% considera que la gestión administrativa es regular, el 30% considera que la gestión administrativa es mala y el 2 % considera que la gestión administrativa es buena. En relación a la calidad de servicio el 74% considera que el nivel de la calidad de servicio se encuentra en un nivel medio, el 14% considera que el nivel de la calidad de servicio es alto y el 13% considera que el nivel de la calidad de servicio es bajo. Campos y Loza (2011) en su tesis Incidencia de la Gestión Administrativa de la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Propuesta alternativa. Describe que cuando la gestión administrativa es regular la calidad de servicio también es regular, por lo tanto, existe coincidencia entre los arribos de Campos y Loza (2011) y la presente tesis.

## **V. Conclusiones**



Primera: Cuando la gestión administrativa es mala, el 9% del nivel de calidad de servicio es bajo, el 6% tiene un nivel medio y no se evidencian niveles altos; así mismo cuando la gestión administrativa es regular, el 4% presenta nivel bajo de la calidad de servicio, el 63% tiene un nivel medio y el 6% presenta nivel alto. Finalmente, cuando la gestión administrativa es buena, el 4% presenta nivel medio de la calidad de servicio, el 8% presenta nivel alto y no se evidencian niveles bajos de la calidad de servicio.

Segunda: Cuando la planeación en la gestión administrativa es mala, el 8% del nivel de calidad de servicio es bajo, mientras que el otro 8% tiene un nivel medio y el 2% presenta un nivel alto; así mismo cuando la planeación en la gestión administrativa es regular, el 5% presenta nivel bajo de la calidad de servicio, el 65% tiene un nivel medio y el 7% presenta nivel alto. Finalmente, cuando la planeación en la gestión administrativa es buena, el 1% presenta nivel medio de la calidad de servicio, el 5% presenta nivel alto y no se evidencian niveles bajos de la calidad de servicio.

Tercera: Cuando la organización del Sistema de denuncias policiales es mala, el 9% del nivel de calidad de servicio es bajo, el 14% tiene un nivel medio y el 1% presenta un nivel alto; así mismo cuando la organización del Sistema de denuncias policiales es regular, el 3% presenta nivel bajo de la calidad de servicio, el 53% tiene un nivel medio y el 4% presenta nivel alto. Finalmente, cuando la organización del Sistema de denuncias policiales es buena, el 1% presenta nivel bajo de la calidad de servicio, el 7% presenta nivel medio, y el 9% presenta un nivel alto de la calidad de servicio.

Cuarta: Cuando la dirección es mala, el 8% del nivel de calidad de servicio es bajo, el 7% tiene un nivel medio, y no se evidencian niveles altos; así mismo cuando la dirección es regular, el 5% presenta nivel bajo de la calidad de servicio, el 62% tiene un nivel medio y el 10% presenta nivel alto. Finalmente, cuando la dirección es buena, el 5% presenta nivel medio de la calidad de servicio, el 3% presenta nivel medio y no se evidencian niveles bajos de la calidad de servicio.

Quinta: Cuando el control es malo, el 10% del nivel de calidad de servicio es bajo, el 20% tiene un nivel medio y el 1% presenta un nivel alto; así mismo cuando el control es regular, el 3% presenta nivel bajo de la calidad de servicio, el 52% tiene un nivel medio, y el 13% presenta nivel alto. Finalmente, cuando el nivel del control es bueno, el 2% presenta nivel medio de la calidad de servicio y no se evidencian niveles altos ni bajos de la calidad de servicio.

## **VI. Recomendaciones**

Primera: Se recomienda establecer una filosofía y valores corporativos en la comisaria que integren a la gestión administrativa y a la calidad de servicio como un elemento esencial para tener usuarios satisfechos.

Segunda: Se considera necesario que la comisaria realice periódicamente mediciones de la percepción del público usuario sobre la calidad de servicio recibida, ya que los resultados permitirán conocer el nivel de gestión; y realizar los ajustes correspondientes que les permitirán ser eficientes.

Tercera: Para futuras investigaciones se podría ampliar el ámbito geográfico de estudio, aplicándolo a otras comisarías del Perú, considerando la asociación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio.

Cuarta: El Estado, debería establecer programas de evaluación de la calidad del servicio con la finalidad de mejorar la gestión administrativa, más aún cuando los servicios del Estado tienen un enfoque de equidad y atañen a toda la nación.

Quinta: Es necesario proporcionar al personal destacado en la Comisaria PNP de Bellavista Callao los conocimientos básicos de gestión administrativa, misión, visión objetivos y todas las actividades involucradas en la administración para poder brindar una gestión de calidad y que está a su vez nos lleve a una calidad de servicio esperada o adecuada. Por eso es necesario que la atención al público y el trato cortés y amable se establezca como un valor esencial de la institución y nos lleve a una práctica constante y sostenible en el tiempo.

## **VII. Referencias**

- Acuña, F. (2010). *Gestión Educativa*. Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Alén, M. y Fraiz, J. (2006). *Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del consumidor. Su evaluación en el ámbito del turismo termal*. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa, Vol. 12 N° 1, 2006, pp.251-272, ISSN: 1135-2523 [http:// http://www.aedem-virtual.com/articulos/iedee/v12/121251.pdf](http://www.aedem-virtual.com/articulos/iedee/v12/121251.pdf)
- Campos, S. y Loza, P. (2011). *Incidencia de la Gestión Administrativa de la Biblioteca Municipal "PEDRO MONCAYO" de la Ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Propuesta alternativa*. (Tesis Licenciatura). Universidad Técnica del Norte, Ibarra, Ecuador.
- Carrasco, S. (2002) *Gestión Educativa y Calidad de formación profesional en la Facultad de Educación de la UNSACA*. (Tesis maestría) Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Revista *Innovar* [online]. 2005, vol.15, n.25, pp. 64-80. ISSN 0121-5051.64-80 <http://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/viewFile/30/40>
- Escudero, L. (2010). *Uso de la plataforma informática del personal del sector educación y su incidencia en la Gestión administrativa de la educación pública de la Región Callao – 2010*. (Tesis maestría). Universidad Nacional del Callao, Callao, Perú.
- García, D. (2010). *La administración del cambio organizacional en el sistema de gestión de la calidad de la agencia aduanal Grupo El en comercio exterior S. de R.L. de C.V.* (Tesis de Maestría) Instituto Politécnico Nacional- Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería Ciencias Sociales y Administrativas México D.F.
- Gómez, E. (2013). *Investigación Científica Elaboración del Proyecto de Investigación*. Lima: A.F.A. editores Importadores S.A.

- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación Científica*. Quinta Edición. México D.F.: Editorial Mc Graw Hill.
- Huisa, T. (2013). *Dirección y Organización*. Lima: Fondo Editorial de la Universidad Alas Peruanas.
- Inciarte, A., Marcano, N. & Reyes, M. (2006). *Gestión académico-administrativa en la educación básica*. Revista Venezolana de Gerencia (RVG) Año 11. N° 34, 2006, 221 – 243 Universidad del Zulia (LUZ) \_ ISSN 1315-9984 [http:// http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29003405](http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29003405)
- Requena, M. y Serrano, G. (2007). *Calidad de Servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y auto-percepción de empresas de captación de talentos*. (Tesis digitalizada) Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.
- Roldán, L., Balbuena, J. & Muñoz, Y. (2010). *Calidad de servicio y lealtad de compra del consumidor en supermercados limeños*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Sandoval, P. (2002). *La calidad en el servicio al cliente, una ventaja competitiva para las empresas*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Tecnológica de la Mixteca, Oaxaca, México.

## **Anexos**



## ANEXO Nº 1 - MATRIZ DE CONSISTENCIA

### TÍTULO: “GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL SISTEMA DE DENUNCIAS POLICIALES Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL PÚBLICO EN LA COMISARÍA PNP DEL DISTRITO DE BELLAVISTA, CALLAO-2014”

**AUTOR:** Lcda. JACQUELINE BOSSIO RAMOS

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
			Variable X : <b>Gestión Administrativa</b>			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles/rangos
<p>General:</p> <p>¿Cual es el nivel de la Gestión Administrativa del Sistema de denuncias policiales y la calidad de servicio percibida por el público usuario en la Comisaria PNP de Bellavista, Callao-2014?</p>	<p>General:</p> <p>Identificar el nivel de la Gestión Administrativa del Sistema de denuncias policiales y la calidad de servicio percibida por el público usuario en la Comisaria PNP de Bellavista, Callao-2014.</p>	<p>General:</p> <p>No corresponde</p>	<p><b>Planeación</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Plan Integral</li> <li>. Plan Estratégico</li> <li>. Plan de Contingencias</li> <li>.</li> </ul>	<p>1,2</p> <p>3,4</p> <p>5</p>	<p>1.Muy en desacuerdo</p> <p>2. En desacuerdo</p> <p>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5. Muy de acuerdo.</p>
<p>Específicos:</p> <p>A. ¿Cuál es el nivel de la Gestión Administrativa en su dimensión planeación del Sistema de denuncias policiales y la calidad de servicio al público en la comisaría PNP del distrito de Bellavista, Callao-2014?</p>	<p>Específicos:</p> <p>A. Identificar el nivel de la Gestión Administrativa en su dimensión planeación del Sistema de denuncias policiales y la calidad de servicio al público en la comisaría PNP del distrito de Bellavista, Callao-2014.</p>	<p>Específicas:</p> <p>No corresponde</p>	<p><b>Organización</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Recursos Financieros</li> <li>. Funciones Organizativas</li> </ul>	<p>6,</p> <p>7,8,9,10</p>	<p>1.Muy en desacuerdo</p> <p>2. En desacuerdo</p> <p>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5. Muy de acuerdo.</p>

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
			Variable X : <b>Gestión Administrativa</b>			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles/rangos
<p>Específicos: B. ¿Cuál es el nivel de la Gestión Administrativa en su dimensión organización del Sistema de denuncias policiales y la calidad de servicio al público en la comisaría PNP del distrito de Bellavista, Callao-2014?</p>	<p>Específicos: B: Identificar el nivel de la Gestión Administrativa en su dimensión organización del Sistema de denuncias policiales y la calidad de servicio al público en la comisaría PNP del distrito de Bellavista, Callao-2014.</p>	<p>Específicas: No corresponde</p>	<p><b>Dirección</b></p>	<p>. Liderazgo  . Compromiso Institucional</p>	<p>11,121 3  14,15 16</p>	<p>1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Muy de acuerdo.</p>
<p>Específicos: C ¿Cuál es el nivel de la Gestión Administrativa en su dimensión dirección del Sistema de denuncias policiales y la calidad de servicio al público en la comisaría PNP del distrito de Bellavista, Callao-2014?</p>	<p>Específicos: C Identificar el nivel de la Gestión Administrativa en su dimensión dirección del Sistema de denuncias policiales y la calidad de servicio al público en la comisaría PNP del distrito de Bellavista, Callao-2014.</p>	<p>Específicas: No corresponde</p>	<p><b>Control</b></p>	<p>. Acciones Coordinadas . Gestión de Control</p>	<p>17  18,19</p>	<p>1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Muy de acuerdo.</p>

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
			Variable Y: <b>Calidad de Servicio</b>			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles/rangos
<p>Específicos: D. ¿Cuál es el nivel de la Gestión Administrativa en su dimensión control del Sistema de denuncias policiales y la calidad de servicio al público en la comisaría PNP del distrito de Bellavista, Callao-2014?</p>	<p>Específicos: D Identificar el nivel de la Gestión Administrativa en su dimensión control del Sistema de denuncias policiales y la calidad de servicio al público en la comisaría PNP del distrito de Bellavista, Callao-2014.</p>	<p>Específicas: No corresponde.</p>	<p><b>Confiabilidad</b></p>	<p>. Capacidad de Respuesta</p>	<p>1,2,3</p>	<p>1.Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Muy de acuerdo.</p>
			<p><b>Recursos tangibles</b></p>	<p>. Presentación y Apariencia del personal. . Presentación y Apariencia de las instalaciones. . Presentación y Apariencia de las instalaciones.</p>	<p>4 5,6 7</p>	<p>1.Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Muy de acuerdo.</p>
			<p><b>Diligencia</b></p>	<p>Efectividad y disponibilidad</p>	<p>8,9, 10</p>	<p>1.Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Muy de acuerdo.</p>

