



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión policial y la calidad de servicio que brinda el personal
de las comisarías de Ate-Lima-2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Guillern Cervera, Jorgue Luis (ORCID: 0000-0002-2908-3255)

ASESORA:

Mg. Hurtado Regalado, Gisela Adriana (ORCID: 0000-0002-4662-7015)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión y Políticas Públicas

LIMA-PERÚ

2021

Dedicatoria:

A María Violeta Cervera Gil y a Rebeca Avellaneda Jáuregui, las dos mujeres que admiro profundamente, quienes me guiaron y me enseñaron a luchar día a día con perseverancia y valentía, así mismo me enseñaron el camino del bien y me brindaron amor infinito.

Agradecimiento:

A Dios, por lo maravilloso de la vida.

A mi asesora, Mg Gisela Adriana HURTADO REGALADO, por brindarme su tiempo a cada minuto y por guiarnos en esta nueva etapa de nuestra vida profesional.

A mis familiares, por el amor que me brindan.

A Ruessmann AQUINO PINTO, por alentarme y acompañarme en mi crecimiento profesional y espiritual.

Y a cada una de las personas que han aportado en mi desarrollo como profesional.

Índice de contenidos

I. INTRODUCCIÓN.....	1
II.MARCO TEÓRICO.....	5
III. MÉTODOLÓGÍA.....	15
3.1 Tipo y diseño de la investigación.....	15
3.2 Operacionalización de variables.....	16
3.3 Población, muestra y muestreo.....	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5 Procedimientos.....	19
3.6 Métodos de análisis de datos.....	19
3.7 Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN.....	35
VI. CONCLUSIONES.....	38
VII.RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIA.....	40

ANEXOS

Anexo 1. Declaración de autenticidad del autor.

Anexo 2. Declaración de autenticidad del asesor.

Anexo 3. Resumen de coincidencias -reporte TURNITIN.

Anexo 4. Matriz de Operacionalización de variables.

Anexo 5. Matriz de Consistencia.

Anexo 6. Certificados de validez.

Anexo 7. Instrumento de recolección de datos.

Anexo 8. Autorización de los comisarios para la toma de muestra.

Índice de tablas

Tabla 1. Validez del instrumento de Gestión policial.....	18
Tabla 2. Validez del instrumento de Calidad de servicio.....	18
Tabla 3. Confiabilidad del cuestionario de Gestión policial.....	19
Tabla 4. Confiabilidad del cuestionario de Calidad de servicio.....	19
Tabla 5. Encuestados por comisaria.....	21
Tabla 6. Distribución a nivel general de la variable Gestión policial.....	22
Tabla 7. Distribución a nivel general de la variable Calidad de servicio.....	23
Tabla 8. Distribución a nivel general de la dimensión tangibilidad.....	24
Tabla 9. Distribución a nivel general de la dimensión Fiabilidad.....	25
Tabla 10. Distribución a nivel general de la dimensión Fiabilidad.....	26
Tabla 11. Distribución de las frecuencias y porcentajes de relación entre la gestión policial y la calidad de servicio.....	27
Tabla 12. Distribución de las frecuencias y porcentajes de relación entre la gestión policial y la dimensión tangibilidad calidad de servicio.....	28
Tabla 13. Distribución de las frecuencias y porcentajes de relación entre la gestión policial y la dimensión Fiabilidad de la calidad de servicio.....	29
Tabla 14. Distribución de las frecuencias y porcentajes de relación entre la gestión policial y la dimensión Capacidad de respuesta calidad de servicio.....	30
Tabla 15. Correlación entre la Gestión policial y la calidad de servicio.....	31
Tabla 16. Correlación entre la gestión policial y la dimensión tangible.....	32
Tabla 17. Correlación entre la gestión policial y la dimensión fiabilidad.....	33
Tabla 18. Correlación gestión policial y la dimensión capacidad de respuesta....	33

Índice de figuras

Figura 1.- Cantidad de efectivos policiales.....	21
Figura 2.- Distribución de los niveles de gestión policial.....	22
Figura 3.- Distribución de los niveles de calidad de servicio.....	23
Figura 4.- Distribución de los niveles de la dimensión tangibilidad.....	24
Figura 5.- Distribución de los niveles de la dimensión fiabilidad.....	25
Figura 6.- Distribución de los niveles de la dimensión Capacidad de respuesta...	26
Figura 7.- Nivel de porcentaje del personal, de acuerdo a la gestión policial y la calidad de servicio.....	27
Figura 8.- Nivel de porcentaje del personal, de acuerdo a la gestión policial y la dimensión tangibilidad.....	28
Figura 9.- Nivel de porcentaje del personal, de acuerdo a la gestión policial y la dimensión fiabilidad.....	29
Figura 10.- Nivel de porcentaje del personal, de acuerdo a la gestión policial y la dimensión Capacidad de respuesta	30

Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la gestión policial y la calidad de servicio que brinda el personal de las comisarías de ATE-Lima-2020, por lo que se tuvo que ahondar conocimientos sobre las variables Gestión policial y calidad de servicio, la metodología es cuantitativa básica correlacional, de tipo experimental transversal, la población de estudio es el personal de las comisarías de Ate, la muestra es 83 efectivos, el muestreo es el probalístico.

La información se recopiló en un tiempo determinado mediante la aplicación de encuestas, para ello se realizó un cuestionario para cada variable, la variable Gestión policial consta de 16 preguntas y la variable calidad de servicio de 13 preguntas, tomando como base la escala de Likert (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre), cuya evaluación de las distintas dimensiones se presentan de forma textual y gráfica.

La investigación concluye que la gestión policial se relaciona significativamente con la calidad de servicio que brinda el personal de las comisarías de Ate-Lima-2020, obteniéndose como coeficiente de correlación Rho de Spearman 0,993, lo que significa que hay una relación significativamente alta entre las dos variables.

Palabras clave: Gestión policial, calidad de servicio, Policía Nacional del Perú, tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, organización, liderazgo.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between police management and the quality of service provided by the staff of the ATE-Lima-2020 police stations, so it was necessary to deepen knowledge about the variables Police management and quality of service, Using basic correlational quantitative research, of a cross-sectional experimental type also called pure or fundamental, the study population was the police personnel of the ate commissioners, taking as a sample 83 police officers between officers and sub-officers, the sampling is probalistic, having as study variables: Police Management and quality of service.

In the research, the hypothetical deductive method was used, the design is of a cross-sectional correlational level, because the information was collected in a certain time by applying surveys, for this a questionnaire was made for each variable, police management and quality of service, which the first variable consists of 16 questions and the second variable of 13 questions, based on the Likert scale (never, almost never, sometimes, almost always, always), whose evaluation of the different dimensions is presented as textual and graphic form.

The research concludes that police management is significantly related to the quality of service provided by the staff of the Ate-Lima-2020 police stations, obtaining 0.993 as the Rho correlation coefficient of Sperman, which means that there is a significantly high relationship between the two variables.

Keywords: Police management, service quality, National Police of Peru, tangibility, reliability, response capacity, organization, leadership

I.- INTRODUCCIÓN

En el Perú la inseguridad ciudadana es uno de los grandes flagelos que preocupa a la población y a los gobernantes. A pesar de que en los últimos años se ha promulgado leyes más rigurosas para los que cometen delitos, estas no han generado ningún cambio esperado, siendo el responsable de crear un plan de estudios para el buen cumplimiento de la misión policial el ministerio del interior, aspectos que han sido desaprovechados para mejorar la administración en la policía. De acuerdo al INEI (2015), la policía siente que no existe ningún estímulo a la función o labor que realizan; para otros no cuentan con la logística necesaria como equipos básicos e infraestructura, 52 % de las comisarias no cuentan con títulos de propiedades para poder mejorar e implementar su local policial, 53.3% posee una infraestructura en pésimas condiciones, mientras que un 70% no tiene equipos de cómputo moderno para facilitar la calidad del servicio brindado a la población.

La presente investigación tiene como propósito, realizar un análisis de como la Policía Nacional del Perú realiza la Gestión Policial para mejora de la administración institucional, para lograr el buen cumplimiento del servicio policial frente a la inseguridad y a los delitos existentes en el distrito de Ate. Toda institución busca brindar un servicio de calidad para lograr que el cliente quede satisfecho, teniendo en cuenta ello, la investigación nos permitirá determinar cuál es la relación existente entre la gestión policial y la calidad del servicio, para ello se va tener en cuenta factores principales como la dirección, liderazgo y el buen manejo de los recursos. La calidad del servicio policial causa molestia y preocupación en la población, debido a que cuando busca el apoyo necesario del personal policial frente a un acto delictivo, no siempre se encuentra una atención debida, oportuna y eficaz, por lo que uno de los factores principales seria la falta del buen servicio.

En la actualidad, existen diversos lineamientos para poder modernizar la Policía Nacional del Perú, la misma que va a requerir la implementación de nuevos planes estratégicos. Por consiguiente, para realizar la investigación se tomó como unidad

de análisis las comisarías de la jurisdicción de Ate, las que tienen competencia tanto policial, administrativo y presupuestal dentro del distrito.

La policía peruana, institución del estado, creada para restablecer, garantizar y mantener el orden interno, el libre ejercicio de los derechos de las personas. El fin de la PNP es garantizar, mantener y restablecer el orden; por ello, brinda protección, cuidado y ayuda a las personas y a la sociedad en su conjunto. La buena administración de la PNP, no sería posible sin una buena gestión. La gestión policial está conformada por todas las acciones ligadas a la administración para poder desarrollar con eficacia, eficiencia y efectividad el buen servicio policial, el cual será estudiado para poder medir si se está alcanzando las metas y objetivos institucionales, de acuerdo a lo planteado.

De esta forma, para realizar la presente investigación se plantea como problema principal la siguiente interrogante: ¿Cómo se relaciona la gestión policial con la calidad de servicio que brinda el personal de las comisarías de Ate-Lima-2020?, en cuanto a los problemas específicos, se propone los siguientes: ¿Cómo se relaciona la gestión policial con la dimensión tangible de la calidad de servicio que brinda el personal de las comisarías de ATE-Lima-2020? ¿Cómo se relaciona la gestión policial con la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio que brinda el personal de las comisarías de ATE-Lima-2020? ¿Cómo se relaciona la gestión policial con la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio que brinda el personal de las comisarías de ATE-Lima-2020?

Como justificación podemos decir que, la investigación es relevante para el desarrollo de nuestra sociedad y para que la policía pueda recuperar la confianza de la población, por ello toda la información y conocimientos recopilados nos permitirán enriquecer el cuerpo y/o marco teórico en relación al tema que estamos realizando.

Como justificación social, podemos decir que la falta de atención y la mala calidad del servicio policial frente a la inseguridad ciudadana, son los flagelos que más alarman a la población del distrito. La sociedad se encuentra con la necesidad

urgente de contar con autoridades que la respalden y proporcionen un servicio de calidad, es por ello la importancia social de realizar la presente investigación, debido que beneficia a la sociedad y a la PNP en la mejora de su institución.

Teóricamente, la investigación nos permite conocer la gestión policial que realiza la PNP, institución al servicio de la población; también permite a la comunidad y al personal policial conocer más sobre la institución y el buen servicio; lo mismo que posteriormente será adoptado como modelo a investigaciones futuras.

El estudio eficaz de la investigación se verá materializado planteando los objetivos, para ello, se va a formular instrumentos de medición (encuestas) que permitirán medir las variables gestión policial y calidad de servicio, por lo que la investigación servirá metodológicamente como guía a investigaciones futuras que se realicen aplicando el mismo tipo de metodología

Teniendo en cuenta el problema, como hipótesis general se formuló lo siguiente: La gestión policial se relaciona significativamente con la calidad de servicio que brinda el personal de las comisarías de Ate-Lima-2020. En cuanto a las hipótesis específicas, se plantea las siguientes: la Gestión Policial se relaciona significativamente con la dimensión tangible de la calidad de servicio que brinda el personal de las comisarías de ATE-Lima-2020, la Gestión Policial se relaciona significativamente con la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio que brinda el personal de las comisarías de ATE-Lima-2020 y la Gestión Policial se relaciona significativamente con la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio que brinda el personal de las comisarías de ATE-Lima-2020.

El objetivo principal de la investigación fue: determinar la relación entre la gestión policial y la calidad de servicio que brinda el personal de las comisarías de ATE-Lima-2020. Mientras que como objetivos específicos se desarrollaron los siguientes: determinar la relación entre la gestión policial y la dimensión tangible de la calidad de servicio que brinda el personal de las comisarías de ATE-Lima-2020; determinar la relación entre la gestión policial y la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio que brinda el personal de las comisarías de ATE-Lima-2020 y

determinar la relación entre la gestión policial y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio que brinda el personal de las comisarías de ATE-Lima-2020.

II. MARCO TEORICO

Para la investigación se utilizó como fuente diversos trabajos realizados por autores internacionales, nacionales y locales, de acuerdo al detalle siguiente.

Ouaaarab (2015), con su tesis “La reinversión del policía: nuevo paradigma para el pensamiento del gobierno de la actuación policial”, se planteó como objetivo analizar todos los fenómenos del actuar policial definidos como proximidad de la policía comunitaria, como cuerpo policial que vela por el interés de las personas, su calidad de vida, seguridad y bienestar. La investigación es de tipo cualitativa, emplea la técnica de observación y análisis. Como resultados se obtuvo que el trabajo policial genera expectativas de actuación desde un punto filosófico y gira alrededor del valor humano y la convivencia con la comunidad. El autor concluye que no se debe renunciar a los medios coercitivos legítimos con los que cuentan, más por el contrario deben ser mejor atendidos, para cumplir las expectativas del entorno social.

Guillen (2015), en su investigación “Modelo de Policía y seguridad”, propone tres tipos de policía en el universo, definiéndolos como gubernativo, profesional y comunitario. La investigación realizada es de tipo cualitativa. Como resultados se obtuvo que el modelo profesional del policía se configura desde la legitimación y respeto a la ley que se asigna el saber profesional. Las conclusiones a las que llegó el autor es que el nivel de formación que posee un policía sirve para poder manejar y solucionar los problemas de seguridad ciudadana que se presenten.

Berrocal (2016), con su tesis doctoral titulada “El camino a un nuevo modelo de policía en España”, tiene por objetivo estudiar a la policía española con otro que se asemeje a la realidad delictiva de España, la cual permitirá un mejor desenvolvimiento del cuerpo policial. La metodología de la investigación es cualitativa, se ha revisado textos normativos y textos académicos relacionados a la materia para analizar el cuerpo de seguridad de España. Como resultados se obtuvo que el modelo de un policía español se ve reflejado en los modelos revisados, haciéndose notar que es un modelo acorde a la realidad delictiva de la

zona. En cuanto a la conclusión se plantea que el trabajo policial aparte de garantizar que se cumplan los derechos, obligaciones y libertades, posee un componente social y personal indudable.

Fedor (2018), con su tesis doctoral “El perfil del policía comunitario impartido a los estudiantes de la escuela técnico superior profesional promoción 2016; y su contrastación con el servicio policial como suboficiales de 3ra Policía Nacional del Perú en la región Arequipa, 2017”; cuyo objeto es precisar la formación que se imparte en la escuela técnico superior a los estudiantes, refleja con el servicio que brindan a la población como suboficiales. La investigación es aplicada-explicativa, la técnica para recolectar datos es el cuestionario. Uno de los resultados más relevantes es que no se ve reflejado el perfil del policía comunitario durante la realización del servicio por causa de distintos factores, atribuidas al cuerpo policial y a la sociedad. Se concluye que la función o el rol del policía impartido en la ETS Charcani, no se refleja en el servicio que brindan los suboficiales de reciente egreso en la Región policial Arequipa, tanto a nivel interno como externo, dando una mala imagen e impresión a la población.

Castro (2018), por su parte, con su tesis titulada “Gestión Policial y tratamiento social de menores según el personal policial de programas sociales y centros preventivos PNP Lima, 2018”; planteó como objeto principal de investigación, determinar el grado correlacional de la gestión policial y el tratamiento social de menores. La metodología aplicada es no experimental de tipo correlacional. Como resultado se obtuvo que un 61.2 % señala que el nivel de gestión policial frente al tratamiento de menores es bueno. El autor llega a concluir que la gestión policial se relaciona de forma significativa con el tratamiento de menores, llegándose a aprobar la hipótesis planteada.

Murillo (2014), con su investigación “Capacitación y Calidad de Servicio brindado por el personal policial de las Comisarias de Familia de ocho distritos de Lima Metropolitana – Primer Trimestre 2014”, el cual plantea determinar cómo influye la capacitación del personal en el servicio policial que brindan los efectivos de las comisarias especializadas de familia y Personas Vulnerables de la PNP, la

población es de 180 personas que acudieron a las comisarías de familia de Lima Metropolitana. Para recolectar datos se utilizó dos tipos de encuestas: la primera para medir la capacidad del personal policial (capacitación) y la segunda para medir el servicio policial, siendo encuestados 123 personas. En cuanto a los resultados, se constató que el 64.2% de los encuestados, ha considerado que el personal policial brinda un servicio adecuado. Finalmente, se concluye que la capacitación del personal policial es importante, porque permite brindar un servicio de calidad.

