



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Evaluación de la calidad de atención de la comisaría  
PNP Alfonso Ugarte, en víctimas de robos menores,  
durante el año 2014, aplicando el modelo SERVQUAL**

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

**AUTOR:**

Br. Vladimir Ronald Salazar Tapia

**ASESOR:**

M.Sc. Abner Chávez Leandro

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración del talento humano

**PERÚ - 2015**

---

**Dra. Isabel Menacho Vargas**

**PRESIDENTE**

---

**M. Sc. Abner Chavez Leandro**

**VOCAL**

---

**Dra. Gladys Sánchez Huapaya**

**SECRETARIO**

### **Dedicatoria**

Con amor y gratitud a mi esposa e hijos por cederme su valioso tiempo y apoyo incondicional para lograr mi superación profesional

## **Agradecimiento**

Expreso mi agradecimiento a los asesores, docentes, directivos e instituciones que han colaborado en la materialización de la presente investigación.

A mi esposa y familiares por su apoyo fundamental en mi formación profesional, quienes a la distancia supieron siempre transmitirme su confianza y aliento para que supiera mantener el equilibrio como persona.

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo Vladimir Ronald Salazar Tapia, estudiante de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 07511514 con la tesis “Evaluación de la calidad de atención de la Comisaría PNP Alfonso Ugarte, en víctimas de robos menores, durante el año 2014, aplicando el modelo SERVQUAL”.

Declaro bajo juramento que:

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

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

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Escuela de Postgrado de la Universidad “Cesar Vallejo”, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación titulado: “Evaluación de la calidad de atención de la Comisaría PNP Alfonso Ugarte, en víctimas de robos menores, durante el año 2014, aplicando el modelo SERVQUAL”.

En este trabajo se describe el nivel de calidad (satisfacción) del servicio, brindado por la Comisaría PNP de Alfonso Ugarte, específicamente en el rubro “robos menores”, usando la metodología SERVQUAL, para lo que se realizó una adecuación de este cuestionario.

El estudio está compuesto por seis secciones, la primera denominada Planteamiento del problema, describe el problema de investigación, justificación, y objetivos, la segunda referida a antecedentes del estudio y a los fundamentos teóricos del mismo. La tercera sección, contiene las hipótesis de investigación y la definición de las variables de estudio, la cuarta sección, llamada marco metodológico, brinda las especificaciones de la metodología a usar para validar las hipótesis planteadas en el estudio (diseño, población e instrumentos), la quinta sección muestra los resultados obtenidos durante el trabajo y finalmente la última sección, la sexta, pone a la luz de la teoría y de otros estudios los resultados obtenidos, generando las conclusiones y sugerencias.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación al ser evaluada por sus amplios conocimientos y experiencia temática y en investigación, merezca su aprobación.

El Autor

## Índice

	<b>Págs.</b>
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	xiv
<b>I. Planteamiento del problema</b>	
1.1. Realidad Problemática	17
1.2. Formulación del problema	20
1.3. Problema general	20
1.4. Problemas específicos	20
1.5. Justificación, relevancia y contribución	21
1.6. Objetivos	22
<b>II. Marco referencial</b>	
2.1. Antecedentes	25
2.1.1. Antecedentes Nacionales	25
2.1.2. Antecedentes Internacionales	27
2.2. Marco teórico	29
2.3. Perspectiva teórica	34

<b>III. Hipótesis y variables</b>	
3.1. Hipótesis	42
3.1.1. Hipótesis General	42
3.1.2. Hipótesis Específicas	42
3.2. Identificación de variables	43
3.3. Descripción de variables	43
3.3.1. Definición conceptual	43
3.3.2. Definición operacional	43
3.4. Operacionalización de variables	43
<b>IV. Marco metodológico</b>	
4.1. Tipo de investigación	46
4.2. Población, muestra y muestreo	46
4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
4.4. Validación y confiabilidad del instrumento (si corresponde)	49
4.5. Procedimientos de recolección de datos	50
4.6. Métodos de análisis e interpretación de datos	50
4.7. Consideraciones éticas (si corresponde)	51
<b>V. Resultados</b>	
5.1. Presentación de resultados	53
<b>VI. Discusión</b>	61
<b>Conclusiones</b>	65
<b>Recomendaciones</b>	66
<b>Referencias bibliográficas</b>	68
<b>Anexos</b>	73
Anexo 1. Matriz de Consistencia	