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
			Variable Y: <b>Calidad de Servicio</b>			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles/rangos
			<b>Garantía</b>	. Imagen . Profesionalismo y Cortesía	11,12 13,14 5	1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Muy de acuerdo.
			<b>Empatía</b>	. Atención Individualizada . Comprensión.	16,17 18	1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Muy de acuerdo.

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p><b>TIPO:</b> Básica, Descriptiva, Cuantitativa, y <b>orientada a la aplicación.</b> Se sitúa en un primer nivel de conocimiento.</p> <p><b>DISEÑO:</b> Para esta investigación se ha previsto trabajar con el diseño no experimental transversal y descriptivo Hernández, Fernández y Baptista (2006, p.103), sostienen que La investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población.”</p> <p style="text-align: center;">M1 ----- O1</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> Público usuario denunciante en la Comisaría de Bellavista Callao, que hacen un total de 233 personas (que han hecho al menos una denuncia en la Comisaría de Bellavista).</p> <p><b>TAMAÑO DE MUESTRA:</b> Determinado por probabilística simple: 125.</p> <p><b>MÉTODO DE MUESTREO:</b> Muestreo aleatorio simple.</p>	<p><b>Variable X: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b> <b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario cerrado Autor: Tesista Año: 2015 Monitoreo: Tesista Ámbito de Aplicación: Comisaría de Bellavista - Callao Forma de Administración: Individual.</p> <hr/> <p><b>Variable Y: CALIDAD DE SERVICIO</b> <b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario cerrado Autor: Tesista Año: 2015 Monitoreo: Tesista Ámbito de Aplicación: Comisaría de Bellavista - Callao Forma de Administración: Individual.</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Tablas de frecuencias</li> <li>. Figuras estadísticas</li> <li>. Medidas de tendencia central (media aritmética)</li> <li>. Medidas de dispersión o variabilidad (varianza, desviación estándar).</li> </ul> <p><b>OTROS ESTADÍSTICOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Se utilizó el Coeficiente Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad de los instrumentos.</li> <li>. Prueba de normalidad aplicada: Kolmogorov.Smirnov.</li> </ul>

**ANEXO Nº 2- CERTIFICADOS-VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTO**  
**VARIABLE X: GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

**Anexo 4**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Planificación</b>								
1	El Plan Integral de Gestión ayuda a fortalecer la visión y los planes de acción de la Comisaría de Bellavista.	X		X		X		
2	El Plan Integral de Gestión es importante para el desarrollo institucional de la Comisaría de Bellavista.	X		X		X		
3	La Comisaría de Bellavista realiza una adecuada gestión estratégica para el cumplimiento de su misión.	X		X		X		
4	El personal de la Comisaría de Bellavista tiene amplio conocimiento de la visión estratégica institucional.	X		X		X		
5	El plan de Contingencia de la Comisaría de Bellavista es importante para la continuidad de la gestión, ante situaciones de emergencia.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Organización</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
6	El presupuesto de la Comisaría de Bellavista es adecuado para satisfacer las demandas financieras y tecnológicas.	X		X		X		
7	El manual de Gestión es conocido por todo el personal.	X		X		X		
8	El manual del Sistema de denuncias Policiales es debidamente utilizado en la Comisaría de Bellavista.	X		X		X		
9	La Comisaría de Bellavista tiene claramente definidos sus procesos y procedimientos de gestión.	X		X		X		
10	Los procesos y procedimientos de la Comisaría de Bellavista están orientados al cumplimiento de los objetivos de gestión.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Dirección</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
11	La Dirección de la Comisaría de Bellavista tiene una administración con orientación a la solución de problemas.	X		X		X		
12	La Dirección de la Comisaría de Bellavista retroalimenta al personal y fomenta su participación en la toma de decisiones.	X		X		X		
13	La Dirección de la Comisaría de Bellavista tiene una administración con alto índice de liderazgo.	X		X		X		
14	La Dirección de la Comisaría de Bellavista procura el	X		X		X		

	mantenimiento de un clima institucional adecuado.						
15	La Dirección de la Comisaria de Bellavista mantiene cooperación e integración entre todo su personal.	X		X		X	
16	El personal de la Comisaria de Bellavista tiene voluntad de hacer su mayor esfuerzo, para lograr el éxito de la Institución.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 4: Control</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
17	El área de Control de la Comisaria de Bellavista realiza medidas coordinadas de evaluación y control en busca de oportunidades de mejora.	X		X		X	
18	En la Comisaria de Bellavista se garantiza un buen control con el acceso adecuado y oportuno de toda la información necesaria para las auditorías.	X		X		X	
19	Las medidas de control se realizan con base en los diagnósticos realizados en el plan estratégico.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

24 de 01 del 2015

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Gómez Briceno, Alejandro Efraín ..... DNI: 20649065 .....

Especialidad del evaluador:.....