Sánchez (2017), plantea estudiar las “Competencias laborales y calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú – 2016”, donde planteó analizar la relación entre las competencias laborales y la calidad de servicio que brinda el personal del Escuadrón de Emergencia Norte. La metodología utilizada es de enfoque cuantitativo, la población es de 160 efectivos y el total de la muestra es de 113 efectivos policiales. Como resultado se obtuvo que el 36.3% de los encuestados opinan que sus competencias laborales son malas y 35.4% refiere que los policías brindan un servicio deficiente. Llegando a concluir que efectivamente hay una relación deficiente entre las competencias laborales y la calidad de servicio en el Escuadrón de Emergencia Norte, por lo que, si las competencias laborales del personal son escasas, el servicio policial será deficiente.

La investigación realizada tiene como variable independiente la gestión policial. Al respecto, Castro (2018) la definió como la planificación estratégica, operativa y táctica, mediante el uso de recursos económicos, logísticos, tecnológicos y humanos, como insumos de cada institución de la PNP, para conservar el valor público mediante la realización de distintos procesos.

La gestión policial, es una pieza fundamental para la institución, para eso es esencial, que la organización sea dirigida y administrada tanto táctica, operativa y estratégicamente por personal capacitado, que este a la altura, para lograr el desarrollo e innovación de la institución.

La Policía durante los últimos años ha sufrido diversos cambios, tanto en su estructura, como en su administración, lo que actualmente requiere la sociedad, es un policía líder al servicio de la sociedad, para ello el MININTER, creó la Directiva 04-2018 cuya finalidad fue establecer herramientas que permitan implementar la gestión por procesos en la institución, para poder satisfacer las necesidades del ciudadano con los servicios brindados. Según la Directiva 04-2018-IN-OGPP, la gestión por procesos es una herramienta, que contribuye a cambiar el tradicional modelo de organización funcional, para lograr una organización bien estructurada, de cada una de las dependencias de la PNP, que asegure los bienes y servicios públicos, generando impactos positivos en la ciudadanía, de acuerdo a los recursos disponibles. Por consiguiente, la gestión policial permitirá la mejora de la institución, a través del uso de metodologías y herramientas.

La gestión en la policía, ha ido cambiando, dándole otra imagen a la institución frente a la población, cuya misión es dar protección y ayuda a la sociedad y a las personas en su conjunto. El Plan Operativo Institucional de la PNP (2017), define la Gestión como la planificación, asignación de recursos, medición, ejecución y retroalimentación, como una herramienta de cambio de la entidad. Por lo tanto, la Gestión Policial es un conjunto de procesos que conglomeran diversas actividades como organización, dirección, planeamiento y control, basado en la retroalimentación; por lo que si tomamos en cuenta lo señalado, la gestión policial, está basada en la construcción de técnicas y conocimientos para mejora de la institución policial, dentro del sector público; orientado a lograr las metas institucionales y el impacto social esperado.

Para el estudio de la variable gestión policial, es necesario conocer las características que posee la gestión policial. Según Ramos (2019), el liderazgo es una de estas características y supone conducir, dirigir y preceder. El líder es aquel que tiene la capacidad innata de dirigir a un grupo, liderar propuestas y lograr objetivos mediante la utilización de sus capacidades. El líder no se detiene frente a nadie, más por el contrario, toma su lugar en la organización para alcanzar las metas de la misión. El líder brinda seguridad y confianza, incentivando el buen desempeño del grupo. Si analizamos lo antes expuesto, surge un nuevo concepto

en base a la atribución policial, a quien se le da el rol de agente mediador para solucionar los conflictos, con la única finalidad de restablecer las relaciones futuras y el ambiente de las personas en conflicto, intensifica la comunicación, para estrechar relaciones personales y de convivencia.

La praxis y la actividad policial, determinan que el servicio, son todas las actividades que realiza la policía y que está dirigido a la sociedad. Según la Ley de la PNP, La policía es un órgano de carácter civil al servicio de la ciudadanía. Es decir, la función policial es de eminencia social, debida que se encuentra en el hombre desde sus orígenes, su evolución y su trascendencia bio-sico-social. También impera como investigación del estado, extrayéndose todos los principios y fundamentos dentro de un plano filosófico. La responsabilidad social es el compromiso, deber y obligación que tienen los seres humanos como miembros de una sociedad o agrupación. El servicio policial es una responsabilidad de la policía con la sociedad; los efectivos policiales están comprometidos como institución a desarrollar un trabajo eficaz y eficiente en la comunidad, respetando los derechos humanos, actuando con entrega, arriesgando su propia vida por la de sus semejantes, por lo tanto, el servicio policial se debe a la sociedad.

En su investigación Castro, (2018), señala que el funcionario que presta servicios al Estado, se debe a él y que por el existe; la comunidad es importante para un funcionario, por lo que todas las actividades que realiza, están encausadas en solucionar los problemas que se originan en su ámbito laboral, dándole un valor agregado. De allí podemos determinar que la comunidad no perturba al servidor, por el contrario, las actividades que realiza un funcionario, obedecen a lograr los objetivos de la comunidad.

La institucionalidad en la PNP está ligada a los valores e ideales propias de la misma, posee una mística institucional que respalda a la PNP. En tal sentido para Castro (2018), la institucionalidad es construir hombres pensantes e inteligentes, con pertenecía a una misma comunidad y con intereses que nos permitan vivir con mayor entrega y dedicación a la sociedad.

De acuerdo a lo señalado por Ruelas (2016), La productividad es la suma de insumos y productos y la eficacia representa el costo del producto. Si analizamos lo antes señalado, en la PNP, los servicios policiales están relacionados con la actual gestión pública, las mismas que están enfocadas en procesos, por ello decimos que la policía producirá como institución cuando haya una adecuada relación entre el precio de los insumos en relación al de los productos.

Para poder definir la gestión policial, primero debemos de conocer el término Gestión. Según Pagani, Payo y Galinelli (2015), gestión es la realización de diversas actividades en una organización, en términos generales está referida a la planeación, dirección, organización y control de distintas actividades que se realizan dentro de ella, así como la capacidad y competencia para articular todos los recursos destinados a lograr metas. Según lo señalado, La gestión está relacionada con la literatura especializada, cuyo significado en castellano es gerencia o dirección, por lo que deducimos que gestión tiene distintos significados como administración, explotación, organización. Vista desde otro punto, la gestión es un conjunto de procesos teórico-práctico, integrado para cumplir mandatos sociales.

Por ello podemos definir la gestión policial como la administración más completa que la administración pública, debida que no estará enfocada solo en el manejo de recursos, sino que se centrará en reconocimientos y acciones para lograr objetivos. De acuerdo con lo señalado por Castro (2018), la gestión policial está comprendida por la planificación operativa, estratégica y táctica, mediante el uso de recursos económicos, logísticos, y humanos, como insumos de las entidades policiales para realizar distintos procesos, como la producción y conservación del bien público o buen servicio a la comunidad. Teniendo en consideración lo antes mencionado, la gestión policial, se define como un conjunto de actividades organización, planeamiento, dirección y control ligados a la retroalimentación; actualmente, la gestión policial viéndolo de una forma más moderna, congrega el diseño y construcción de diversas técnicas y conocimientos para el sector público, dirigidos obtener resultados positivos y a generar un impacto social esperado.

Si hablamos de calidad, debemos tener presente dos actores principales: la institución, quien brinda el servicio y por otro lado el que paga y recibe el servicio (cliente). Según Bernedo (2017), las consultas y reclamos se han ido multiplicando frente a la atención que reciben los clientes de empresas u organizaciones, el cual refleja el descontento, dudas y exigencias del consumidor. Esto se debe a que actualmente con el avance de la tecnología los clientes se encuentran cada vez más informados. A los clientes les gusta que se les brinde una atención de calidad, aparte de buscar ser reconocidos en las instituciones y entidades que concurre. Por ello si se realiza una base de datos de los clientes, las ventas podrían ser más rápidas o de manera automática, dejándose de lado la burocracia. La calidad ha evolucionado convirtiéndose en un tipo de gestión, el cual plasma dentro de sus filas el término mejora continua, en cualquier entidad y/o institución, en sus distintos niveles. La calidad es la necesidad fundamental para subsistir en todos los mercados más competitivos. Por lo tanto, podemos decir que la calidad es un patrón de gestión y de gerencia establecida dentro de cualquier entidad, el cual es una forma de esencia y de vida.

Para nuestra investigación, el servicio es un factor muy importante. Según Bernedo (2017), Requena y Serrano, el servicio es un conjunto de actividades y tareas enlazadas entre sí que ofrece un suministrador, para que el consumidor adquiera el producto deseado en el tiempo y momento oportuno. Es decir, el servicio es la actividad que el consumidor desea obtener en el plazo establecido; también podemos decir que la calidad de servicio se relaciona con la gestión y la gerencia brindada o establecida por organizaciones líderes, como forma de vida y/o esencia.

Landa (2015), puso de manifiesto que, calidad y servicio son conceptos que van vinculados directamente, el cual está constituido por la organización y los clientes. Por ello la calidad del servicio es todo aprovechamiento y/u ocupación que da una parte a otra. Es de carácter intangible. Su creación va a estar relacionada o no con cualquier artículo físico.

Teniendo en cuenta la definición de la gestión policial, para medir la variable gestión policial, tendremos como indicadores la planificación, organización y dirección.

Moreno (2018), define como planificación, a la anticipación de las acciones y metas de la organización, concentrándose en un plan, método o lógica, mas no en especulaciones. Los planes llevan consigo objetivos y plantean procedimientos para alcanzarlos, siendo este la guía para que una entidad logre sus metas. En la Gestión Policial, la planificación debe ser táctica, estratégica y operativa. Táctica, porque será desarrollada por las direcciones ejecutivas y operativas; estratégica, porque será desarrollada por todos los altos mandos de la PNP y operativa, debido que será puesta en práctica por todas las unidades policiales; por consiguiente, se habla de planificación, a corto, mediano y largo plazo, las mismas que deberán estar orientadas hacia la gestión por resultados teniendo en cuenta los objetivos de la PNP.

Para Yarleque (2019), la planificación, es el marco teórico que se presenta para realizar las acciones que se tengan en mente dentro de la organización y su personal, el mismo que va a permitir al gerente y a los líderes en la organización evaluar las situaciones estratégicas, para poder analizar todas las alternativas y para poder decidir sobre las acciones. La planeación va a permitir a la entidad, incrementar la capacidad de su organización, para así poder implementar un plan estratégico, completo y oportuno.

Según Federico (2016), organizar es construir un doble organismo, material y social en la organización. Por lo tanto, toda organización, especialmente la Policía Nacional del Perú, debe estar completamente organizada, para así poder lograr la misión prevista. Para Moreno (2018), es el proceso de clasificar, ordenar y distribuir los recursos y la autoridad entre todos los integrantes de la organización, de tal forma que pueden cumplir la misión, objetivos y metas de la empresa u organización. Por consiguiente, una organización como la PNP pose normas, procedimientos y reglamentos internos, completamente establecidos mediante las políticas y planes, aprobadas por los encargados de la dirección de la PNP, para que en la comunidad se brinde un servicio policial, con visión a lograr los objetivos trazados.

Para Moreno (2018), dirección implica, dirigir, motivar, mandar e influir en la totalidad del personal para que cumpla con sus tareas dentro de la organización. Hoy en día cualquiera que ocupa el cargo de director, debe poseer como requisito principal el liderazgo, el mismo que va a ser reflejado por el grado de aceptación, compromiso y satisfacción que va a brindar no solo a los subordinados, sino a los pobladores de su comunidad con quienes interactúa como policía. Para Federico (2016), dirigir es guiar y orientar al personal. En la institución policial, los que ocupan el grado de director, deben de tener la capacidad para conducir o para cumplir sus objetivos y los planes trazados. Todo director debe realizar una adecuada gestión de conocimientos, puesto que ello permitirá elevar el valor y la ventaja competitiva de la organización.

Para medir la variable calidad de servicio, como indicadores tenemos: la tangibilidad, la fiabilidad y la capacidad de respuesta.

Zambrano (2018), la tangibilidad, son todos los aspectos propios de la entidad: materiales de comunicación, personal y equipos. Todos estos aspectos tangibles van a permitir que se transmita o que se perciba una buena representación durante el servicio policial. Así mismo va permitir que las personas evalúen el servicio que se les da. También podemos deducir que la tangibilidad va permitir representar los planes estratégicos de la institución para así poder lograr cimentar la fidelidad. Por lo tanto, conocer la tangibilidad de los equipos, y personal policial de las comisarías de ATE, permitirá conocer la calidad de servicio brindado por los policías a la población.

Para Zambrano (2018), la fiabilidad, es aquella destreza que permite realizar un servicio cuidadoso y confiable. Es la base para evitar errores y plantear soluciones, con el único fin de evitar cualquier riesgo; para ello se debe tener en cuenta la innovación tecnológica, mejora de procesos, capacitación continua al personal y abastecimiento de insumos. Por lo tanto, la fiabilidad es un factor esencial para cualquier producto que presente un buen rendimiento de acuerdo a los propósitos funcionales. La fiabilidad nos permitirá medir cuan confiable y oportuno es el servicio que brinda el personal policial.

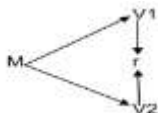
Para Zambrano (2018), la capacidad de respuesta, es la disposición que se encuentra presente para ayudar al prójimo o para realizar un adecuado servicio en el tiempo establecido, También es mérito moral que posee un individuo, el cual le autoriza valorar, orientar, administrar y reflexionar sus acciones. Por ello, si respondemos a la interrogante de que es la capacidad de respuesta, podemos decir que es la capacidad que se tiene para proteger a los usuarios, brindándoles una atención segura y rápida. La capacidad de respuesta nos permitirá medir si el personal está cumpliendo su función con entrega y dedicación en un tiempo establecido.

III.METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Para CONCYTEC (2018), la investigación está dirigida a conocimientos más completos, mediante la comprensión de distintos aspectos fundamentales de hechos observables, fenómenos, o de las relaciones establecidas por distintos entes. Teniendo en consideración lo señalado por el autor, la investigación es cuantitativa básica, debido que solo se realizó un análisis de las características esenciales y básicas de las variables, teniendo como referencia el instrumento de medición.

El diseño aplicado en la investigación es de tipo experimental transversal, por lo que solo se “observaran todas las manifestaciones que se presenten en orden natural, de tal forma que las variables no sean manipuladas intencionalmente” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 152). En la investigación las variables gestión policial y calidad de servicio, nos permitirán recopilar información requerida mediante el uso de instrumentos, para posteriormente ser analizadas e interpretadas.



Donde:

- (M)** : Muestra de Estudio
- (V1)** : Gestión Policial
- (V2)** : Calidad de servicio
- (r)** : Correlación

La investigación presenta un enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo correlacional porque las variables se asociarán mediante un patrón predecible. También porque buscará encontrar todas las características que posee una parte de toda la población, es decir la muestra.

3.2. Variables de estudio

Hernández, Fernández y Baptista (2014), nos dicen que, las características que presenta una variable son descritas por la definición conceptual. De allí se desprende que, la definición de las variables se encuentra fundamentadas dentro del marco teórico de la investigación.

Para Castro (2018), la gestión policial es la planificación operativa, táctica y estratégica mediante el buen uso de los recursos económicos, tecnológicos, logísticos y humanos como insumos dentro de cada institución, para la realización de varios procesos y planes que tienen como resultado la producción constante del bien público, como el buen servicio a la población.

La gestión policial, será entendida como un conjunto de actividades: organización, dirección, planeamiento y control, de las actividades que promueven la participación conjunta y organizada de la sociedad, mejorando la relación entre comunidad, autoridad y policía; actualmente, la gestión policial viéndolo de una forma más moderna, congrega el diseño y construcción de diversas técnicas y conocimientos para el sector público, dirigidos a obtener resultados positivos y a generar un impacto social esperado. Para un mejor estudio, las variables serán operacionalizadas en tres (03) dimensiones, donde cada una tendrá sus propios indicadores, la dimensión planificación y dirección tienen dos ítems cada uno, mientras que la dimensión organización tiene tres ítems.

Según Bernedo (2017), la calidad de servicio es fundamentalmente una necesidad y un arma que nos permitirá sobrevivir en los mercados que son altamente competitivos. La calidad de servicio es un patrón de gerencia y una forma de gestión brindada o establecida por todas las organizaciones competitivas, como forma o esencia de vida.

La calidad de servicio ha evolucionado logrando convertirse en un tipo o forma de gestión, introduciendo conceptos de mejora continua, en cualquier institución, entidad y/o organización, en sus distintos niveles, lo cual de alguna manera afecta de forma directa a las personas o a los distintos procesos realizados en ella. La

variable calidad de servicio, es la acción y el proceso de interacción realizada entre la PNP y la sociedad, mediante la utilización de técnicas como el liderazgo, empatía, motivación y otros. Para tener un orden y una buena estructuración de estudio, la variable calidad de servicio se dividió en tres dimensiones, cada uno con sus propios indicadores.