Anexo 2. Cuestionario para medir las expectativas

Anexo 3. Cuestionario para medir el nivel de percepción del

Anexo 4. Confiabilidad

Anexo 5. Base de datos prueba piloto encuesta de expectativas

Anexo 6. Base de datos prueba piloto encuesta de percepción

Anexo 7. Certificados de validación

Anexo 8. Carta de autorización para la ejecución del estudio de la PNP

Anexo 9. Base de datos-expectativas

Anexo 10. Base de datos-percepción

## Lista de tablas

	<b>Págs.</b>
Tabla 1. Matriz de operacionalización de variable	44
Tabla 2. Distribución de preguntas por dimensiones	48
Tabla 3. Valoración de respuestas según escala de Likert	49
Tabla 4. Juicio de expertos	49
Tabla 5. Calidad del servicio en cuanto a elementos tangibles	53
Tabla 6. Calidad del servicio en cuanto a fiabilidad	54
Tabla 7. Calidad del servicio en cuanto a la capacidad de respuesta	55
Tabla 8. Calidad del servicio en cuanto a la seguridad	56
Tabla 9. Calidad del servicio en cuanto a la empatía	57
Tabla 10. Calidad del servicio de atención de la Comisaría PNP Alfonso Ugarte, en víctimas de robos menores	58

## Lista de figuras

	<b>Páginas</b>
Figura 1. Resumen Cronológico de los más Relevantes	32
Aportes sobre la Medición de la Calidad del Servicio	
Figura 2. Modelo de evaluación del cliente sobre la calidad del servicio	35
Figura 3. Posibles resultados de la ecuación de la calidad.	36
Figura 4. Calidad del servicio de los elementos tangibles	53
Figura 5. Calidad del servicio en cuanto a la fiabilidad	54
Figura 6. Calidad del servicio en cuanto a la capacidad de respuesta	55
Figura 7. Calidad del servicio en cuanto a la seguridad	56
Figura 8. Calidad del servicio en cuanto a la empatía	57
Figura 9. Calidad del servicio de atención de la Comisaría PNP	58
Alfonso Ugarte, en víctimas de robos menores	

## Resumen

La investigación titulada “Evaluación de la calidad de atención de la Comisaría PNP Alfonso Ugarte, en víctimas de robos menores, durante el año 2014, aplicando el modelo SERVQUAL”, se desarrolló con el propósito de conocer el nivel de calidad de servicio que presta dicha institución, específicamente a los ciudadanos que han sido víctimas de robos menores. Para ello se realizó una adaptación del cuestionario SERVQUAL creado por Zeithaml, Parasuramán y Berry (1998) al contexto de la comisaría, tomando en cuenta los componentes del modelo: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, el cual pasó por los procesos de validez y confiabilidad.

Bajo un diseño no experimental, transversal y descriptivo, se aplicaron los instrumentos a 140 sujetos que habían sido víctimas de robo menor durante el año 2014, obteniendo como resultados, que en todas las dimensiones del modelo, el nivel de calidad es bajo, siendo la brecha entre la expectativa y la percepción menor en el componente empatía. No obstante en términos generales y en todos los componentes, los usuarios de la comisaria refirieron estar poco satisfechos con el servicio recibido.

**Palabra clave:** Calidad de atención, satisfacción, expectativa, percepción.

## **Abstract**

The research entitled "Evaluation of the service quality PNP Police Alfonso Ugarte, victims of petty theft, 2014, using the SERVQUAL model" was developed with the purpose of knowing the quality of service provided that institution, specifically to citizens who have been victims of petty theft. To do an adaptation of the SERVQUAL questionnaire created by Zeithaml, Parasuraman and Berry (1998) to the context of the police station, taking into account the components of the model was made: tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy, who passed processes validity and reliability.

Under a non-experimental, descriptive cross-sectional design, instruments 140 subjects who had been victims of petty theft in 2014, obtaining as a result, in all dimensions of the model, the quality level is low, being applied gap between expectation and perception minor component empathy. However in general terms and in all components, curator users reported being dissatisfied with the service received.

**Keywords:** Service quality , satisfaction, expectation, perception.