Metodólogo

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

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

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

Firma

**ANEXO Nº 2- CERTIFICADOS-VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTO**  
**VARIABLE Y: CALIDAD DE SERVICIO**

Anexo 4

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE SERVICIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Confiabilidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	La Comisaría de Bellavista es una institución que cuenta con buena reputación y credibilidad.	X		X		X		
2	La Comisaría de Bellavista transmite confianza a su público orientando todo trámite hacia la mejor opción.	X		X		X		
3	El personal tiene amplio conocimiento de su trabajo.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Recursos Tangibles</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
4	El personal está correctamente uniformado e identificado.	X		X		X		
5	Las instalaciones e infraestructura de la Comisaría de Bellavista son adecuadas.	X		X		X		
6	El local de la Comisaría de Bellavista está bien ubicado.	X		X		X		
7	El servicio de denuncias que brinda la Comisaría de Bellavista es presentado de manera eficaz y sin errores.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Diligencia</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
8	El personal atiende con rapidez y diligencia al público.	X		X		X		
9	El horario de atención es flexible, amplio y se ajusta a las necesidades del público.	X		X		X		
10	El personal está siempre disponible al llamado de atención.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Garantía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	La experiencia del personal genera un alto porcentaje de aciertos en las atenciones y sus respectivas soluciones.	X		X		X		
12	El tiempo de espera para ser atendido en la Comisaría de Bellavista es totalmente adecuado.	X		X		X		



1 3	El personal tiene un trato respetuoso y cortes.	X		X		X	
1 4	El personal evita papeleos y trámites engorrosos en las denuncias atendidas.	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 5: Empatía</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
1 5	El personal mantiene una actitud amable y de atención individualizada al público.	X		X		X	
1 6	El personal genera satisfacción en sus atenciones al público.	X		X		X	
1 7	El personal concentra su atención en el público.	X		X		X	
1 8	El personal brinda explicaciones comprensibles al público.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

24 de 01 del 2015

Apellidos y nombres del juez evaluador: Gómez Briceño, Alejandra Efraín ..... DNI: 20649065 .....

Especialidad del evaluador: Metodólogo .....

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión esp

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exact

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

  
Firma

### ANEXO Nº 3: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL SISTEMA DE DENUNCIAS POLICIALES DE LA COMISARIA PNP DE BELLAVISTA –CALLAO (AUTOEVALUCIÓN)

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

#### INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO DEL CUESTIONARIO

Lea atentamente cada pregunta, valore y elija una de las cinco posibles categorías de respuestas que van del 1 al 5, considerando que:

1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4= De acuerdo 5= Muy de acuerdo.

Nº	ITEM	1	2	3	4	5
01	El Plan Integral de Gestión ayuda a fortalecer la visión y los planes de acción de la Comisaría de Bellavista.					
02	El Plan Integral de Gestión es importante para el desarrollo institucional de la Comisaría de Bellavista.					
03	La Comisaria PNP de Bellavista realiza una adecuada gestión estratégica para el cumplimiento de su misión.					
04	El personal de la Comisaría de Bellavista tiene amplio conocimiento de la visión estratégica institucional.					
05	El plan de Contingencia de la Comisaría de Bellavista es importante para la continuidad de la gestión, ante situaciones de emergencia.					
06	El presupuesto de la Comisaria PNP de Bellavista es adecuado para satisfacer las demandas financieras y tecnológicas.					
07	El manual de Gestión es conocido por todo el personal.					
08	El manual del Sistema de denuncias Policiales es debidamente utilizado en la Comisaria PNP de Bellavista.					
09	La Comisaria PNP de Bellavista tiene claramente definidos sus procesos y procedimientos de gestión.					
10	Los procesos y procedimientos de la Comisaría de Bellavista están orientados al cumplimiento de los objetivos de gestión.					
11	La Dirección de la Comisaria PNP de Bellavista tiene una administración con orientación a la solución de problemas.					
12	La Dirección de la Comisaría de Bellavista retroalimenta al personal y fomenta su participación en la toma de decisiones.					
13	La Dirección de la Comisaria PNP de Bellavista tiene una administración con alto índice de liderazgo.					
14	La Dirección de la Comisaría de Bellavista procura el mantenimiento de un clima institucional adecuado.					
15	La Dirección de la Comisaria PNP de Bellavista mantiene cooperación e integración entre todo su personal.					
16	El personal de la Comisaria PNP de Bellavista tiene voluntad de hacer su mayor esfuerzo, para lograr el éxito de la Institución.					
17	El área de Control de la Comisaria PNP de Bellavista realiza medidas coordinadas de evaluación y control en busca de oportunidades de mejora.					
18	En la Comisaria PNP de Bellavista se garantiza un buen					

	control con el acceso adecuado y oportuno de toda la información necesaria para las auditorías.					
<b>19</b>	Las medidas de control se realizan con base en los diagnósticos realizados en el plan estratégico.					

**ANEXO Nº 3: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS****CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DE SERVICIO AL PÚBLICO EN LA COMISARIA PNP DE BELLAVISTA –CALLAO (PERSONAS DENUNCIANTES)**

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

**INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO DEL CUESTIONARIO**

Lea atentamente cada pregunta, valore y elija una de las cinco posibles categorías de respuestas que van del 1 al 5, considerando que:

1= Totalmente en desacuerdo    2= En desacuerdo    3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4= De acuerdo    5= Muy de acuerdo.

Nº	ITEM	1	2	3	4	5
01	La Comisaría de Bellavista es una institución que cuenta con buena reputación y credibilidad.					
02	La Comisaría de Bellavista transmite confianza a su público orientando todo trámite hacia la mejor opción.					
03	El personal tiene amplio conocimiento de su trabajo.					
04	El personal está correctamente uniformado e identificado.					
05	Las instalaciones e infraestructura de la Comisaria PNP de Bellavista son adecuadas.					
06	El local de la Comisaria PNP de Bellavista está bien ubicado.					
07	El servicio de denuncias que brinda la Comisaría de Bellavista es presentado de manera eficaz y sin errores.					
08	El personal atiende con rapidez y diligencia al público.					
09	El horario de atención es flexible, amplio y se ajusta a las necesidades del público.					
10	El personal está siempre disponible al llamado de atención.					
11	La experiencia del personal genera un alto porcentaje de aciertos en las atenciones y sus respectivas soluciones.					
12	El tiempo de espera para ser atendido en la Comisaria PNP de Bellavista es totalmente adecuado.					
13	El personal tiene un trato respetuoso y cortes.					
14	El personal evita papeleos y trámites engorrosos en las denuncias atendidas.					
15	El personal mantiene una actitud amable y de atención individualizada al público.					
16	El personal genera satisfacción en sus atenciones al público.					
17	El personal concentra su atención en el público.					
18	El personal brinda explicaciones comprensibles al público.					