3.3. Población, muestra y muestreo

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la población está compuesta por todas las personas que presentan características iguales. Por consiguiente, la población a investigar está constituida por 120 efectivos policiales, entre oficiales y suboficiales, pertenecientes a las Comisarias del distrito de Ate.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), la muestra es parte del total de la población. En la investigación se tomó como muestra a 83 efectivos PNP. La encuesta fue aplicada a oficiales y sub oficiales de las comisarías de Huaycán y Santa Clara, en los distintos grados y rangos.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

En la investigación, para realizar la recolección de datos, se utilizó como técnica las encuestas, así como el instrumento denominado cuestionario.

El instrumento utilizado, fue realizado por el Br. Jorge Luis Guillen Cervera. La investigación determinó la relación existente entre ambas variables, el instrumento que midió la Gestión policial constaba de 16 ítems, teniendo en consideración las dimensiones y los indicadores, las escalas de los ítems son la escala De Likert y los niveles de rango que se consideró fueron: bueno (59-80), regular (39-58) y bajo (16-38). Para poder medir la Calidad de servicio el cuestionario constaba de 13 ítems, teniendo como niveles de rango: alto (48-65), medio (32-47) y bajo (13-31).

3.4.1. Validez y confiabilidad:

Para obtener la validez de forma lógica, los instrumentos han sido revisados y sometidos a juicio de validez por tres expertos, para ello fueron validados por tres especialistas acreditados por la UCV, los mismos que poseen conocimientos sobre investigación.

Tabla 1

Validez del instrumento de Gestión policial

Validador	Resultado
Doctora LAURENTE GONZALES Gladys	Es aplicable
Magister AGUILAR SALDIVAR Ahida A.	Es aplicable
Magister HURTADO REGALADO Gisela	Es aplicable

Nota: Los resultados plasmados se obtuvieron en la validación de los instrumentos.

Tabla 2

Validez del instrumento de Calidad de servicio

Validador	Resultado
Doctora LAURENTE GONZALES Gladys	Es aplicable
Magister AGUILAR SALDIVAR Ahida A.	Es aplicable
Magister HURTADO REGALADO Gisela	Es aplicable

Nota: Los resultados plasmados se obtuvieron en la validación de los instrumentos.

Según Sánchez, Reyes y Mejía (2018), la confiabilidad del instrumento implica las cualidades de estabilidad tanto del instrumento y de todos los datos, la confiabilidad se relaciona con el error, por lo tanto, a mayor confiabilidad, menor error. El Alfa Cronbach, es un indicador estadístico, que se utiliza para obtener la confiabilidad por consistencia interna de un instrumento que presenta un listado de reactivos. Los términos se expresan de forma correlacional de -1 a +1.

Por ello, para medir la confiabilidad, se aplicó el coeficiente Alpha de Cronbach. Los datos obtenidos se muestran en las siguientes tablas.

Tabla 3

Confiabilidad del cuestionario Gestión policial

	Resultado	N° de elementos
Gestión policial	0,912	16

Nota: Los resultados se obtendrán de acuerdo al análisis estadístico Alfa de Cronbach

Tabla 4

Confiabilidad del cuestionario calidad de servicio

	Resultado	N° de elementos
Calidad de servicio	0,884	13

Nota: Los resultados se obtendrán de acuerdo al análisis estadístico Alfa de Cronbach

3.5. Procedimientos:

Los datos obtenidos en la investigación, fueron contrastados a través del sistema estadístico cuantitativo SPSS, con el propósito de desarrollar los cuadros de frecuencia de la estadística total, así como el peso que presenta cada figura y tablas cruzadas. También se efectuará a todos los datos la estadística de tipo inferencial para obtener la contrastación de las hipótesis.

Según Hernández (2014), en el programa SPSS se cursa los valores que se obtienen durante el proceso o realización de encuestas. Para ello se insertó todos los datos obtenidos durante la realización de encuestas al personal de las comisarías de Ate, el mismo que posteriormente fue sometido a juicio por 03 expertos (especialistas en investigación). La confiabilidad está basada estadísticamente en la fórmula de alfa de Cronbach, el cual fue validado por la data de los resultados obtenidos durante la prueba piloto.

3.6. Método de análisis de datos:

Para medir la gestión policial y calidad de servicio se utilizó el programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), programa utilizado por analistas, cuyas aplicaciones y características están adecuadas al método de trabajo que se está aplicando en la investigación.

El programa SPSS, es un apoyo para realizar una estadística descriptiva, para poder construir las tablas de frecuencia y figuras, así mismo ayudará con la estadística inferencial, para poder contrastar las hipótesis y resolver la correlación existente entre las variables de estudio.

3.7. Aspectos Éticos:

La investigación cumple con todas las directivas dadas por la UCV para el diseño y elaboración de una investigación cuantitativa, así mismo se está respetando la autoría de toda la información mencionada y citada con los datos extraídos de diversas fuentes teniendo en consideración la norma APA, así mismo se mantendrá en completa reserva la identificación de los policías encuestados en las comisarías de Ate.

IV.RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Se encuestaron a 83 efectivos policiales, entre oficiales y sub oficiales de las Comisarias de Ate-Lima, un total de 43 efectivos policiales encuestados pertenecen a la comisaria de Santa Clara y 40 efectivos a la Comisaria de Huaycán.

Tabla 5

Total, de encuestados por comisarias

Comisaria	Cantidad efectivos policiales	Porcentaje
Santa Clara	43	51.8 %
Huaycán	40	48.2 %
Total	83	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal policial, 2020.

Encuestados

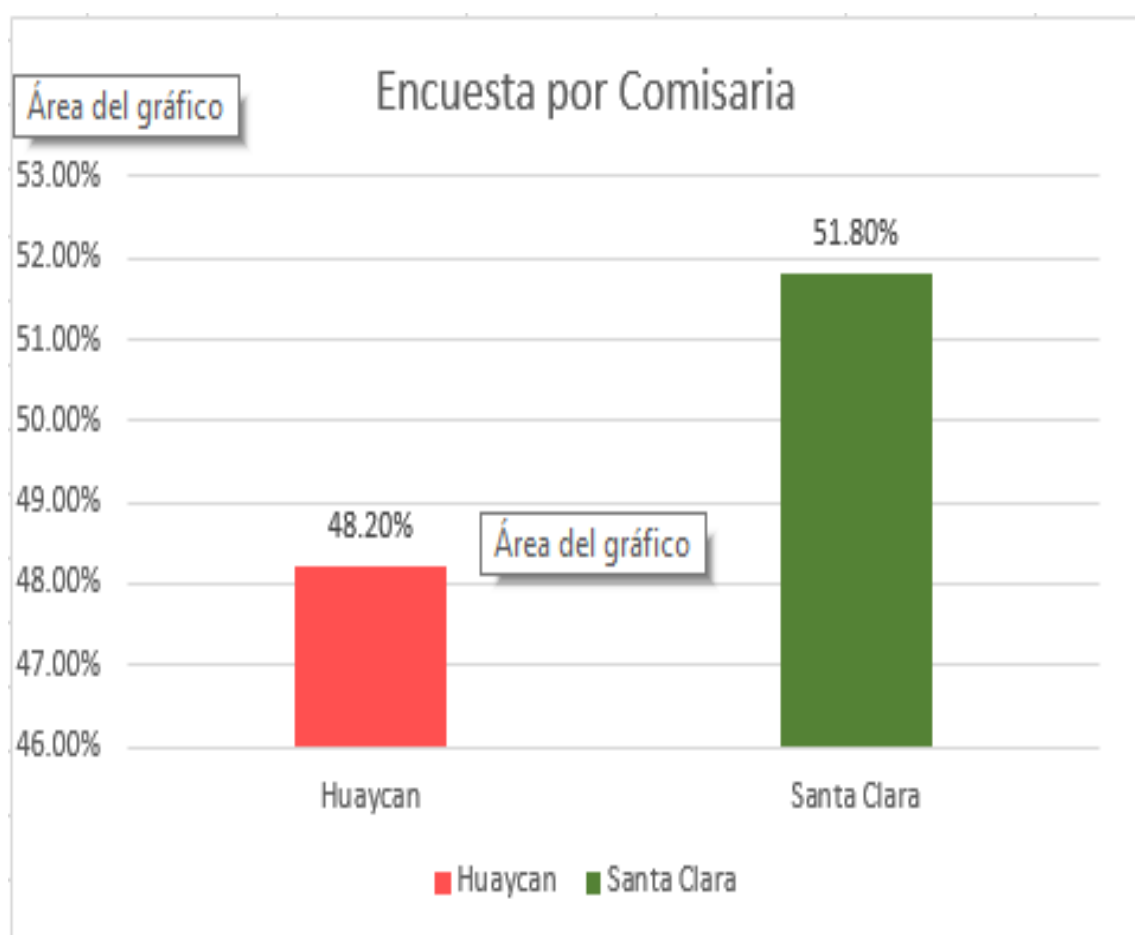


Figura1 Cantidad de efectivos policiales

En la tabla 05 y figura 1, podemos apreciar que de los 83 efectivos policiales encuestados, 51.8 % pertenecen a la Comisaria de Santa Clara y 48.2 % pertenecen a la Comisaria de Huaycán

A continuación, se expone los datos estadísticos del procesamiento obtenido en la toma de muestras de la variable gestión policial.

Tabla 6

Distribución a nivel general de la variable Gestión policial

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Regular	8	9.64 %
Bueno	75	90.36%
Total	83	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal policial, 2020.

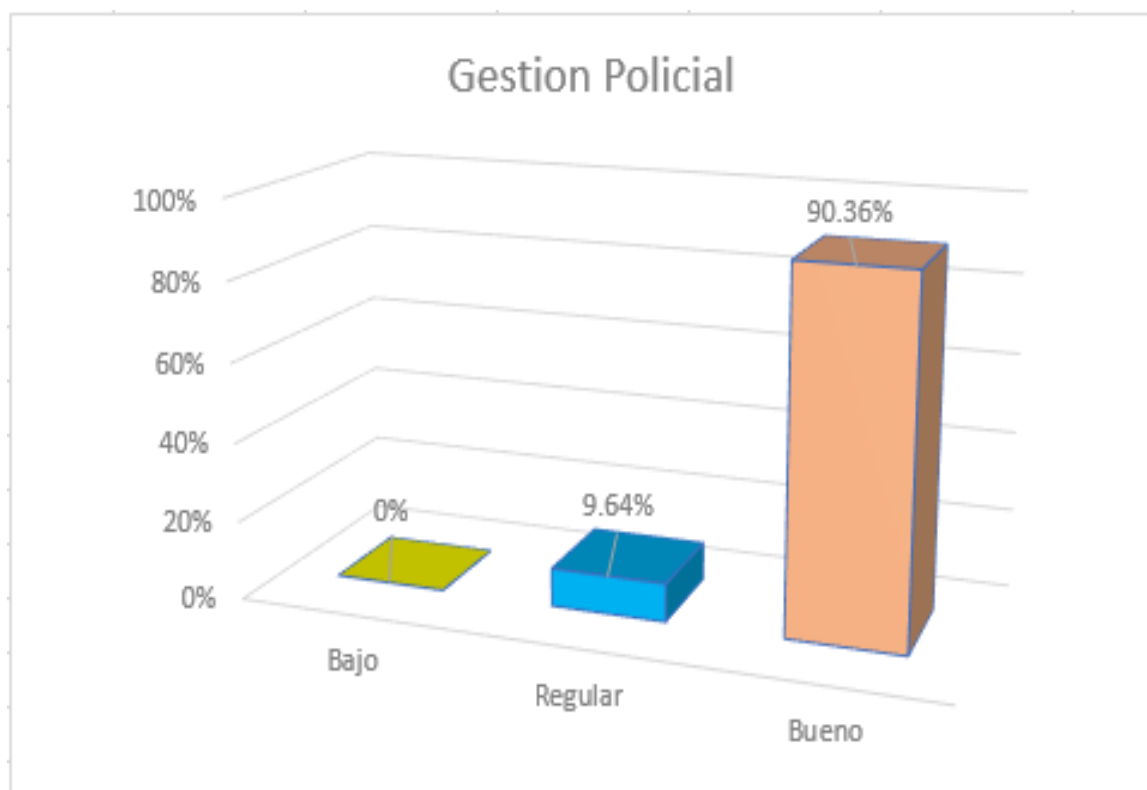


Figura 2 Distribución de los niveles de gestión policial

En la tabla 6 y figura 2, se puede apreciar que de los 83 efectivos policiales, 90.36 % señala que la gestión policial es de nivel bueno, mientras que un 9.64 % señala que la gestión policial posee un nivel regular; Por lo tanto se puede afirmar que la gestión policial en las comisarías de Ate se desarrolla de forma satisfactoria, es decir existe una buena administración por parte de los Oficiales a cargo de las comisarías.

Tabla 7

Distribución a nivel general de la variable Calidad de servicio

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	6	7.23%
Alto	77	92.77%
Total	83	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal policial, 2020.

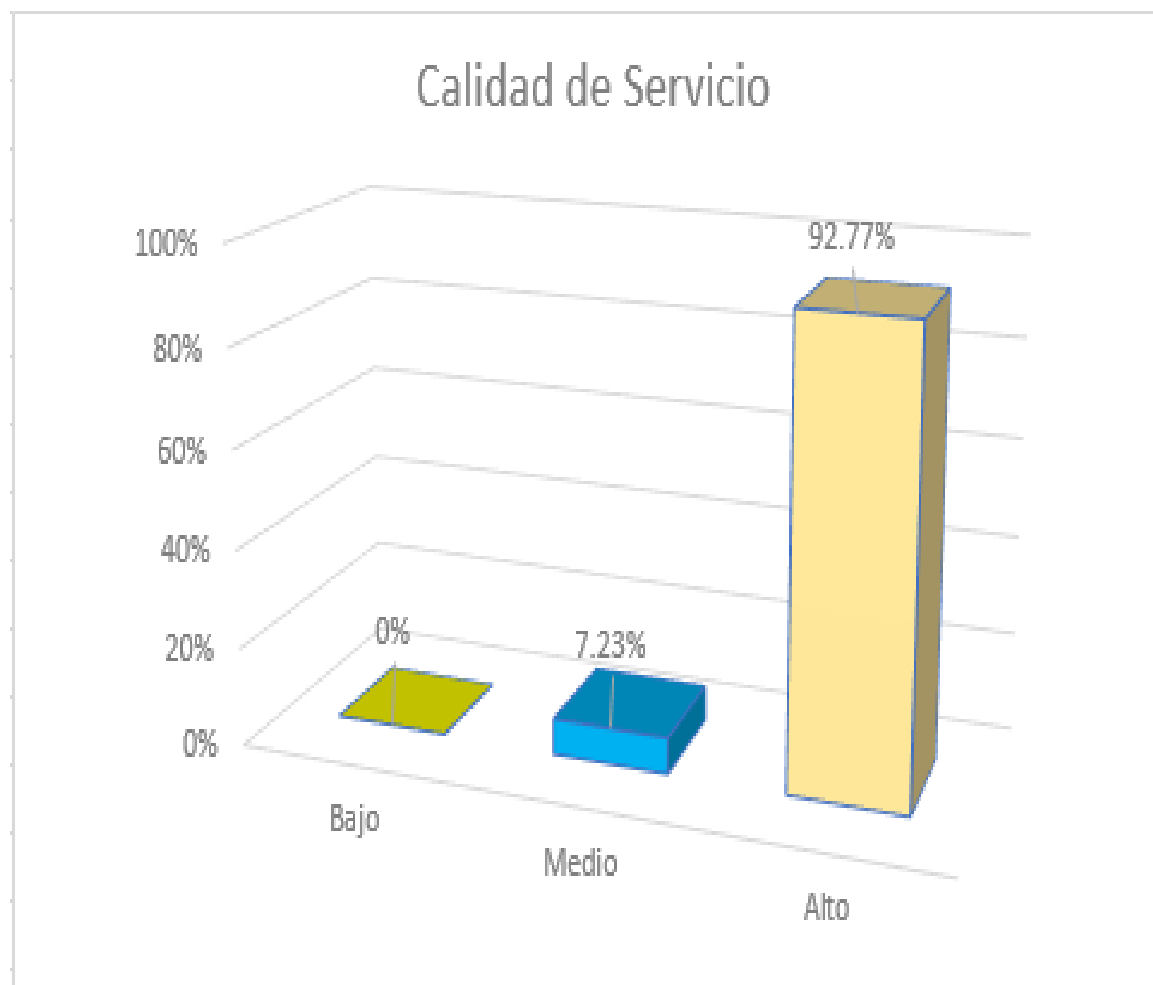


Figura 3 Distribución de los niveles de calidad de servicio

En la tabla 7, y figura 3, se aprecia que 92.77 % de los efectivos policiales, considera que la calidad de servicio brindada por el personal policial es de nivel alto, mientras que 7.23 % indica que la calidad de servicio presenta un nivel medio; Por ello, se puede afirmar que; para la variable calidad de servicio predomina una valoración de nivel alto. Por lo tanto, si el personal policial desarrolla una muy buena gestión dentro de las comisarías de Ate, contara con mejores condiciones para que el servicio policial a la sociedad sea brindado con eficacia y eficiencia.