20	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	
21	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	75
22	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	73
23	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	76
24	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
25	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	77
26	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75
27	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	71
28	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
29	4	4	4	4	4	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
30	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	72
31	4	5	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
32	4	4	5	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	71
33	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	73
34	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	75
35	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	73
36	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
37	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75
38	4	4	4	4	4	3	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
39	4	4	4	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	71
40	4	4	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	68
41	5	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	74
42	5	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
43	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75
44	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	77







95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
96	4	4	4	4	4	2	1	2	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	76
97	5	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	77
98	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	76
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
100	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	71
101	4	4	4	3	3	3	4	4	5	1	5	1	2	4	4	2	3	4	4	64
102	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
103	5	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
104	4	2	5	1	4	4	4	4	2	1	4	4	4	4	1	2	4	3	4	61
105	5	4	2	4	4	4	3	4	4	5	4	1	4	4	2	4	3	4	4	69
106	4	4	4	4	5	2	4	2	4	4	4	4	1	2	1	2	2	4	5	62
107	1	4	3	4	2	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	1	3	4	4	60
108	1	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	69
109	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	70
110	5	2	5	1	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	65
111	4	4	4	4	4	3	2	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	67
112	4	4	2	3	2	3	2	4	4	4	4	2	4	4	2	4	3	4	3	62
113	4	4	1	4	4	2	3	4	4	4	2	4	4	2	4	4	3	3	4	64
114	4	4	5	3	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	67
115	4	2	4	4	2	2	3	4	2	4	2	4	4	2	4	1	4	3	3	58
116	4	2	1	4	4	2	3	4	2	4	4	2	4	4	1	4	1	4	4	58
117	4	4	4	1	1	1	2	4	4	4	4	4	1	3	3	2	2	4	3	55
118	2	2	1	2	4	4	4	1	1	2	4	1	4	3	4	4	3	5	4	55
119	2	4	1	3	4	2	2	2	4	4	4	3	4	1	2	4	4	2	3	55

120	3	4	3	4	1	2	2	2	4	4	3	4	3	2	4	1	4	3	2	55
121	3	4	1	4	3	1	1	3	5	1	3	5	2	3	2	4	3	3	4	55
122	4	4	4	2	1	1	1	1	4	4	3	2	4	4	1	4	1	4	5	54
123	4	3	4	2	3	4	2	3	1	3	4	1	3	2	4	1	3	4	3	54
124	4	2	4	3	1	1	4	4	1	2	4	1	4	2	4	4	2	5	2	54
125	1	4	2	4	4	2	3	2	2	4	3	4	2	3	3	2	2	3	4	54
Total	510	497	486	467	460	307	405	459	479	486	493	480	488	480	489	484	462	499	486	8917

ANEXO Nº 4: Base de datos para la confiabilidad de la variable Y: CALIDAD DE SERVICIO

Nº Usuarios	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Total CS
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	85
6	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	84
7	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	84
8	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	83
9	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	80
10	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4	81
11	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	80
12	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	81
13	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	4	4	4	5	81
14	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	80
15	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	82
16	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3	80
17	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	80
18	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	78
19	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	72
20	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	70
21	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	70
22	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	2	4	4	3	4	70
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	5	4	72
25	4	4	4	4	5	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	72
26	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	72
27	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	72

28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	
29	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	70
30	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	70	
31	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	71	
32	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	71	
33	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	70	
34	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	72	
35	5	5	5	4	3	4	4	5	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	70	
36	4	4	5	4	4	3	4	4	5	3	4	5	4	4	2	4	3	4	70	
37	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	70	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	71	
39	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	2	3	4	5	4	4	4	4	72	
40	3	3	4	4	4	4	3	2	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	63	
41	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	67	
42	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	69	
43	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	3	66	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	71	
45	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	71	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	
47	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	67	
48	5	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	2	4	3	4	66	
49	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	66	
50	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	70	
51	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	69	
52	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	68	
53	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	65	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	74	
55	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	73	
56	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	68	
57	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	70	
58	3	3	4	5	3	3	3	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	64	
59	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	65	

60	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	65
61	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	66
62	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	69
63	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	67
64	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	66
65	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
67	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	67
68	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	70
69	3	2	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	65
70	4	4	3	4	2	4	4	2	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	59
71	4	4	4	4	4	3	4	2	2	3	4	4	4	2	4	4	2	4	62
72	4	5	4	4	3	4	3	2	3	2	2	4	3	2	3	4	3	4	59
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	70
74	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
76	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	72
77	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	68
78	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	2	4	3	5	3	64
79	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	69
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	71
81	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	71
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	72
83	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	68
84	4	3	5	4	5	4	3	3	4	3	4	3	2	5	3	3	5	4	67
85	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	69
86	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	70
87	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	72
88	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	2	5	4	67
89	2	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	63
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	69
91	2	5	3	4	2	4	5	5	4	4	2	3	4	4	4	3	5	3	66

92	5	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	5	2	4	69
93	4	2	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	66
94	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	69
95	4	4	4	4	4	5	2	2	5	2	3	4	2	4	2	3	5	2	61
96	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	68
97	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
98	4	4	3	4	2	4	4	2	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	63
99	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	4	65
100	4	4	3	4	4	3	4	3	2	2	4	4	4	5	3	4	3	3	63
101	3	3	5	4	4	4	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	5	3	64
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	69
103	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	68
104	3	5	4	4	2	4	3	5	4	3	3	1	3	4	3	4	3	3	61
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	69
106	5	3	3	2	3	5	3	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	64
107	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	2	4	4	4	3	4	4	68
108	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	68
109	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	68
110	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	4	2	5	4	3	4	3	3	62
111	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	2	4	2	4	4	64
112	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	67
113	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	67
114	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	68
115	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	67
116	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	69
117	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	69
118	3	3	4	2	3	4	4	2	4	4	4	4	2	3	2	2	3	4	57
119	4	2	4	4	4	2	2	4	2	3	4	3	4	3	2	3	3	3	56
120	4	4	3	4	3	2	2	4	2	3	2	4	4	5	2	3	3	2	56
121	2	4	4	4	4	3	2	2	4	3	5	4	2	4	2	4	2	3	58
122	4	4	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	56
123	4	3	4	2	4	3	2	1	4	3	3	4	5	3	2	4	3	2	56

124	2	4	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	2	3	2	3	3	3	56
125	4	3	4	4	3	3	2	2	3	2	4	4	3	2	4	2	4	3	56
Total	492	498	505	497	492	497	474	479	472	464	481	464	490	469	478	482	486	480	8700

## ANEXO 05: RESULTADOS DE CONFIABILIDAD

### GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Para la validez del instrumento se utilizó el alpha de cronbach, que se encarga de determinar la media ponderada de las variables (o ítems) que forman parte de la encuesta.

**Formula:**

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

**Donde:**

- $S_i^2$  es la varianza del ítem i,
- $S_t^2$  es la varianza de la suma de todos los ítems y
- k es el número de preguntas o ítems.

El instrumento está compuesto por 19 ítems, siendo el tamaño de muestra piloto 125 encuestados. El nivel de confiabilidad de la investigación es 95%. Para determinar el nivel de confiabilidad con el alpha de cronbach se utilizó el software estadístico SPSS versión 21.



## Resultados:

<b>Resumen del procesamiento de los casos</b>			
		N	%
	Válidos	125	100,0
Casos	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	125	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0,720	19

## Discusión:

El valor del alpha de cronbach cuanto más se aproxime a su valor máximo, 1, mayor es la fiabilidad de la escala. Además, en determinados contextos y por tácito convenio, se considera que valores del alfa superiores a 0,7 (dependiendo de la fuente) son suficientes para garantizar la fiabilidad de la escala. Teniendo así que el valor de alpha de cronbach para nuestro instrumento es 0.720, por lo que se concluye que nuestro instrumento es altamente confiable.

## ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD CALIDAD DE SERVICIO

Para la validez del instrumento se utilizó el alpha de cronbach, que se encarga de determinar la media ponderada de las variables (o ítems) que forman parte de la encuesta.

**Formula:**

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

**Donde:**

- $S_i^2$  es la varianza del ítem  $i$ ,
- $S_t^2$  es la varianza de la suma de todos los ítems y
- $k$  es el número de preguntas o ítems.

El instrumento está compuesto por 18 ítems, siendo el tamaño de muestra piloto 125 encuestados. El nivel de confiabilidad de la investigación es 95%. Para determinar el nivel de confiabilidad con el alpha de cronbach se utilizó el software estadístico SPSS versión 21.

## Resultados:

<b>Resumen del procesamiento de los casos</b>			
		N	%
	Válidos	125	100,0
Casos	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total		125	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0,881	18

## Discusión:

El valor del alfa de cronbach cuanto más se aproxime a su valor máximo, 1, mayor es la fiabilidad de la escala. Además, en determinados contextos y por tácito convenio, se considera que valores del alfa superiores a 0,7 (dependiendo de la fuente) son suficientes para garantizar la fiabilidad de la escala. Teniendo así que el valor de alfa de cronbach para nuestro instrumento es 0.881, por lo que se concluye que nuestro instrumento es altamente confiable.

## ANEXO N° 06

## BASE DE DATOS - APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO A LA MUESTRA

N° Usuarios	Dimensiones Variable: Gestión Administrativa				VARIABLE X Gestión Administrativa	Dimensiones Variable: Calidad de servicio					VARIABLE Y Calidad de servicio
	Planeación	Organización	Dirección	Control		Confiabilidad	Recursos Tangibles	Diligencia	Garantía	Empatía	
1	23	23	25	13	84	15	20	15	25	15	90
2	23	22	26	13	84	15	20	15	25	15	90
3	22	22	26	13	83	15	20	15	25	15	90
4	22	21	27	13	83	15	20	15	25	15	90
5	21	21	26	13	81	15	19	14	24	13	85
6	22	20	25	13	80	15	18	14	24	13	84
7	22	21	25	12	80	14	19	15	23	13	84
8	20	20	24	13	77	15	18	14	23	13	83
9	21	20	24	12	77	14	18	14	21	13	80
10	21	21	24	13	79	15	18	15	20	13	81
11	21	18	23	12	74	14	18	14	21	13	80
12	20	20	24	12	76	14	18	14	22	13	81
13	20	14	23	12	69	15	17	15	21	13	81
14	17	18	24	9	68	14	17	14	22	13	80
15	20	17	24	12	73	14	17	15	22	14	82
16	20	17	24	12	73	14	18	13	23	12	80
17	20	20	24	12	76	14	18	13	22	13	80
18	20	17	25	12	74	14	18	13	21	12	78
19	20	15	25	12	72	13	16	11	20	12	72
20	20	16	24	12	72	12	15	10	21	12	70
21	20	18	24	13	75	12	15	12	19	12	70