Frecuencias y porcentajes, dimensión tangibilidad

Tabla 8

Distribución a nivel general de la dimensión tangibilidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	17	20.48%
Alto	66	79.52 %
Total	83	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal policial, 2020.

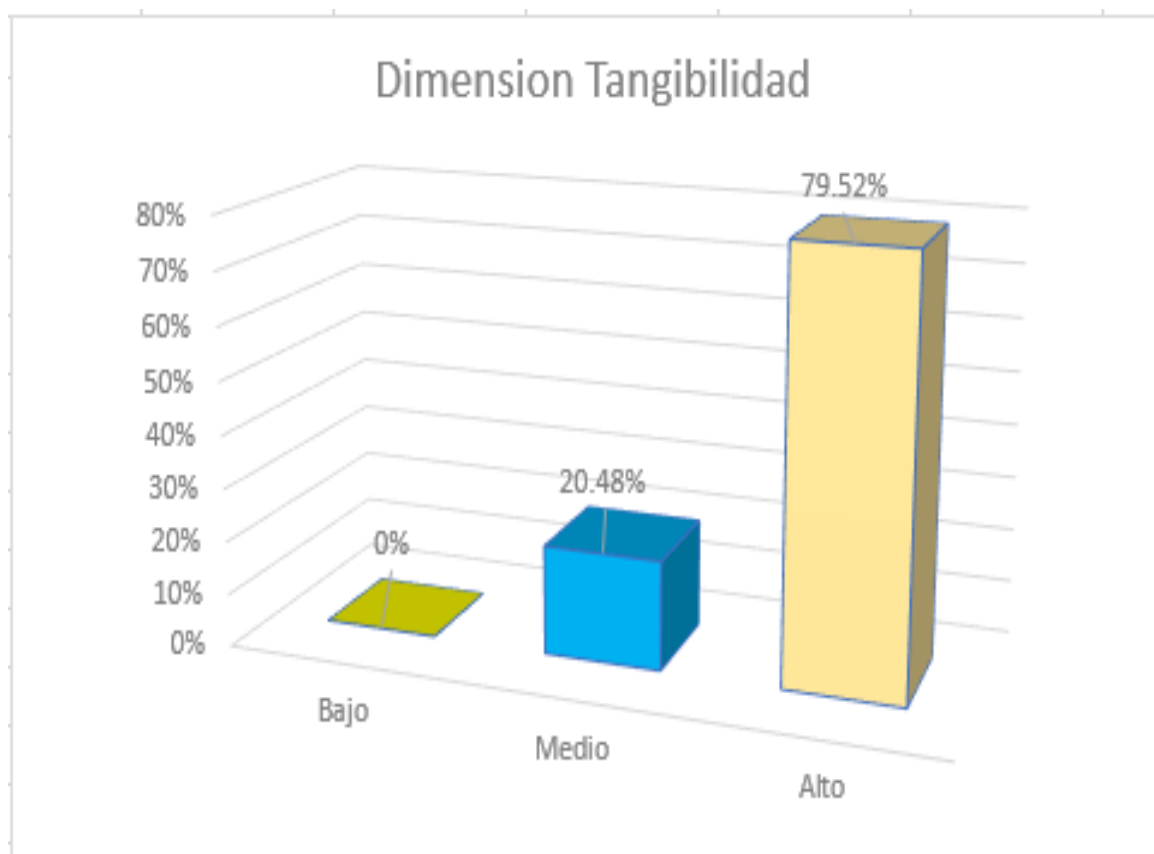


Figura 4 Distribución de los niveles de la dimensión tangibilidad

En la tabla 8 y gráfico 4, podemos observar que 79.52% del personal policial, considera que los bienes tangibles presentan un nivel alto, mientras que un 20.48 % señala que la tangibilidad de los equipos policiales es de nivel medio. Por lo tanto, si el personal policial desarrolla una muy buena gestión dentro de las comisarías de Ate, contarán con mejores infraestructuras, equipos de comunicación y material logístico para que el servicio policial brindado a la sociedad sea con eficiencia y eficacia.

Frecuencias y porcentajes, dimensión Fiabilidad

Tabla 9

Distribución a nivel general de la dimensión Fiabilidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	5	6.02%
Alto	78	93.98 %
Total	83	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal policial, 2020.

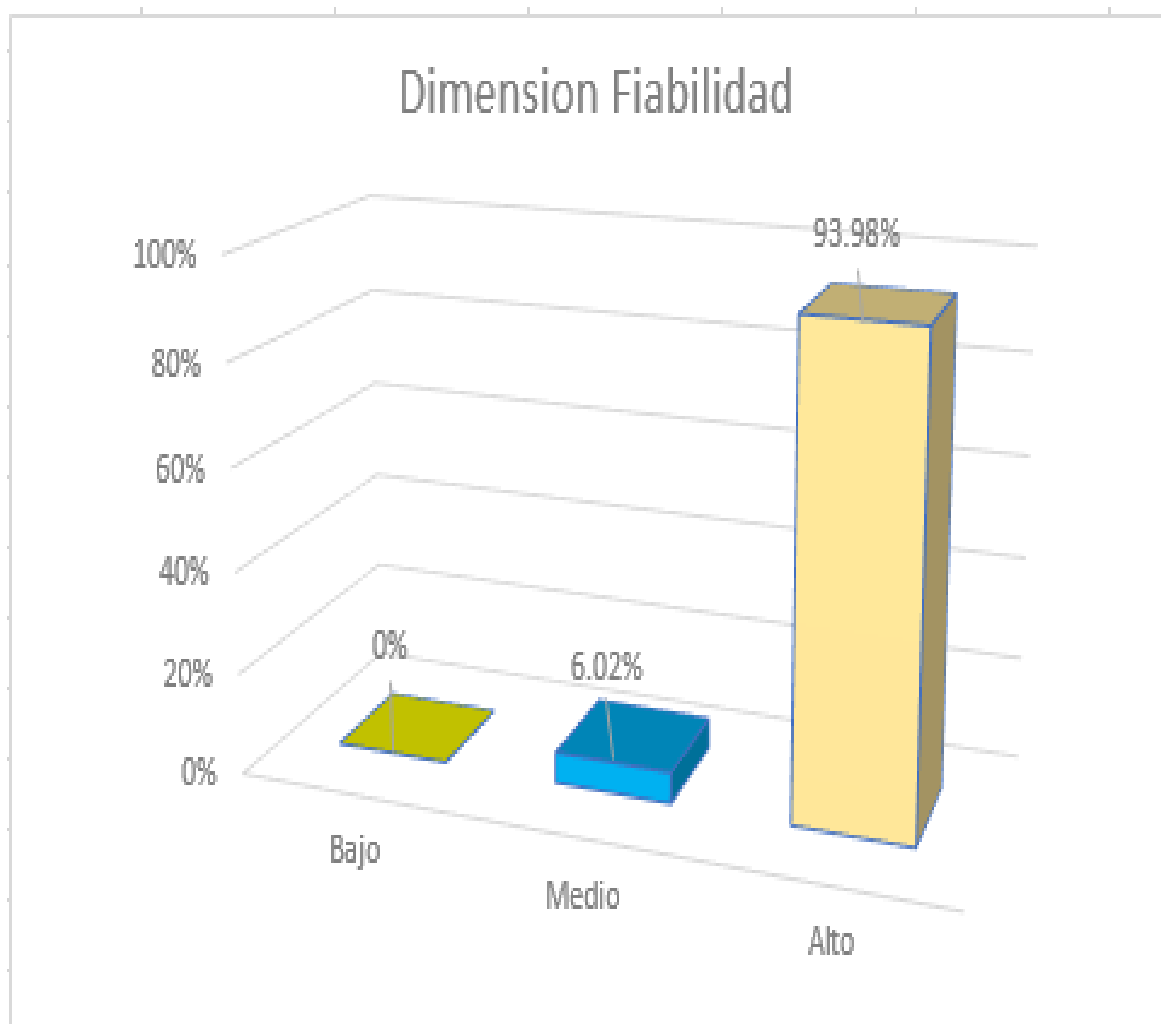


Figura 5 Distribución de los niveles de la dimensión fiabilidad.

En la tabla 9 y figura 5, podemos observar que 93.8 % de los efectivos policiales, considera que la fiabilidad posee un nivel alto, mientras que 6.02 % considera que la fiabilidad es de nivel medio. Por lo tanto, si el personal policial desarrolla una buena gestión dentro de las comisarías de Ate, el porcentaje de fiabilidad será alta para que el servicio policial brindado a la sociedad sea con eficacia y eficiencia.

Frecuencias y porcentajes, dimensión Capacidad de respuesta

Tabla 10

Distribución a nivel general de la dimensión capacidad de respuesta

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	6	7.23%
Alto	77	99.77 %
Total	83	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal policial, 2020.

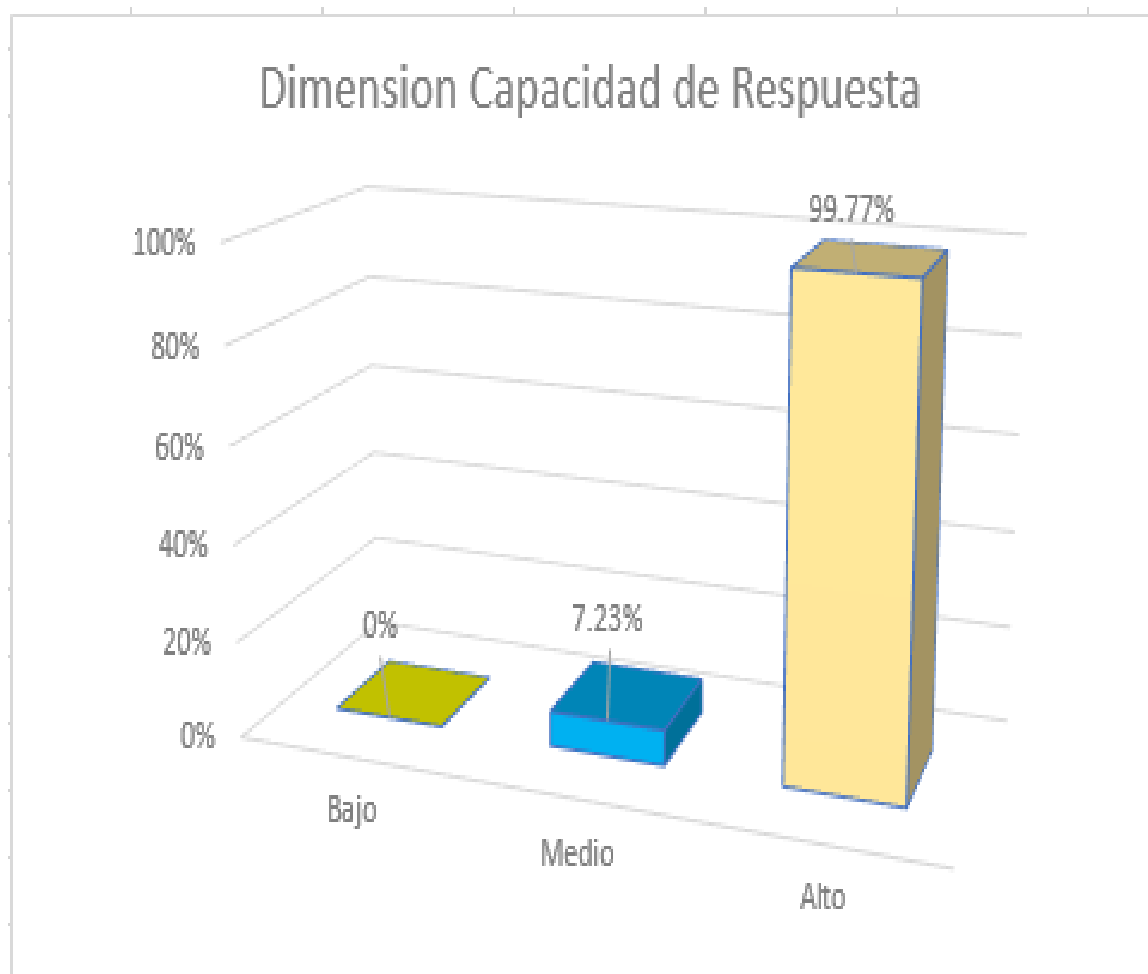


Figura 6 Distribución de los niveles de la dimensión Capacidad de respuesta

En la tabla 10 y figura 6, podemos observar 99.7 % del personal policial encuestado, considera que el nivel de capacidad de respuesta es alto, mientras que para 7.23 % la capacidad de respuesta es de nivel medio. Por lo tanto, si el personal policial realiza una muy buena gestión policial dentro de las comisarías de Ate, la capacidad de respuesta será de inmediato para que el servicio policial brindado a la sociedad sea con eficacia y eficiencia.

Tabla 11

Distribución de las frecuencias y porcentajes de relación entre la gestión policial y la calidad de servicio, de acuerdo a los efectivos policiales de la Comisaria de Ate-Lima 2020.

			Calidad de servicio			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Gestión policial	Bajo	Recuento del % total	0 0 %	0 0%	0 0%	
	Regular	Recuento del % total	0 0%	2 2.41 %	6 7.23 %	8 9.64 %
		Bueno	Recuento del % total	0 0%	4 4.82%+	71 85.54%
Total		Recuento del % total % total		6 7.23%	77 92.77%	83

Nivel de porcentaje del personal, de acuerdo a la gestión policial y la calidad de servicio.

Fuente: Encuesta realizada al personal policial, 2020.

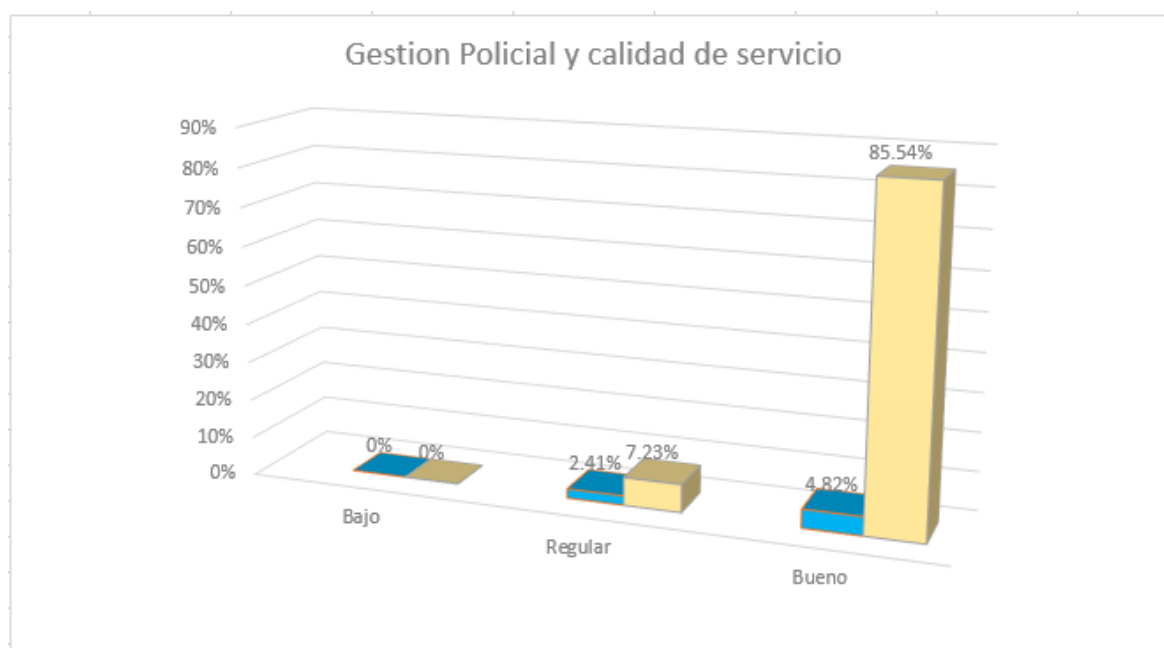


Figura 7 Nivel de porcentaje del personal, de acuerdo a la gestión policial y la calidad de servicio.

En la tabla 11 y figura 7, podemos observar que 2.41 % señala que la Gestión policial es regular, por lo tanto, la calidad de servicio presenta un término medio, mientras que 85.54 % señala que la gestión policial es buena, por lo que la calidad de servicio presenta un índice alto. Por lo tanto, si el personal policial realiza una muy buena gestión policial dentro de la comisaria de Ate, el servicio policial brindado a la sociedad será con tino y entrega, sirviendo a la sociedad con eficiencia y eficacia.

Tabla 12

Distribución de las frecuencias y porcentajes de relación entre la gestión policial y la dimensión tangibilidad de la calidad de servicio, de acuerdo a los efectivos policiales de la Comisaria de Ate-Lima 2020.

		Dimensión Tangibilidad			
		Bajo	Medio	Alto	Total
Gestión policial	Bajo	Recuento 0 del % total 0 %	0 0%	0 0%	
	Regular	Recuento 0 del % total 0%	2 2.41 %	6 7.23%	8 9.64 %
	Bueno	Recuento 0 del % total 0%	15 18.07%	60 72.29%	75 90.36%
Total		Recuento del % total % total	17 20.48%	66 79.52%	83 100%

Nivel de porcentaje del personal, de acuerdo a la gestión policial y la dimensión tangibilidad.

Fuente: Encuesta realizada al personal policial, 2020.

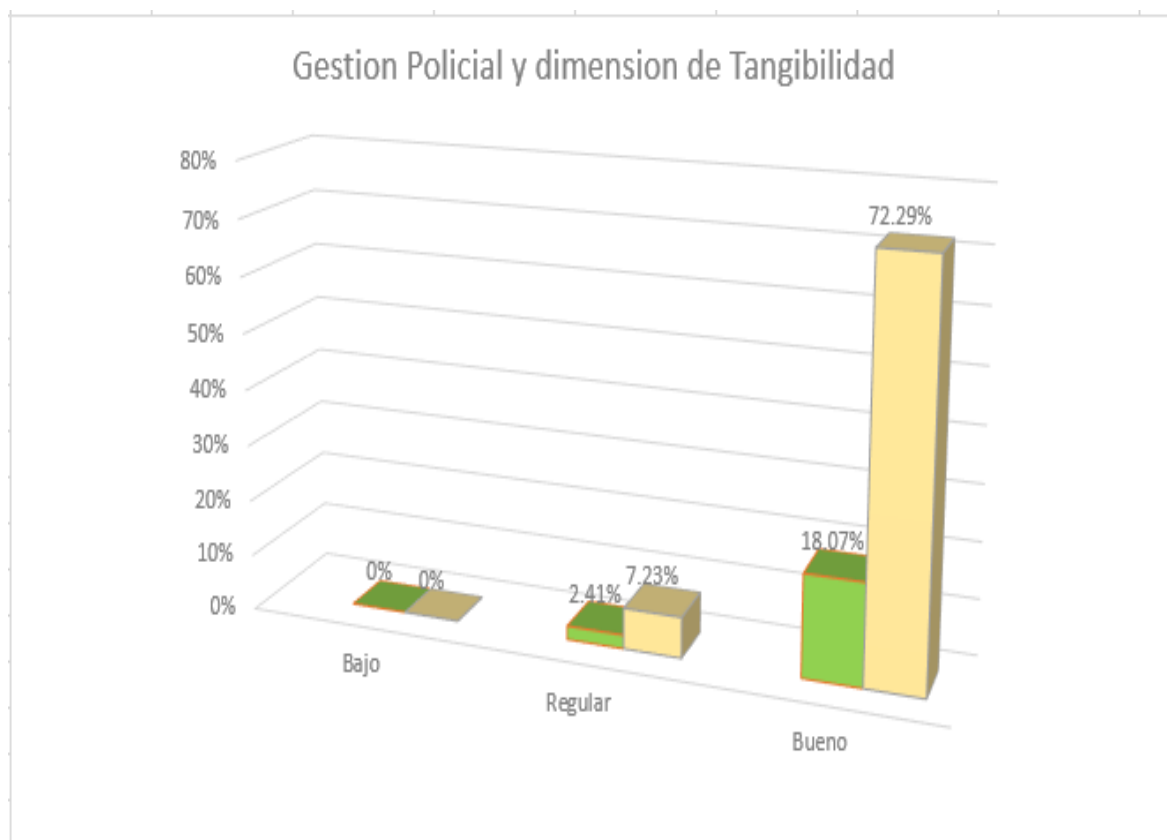


Figura 8 Nivel de porcentaje del personal, de acuerdo a la gestión policial y la dimensión tangibilidad.

En tabla 12 y figura 8, podemos observar que 2.41 % de los efectivos policiales encuestados, considera que la Gestión policial es regular, 18.07 % señala que la dimensión tangibilidad presenta un nivel medio, mientras que un 72.29 % señala que la gestión policial es buena y que el nivel de tangibilidad es alto. Por lo tanto, si el personal policial desarrolla una buena gestión policial en las comisarías de Ate, el personal contara con mejores infraestructuras, equipos y materiales para brindar un servicio policial de calidad; Quedando demostrado que entre la gestión policial y la dimensión tangibilidad existe una relación significativa.

Tabla 13

Distribución de las frecuencias y porcentajes de relación entre la gestión policial y la dimensión Fiabilidad de la calidad de servicio, de acuerdo a los efectivos policiales de la Comisaria de Ate-Lima 2020.

		Dimensión Fiabilidad			
		Bajo	Medio	Alto	Total
Gestión policial	Bajo	Recuento 0 del % total 0 %	0 0%	0 0%	
	Regular	Recuento 0 del % total 0%	2 2.41 %	6 7.23%	8 9.64 %
	Buena	Recuento 0 del % total 0%	3 3.61%	72 86.75%	75 90.36%
Total		Recuento del % total	5 6.02%	78 93.98%	83 100%

Nivel de porcentaje del personal, de acuerdo a la gestión policial y la dimensión fiabilidad

Fuente: Encuesta realizada al personal policial, 2020.

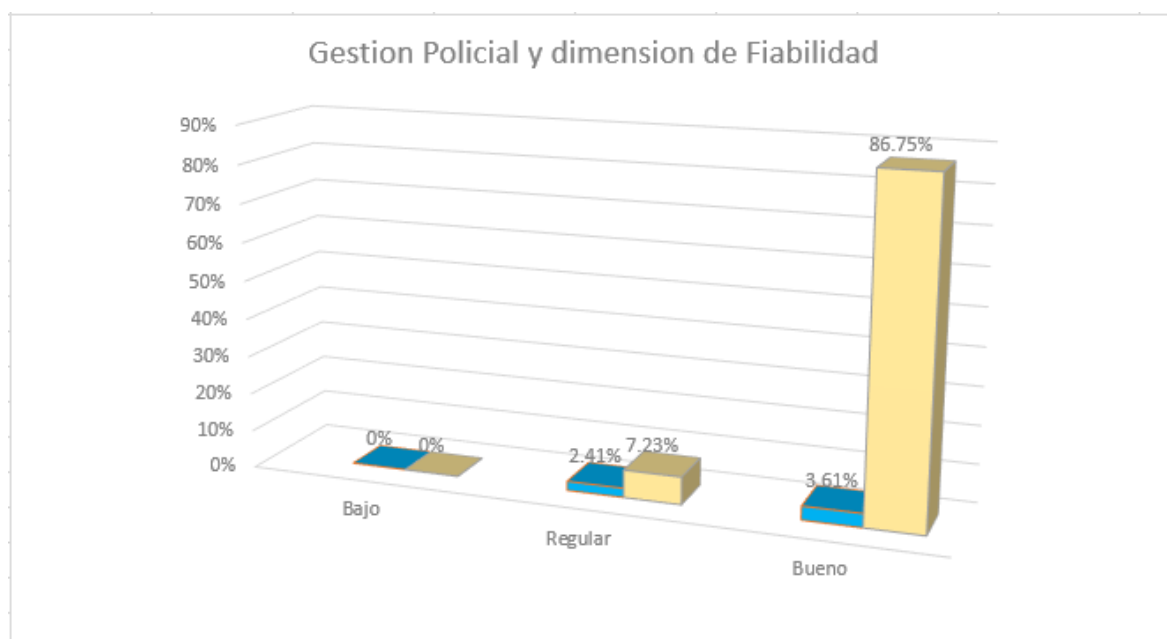


Figura 9 Nivel de porcentaje del personal, de acuerdo a la gestión policial y la dimensión fiabilidad.

En la tabla 13 y figura 9, se puede observar que 2.41 % de los efectivos policiales encuestados, señala que la Gestión policial es de nivel regular, por lo que la fiabilidad es de nivel bajo, mientras que 86.75 % señala que la gestión policial es buena, teniendo un nivel de fiabilidad alto. Por lo tanto, si el personal policial realiza una buena gestión policial frente a la dimensión fiabilidad en las comisarías de Ate, el servicio policial será realizado con eficacia y eficiencia; Quedando demostrado que existe una buena relación entre la gestión policial y la dimensión fiabilidad.

Tabla 14

Distribución de las frecuencias y porcentajes de relación entre la gestión policial y la dimensión Capacidad de respuesta de la calidad de servicio, de acuerdo a los efectivos policiales de la Comisaría de Ate-Lima 2020.

		Dimensión Capacidad de respuesta			
		Bajo	Medio	Alto	Total
Gestión policial	Bajo	Recuento 0 del % total 0 %	0 0%	0 0%	
	Regular	Recuento 0 del % total 0%	2 2.41 %	6 7.23%	8 9.64 %
	Bueno	Recuento 0 del % total 0%	4 4.82%	71 85.54%	75 90.36%
Total		Recuento del % total	6 7.23%	77 99.77%	83 100%

Nivel de porcentaje de acuerdo a la gestión policial y la dimensión capacidad de respuesta.

Fuente: Encuesta realizada al personal policial, 2020.

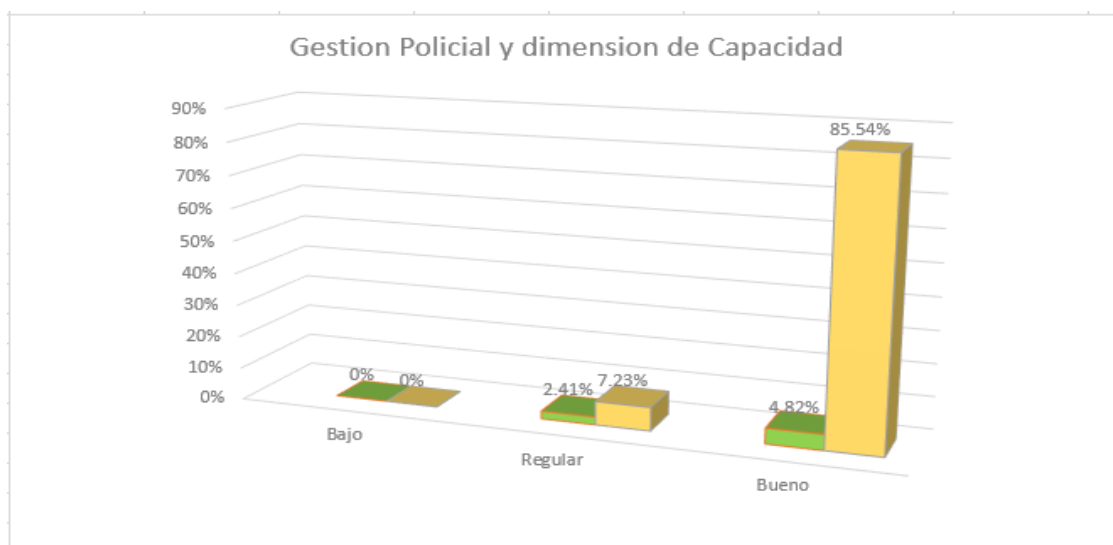


Figura 10 Nivel de porcentaje del personal, de acuerdo a la gestión policial y la dimensión Capacidad de respuesta

En la tabla 14 y la figura 10, se puede observar que 2.41 % de los efectivos policiales encuestados, señala que la Gestión policial es regular, por lo que la capacidad de respuesta es bajo, mientras que un 86.54 % señala que la gestión policial es bueno, teniendo un nivel de capacidad de respuesta alto. Por lo tanto, si el personal policial realiza una buena gestión policial frente a la dimensión capacidad de respuesta en las comisarías de Ate, el servicio policial será con eficiencia y eficacia.

4.2. Prueba de Hipótesis:

Para realizar la contrastación de hipótesis, se consideró los parámetros de nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ como máximo margen de error.

$p \geq \alpha \rightarrow$ La hipótesis nula es aceptada (H_0)

$p < \alpha \rightarrow$ La hipótesis alterna es aceptada (H_a)

H0. No existe relación significativa entre la gestión policial y la calidad de servicio que brinda el personal de las comisarías de Ate-Lima-2020.

Hipótesis General. La gestión policial se relaciona significativamente con la calidad de servicio que brinda el personal de las comisarías de Ate-Lima-2020.

Sperman:

Nivel de confianza al 95%

Valor de significancia: $\alpha = 0.05$

Resultado

Tabla 15

Correlación entre la Gestión policial y la calidad de servicio

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Gestión Policial	Calidad de servicio
Rho de Sperman	Gestión Policial	Coficiente de correlación	1,000	0,993
		Sig. (bilateral)	-	0,000
	Calidad de servicio	N	83	83
		Coficiente de correlación	0,993	1,000

	Sig. Bilateral	0,000	-
	N	83	83

Fuente: Encuesta realizada al personal policial, 2020.

De los resultados, se puede apreciar en la tabla 15, los datos estadísticos relacionados a la correlación existente entre las variables determinadas mediante el Rho de Sperman es de 0,993, lo que significa que hay una relación significativa, entre las dos variables. Estadísticamente, este se calcula en $P < 0,05$, rechazándose la hipótesis nula y se aceptando la hipótesis alterna, de manera que se puede afirmar que la gestión policial se relaciona significativamente con la calidad de servicio que brinda el personal de las comisarías de Ate-Lima-2020.

Hipótesis específica 1: La Gestión Policial se relaciona significativamente con la dimensión tangible de la calidad de servicio que brinda el personal de las comisarías de ATE-Lima-2020.

Resultado

Tabla 16

Correlación entre la gestión policial y la dimensión tangible

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Gestión Policial	Dimensión tangible
		Coeficiente de correlación	1,000	0,986
	Gestión Policial	Sig. (bilateral)	-	0,000
		N	83	83
Rho de Sperman	Dimensión tangible	Coeficiente de correlación	0,986	1,000
		Sig. Bilateral	0,000	-
		N	83	83

Fuente: Encuesta realizada al personal policial, 2020.

De los resultados, en la tabla 16, se aprecia el grado de correlación existente entre la gestión policial y la dimensión tangible determinadas mediante el Rho de Sperman es de 0,986, lo que significa que si existe una relación significativamente alta y positiva entre las dos variables. Estadísticamente este se calcula en $P < 0,05$, por lo que se acepta la hipótesis la gestión Policial se relaciona significativamente con la dimensión tangible de la calidad de servicio que brinda el personal de las comisarías de ATE-Lima-2020.

Hipótesis específica 2: La Gestión Policial se relaciona significativamente con la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio que brinda el personal de las comisarías de ATE-Lima-2020.

Resultado

Tabla 17

Correlación entre la gestión policial y la dimensión fiabilidad.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Gestión Policial	Dimensión tangible
Rho de Sperman	Gestión Policial	Coeficiente de correlación	1,000	0,981
		Sig. (bilateral)	-	0,000
		N	83	83
	Dimensión tangible	Coeficiente de correlación	0,981	1,000
		Sig. Bilateral	0,000	-
		N	83	83

Fuente: Encuesta realizada al personal policial, 2020.

De los resultados, se puede apreciar en la tabla 17, los datos estadísticos relacionados al grado de correlación existente entre la gestión policial y la dimensión fiabilidad, determinadas mediante el Rho de Sperman 0,981, lo que significa que hay una relación significativamente alta y positiva entre la gestión policial y la dimensión fiabilidad. Estadísticamente, este se calcula en $P < 0,05$, por lo que se puede afirmar que la Gestión Policial se relaciona significativamente con la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio que brinda el personal de las comisarías de ATE-Lima-2020.

Hipótesis específica 3: La Gestión Policial se relaciona significativamente con la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio que brinda el personal de las comisarías de ATE-Lima-2020.

Resultado

Tabla 18

Correlación entre la gestión policial y la dimensión capacidad de respuesta.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Gestión Policial	Dimensión tangible
Rho de Sperman	Gestión Policial	Coeficiente de correlación	1,000	0,975
		Sig. (bilateral)	-	0,000
		N	83	83
	Dimensión tangible	Coeficiente de correlación	0,975	1,000
		Sig. Bilateral	0,000	-
		N	83	83

Fuente: Encuesta realizada al personal policial, 2020.

De los resultados, en la tabla 18, se puede apreciar que los datos estadísticos relacionados al grado de correlación entre la gestión policial y la dimensión capacidad de respuesta, determinadas mediante el Rho de Spearman 0,975, lo que significa que existe una relación significativamente alta y positiva entre la gestión policial y la dimensión capacidad de respuesta. Estadísticamente este se calcula en $P < 0,05$, por lo que se puede afirmar que la Gestión policial se relaciona significativamente con la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio que brinda el personal de las comisarías de ATE-Lima-2020.

V. DISCUSIÓN:

Como objetivo general tenemos determinar la relación entre la gestión policial y la calidad de servicio que brinda el personal de las comisarías de ATE-Lima-2020, en base al grado de correlación entre las dos variables, se obtuvo mediante el método Rho Spearman que es positiva considerable ($r=0,993$), por lo tanto, en las comisarías de Ate, existe una buena gestión policial, lo que implica que el personal policial realice un servicio de calidad. Así mismo, se puede apreciar que, de los 83 efectivos policiales encuestados, el 9.64 % (8), señalan que la gestión policial es regular, por lo que el 7.23 % (6) efectivos policiales prestarían un servicio policial de nivel medio, mientras que un 90.36% (75) de los policías, coinciden que la gestión policial es de nivel “bueno”, por lo que el 92.77% (77) efectivos policiales brindaría un servicio de calidad a la población (nivel alto). En tal sentido se puede inferir que un alto porcentaje del personal de las comisarías de Ate, está de acuerdo con la Gestión policial que se estaría realizando durante el periodo 2020, por lo que, al tener una buena administración, la calidad del servicio que se está brindando a la población es de nivel alto. Al respecto Sánchez (2017), llegó a concluir que existe una relación entre las competencias laborales y la calidad de servicio que brinda el personal de policial, debido que como resultado obtuvo que de los 100 efectivos policiales encuestados un 22.1 %, tiene competencias laborales muy buenas, por lo que la calidad del servicio es buena, mientras que un 24.8 %, posee competencias laborales malas, por lo que el servicio que brindan a la sociedad es deficiente; de los resultados podemos deducir que existe una relación muy significativa entre ellas, porque si el personal policial no se encuentra debidamente capacitado, la población recibirá un servicio de pésima calidad, quedando demostrado que si el personal está preparado, el servicio que brinde será bueno y aplaudido por la sociedad. Castro (2018), en su investigación, señala que la gestión policial está relacionada significativamente con el tratamiento social de menores de acuerdo al personal que labora en los programas preventivos PNP Lima, 2018, donde un 28.2 % indica que la gestión policial es de nivel regular, demostrando que el tratamiento social de menores estaría dentro del índice medio, mientras que para un 54 % la gestión policial es buena, por lo tanto el tratamiento social de menores es alto, llegando a demostrar que existe una relación significativa entre la gestión policial y el tratamiento social de menores.

Como objetivo específico N° 1 tenemos determinar la relación entre la Gestión policial y la dimensión tangibilidad de la calidad de servicio que brinda el personal de las comisarías de ATE-Lima-2020; donde se obtuvo que coeficiente Rho Spearman es bueno (0,986), por lo tanto la gestión policial se relaciona significativamente con la dimensión tangibilidad de la calidad de servicio que brinda el personal de las comisarías de Ate-Lima-2020; así mismo se aprecia que de los 83 efectivos policiales encuestados, el 2.41 % señala que la Gestión policial es regular, mientras que 18.07 % señala que la dimensión tangibilidad tiene como indicador nivel medio, mientras que un 72.29 % señala que la gestión policial es bueno, teniendo un nivel de tangibilidad alto. En tal sentido se puede inferir que un alto porcentaje del personal de las comisarías de Ate Vitarte está de acuerdo con la dimensión tangible de los bienes existentes en las comisarías de Ate, lo que ha

permitido que el personal brinde a la población un servicio de calidad (bueno). Al respecto Sánchez (2017), llegó a concluir que existe una relación entre las competencias básicas y la calidad de servicio que brinda el personal policial, donde un 15 % del personal encuestado indica que las competencias básicas son buenas y la calidad de servicio es buena, teniendo como coeficiente de Rho Spearman positiva ($r=0.495$). Mientras que Castro (2018) en su investigación, determinó que la gestión policial se relaciona directamente y significativamente con menores trabajadores de la calle de acuerdo al personal de los programas sociales y centros preventivos PNP Lima, 2018, donde un 52.4 % señala que la gestión policial es buena y que el nivel de menores trabajadores de la calle es alto, quedando demostrado que la relación existente es alta.

Como objetivo específico N° 2 tenemos determinar la relación entre la gestión policial y la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio que brinda el personal de las comisarías de ATE-Lima-2020, en cuanto al coeficiente de correlación mediante el Rho Spearman, el coeficiente es 0,981, por lo que el 2.41 % señala que la Gestión policial es regular, en consecuencia, la fiabilidad es baja, mientras que un 86.75 % señala que la gestión policial es buena, teniendo un nivel de fiabilidad alto. En tal sentido se infiere que la gestión policial se relaciona significativamente con la fiabilidad de la calidad de servicio que brinda el personal de las comisarías de ATE-Lima-2020, por lo que se acepta la hipótesis “La gestión policial se relaciona significativamente con la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio que brinda el personal de las comisarías de ATE-Lima-2020. Sánchez (2017) en su investigación, concluyó que existe una estrecha relación entre las competencias genéricas y la calidad del servicio que brinda el personal policial, , donde un 18.6 % del personal encuestado señala que sus competencias genéricas son buenas, por lo tanto, la calidad de servicio es buena, mientras que para un 26.5 % sus competencias genéricas son malo, por lo que el servicio que brindarían sería deficiente. Castro (2018), señala que la gestión policial se relaciona de forma directa y significativamente con menores que conforman pandillas, de acuerdo a los efectivos de los centros preventivos y programas sociales de la PNP Lima, 2018, donde un 52.4 % refiere que la gestión policial es buena, por lo que la relación con los menores que forman pandillas es alta, llegando a aprobar su hipótesis planteada.

Como objetivo específico N° 03 tenemos determinar la relación entre la gestión policial y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio que brinda el personal de las comisarías de ATE-Lima-2020. De los resultados se aprecia que el grado de correlación existente entre la gestión policial y la dimensión capacidad de respuesta, determinadas mediante el Rho de Spearman 0,975, lo que significa que efectivamente existe una relación significativamente alta y positiva entre la gestión policial y la dimensión capacidad de respuesta, frente a la significación estadística: $P < 0,05$, llegando a aceptarse la hipótesis la Gestión policial se relaciona significativamente con la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio que brinda el personal de las comisarías de ATE-Lima-2020. Castro (2018), llegó a determinar que la gestión policial está relacionada de forma significativa y directa con los menores albergados en centros preventivos de acuerdo a los efectivos de los centros preventivos y programas sociales, 2018,

donde para un 50.5 % la gestión policial es buena, y que el nivel de menores albergados en centros preventivos es alto, llegando a aprobar su hipótesis planteada.

VI. CONCLUSIONES

Primero: Con relación al objetivo general, la gestión policial se relaciona directa ($Rho=0,993$) y significativamente ($p= 0.000$) con la calidad de servicio que brinda el personal de las comisarías de ATE-Lima-2020. Por lo que se llegó a aprobar la hipótesis planteada.

Segundo: Con relación al objetivo específico N° 1, se puede demostrar que existe una relación entre la gestión policial y la dimensión tangible de la calidad de servicio que brinda el personal de las comisarías de ATE-Lima-2020, llegándose a comprobar que la relación directa ($Rho=0,986$) y significativamente ($p= 0.000$), por lo que se llegó a aprobar la hipótesis planteada.

Tercero: Del objetivo específico N° 2, podemos demostrar que existe una relación entre la gestión policial y la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio que brinda el personal de las comisarías de ATE-Lima-2020, llegándose a comprobar que la relación directa es ($Rho= 0,981$) y significativamente ($p= 0.000$), de acuerdo a los efectivos policiales de las comisarías de Ate-Lima-2020. Por lo que se llegó a aprobar la hipótesis planteada.

Cuarto: Con relación al objetivo específico N° 3, se puede demostrar que existe una relación entre la gestión policial y la dimensión Capacidad de respuesta de la calidad de servicio que brinda el personal de las comisarías de ATE-Lima-2020, llegándose a comprobar que la relación es ($Rho=0,975$) y significativamente ($p= 0.000$), de acuerdo al personal de las comisarías de Ate-Lima-2020. Por lo que se llegó a aprobar la hipótesis planteada.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: Sugerir al comando de la PNP, en coordinación con el Ministerio del Interior, realice un plan estratégico policial cada dos años, para que la Gestión policial tenga mejoras continuas; así mismo se sugiere que constantemente suscriban convenios con entidades e instituciones públicas y privadas para que el personal policial reciba capacitación y actualización en nuevas técnicas sobre el buen trato a la población y la calidad de servicio que debe brindar, a fin de fortalecer la labor que realizan para mejora de la institución.

Segundo: Que los comisarios en coordinación con la Región Policial Lima, promuevan constantemente el mejoramiento de la infraestructura de las comisarías, elementos tecnológicos, vehículos y todos tipos de materiales tangibles existentes dentro de la misma, para así poder atender todas las emergencias que se presenten dentro del distrito de Ate-Lima.

Tercero: Que los comisarios en coordinación con el jefe de la División Territorial y la Región Policial Lima, promuevan la creación de Puesto de Auxilio rápido en los lugares alejados dentro del distrito de Ate, para que el servicio que brinda el personal policial dentro del mismo pueda llegar con mayor eficiencia y eficacia, brindándose cada vez un mejor servicio de calidad.

Cuarto: Que los comisarios en coordinación con el jefe de la División Territorial, la Región Policial Lima y la población, fortalezcan los programas sociales como “Barrio seguro”, “Ate Seguro”, para que se pueda sensibilizar a toda la población, para que así participe y contribuya con el bienestar y seguridad de todos los moradores del distrito.

REFERENCIAS:

- Aparicio M. (2015). *Habilidades gerenciales que demandan las empresas en el Perú: un análisis comparativo*. [Tesis de Maestría, Universidad del Pacifico] http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1650/Monica_Tesis_maestria_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Abanto, W. (2014). *Diseño y desarrollo del proyecto de investigación. Guía de aprendizaje*. Trujillo, Perú. <https://investigacionepgucv.jimdo.com/sustentaci%C3%B3n/durante/>
- Armas, Y., Llanos, M. y Traverso, P. (2017). *Gestión del Talento Humano y Nuevos Escenarios Laborales*. Recuperado de <http://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/2017/09/investigacion/libros/gestion-talento-humano.pdf>
- Bell, R. Espín, M. y Espín, E. (2015). *Tendencias de la gestión de talento humano en el sector público*. Revista Científica eco ciencia. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1827465187?accountid=37408>
- Bernedo, M. V. (2017). *Influencia de la cultura organizacional de los efectivos de la Región Policial Sur en la calidad de servicios a la comunidad Arequipa – 2015* [Tesis de Doctorado, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez]. <http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/907/T>
- Barreto I. (2017). *Planificación estratégica -Diapositivas-*. Lima. Universidad Cesar Vallejo.
- Bates, L., Watson, B., & King, M. J. (2016). *The role of supervisors in ensuring learner driver compliance with road laws: An application of Akers' social learning theory. Paper presented at the 2016 Australasian Road Safety Conference, Canberra, Australian Capital Territory*. Retrieved from <http://acrs.org.au/publications/acrs-conference-papers/acrs-database/>
- Briceño, F. y Godoy, E. (2014). *El talento Humano: Un capital Intangible que otorga valor en las Organizaciones*. Recuperado de [http://www.spentamexico.org/v7-n1/7\(1\)57-67.pdf](http://www.spentamexico.org/v7-n1/7(1)57-67.pdf)
- Brough, P., Chataway, S., & Biggs, A. (2016). 'You don't want people knowing you're a copper!' A contemporary assessment of police organizational culture.

- International Journal of Police Science & Management, 18(1), 28-36.
doi:10.1177/1461355716638361
- Burillo, P., et al (2014). "Artificial turf surfaces: Perception of safety, sporting feature, satisfaction and preference of football users", *European Journal of Sport Science*, Vol. 14, pp.437-447
- Cáceres G. (2016). *La ineficacia de la ley 28190 a los 16 años de su vigencia: una mirada a la comunidad autogestionaria de Huaycán periodo 2015* [Tesis Maestría, Universidad Privada San Juan Bautista] <https://goo.gl/86dBr3>.
- Carrasco, S. (2015). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos
- Carrión, Zarate, Zechemeister (2015). *Cultura política de la democracia en Perú y en las Américas, 2014: Gobernabilidad democrática a través de 10 años del Barómetro de las Américas* (Instituto de Estudios peruanos).
- Capcha T. (2017). *Sicariato juvenil y la ejecución de las sanciones en el decreto legislativo N°1181, Lima Metropolitana, 2015*. [Tesis de Maestría Universidad Cesar Vallejo] http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7518/Capcha_CT.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Castro, T.F. (2018). *Gestión policial y tratamiento social de menores según el personal policial de programas sociales y centros preventivos PNP Lima, 2018* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].
file:///C:/Users/DIVINFRA%20PNP/Downloads/Castro_AAL%20(7).pdf
- Ccahua, T.K. (2018). *Gestión de Talento Humano y desempeño policial en la Dirección de Investigaciones de la Inspectoría General PNP, 2018* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30288/Ccahua_TKZ.pdf?sequence=1.
- Cobler (2014). *Mediación policial: Teoría para la gestión del conflicto*. Editorial Dykinson. Madrid, España, 2014.
<http://www.digitaliapublishing.com/visor/40446>
- Cochran, J. K., Maskaly, J., Jones, S., & Sellers, C. S. (2017). Using structural equations to model Akers' social learning theory with data on intimate partner violence. *Crime & Delinquency*, 63(1), 39-60. doi:10.1177/0011128715597694
- Conferencia interamericana de seguridad social (2017). *¿Qué es la Protección Social?* Recuperado de <http://www.ciss.net/que-es-la-proteccion-social-2/>

- Congreso de la Republica. *Ley de la PNP (2016). Decreto Legislativo 1267, y sus modificaciones*. Lima. Perú.
- Congreso de la Republica. *Constitución política del Perú (1993)*. Artículos 1, 2 incisos 1, 2, 22, 24-b y 24-h, Artículo 166. Disponible en: URL: <http://pdba.georgetown.edu/Parties/Peru/Leyes/constitucion.pdf>.
- Congreso de la Republica. *Ley de la PNP (2016). Decreto Legislativo 1267, y sus modificaciones*. Lima. Perú.
- Ccopa Quispe F. (2017). *Factores que conducen a la delincuencia juvenil según Policías de la Comisaria de Villa El Salvador*. (Tesis de Maestría Universidad Cesar Vallejo Lima). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5573/Ccopa_QF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Diario Oficial el peruano (2020), D.L. 1267. *Ley de la Policía Nacional del Perú*. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-de-la-policia-nacional-del-peru-decreto-legislativo-n-1267-14647812/#>
- Espinoza N. S. (2020). *Gestión del talento y compromiso de gestión escolar para la felicidad laboral de los docentes en la IEE Ricardo Bentín, Rímac 2020*. [Tesis de Doctorado, Universidad Cesar Vallejo]. <http://repositorio.ucv.edu.pe>.
- Fedor, P.R. (2018). *El perfil del policía comunitario impartido a los estudiantes de la escuela técnico superior profesional promoción 2016; y su contrastación con el servicio policial como Suboficiales de 3RA Policía Nacional del Perú en la región Arequipa, 2017* [Tesis de Doctorado, Universidad Nacional San Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7610/EDDpiderjf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- García S., y Ávila D. (2016). *La prevención securitaria como modo de gobierno: en el caso de Madrid. Universidad Complutense de Madrid. Athenea Digital*. Recuperado de <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=7&sid=efe77d33-4931-4cdf-8883-fbd8cf1c4175%40pdc-v-sessmgr01>
- García-Unanue, J., Felipe, J.L. & Gallardo, I. (2015). *Using action research to achieve the implementation of cost accounting: the case of the public sports organizations at local level*. *Systemic Practice and Action Research*, 28, 111-123.

- Gómez, J. (2016). *Profesionalización policial en la administración pública federal, 2012-2014* [Tesis de Maestría] <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/65206/TESIS%20definitiva-janeth.pdf?sequence=1>
- Guillen, O. (2017). Elaboración de Proyecto de Tesis. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma. Recuperado: https://issuu.com/ingraguiva/docs/guia_rapida_pt_arquitectura_v2_2
- Guiop M. (2016). *La Ineficacia de las Medidas Socioeducativas aplicadas a los Adolescentes Infractores en el Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima – 2016*. (Tesis Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11445/Guiop_BMG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Giraldo A., Forero C., Anduquia C. (2016). *Significado de la supervivencia para los niños en situación de calle*. Quinto congreso iberoamericano en investigación cualitativa en ciencias sociales. Universidad de Medellín. Colombia.
- Landa, O. (2015). *La calidad de servicio en la satisfacción que obtienen los usuarios de las entidades prestadoras de salud*. http://www.academia.edu/11120546/Proyecto_tesis_CALIDAD_DE_SERVICIO_EN_LA_SATISFACCION_DE_LOS_USUARIOS_DE_LAS_ENTIDADES_PRESTADORAS_DE_SALUD_3_
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2015). *II Censo Nacional de Comisarias 2014*. <https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/Publicaciones digitales/Est/Lib1254/libro.pdf>
- INEI (2017). *Población de Lima. Población total y tasa de crecimiento promedio anual 1940, 1961, 1972, 1981, 1993 y 2007*. (p. 61). Recuperado de https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitaless/Est/Lib1477/libro.pdf
- INEI (2018). *Estadísticas de Seguridad Ciudadana de julio a diciembre 2017*. (pp. 136-137-138). Recuperado de https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/boletines/01-informe-tecnicon01_estadisticas-seguridad-ciudadana-jul-dic-2017.Pdf
- INEI (2017). *Sistema de Consultas Estadísticas sobre Seguridad Ciudadana-INEI2017*, recuperado de <https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo>

/boletines/01-informe-tecnicon01_estadisticas-seguridad-ciudadana-jul-dic
2017 .pdf

- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación (6 ed.)*. México D.C, México: Mc Graww Hill. Recuperado: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacionsextaedicion>.
- Hoyos, P. (2017). *Gestión del talento humano en la Dirección de Seguridad de Penales PNP de Lima* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6342/Hoyos_APA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hurtado, M. (2017). *Bases conceptuales del Compromiso organizacional. Una visión de implicación, Según Meyer y Allen, y su medición en dos empresas del Sector Retail de Piura*. Perú: Universidad de Piura.
- Lazarte, G.J. (2017). *La gestión del personal policial de la USE y la DIROES para las intervenciones en control de multitudes en los conflictos sociales del 2014* [Tesis de maestría, Pontifica Universidad Católica del Perú]. http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12183/LAZARTE_%20G%C3%93MEZ_JUAN%20_GESTION_PERSONAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- León, V. (2020). *Identidad corporativa y las habilidades directivas para la mejora continua de la Municipalidad de Barranco, Lima-2019*. [Tesis doctoral, Universidad César Vallejo]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/40792>
- Ley Orgánica de la PNP*. https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_per_org_pnp.pdf?fbclid=IwAR3zjbl4kzFB44sUd6lYsTFkZk8aGSS_F6V47Acwswf8sp_98e6UHdjPK0.
- López, M. (2018). *Importancia de la Calidad del servicio del cliente*. Editorial: Ebba Isabela Escareño Alvarez. Año XIII | Número 82.
- Luján, G. (2017). *Habilidades directivas como predictor de la gestión del cambio organizacional*. *Revista Espergesia*. 4(2), 29-44. Recuperado: <https://doi.org/10.18050/rev.espergesia.v4i21371>
- Merino. (2017). *El compromiso en el trabajo (engagement)*. España: Universidad de Málaga.
- Ministerio del Interior (2017). *Plan Operativo Institucional*. http://direicaj-pnp.gob.pe/wp-content/uploads/2017/10/POI2017_MININTER_09012017.pdf

- Ministerio del Interior (2017). *Dirección ejecutiva de personal PNP*.
<https://www.mininter.gob.pe>
- Mondragón, M. (2014). Uso de la Correlación de Spearman en un estudio de investigación en fisioterapia. Ibero Americana. Recuperado de:
https://www.researchgate.net/publication/281120822_USO_DE_LA_CORRELACION_DE_SPEARMAN_EN_UN_ESTUDIO_DE_INTERVENCION_EN_FISIOTERAPIA
- Moreno, M. M. (2017). *Incidencia de la gestión gerencial en la calidad de servicios de salud en la Red de Salud Otuzco*, 2017. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/118111/moreno_mm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Noble, H., & Smith, J. (2015). Issues of validity and reliability in qualitative research Evidence-Based Nursing, ebnurs-2015.
- Osorio K. et al (2016). *La motivación como un factor clave de éxito en las organizaciones modernas*. Reuperado de <https://revistas.upb.edu.co/index.php/cienciassociales/article/view/6641/6123>
- Pagani, Payo y Galinelli (2015), *Estudios sobre Gestión pública: Aportes para la mejora de las organizaciones estatales en el ámbito provincial-1ed Ed*, libro digital PDF. Pagani. %20Estudios%20sobre%20gesti%C3%B3n%20p%C3%ABblica.pdf.
- Parra J. et al (2016). La problemática de la niña, niño y joven trabajador, su erradicación a través de programas de prevención. Revista interamericana de educación, pedagogía y estudios culturales (p. 225). Colombia.
- Parry, E., & Tamkin, P. (2016). The me and we generations: the impact of intergenerational differences in the workplace. Institute for Employment Studies, Brighton, UK.
- Pazmiño, W., Parrales, M., Muñoz, L. & Merchan, V. (2019). Habilidades directivas fundamentales en la administración pública. RECIMUNDO, 3(3 ESP), 682-705. Recuperado: [https://doi.org/10.26820/recimundo/3.\(3.Esp\)](https://doi.org/10.26820/recimundo/3.(3.Esp))
- Peralta, A. (2017). *Compromiso laboral, discurso en la organización*. España: Universidad Autónoma de Barcelona.

- Pereda P, López G. y González S. (2018). *Habilidades directivas y diferencias de género en el sector público: el caso de Córdoba -España*. Revista Española de Ciencia Política. Recuperado: <https://doi.org/10.21308/recp.46.09>
- Pichonnaz, D. (2011). *Réformer les pratiques policières par la formation*, Les obstacles à la transformation des relations entre les policiers et leurs publics. *Déviance et Société*, 35(3), 335-359.
- Portal del MININTER, <https://www.gob.pe/policia-nacional-del-peru>
- Portal del MININTER, DL N° 1149, *Ley de la Carrera y situación del Personal de la Policía Nacional del Perú*.
- Quispe, R. (2019). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral docente en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios – 2018*. [Tesis doctoral, Universidad César Vallejo]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/37158>
- Ramos, H.F. (2019). *Liderazgo del director y gestión educativa de la institución educativa N- 0169, San Juan de Lurigancho, 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34814/RAMOS_HF.pdf?sequence=1
- Raurau, T. F. (2018). *Desempeño de la función policial en el control de la seguridad interna en conflictos sociales frente a las garantías constitucionales para la protección del efectivo policial departamento de Cusco* [Tesis de maestría, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez]. Repositorio institucional.
- Roman M. y Cardenas S. (2015). *Efectividad del plan nacional de vigilancia comunitaria por cuadrantes en cuatro barrios de Cali, Colombia*. Pontificia Universidad Javeriana Cali, Colombia. Revista de ciencia, arte y tecnología. Recuperado de <http://cartografiasdelsur.undav.edu.ar/index.php/CdS/article/view/15>.
- Salanova, M. y Shaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo. Cuando el trabajo se convierte en pasión*. España: Alianza Editorial S. A.
- Sánchez, Reyes y mejía (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: URP
- Tejada, M. (2016). *Motivación y satisfacción laboral de los suboficiales de la PNP de tránsito, Lima 2016* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8889/Tejada_AMS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Tejera J., Cardoso M. (2015). *Tratamiento de las habilidades comunicativas en el contexto universitario. Revista Universidad y Sociedad*, versión on line. Universidad de Cienfuegos, Cuba. Recuperado de 107 http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202015000200024&lang=pt.
- Tocasca M. (2017) Percepción sobre la seguridad ciudadana en las Comisarias PNP del Callao, 2016". Universidad César Vallejo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9105/Tocasca_SMR.pdf?sequence=1
- UCV. (2014). *Diseño y desarrollo del proyecto de investigación. Guía de aprendizaje*. //es.slideshare.net/VICADAL/gua-de-diseo-ydesarrollo-de-tesis-ucv
- Vander Kooi, G. P., & Palmer, L. B. (2014). *Problem-based learning for police academy students: Comparison of those receiving such instruction with those in traditional programs*. *Journal of Criminal Justice Education*, 25(2), 175-195.
- Vásquez, A. (2017). *Calidad y calidad educativa*. Lima: Investigación.
- Villajuana C., Ríos J. (2008). *Gestión Estratégica Pública*. Pasó a Paso (pp. 15-39-56). Edición Villajuana Consultores. Lima Peru.
- Whelan, C. (2016). *Organizational culture and cultural change: A network perspective*. *Australian & New Zealand Journal of Criminology*, 49(4), 583-599.
- Wickersham, E. (2016). *Spotlight on police culture: Seeing the red flags of organizational cultures gone wrong*. *Public Management*, 14-18. Retrieved from http://icma.org/en/press/pm_magazine/about_pm 112
- White, V., & Robinson, S. (2014). *Leading change in policing: police culture and the psychological contract*. *The Police Journal*, 87(4), 258-269.
- Wolfe, S. E., & Nix, J. (2016). *The alleged "Ferguson Effect" and police willingness to engage in community partnership*. *Law and human behavior*, 40(1), 1.
- Woo, H.R. (2017). Exploratory Study Examining the Joint Impacts of Mentoring and Managerial Coaching on Organizational Commitment. *Sustainability* 9, 181. Recuperado: <https://doi.org/10.3390/su9020181>
- Yarleque, O.L. (2019). *Plan estratégico y gestión por resultados de la Municipalidad provincial de Huarochirí, Lima 2019* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar

- Vallejo]. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37034/Yarleque_OL%20%20\(1\).pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37034/Yarleque_OL%20%20(1).pdf?sequence=1)
- Yüksel, Y. (2015). *Police Culture and Change: The Case of Compstat In Police Organizations*. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (34), 107-121.
- Yüksel, P., & Yıldırım, S. (2015). *Theoretical frameworks, methods, and procedures for conducting phenomenological studies in educational settings*. Turkish online journal of qualitative inquiry, 6(1), 1-20.
- Zambrano (2018) *Calidad de servicio y satisfacción de atención de los usuarios externos Servicio de hemodiálisis – Clínica Nefrodial Lima, 2017* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20343/Zambrano_NE.pdf?sequence=

ANEXO 4. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Gestión policial

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Planificación	-Estratégica	- ¿Considera usted, que la misión institucional de la Unidad donde presta servicios es la más adecuada estratégicamente?	-Siempre
	-Funcional	- ¿Considera usted que las intervenciones realizadas por la institución donde labora son planificadas?	-Casi siempre
	-Operativa	- ¿Considera usted que en su Unidad policial se analiza la situación actual para poder diseñar alternativas a corto, mediano y largo plazo? - ¿Cree usted que en su unidad se planifica para conseguir mayor eficiencia y eficacia en el trabajo? - ¿Considera usted que en su institución existe un accionar coherente, frente a los servicios brindados a la sociedad?	-A veces -Casi nunca -Nunca
Organización	-Trabajo en equipo	- ¿En la unidad policial donde labora se trabaja en equipo? - ¿En la institución a la que pertenece el trabajo es armonioso, existe la sinergia? - ¿La unidad policial donde labora se adapta fácilmente a los cambios coyunturales?	-Siempre -Casi siempre -A veces
	-Cultura organizacional	- ¿El personal de su unidad se encuentra motivado para brindar un servicio de calidad a la población? - ¿En la institución donde labora, existe equipos de trabajo debidamente capacitados para realizar el servicio? - ¿En la unidad policial donde labora existe un clima de colaboración entre compañeros para el logro de los objetivos institucionales?	-Casi nunca -Nunca

Dirección	-Liderazgo -Gestión de conocimientos -Asertividad	<ul style="list-style-type: none"> - ¿En la unidad donde labora, los jefes son líderes, inspiran confianza y transmiten entusiasmo? - ¿En la unidad donde labora los jefes dirigen, conducen y orientan al personal con el ejemplo? - ¿En su institución los jefes tienen ideas innovadoras que contribuyen a la mejora en la atención a la comunidad? - ¿Los jefes transmiten de manera clara y oportuna las órdenes importantes que se tienen que cumplir? - ¿En su institución se solucionan los problemas identificándolo, desaprobándolo sin ofender y corrigiendo los errores? 	-Siempre -Casi siempre -A veces -Casi nunca -Nunca
-----------	---	---	--

Variable: Calidad de servicio

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Tangibilidad	Estado y situación de los equipos.	<ul style="list-style-type: none"> - ¿La institución a la que pertenece tiene equipos de apariencia moderna? - ¿Las instalaciones físicas de su centro de trabajo dan confort, son acogedoras y atractivas visualmente? - ¿En la institución policial donde labora, los elementos y materiales relacionados con el servicio (folletos, catálogos, instructivos) son atractivos y claros? 	-Siempre -Casi siempre -A veces -Casi nunca -Nunca
Fiabilidad	Cumplimiento del buen servicio	<ul style="list-style-type: none"> - ¿La institución a la que pertenece, muestra un sincero interés para solucionar los problemas de la población? - ¿La institución a la que pertenece concluye los servicios en el tiempo promedio? - ¿En la institución a la que pertenece, se les comunica a los usuarios el tiempo en el que concluirá la realización del servicio policial? - ¿En la institución a la que pertenece, el personal muestra un comportamiento adecuado y probo, que transmite confianza a la población? - ¿En la institución policial a la que pertenece, los efectivos policiales son siempre amables con los ciudadanos? 	-Siempre -Casi siempre -A veces -Casi nunca

			-Nunca
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> -Atención oportuna -Cumplimiento de servicio -Culminación del trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> - ¿En la institución a la que perteneces, los efectivos policiales actúan de inmediato ante un llamado de la población? - ¿En la institución a la que perteneces, los efectivos policiales están dispuestos a ayudar a los usuarios y/o víctimas? - ¿Los efectivos policiales de la entidad a la que pertenece, se preocupan por comprender las necesidades de la población? - ¿La institución a la que pertenece tiene horarios de trabajo convenientes para los usuarios? - ¿La institución a la que pertenece, se preocupa por cuidar los intereses de la comunidad? 	<ul style="list-style-type: none"> -Siempre -Casi siempre -A veces -Casi nunca -Nunca

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 5. MATRIZ DE CONSISTENCIA.

Título: Gestión Policial y la calidad de servicio que brinda el personal de las comisarías de Ate-Lima-2020						
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología
General	General	General	Variable 1			
¿Cómo se relaciona la gestión policial con la calidad de servicio que brinda el personal de las comisarías de Ate-Lima-2020?	Determinar la relación entre la gestión policial y la calidad de servicio que brinda el personal de las comisarías de ATE-Lima-2020.	La gestión policial se relaciona significativamente con la calidad de servicio que brinda el personal de las comisarías de Ate-Lima-2020.	Gestión Policial	-Planificación - Organización -Dirección	-Estratégica -Funcional -Operativa -Trabajo en equipo -Cultura Organizacional -Liderazgo -Gestión	Metodología y Diseño Nivel de Alcance: Investigación cuantitativa-correlacional Enfoque: correlacional. Diseño: Población -Comisarías de ATE-Lima-
Específicos	Específicos	Específicos	Variable 2			
¿Cómo se relaciona la gestión policial con la dimensión tangible de la calidad de servicio que brinda el personal de las comisarías de ATE-Lima-2020?	Determinar la relación entre la gestión policial y la dimensión tangible de la calidad de servicio que brinda el personal de las comisarías de ATE-Lima-2020.	La Gestión Policial se relaciona significativamente con la dimensión tangible de la calidad de servicio que brinda el personal de las comisarías de ATE-Lima-2020.	Calidad de servicio	Tangibilidad Fiabilidad -Capacidad de respuesta	-Estado y situación de los equipos, -Cumplimiento del buen servicio -Cumplimiento de servicio -Culminación del trabajo -Atención oportuna.	Muestra: 83 efectivos policiales de las comisarías de Ate (Huaycan y Santa Clara). Instrumentos: Cuestionarios.

ANEXO 6. CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nº 1	VARIABLE INDEPENDIENTE, GESTIÓN POLICIAL	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: PLANIFICACION							
1	¿Considera usted, que la misión institucional de la Unidad donde presta servicios es la más adecuada estratégicamente?	x		x		x		
2	¿Considera usted que las intervenciones realizadas por la institución donde labora son planificadas?	x		x		x		
3	¿Considera usted que en su Unidad policial se analiza la situación actual para poder diseñar alternativas a corto, mediano y largo plazo?	x		x		x		
4	¿Cree usted que en su unidad se planifica para conseguir mayor eficiencia y eficacia en el trabajo?	x		x		x		
5	¿Considera usted que en su institución existe un accionar coherente, frente a los servicios brindados a la sociedad?	x		x		x		
	DIMENSION 2: ORGANIZACION	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿En la unidad policial donde labora se trabaja en equipo?	x		x		x		
7	¿En la institución a la que pertenece el trabajo es armonioso, existe la sinergia?	x		x		x		
8	¿La unidad policial donde labora se adapta fácilmente a los cambios coyunturales?	x		x		x		
9	¿El personal de su unidad se encuentra motivado para brindar un servicio de calidad a la población?	x		x		x		
10	¿En la institución donde labora, existe equipos de trabajo debidamente capacitados para realizar el servicio?	x		x		x		
11	¿En la unidad policial donde labora existe un clima de colaboración entre compañeros para el logro de los objetivos institucionales?	x		x		x		
	DIMENSION 3: DIRECCION	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿En la unidad donde labora, los jefes son líderes, inspiran confianza y transmiten entusiasmo?	x		x		x		
13	¿En la unidad donde labora los jefes dirigen, conducen y orientan al personal con el ejemplo?	x		x		x		
14	¿En su institución los jefes tienen ideas innovadoras que contribuyen a la mejora en la atención a la comunidad?	x		x		x		
15	¿Los jefes transmiten de manera clara y oportuna las órdenes importantes que se tienen que cumplir?	x		x		x		
16	¿En su institución se soluciona los problemas identificándolo, desaprobándolo sin ofender y corrigiendo los errores?	x		x		x		

Nº2	VARIABLE DEPENDIENTE, CALIDAD DE SERVICIO	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 3: TANGIBILIDAD							
01	¿La institución a la que pertenece tiene equipos de apariencia moderna?	x		x		x		
02	¿Las instalaciones físicas de su centro de trabajo dan confort, son acogedoras y atractivas visualmente?	x		x		x		
03	¿En la institución policial donde labora, los elementos y materiales relacionados con el servicio (folletos, catálogos, instructivos) son atractivos y claros?	x		x		x		
	DIMENSION 3: FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
04	¿La institución a la que pertenece, muestra un sincero interés para solucionar los problemas de la población?	x		x		x		
05	¿La institución a la que pertenece concluye los servicios en el tiempo promedio?	x		x		x		

06	¿En la institución a la que pertenece, se les comunica a los usuarios el tiempo en el que concluirá la realización del servicio policial?	X		X		X	
07	¿En la institución a la que pertenece, el personal muestra un comportamiento adecuado y probo, que transmite confianza a la población?	X		X		X	
08	¿En la institución policial a la que pertenece, los efectivos policiales son siempre amables con los ciudadanos?	X		X		X	
	DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No
09	¿En la institución a la que perteneces, los efectivos policiales actúan de inmediato ante un llamado de la población?	X		X		X	
10	¿En la institución a la que perteneces, los efectivos policiales están dispuestos a ayudar a los usuarios y/o víctimas?	X		X		X	
11	¿Los efectivos policiales de la entidad a la que pertenece, se preocupan por comprender las necesidades de la población?	X		X		X	
12	¿La institución a la que pertenece tiene horarios de trabajo convenientes para los usuarios?	X		X		X	
13	¿La institución a la que pertenece, se preocupa por cuidar los intereses de la comunidad?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI HAY SUFICIENCIA**

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Dra. LANDAURE GONZALES GLADYS CONSUELO ESPERANZA**
DNI: **06961899**

Especialidad del validador: **DOCTORA EN DERECHO CON ESPECIALIDAD EN GESTION PUBLICA**

15 de Octubre del 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específicos del constructo

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

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

Glandaure

Dra. Gladys Landaure Gonzales

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

N° 1	VARIABLE INDEPENDIENTE, GESTIÓN POLICIAL	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: PLANIFICACION							
1	¿Considera usted, que la misión institucional de la Unidad donde presta servicios es la más adecuada estratégicamente?	X		X		X		
2	¿Considera usted que las intervenciones realizadas por la institución donde labora son planificadas?	X		X		X		
3	¿Considera usted que en su Unidad policial se analiza la situación actual para poder diseñar alternativas a corto, mediano y largo plazo?	X		X		X		
4	¿Cree usted que en su unidad se planifica para conseguir mayor eficiencia y eficacia en el trabajo?	X		X		X		
5	¿Considera usted que en su institución existe un accionar coherente, frente a los servicios brindados a la sociedad?	X		X		X		
	DIMENSION 2: ORGANIZACION	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿En la unidad policial donde labora se trabaja en equipo?	X		X		X		
7	¿En la institución a la que pertenece el trabajo es armonioso, existe la sinergia?	X		X		X		
8	¿La unidad policial donde labora se adapta fácilmente a los cambios coyunturales?	X		X		X		
9	¿El personal de su unidad se encuentra motivado para brindar un servicio de calidad a la población?	X		X		X		
10	¿En la institución donde labora, existe equipos de trabajo debidamente capacitados para realizar el servicio?	X		X		X		
11	¿En la unidad policial donde labora existe un clima de colaboración entre compañeros para el logro de los objetivos institucionales?	X		X		X		
	DIMENSION 3: DIRECCION	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿En la unidad donde labora, los jefes son líderes, inspiran confianza y transmiten entusiasmo?	X		X		X		
13	¿En la unidad donde labora los jefes dirigen, conducen y orientan al personal con el ejemplo?	X		X		X		
14	¿En su institución los jefes tienen ideas innovadoras que contribuyen a la mejora en la atención a la comunidad?	X		X		X		
15	¿Los jefes transmiten de manera clara y oportuna las órdenes importantes que se tienen que cumplir?	X		X		X		
16	¿En su institución se solucionan los problemas identificándolo, desaprobándolo sin ofender y corrigiendo los errores?	X		X		X		

N°2	VARIABLE DEPENDIENTE, CALIDAD DE SERVICIO	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 3: TANGIBILIDAD							
01	¿La institución a la que pertenece tiene equipos de aseo modernos?	X		X		X		
02	¿Las instalaciones físicas de su centro de trabajo dan confort, son acogedoras y atractivas visualmente?	X		X		X		
03	¿En la institución policial donde labora, los elementos y materiales relacionados con el servicio (folletos, catálogos, instructivos) son atractivos y claros?	X		X		X		
	DIMENSION 3: FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
04	¿La institución a la que pertenece, muestra un sincero interés para solucionar los problemas de la población?	X		X		X		
05	¿La institución a la que pertenece concluye los servicios en el tiempo promedio?	X		X		X		

06	¿En la institución a la que pertenece, se les comunica a los usuarios el tiempo en el que concluirá la realización del servicio policial?	X		X		X	
07	¿En la institución a la que pertenece, el personal muestra un comportamiento adecuado y probo, que transmite confianza a la población?	X		X		X	
08	¿En la institución policial a la que pertenece, los efectivos policiales son siempre amables con los ciudadanos?	X		X		X	
DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA		Si	No	Si	No	Si	No
09	¿En la institución a la que perteneces, los efectivos policiales actúan de inmediato ante un llamado de la población?	X		X		X	
10	¿En la institución a la que perteneces, los efectivos policiales están dispuestos a ayudar a los usuarios y/o víctimas?	X		X		X	
11	¿Los efectivos policiales de la entidad a la que pertenece, se preocupan por comprender las necesidades de la población?	X		X		X	
12	¿La institución a la que pertenece tiene horarios de trabajo convenientes para los usuarios?	X		X		X	
13	¿La institución a la que pertenece, se preocupa por cuidar los intereses de la comunidad?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ **SÍ HAY SUFICIENCIA** _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **MG. AHIDA AGRIPINA AGUILAR SALDIVAR**
 DNI: 29483793.....

Especialidad del validador:.....**GESTIÓN PÚBLICA**.....

13..de octubre del 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nº 1	VARIABLE INDEPENDIENTE, GESTIÓN POLICIAL	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PLANIFICACION							
1	¿Considera usted, que la misión institucional de la Unidad donde presta servicios es la más adecuada estratégicamente?	X		X		X		
2	¿Considera usted que las intervenciones realizadas por la institución donde labora son planificadas?	X		X		X		
3	¿Considera usted que en su Unidad policial se analiza la situación actual para poder diseñar alternativas a corto, mediano y largo plazo?	X		X		X		
4	¿Cree usted que en su unidad se planifica para conseguir mayor eficiencia y eficacia en el trabajo?	X		X		X		
5	¿Considera usted que en su institución existe un accionar coherente, frente a los servicios brindados a la sociedad?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACION	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿En la unidad policial donde labora se trabaja en equipo?	X		X		X		
7	¿En la institución a la que pertenece el trabajo es armonioso, existe la sinergia?	X		X		X		
8	¿La unidad policial donde labora se adapta fácilmente a los cambios coyunturales?	X		X		X		
9	¿El personal de su unidad se encuentra motivado para brindar un servicio de calidad a la población?	X		X		X		
10	¿En la institución donde labora, existe equipos de trabajo debidamente capacitados para realizar el servicio?	X		X		X		
11	¿En la unidad policial donde labora existe un clima de colaboración entre compañeros para el logro de los objetivos institucionales?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: DIRECCION	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿En la unidad donde labora, los jefes son líderes, inspiran confianza y transmiten entusiasmo?	X		X		X		
13	¿En la unidad donde labora los jefes dirigen, conducen y orientan al personal con el ejemplo?	X		X		X		
14	¿En su institución los jefes tienen ideas innovadoras que contribuyen a la mejora en la atención a la comunidad?	X		X		X		
15	¿Los jefes transmiten de manera clara y oportuna las órdenes importantes que se tienen que cumplir?	X		X		X		
16	¿En su institución se soluciona los problemas identificándolo, desaprobándolo sin ofender y corrigiendo los errores?	X		X		X		

Nº2	VARIABLE DEPENDIENTE, CALIDAD DE SERVICIO	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 3: TANGIBILIDAD							
01	¿La institución a la que pertenece tiene equipos de apariencia moderna?	X		X		X		
02	¿Las instalaciones físicas de su centro de trabajo dan confort, son acogedoras y atractivas visualmente?	X		X		X		
03	¿En la institución policial donde labora, los elementos y materiales relacionados con el servicio (folletos, catálogos, instructivos) son atractivos y claros?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
04	¿La institución a la que pertenece, muestra un sincero interés para solucionar los problemas de la población?	X		X		X		
05	¿La institución a la que pertenece concluye los servicios en el tiempo promedio?	X		X		X		
06	¿En la institución a la que pertenece, se les comunica a los usuarios el tiempo en el que concluirá la realización del servicio policial?	X		X		X		
07	¿En la institución a la que pertenece, el personal muestra un comportamiento adecuado y probo, que transmite confianza a la población?	X		X		X		

08	¿En la institución policial a la que pertenece, los efectivos policiales son siempre amables con los ciudadanos?	X		X		X	
DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA		Si	No	Si	No	Si	No
09	¿En la institución a la que perteneces, los efectivos policiales actúan de inmediato ante un llamado de la población?	X		X		X	
10	¿En la institución a la que perteneces, los efectivos policiales están dispuestos a ayudar a los usuarios y/o víctimas?	X		X		X	
11	¿Los efectivos policiales de la entidad a la que pertenece, se preocupan por comprender las necesidades de la población?	X		X		X	
12	¿La institución a la que pertenece tiene horarios de trabajo convenientes para los usuarios?	X		X		X	
13	¿La institución a la que pertenece, se preocupa por cuidar los intereses de la comunidad?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia en el instrumento

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Gisela Adriana Hurtado Regalado.....

DNI: 09673972

Especialidad del validador: Magíster en Ética y Democracia, Magíster en Docencia Universitaria

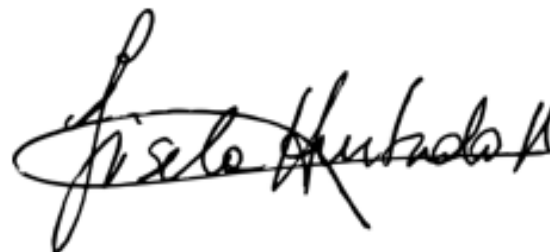
01 de noviembre...del 2020.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



ANEXO 7
INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS
Universidad Cesar Vallejo
Cuestionario de Gestión policial

Estimado policía, con el presente cuestionario pretendemos obtener información sobre la Gestión policial, para ello solicitamos su colaboración, contestando a las preguntas formuladas. Los resultados nos permitirán conocer sobre la actual Gestión policial en las comisarías de Ate-Lima. Marque con un aspa (x) la respuesta que considere pertinente para cada caso.

Escala valorativa

CODIGO	CATEGORIA	
S	Siempre	5
CS	Casi Siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi Nunca	2
N	Nunca	1

VARIABLE 1: GESTION POLICIAL						
DIMENSION: PLANIFICACION		S	CS	AV	CN	N
1	¿Considera usted, que la misión institucional de la Unidad donde presta servicios es la más adecuada estratégicamente?					
2	¿Considera usted que las intervenciones realizadas por la institución donde labora son planificadas?					
3	¿Considera usted que en su Unidad policial se analiza la situación actual para poder diseñar alternativas a corto, mediano y largo plazo?					
4	¿Cree usted que en su unidad se planifica para conseguir mayor eficiencia y eficacia en el trabajo?					
5	¿Considera usted que en su institución existe un accionar coherente, frente a los servicios brindados a la sociedad?					
DIMENSION: ORGANIZACION		S	CS	AV	CN	N
6	¿En la unidad policial donde labora se trabaja en equipo?					
7	¿En la institución a la que pertenece el trabajo es armonioso, existe la sinergia en la institución?					

8	¿La unidad policial donde labora se adapta fácilmente a los cambios coyunturales?					
9	¿El personal de su unidad se encuentra motivado para brindar un servicio de calidad a la población?					
10	¿En la institución donde labora, existen equipos de trabajo debidamente capacitados para realizar el servicio?					
11	¿En la unidad policial donde labora existe un clima de colaboración entre compañeros para el logro de los objetivos institucionales?					
DIMENSION: DIRECCION		S	CS	AV	CN	N
12	¿En la unidad donde labora, los jefes son líderes, inspiran confianza y transmiten entusiasmo?					
13	¿En la unidad donde labora los jefes dirigen, conducen y orientan al personal con el ejemplo?					
14	¿En su institución los jefes tienen ideas innovadoras que contribuyen a la mejora en la atención a la comunidad?					
15	¿Los jefes transmiten de manera clara y oportuna las órdenes importantes que se tienen que cumplir?					
16	¿En su institución se soluciona los problemas identificándolos y/o desaprobándolos sin ofender y corrigiendo los errores?					



Universidad Cesar Vallejo

Cuestionario sobre la Calidad de servicio

Estimado policía, con el presente cuestionario pretendemos obtener información sobre la Calidad de servicio brindado por el personal de las comisarías de Ate-Lima, para ello solicitamos su colaboración, contestando a las preguntas formuladas. Los resultados nos permitirán conocer sobre la calidad de servicio brindado. Marque con un aspa (x) la respuesta que considere pertinente para cada caso.

Escala valorativa

CODIGO	CATEGORIA	
S	Siempre	5
CS	Casi Siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi Nunca	2
N	Nunca	1

VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO						
DIMENSION: TANGIBILIDAD		S	CS	AV	CN	N
1	¿La institución a la que pertenece tiene equipos de apariencia moderna?					
2	¿Las instalaciones físicas de su centro de trabajo dan confort, son acogedoras y atractivas visualmente?					
3	¿En la institución policial donde labora, los elementos y materiales relacionados con el servicio (folletos, catálogos, instructivos) son atractivos y claros?					
DIMENSION: FIABILIDAD		S	CS	AV	CN	N
4	¿La institución a la que pertenece, muestra un sincero interés para solucionar los problemas de la población?					
5	¿La institución a la que pertenece concluye los servicios en el tiempo promedio?					
6	¿En la institución a la que pertenece, se les comunica a los usuarios el tiempo en el que concluirá la realización del servicio policial?					

7	¿En la institución a la que pertenece, el personal muestra un comportamiento adecuado y probo, que transmite confianza a la población?					
8	¿En la institución policial a la que pertenece, los efectivos policiales son siempre amables con los ciudadanos?					
DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA		S	CS	AV	CN	N
9	¿En la institución a la que perteneces, los efectivos policiales actúan de inmediato ante un llamado de la población?					
10	¿En la institución a la que perteneces, los efectivos policiales están dispuestos a ayudar a los usuarios y/o víctimas?					
11	¿Los efectivos policiales de la entidad a la que pertenece, se preocupan por comprender las necesidades de la población?					
12	¿La institución a la que pertenece tiene horarios de trabajo convenientes para los usuarios?					
13	¿La institución a la que pertenece, se preocupa por cuidar los intereses de la comunidad?					

ANEXO 8

AUTORIZACIÓN DE LOS COMISARIOS PARA LA TOMA DE MUESTRA



AUTORIZACION

Con el presente documento yo, JOSE
VELASQUEZ CESPEDES, MAYOR PNP
identificado con, Jefe
de COMISARIA SANTA CLARA, autorizo al alumno
de la Maestría en Gestión Pública, de la Universidad Cesar Vallejo,
Jorge Luis GUILLEN CERVERA, identificado con DNI 45373479,
realizar la toma de muestra al personal (43 EFECTIVOS POLICIALES),
que labora en esta Sub Unidad, respecto al proyecto de investigación
que viene realizando, titulado **“La Gestión Policial y su relación con
la calidad de servicio que brinda el personal de las comisarías de
Ate-Lima-2020”**.

Al respecto dicha información debe ser usada solo con fines
académicos, debiendo mantenerse en completa reserva la identidad del
personal que participa.

Lima, 07 de Noviembre del 2020.



Post-firma:

Jose Velasquez Cespedes
MAYOR PNP

AUTORIZACION

Con el presente documento yo, Pedro
LOPEZ LOPEZ
identificado con D.P. 238459, Jefe
de COMISARIA P.D. HUAYCAN, autorizo al alumno
de la Maestría en Gestión Pública, de la Universidad Cesar Vallejo,
Jorge Luis GUILLEN CERVERA, identificado con DNI 45373479,
realizar la toma de muestra al personal (40 Policias),
que labora en esta Sub Unidad, respecto al proyecto de investigación
que viene realizando, titulado "La Gestión Policial y su relación con
la calidad de servicio que brinda el personal de las comisarías de
Ate-Lima-2020".

Al respecto dicha información debe ser usada solo con fines
académicos, debiendo mantenerse en completa reserva la identidad del
personal que participa.

Lima, 07 de Noviembre del 2020.



Firma:

Postfirma:

Pedro A. LOPEZ LOPEZ
COMISARIO P.D.
COMISARIA DE HUAYCAN