22	20	17	24	12	73	14	16	12	17	11	70
23	20	19	25	12	76	12	16	12	20	12	72
24	21	19	24	12	76	12	16	12	20	12	72
25	21	19	25	12	77	12	16	12	20	12	72
26	20	19	24	12	75	12	16	11	21	12	72
27	20	16	24	11	71	13	16	12	19	12	72
28	20	18	24	12	74	12	16	12	20	12	72
29	20	15	24	12	71	13	16	12	18	11	70
30	20	15	24	13	72	13	15	12	19	11	70
31	21	17	24	12	74	11	17	12	19	12	71
32	18	16	25	12	71	12	16	13	18	12	71
33	20	17	24	12	73	11	16	12	19	12	70
34	20	19	23	13	75	12	17	11	20	12	72
35	20	17	24	12	73	15	15	13	16	11	70
36	20	18	24	12	74	13	15	12	19	11	70
37	21	18	24	12	75	12	15	11	20	12	70
38	20	18	24	12	74	12	16	11	20	12	71
39	17	17	25	12	71	13	17	12	18	12	72
40	18	15	22	13	68	10	15	7	19	12	63
41	21	16	25	12	74	12	14	11	18	12	67
42	21	17	24	12	74	11	16	11	19	12	69
43	21	18	24	12	75	12	16	8	19	11	66
44	21	18	25	13	77	12	16	12	20	11	71
45	19	15	25	11	70	13	16	12	19	11	71
46	20	16	25	12	73	12	16	12	20	12	72
47	21	18	24	12	75	12	14	10	20	11	67
48	20	19	24	11	74	14	14	11	16	11	66

49	19	15	24	12	70	11	16	11	17	11	66
50	19	17	24	12	72	10	16	12	21	11	70
51	21	18	24	13	76	10	16	12	20	11	69
52	20	20	24	12	76	12	15	12	17	12	68
53	20	16	24	12	72	12	16	9	18	10	65
54	19	16	24	12	71	12	16	12	21	13	74
55	17	17	24	12	70	12	17	12	20	12	73
56	20	18	25	12	75	12	15	10	19	12	68
57	21	20	24	12	77	12	15	12	19	12	70
58	22	13	27	12	74	10	14	11	18	11	64
59	19	20	22	8	69	12	16	7	18	12	65
60	20	20	24	12	76	9	16	10	18	12	65
61	20	14	27	14	75	10	15	11	18	12	66
62	20	18	24	12	74	12	16	11	18	12	69
63	19	17	24	12	72	12	16	9	20	10	67
64	21	20	25	12	78	11	14	12	17	12	66
65	21	17	26	12	76	11	16	12	20	12	71
66	21	18	24	13	76	12	16	12	20	12	72
67	21	17	23	12	73	11	15	11	18	12	67
68	21	15	24	12	72	11	16	11	20	12	70
69	20	14	24	11	69	9	15	10	19	12	65
70	19	15	23	9	66	11	14	9	15	10	59
71	21	17	25	12	75	12	15	7	18	10	62
72	19	16	23	12	70	13	14	7	14	11	59
73	21	17	24	10	72	12	16	12	18	12	70
74	17	16	24	12	69	12	15	12	20	12	71
75	20	17	24	12	73	12	16	12	20	12	72

76	20	17	25	12	74	11	16	12	21	12	72
77	20	19	24	12	75	11	16	11	18	12	68
78	21	18	21	10	70	11	15	10	17	11	64
79	18	19	23	12	72	12	15	10	19	13	69
80	20	16	24	11	71	12	16	12	19	12	71
81	20	17	24	11	72	12	17	12	20	10	71
82	21	16	23	10	70	12	16	11	20	13	72
83	21	16	24	11	72	9	16	11	20	12	68
84	20	20	24	6	70	12	16	10	17	12	67
85	19	17	24	12	72	12	15	11	19	12	69
86	21	19	24	12	76	11	16	12	19	12	70
87	20	19	25	12	76	11	16	12	21	12	72
88	20	18	24	12	74	12	15	11	18	11	67
89	20	19	24	13	76	10	14	8	19	12	63
90	18	14	24	12	68	12	16	11	18	12	69
91	19	16	22	12	69	10	15	13	17	11	66
92	20	14	22	11	67	12	17	11	18	11	69
93	20	17	22	12	71	10	15	10	19	12	66
94	20	18	24	12	74	12	16	10	19	12	69
95	20	20	24	12	76	12	15	9	15	10	61
96	20	13	28	15	76	12	15	11	18	12	68
97	21	17	27	12	77	11	16	11	20	12	70
98	21	18	25	12	76	11	14	9	17	12	63
99	20	20	24	12	76	11	15	12	17	10	65
100	20	14	26	11	71	11	15	7	20	10	63
101	18	17	18	11	64	11	14	11	17	11	64
102	20	18	24	12	74	12	16	12	18	11	69

103	19	17	24	12	72	10	16	12	20	10	68
104	16	15	19	11	61	12	13	12	14	10	61
105	19	20	19	11	69	12	16	12	20	9	69
106	21	16	14	11	62	11	13	12	17	11	64
107	14	17	18	11	60	12	15	12	18	11	68
108	17	17	24	11	69	9	16	11	20	12	68
109	18	18	23	11	70	12	15	10	19	12	68
110	15	16	24	10	65	12	14	8	18	10	62
111	20	14	23	10	67	12	15	12	15	10	64
112	15	17	20	10	62	11	16	9	19	12	67
113	17	17	20	10	64	11	16	11	19	10	67
114	17	16	24	10	67	12	16	10	18	12	68
115	16	15	17	10	58	11	16	11	18	11	67
116	15	15	19	9	58	11	16	12	18	12	69
117	14	15	17	9	55	13	15	12	18	11	69
118	11	12	20	12	55	10	13	10	15	9	57
119	14	14	18	9	55	10	12	9	16	9	56
120	15	14	17	9	55	11	11	9	17	8	56
121	15	11	19	10	55	10	13	9	17	9	58
122	15	11	18	10	54	11	12	10	15	8	56
123	16	13	15	10	54	11	11	8	17	9	56
124	14	12	19	9	54	10	12	11	14	9	56
125	15	13	17	9	54	11	12	7	17	9	56



### ANEXO N° 07 Prueba de normalidad

La Tabla 8 presenta los resultados de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov - Smirnov, la cual se usó debido a que el grupo está compuesto por más de 50 participantes. Encontrando un valor de  $p = 0.000$  para las variables y las dimensiones en estudio, siendo menor de  $p = 0.05$ .

*Tabla 8: Resultados de la prueba de bondad de ajuste Kolmogorov-Smirnov para las variables y dimensiones*

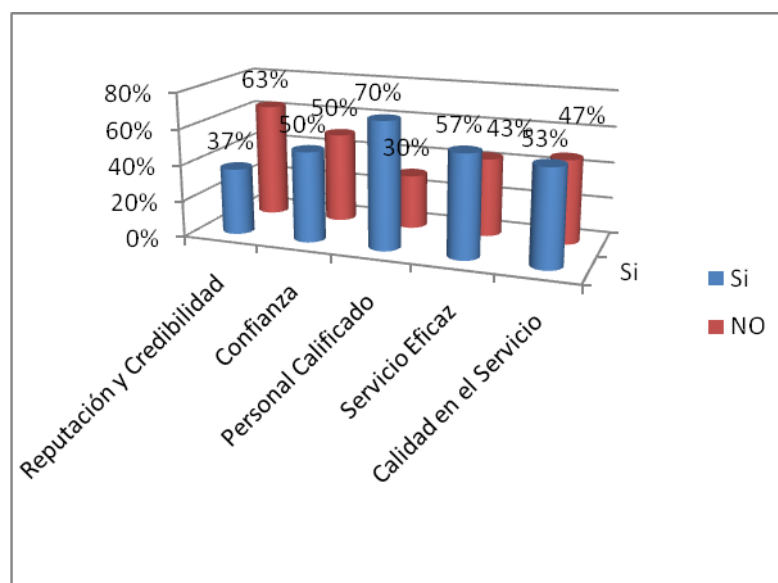
	<b>K-S</b>	<b>P</b>
<b>Gestión Administrativa</b>	4.164	0.000
<i>Planeación</i>	4.753	0.000
<i>organización</i>	3.447	0.000
<i>Dirección</i>	4.560	0.000
<i>Control</i>	4.675	0.000
<b>Calidad de servicio</b>	<b>4.139</b>	<b>0.000</b>

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 9: Encuesta realizada al público usuario que haya realizado al menos una denuncia en una comisaria PNP**

	Reputación y Credibilidad	Confianza	Personal Calificado	Servicio Eficaz	Calidad en el Servicio
Si	37%	50%	70%	57%	53%
NO	63%	50%	30%	43%	47%

**Fuente:** Elaboración propia



**Figura 9.** Gráfica de barras según Encuesta de calidad

## ANEXO Nº 8: CONSENTIMIENTO

SOLICITO : Solicita autorización para efectuar encuesta a personal PNP que interactúa con el Sistema de denuncias Policiales.

**SEÑOR CMDTE PNP COMISARIO DE LA COMISARÍA PNP DE BELLAVISTA.**

S:C.

Jacqueline BOSSIO RAMOS, identificada con DNI N° 25837698, domiciliada en la Asociación de Vivienda Los Olivos de Santa Rosa Mz C Lt 24 Callao, ante Usted con el debido respeto me presento y expongo:

Que, actualmente vengo cursando estudios de **Maestría en Gestión Pública (cuarto ciclo) en la Universidad César Vallejo sede Lima norte** y vengo desarrollando un trabajo de investigación como parte de los estudios de Maestría en gestión Pública habiéndose orientado dicho estudio a la gestión administrativa del Sistema de Denuncias en la Comisaría PNP de Bellavista y para culminar dicha investigación se ha formulado diecinueve (19) preguntas tipo encuesta las mismas que deben ser contestadas por personal bajo su mando que laboran como usuarios del Sistema de Denuncias Policiales.

Motivo por el cual solicito a usted Señor Comandante PNP, tenga a bien disponer por quien corresponda se me brinde las facilidades por un lapso de unos 10 minutos, a fin de que su personal pueda llenar la encuesta en mención que redundará en bien de la institución Policial y de la comunidad de Bellavista.

Callao, 18 de Febrero de 2015.



*Jacqueline Bossio Ramos*  
 \_\_\_\_\_  
 DNI 25837698  
 Jacqueline BOSSIO RAMOS  
 ESTUDIANTE DE MAESTRÍA

*Proveído: Se autoriza a la estudiante de Maestría en Gestión Pública, Sra. Jacqueline Bossio Ramos a realizar encuestas al personal PNP de la Comisaría de Bellavista durante el mes de Febrero de Lunes a Viernes de 15:00 a 17:00 horas.*



### Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Joaquín Vertiz Osores, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado "**Gestión administrativa del Sistema de denuncias policiales y la calidad de servicio al público en la comisaría PNP del distrito de Bellavista, Callao-2014**" del estudiante **Jacqueline Bossio Ramos**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato **24%** verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, setiembre 2018

Joaquín Vertiz Osores  
DNI: 16735482





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

BOSSIO RAMOS JACQUELINE  
D.N.I. : 25837698  
Domicilio : JR. CASTILLA 442 INT 2 CALLAO  
Teléfono : Fijo : 4292382 Móvil : 995765003  
E-mail : JACQ.BOSSIO@YAHOO.ES

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....  
Escuela : .....  
Carrera : .....  
Título : .....

Tesis de Posgrado

Maestría

Grado : MAESTRA  Doctorado

Mención : GESTION PUBLICA

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

BOSSIO RAMOS JACQUELINE  
.....  
.....

Título de la tesis:

GESTION ADMINISTRATIVA DEL SISTEMA DE DENUNCIAS  
POLICIALES Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL PUBLICO EN LA  
COMISARIA PNP DEL DISTRITO DE BELLAVISTA, CALLAO- 2014

Año de publicación : 2018

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 30-11-2018



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

BOSSIO RAMOS JACQUELINE

INFORME TITULADO:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL SISTEMA DE DENUNCIAS POLICIALES Y LA  
CALIDAD DE SERVICIO AL PÚBLICO EN LA COMISARÍA PNP DEL DISTRITO  
DE BELLAVISTA, CALLAO - 2014

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 30 DE ABRIL DE 2015

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN