



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión administrativa y su influencia en la calidad del servicio en la  
Comisaría Policía Nacional del Perú-Pomalca

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Paico Díaz, José Arcadio (ORCID: 0000-0003-0106-9328)

**ASESOR:**

Mag. Pisfil Benites, Nilthon Ivan (ORCID: 0000-0002-2275-7106)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

CHICLAYO - PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

A dios, mis padres y a mi esposa, quienes han sido la guía y el camino para poder llegar a este punto de mi carrera, que con su ejemplo y palabras de aliento nunca bajaron los brazos para que yo tampoco lo haga aun cuando todo se complicaba en estos tiempos difíciles, para la realización de esta tesis.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por darme la vida y guiar mis pasos día a día.

A mis maestros por su enseñanza para desarrollarme profesionalmente y haberme brindando todos sus conocimientos en especial al Mg. Nilthon Ivan PISFIL BENITES asesor de tesis.

## Índice de contenido

|   |     |
|---|-----|
| Carátula.....   | i   |
| Dedicatoria .....   | ii  |
| Agradecimiento .....                                      | iii |
| Índice de contenido .....                                 | ii  |
| Índice de tablas .....                                    | iii |
| RESUMEN .....   | v   |
| ABSTRACT .....  | vi  |
| I. INTRODUCCIÓN.....                                      | 1   |
| II. MARCO TEÓRICO .....                                   | 4   |
| III. METODOLOGÍA.....                                     | 9   |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación .....                 | 9   |
| 3.2. Variables y operacionalización.....                  | 10  |
| 3.3. Población, muestra y muestreo.....                   | 10  |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 11  |
| 3.5. Procedimientos .....                                 | 12  |
| 3.6. Métodos de análisis de datos.....                    | 13  |
| 3.7. Aspectos éticos .....                                | 13  |
| IV. RESULTADOS .....                                      | 14  |
| 4.1. Análisis Descriptivo .....                           | 14  |
| 4.2. Análisis Inferencial .....                           | 14  |
| V. DISCUSIÓN.....   | 19  |
| VI. CONCLUSIONES.....                                     | 21  |
| VII. RECOMENDACIONES .....                                | 22  |
| REFERENCIAS.....  | 23  |
| ANEXOS .....  | 29  |

## Índice de tablas

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1 Prueba de normalidad.....   | 14 |
| Tabla 2. Correlaciones entre variables de estudio .....                                 | 15 |
| Tabla 3. Correlaciones entre planificación y calidad de servicio.....                   | 16 |
| Tabla 4. Correlaciones entre organización y calidad de servicio .....                   | 17 |
| Tabla 5. Correlaciones entre dirección y calidad de servicio .....                      | 17 |
| Tabla 6. Correlaciones entre control y calidad de servicio .....                        | 18 |
| Tabla 7. La institución aplica instrumentos de gestión para la planificación .....      | 41 |
| Tabla 8. Se planifican las acciones de manera adecuada.....                             | 41 |
| Tabla 9. Las acciones planificadas son pertinentes .....                                | 42 |
| Tabla 10. El cumplimiento de las metas institucionales se debe a la planificación ..... | 42 |
| Tabla 11. Las acciones de planificación son cotidianas en la institución .....          | 42 |
| Tabla 12. Nivel planificación .....   | 43 |
| Tabla 13. Las acciones realizadas son previamente coordinadas.....                      | 43 |
| Tabla 14. Los canales de comunicación existentes son eficientes .....                   | 43 |
| Tabla 15. La institución cuenta con mecanismos para la coordinación .....               | 44 |
| Tabla 16. La institución hace las correcciones necesarias.....                          | 44 |
| Tabla 17. El liderazgo ejercido en la institución es adecuado .....                     | 45 |
| Tabla 18. Nivel organización.....   | 45 |
| Tabla 19. Las acciones realizadas cuentan con un liderazgo adecuado .....               | 45 |
| Tabla 20. La dirección de la institución conlleva al cumplimiento de las metas .....    | 46 |
| Tabla 21. Se usa mecanismos para una adecuada toma de decisiones .....                  | 46 |
| Tabla 22. Las decisiones tomadas son adecuadas.....                                     | 47 |
| Tabla 23. Las acciones planificadas son corregidas .....                                | 47 |
| Tabla 24. Nivel dirección.....  | 47 |
| Tabla 25. La institución realiza acciones de supervisión .....                          | 48 |
| Tabla 26. La institución ejecuta mecanismos de control .....                            | 48 |
| Tabla 27. Las acciones de control institucional hacen uso de instrumentos.....          | 49 |
| Tabla 28. Las acciones de supervisión son necesarias para la misión institucional ....  | 49 |
| Tabla 29. La institución ejecuta acciones de control .....                              | 49 |
| Tabla 30. Nivel control .....   | 50 |
| Tabla 31. La institución cumple con brindar el servicio de seguridad ciudadana.....     | 50 |
| Tabla 32. La institución cumple con su misión de brindar seguridad.....                 | 51 |
| Tabla 33. Las acciones programadas consideran la atención a la ciudadanía .....         | 51 |
| Tabla 34. La institución acude ante las solicitudes de la ciudadanía.....               | 51 |
| Tabla 35. Nivel fiabilidad.....   | 52 |

|   |    |
|---|----|
| Tabla 36. La institución cuenta con los recursos para solucionar problemas .....    | 52 |
| Tabla 37. El ciudadano es atendido por la institución de manera inmediata .....     | 53 |
| Tabla 33. La atención al ciudadano presenta problemas .....                         | 53 |
| Tabla 39. La institución cuenta con los recursos necesarios.....                    | 53 |
| Tabla 40. Nivel capacidad de respuesta .....  | 54 |
| Tabla 41. Los ciudadanos muestran confianza en el personal policial .....           | 54 |
| Tabla 42. La información es tratada con privacidad .....                            | 55 |
| Tabla 43. La institución genera confianza en la ciudadanía .....                    | 55 |
| Tabla 44. La institución mantiene en privado la información .....                   | 55 |
| Tabla 45. Nivel seguridad .....   | 56 |
| Tabla 46. La institución trata con amabilidad a los ciudadanos.....                 | 56 |
| Tabla 47. El personal policial trata con respeto a los ciudadanos .....             | 56 |
| Tabla 48. Los ciudadanos respetan y tratan con amabilidad al personal policial..... | 57 |
| Tabla 49. La institución ejecuta acciones como charlas.....                         | 57 |
| Tabla 50. Nivel empatía.....  | 58 |
| Tabla 51. La institución policial cuenta con los recursos suficientes .....         | 58 |
| Tabla 52. Los efectivos policiales hacen uso de la tecnología .....                 | 58 |
| Tabla 53. Los equipos asignados son usados para la misión institucional .....       | 59 |
| Tabla 54. El uso de tecnología hace que el servicio sea más eficiente .....         | 59 |
| Tabla 55. Nivel elementos tangibles .....   | 59 |

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como principal objetivo determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio en la Comisaría PNP del distrito de Pomalca en el año 2021, considerando un tipo de investigación básico, debido a que se amplió el conocimiento teórico relacionado con las variables de estudio, con un alcance correlacional, con un diseño no experimental, porque no se manipularán las variables de estudio, analizándolos en su mismo entorno y sin afectan su comportamiento; teniendo como hipótesis H1: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Comisaría PNP del distrito de Pomalca en el año 2021, y, H0: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Comisaría PNP del distrito de Pomalca en el año 2021. Por lo cual, se obtuvo como principal conclusión que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Comisaría PNP del distrito de Pomalca en el año 2021, la cual fue significativa a puesto que, el nivel de significancia resultó ser menor al 5% referido, rechazando la hipótesis nula y aprobando consiguiendo demostrar la relación significativa por variable y dimensión.

**Palabras claves.** Gestión administrativa, calidad de servicio, correlación.

## ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the influence of administrative management on the quality of service in the PNP Police Station of the Pomalca district in 2021, considering a basic type of research, due to the fact that the theoretical knowledge related to the study variables, with a correlational scope, with a non-experimental design, because the study variables will not be manipulated, analyzing them in the same environment and without affecting their behavior; taking as hypothesis H1: There is a significant relationship between administrative management and quality of service in the PNP Police Station of the Pomalca district in the year 2021, and, H0: There is no significant relationship between administrative management and quality of service in the Police Station PNP of the Pomalca district in 2021. Therefore, it was obtained as the main conclusion that there is a significant relationship between administrative management and quality of service in the PNP Police Station of the Pomalca district in 2021, which was significant to since, the level of significance turned out to be less than the 5% referred, rejecting the null hypothesis and approving, managing to demonstrate the significant relationship by variable and dimension.

**Keywords.** Administrative management, quality of service, correlation.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las entidades del estado cuentan con una gran cantidad de procesos administrativos con la finalidad de regular y supervisar el accionar de los funcionarios públicos y cubrir las necesidades (Corazza & Musso, 2021; Molinos-Senante, Muñoz & Chamorro, 2019; Mayumana, Borghi, Anselmi, Mamdami & Lange, 2017). De los servicios con mayor demanda en la ciudadanía, es la seguridad ciudadana es una de las que tiene mayor demanda en la actualidad debido a los crecientes niveles de actos delictivos cometidos en las principales ciudades del mundo (Cleven, Mettler, Rohner, & Winter, 2016; Abd Rahman, Mohamad, & Abd Rahman, 2014; Junyent, y otros, 2009).

Sin embargo, como todo proceso en la gestión pública, la seguridad ciudadana cuenta con procesos administrativos que garanticen la disposición de recursos logísticos, humanos y financieros de tal manera que los ciudadanos experimenten mejores servicios que satisfagan sus necesidades inmediatas (Na, Xiaofei, Yang, & Ming, 2012; Hamid, Mahmood, & Mohammed, 2021; Hamui-Sutton, y otros, 2014).

En México, se implementó un sistema de evaluación de desempeño (SED) a nivel administrativa con el fin de monitorear los planes nacionales, a través de las dependencias dando seguimiento a los indicadores de las acciones con el objetivo de informar al jefe inmediato (Tavares, Lucchesi, Larranaga & Bettella, 2021; Yilmaz, Ari & Emre, 2021; Aguirre, 2015). Estos procedimientos han logrado ampliar la cobertura de los servicios entregados ya que aún cuentan con una amplia brecha de atención de los servicios públicos dejando evidencia.

En similares circunstancias se presenta Jamaica donde cuenta con mecanismos para la evaluación de la gestión administrativa como “Performance Monitoring and Evaluation System” lo cual genera grupos de trabajo en diferentes niveles de la gestión administrativa, con lo cual se cubre las necesidades de capacitación en los funcionarios corrigiendo así los indicadores de resultados. Mediante este programa, Jamaica enfrenta sus deficiencias en los servicios prestados con mayor necesidad (Mavisakalyan, otrachsheko & Popova, 2021; Morales, 2017; Palma, 2017).

En el Perú, las entidades del estado buscan entregar bienes para la ciudadanía priorizando el gasto en el logro de los objetivos, con ello, mejorar la seguridad ciudadana brindada por la Policía Nacional del Perú (PNP) con la cual se diseñan e implementan procesos administrativos y operativos para la satisfacción de la ciudadanía.

El gobierno peruano cuenta con diversos instrumentos para la planificación de donde emanen los diferentes objetivos nacionales, objetivos nacionales o estrategias sectoriales. Estos planes cuentan la asignación de recursos para las metas y objetivos institucionales, sin embargo, los recursos asignados no son suficientes para garantizar la calidad en los servicios priorizados, entre las cuales tenemos a la seguridad ciudadana la cual es brindada por la PNP.

Pomalca es un distrito del departamento de Lambayeque, la cual cuenta con 23,092 habitantes. Las características delictivas indican que en el año 2019 se registraron 30 delitos, así mismo, 140 delitos contra el patrimonio, 5 delitos contra la fe pública, 17 delitos contra la salud pública y 135 por violencia familiar, para los cuales cuentan con procesos administrativos con diferentes deficiencias como el presupuesto asignado S/. 273,540.00 y la inadecuada ejecución de los recursos del estado, por lo cual, la calidad del servicio entregado a la ciudadanía es baja.

El autor se formula la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo influye la gestión administrativa en la calidad del servicio en la Comisaría PNP del distrito de Pomalca en el año 2021?, además, se formula los siguientes problemas específicos: ¿Cómo se relaciona la planificación con la calidad del servicio de la Comisaría PNP del distrito de Pomalca en el año 2021?, ¿Cómo se relaciona la organización con la calidad del servicio de la Comisaría PNP del distrito de Pomalca en el año 2021?, y, ¿Cómo se relaciona la dirección con la calidad del servicio de la Comisaría PNP del distrito de Pomalca en el año 2021?, y ¿Cómo se relaciona el control con la calidad del servicio de la Comisaría PNP del distrito de Pomalca en el año 2021?

La justificación social de esta investigación se centra en que los servicios de seguridad que entrega el Estado debe considerar la fiabilidad en la atención brindada que percibe el ciudadano, además de una adecuada capacidad de

respuesta por parte de los servidores públicos de la seguridad ciudadana, debe generar confianza en la seguridad que otorga y empatía con el ciudadano. Para ello, se analiza la gestión administrativa y el efecto que puede tener esta variable en la Comisaría PNP del distrito de Pomalca a los ciudadanos.

Además, esta investigación cuenta con una justificación teórica debido a que es necesario analizar conceptual y teóricamente la operacionalización de las variables de interés, siendo necesario tener mayor comprensión de la variable de interés.

Finalmente, se cuenta con una justificación metodológica debido a que se elabora el presente documento considerando como base al método científico, de tal manera que se elabora instrumentos como encuestas considerando criterios de validez interna, validez externa, fiabilidad y eficacia. Con la aplicación de método científico se alcanzarán conclusiones que respondan a los objetivos planteados.

El objetivo general de esta investigación es: Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio en la Comisaría PNP del distrito de Pomalca en el año 2021. Los objetivos específicos son: a) Determinar la relación de la planificación con la calidad del servicio en la Comisaría PNP del distrito de Pomalca en el año 2021, b) Determinar la relación de la organización con la calidad del servicio en la Comisaría PNP del distrito de Pomalca en el año 2021, c) Determinar la relación de la dirección con la calidad del servicio en la Comisaría PNP del distrito de Pomalca en el año 2021, d) Determinar la relación del control con la calidad del servicio en la Comisaría PNP del distrito de Pomalca en el año 2021.

Así mismo, la hipótesis planteada en esta investigación es: H1: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Comisaría PNP del distrito de Pomalca en el año 2021, y, H0: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Comisaría PNP del distrito de Pomalca en el año 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes para la presente son:

A nivel internacional, en Ecuador la investigación presentada por Rocafuerte (2019) evaluó la gestión de lo administrativo y calidad en los servicios en una empresa de transporte, para alcanzar el grado de ingeniero en administración. Esta investigación cuenta con una metodología del tipo correlacional, descriptivo, con análisis documental y un diseño no experimental, aplicando entrevistas y encuestas a los trabajadores administrativos de la cooperativa. Los resultados muestran que los servicios no cumplen con las expectativas planteadas, por lo que se propuso mejoras. Las conclusiones indican que la gestión no es la adecuada por que no cumplen con la calidad percibida por los usuarios, además, la calidad es regular debido a las deficiencias en las entregas de bienes, seguridad, tiempo de espera y atención al usuario.

En Colombia, la investigación realizada por Sabogal y Vargas (2017) en la que se implementó unos métodos para una nueva gestión en lo administrativo para un mejor desempeño. La metodología fue mixta, cuantitativa y cualitativa, con análisis de datos y un diseño no experimental, además, se aplicaron cuestionarios a los trabajadores. Las conclusiones a las que se llegaron son: según el diagnóstico realizado sobre la implementación de una estrategia para fortalecer el desempeño de egresados de la universidad, se pudo verificar que la recepción, discusión, integración y colaboración de la gestión administrativa. Los aspectos administrativos, logísticos y humanos son acciones puntuales en los procesos de la universidad.

En Ecuador, la investigación realizada por Zeta (2016) determinó la relación directa de la gestión de lo administrativo y satisfacción de los usuarios. La metodología aplicada fue del tipo descriptiva y correlacional, se aplicó encuestas a trabajadores administrativos de la Universidad mencionada. Los resultados indican que las variables no se relacionan con una significancia de 0,3, lo cual es mayor a 0,05, además, en la medida que mejoran los procesos esta no se relaciona con la calidad.

A nivel nacional, Quispe (2020) estableció la relación entre la variable gestión de lo administrativo y la calidad en una municipalidad. La metodología aplicada

fue la cuantitativa, del tipo básico, correlacional y no experimental. Los resultados mostraron que existe influencia con un Rho Spearman de 0,874 con una significancia de 0,000. La conclusión indica que hay relación y eficiencia con un Rho Spearman de 0.398 (sig. 0,0000), así mismo, hay relación entre las variables de interés con un Rho Spearman de 0,766 (sig. 0,000), de la misma forma, existe relación entre las variables de estudio en el servicio con un Rho Spearman de 0,808 (sig. 0,000) y relación entre las variables de estudio en el servicio con un Rho Spearman de 0,734 (sig. 0,000).

La investigación presentada por Barrera y Ysiuza (2018) determinó como la gestión administrativa y la calidad se relacionan. La tesis fue de diseño no experimental, del tipo descriptivo y correlacional, la muestra fue de 74 colaboradores y 133 ciudadanos. Los resultados encontrados fueron: en la dimensión gestión de lo administrativo no se desarrolló de manera adecuada con las siguientes proporciones: planeación (41%), organización (25%), dirección (15%) y control (23%), y respecto a la calidad no se desarrollo de manera adecuada. La conclusión de esta investigación indica que existe una fuerte relación entre la gestión administrativa de la municipalidad y la calidad del servicio que reciben los ciudadanos, con una correlación de 0,872.

Finalmente, la investigación presentada por Mendoza (2018) determinó la influencia entre la gestión y la calidad en un hospital. La metodología fue correlacional y no experimental. Los resultados indican que hay una influencia y fuerte correlación con un Rho Spearman 0,958 (sig. 0,000). Las conclusiones indican que hay relación entre planeamiento y calidad de la atención en la institución de estudio con un Rho Spearman de 0,776 (sig. 0,000), además, hay relación entre la organización y calidad de atención en la institución de estudio con un Rhho Spearman de 0,668 (sig. 0,000), finalmente, hay relación entre control y calidad en la institución en estudio con un Rho Spearman 0,730 (sig. 0,000).

Las bases teóricas descritas a continuación describen los fundamentos necesarios para comprender las variables de estudio.

La gestión administrativa es definida por Drucker emitida en el año 1963, como el producto de la eficacia y la eficiencia donde hacer bien las cosas se considera

eficiencia, mientras que, hacer las cosas correctas se considera como eficacia (Robbins & Coulter, 2012). El tema de la definición de Drucker se basa en el “trabajo del conocimiento”. Por otro lado, Fayol lo definió como, “administrar es pronosticar y planificar, organizar, ordenar, coordinar y controlar (Prasad & Gulshan, 2011).

Bajo la misma escuela clásica de administración, la escuela contemporánea de pensamiento para la administración científica son la gestión administrativa y las organizaciones burocráticas (Robbins & Coulter, 2012; Sridhar, 2017). Esta escuela de pensamiento se basa en principios de gestión tradicionales o administrativos, mientras que los exponentes destacados incluyen a Henri Fayol, Chester Barnard y Colnel Urwick (Sridhar, 2017). Henri Fayol realizó su contribución en el campo de la gestión administrativa centrándose principalmente en el enfoque operativo a través de 14 principios de gestión. Fayol mencionó que los niveles gerenciales y la organización en su conjunto (Sridhar, 2017) se pueden dividir en seis grupos, administrativo, de seguridad, contable, financiero, comercial y técnico mientras se enfoca en las (Robbins & Coulter, 2012). Fayol hizo mucho hincapié en la racionalidad, la lógica y la coherencia (Sridhar, 2017).

El PDCA (planificar-hacer-verificar-actuar) es un ciclo de cuatro pasos que se usa como esquema del proceso de mejora. HoshinKanri mencionó que el método japonés de gestión estratégica se basa en el ciclo PDA (Akao, 2004). El ciclo planificar-hacer-verificar-actuar también se refiere en el concepto de gestión estratégica basado en BalancedScorecard (Kaplan & Norton, 2008). El ciclo PDCA tiene raíces de este concepto en el siglo XVII y el método científico moderno desarrollado por Francis Bacon. Hasta su época, la ciencia dependía de la lógica deductiva para interpretar la naturaleza.

Como parte de las dimensiones, se considera a las etapas del ciclo PDCA podrían interpretarse de la siguiente manera (Maruta, 2012): Planificar. Planifique lo que desea lograr y defina cómo sabrá cuándo se logra. No continúe sin un plan. Determinar los objetivos (expresados en forma medible) a alcanzar y los métodos para lograrlos; Organizar lo que se ha planeado. Realice la prueba implementando los métodos de acuerdo con el plan; Dirigir qué tan bien cumplió

con las expectativas. Observe los efectos. Examine los resultados obtenidos. ¿Se alcanzan los objetivos del plan? Busque la posible desviación del plan; pruebe el plan de acuerdo con la información obtenida durante el ciclo. ¿Sigue siendo válido el razonamiento subyacente al plan? ¿Se han producido cambios?; Actuar. ¿Qué lecciones se pueden aprender del ciclo? Adoptar y perpetuar métodos que hayan tenido éxito de lo contrario, determine las causas fundamentales y corrija la implementación. ¿Es razonable continuar con el plan? ¿Se necesita algún ajuste en el plan para el próximo ciclo? ¿Debe adaptarse o repensarse el plan?

Calidad del servicio es definida por Paul, Mittal y Srivastav (2016), como la diferencia entre lo que un cliente esperaba de un servicio antes de encontrarlo y sus percepciones del servicio una vez recibido.

Las métricas o atributos de la calidad del servicio se utilizan para medir la orientación de los servicios. Las perspectivas de la calidad se han descrito como los elementos o factores o parámetros ampliamente aceptados y adoptados. Estos parámetros se adoptan para medir la satisfacción de los cliente en cualquier organización (Alzaydi, Ali-Hajla, Nguyen, & Jayawardhena, 2018).

El modelo SERVQUAL se adopta comúnmente para comprender la satisfacción del cliente. Se adopta especialmente para medir las brechas en la orientación al servicio. El SERVQUAL a lo largo de los años ha sido ampliamente aplicado por muchos autores (Alzaydi, Ali-Hajla, Nguyen, & Jayawardhena, 2018).

Como parte de las dimensiones, se menciona a la confiabilidad se ha definido como la capacidad de la empresa para brindar servicios de manera precisa y eficiente (Alzaydi, Ali-Hajla, Nguyen, & Jayawardhena, 2018). En un estudio que utilizó el instrumento SERVQUAL para evaluar las métricas de satisfacción del cliente en los servicios del sector público, Wisniewki (2001) encontró que la confiabilidad tenía puntajes de brecha positivos, lo que significa que lo que los clientes esperaban fue superado por la biblioteca pública. De manera similar, en Paul, Mittal y Srivastav (2016) encontraron que, en los bancos del sector público y privado, la confiabilidad influyó positivamente en la satisfacción del cliente. El estudio también encontró que la confianza y los servicios confiables influyeron

en la evaluación en los bancos del sector público y privado. Los usos fiables de Internet, los cajeros automáticos y los tiempos de funcionamiento se citaron como ejemplos considerados por los clientes.

La capacidad para las respuestas es la capacidad de proporcionar servicios oportunos (Alzaydi et al. 2018). Andrews & Turner (2017), en un estudio sobre la experiencia del cliente en el sector público del Reino Unido, establecieron que la calidad del desempeño de los empleados, marcada por la capacidad de respuesta, la competencia y la rapidez, influía en la satisfacción del cliente. Silvestri, Aquilani, & Rugieri (2017), en un estudio sobre el turismo termal, encontró que el deseo de los empleados de ayudar a los clientes, la rapidez de los servicios y la capacidad de brindar atención individualizada a los clientes proporcionaban una mayor satisfacción al cliente.

La seguridad significa el conocimiento, la competencia, la cortesía, la seguridad y la capacidad de los empleados para inspirar confianza y generar confianza en los clientes (Alzaydi, Ali-Hajla, Nguyen, & Jayawardhena, 2018). Los hallazgos empíricos de un estudio de Kant & Jaiswal (2017) revelan que la garantía fue un antecedente significativo de la satisfacción del cliente en público. Bancos del sector en la India. De manera similar, Kaura (2013), en un estudio sobre bancos en la India, encontró que la métrica de garantía tenía una influencia positiva en la satisfacción del cliente.

La empatía indica la provisión de una atención personalizada e individualizada a los clientes. Abarca el acceso, las comunicaciones eficaces, las necesidades de los clientes impulsados por el mercado y la amabilidad (Alzaydi, Ali-Hajla, Nguyen, & Jayawardhena, 2018).

Los elementos tangibles, significan las instalaciones físicas, la apariencia del personal, la imagen corporativa, la limpieza y los elementos intangibles (Alzaydi, Ali-Hajla, Nguyen, & Jayawardhena, 2018).

### III. METODOLOGÍA

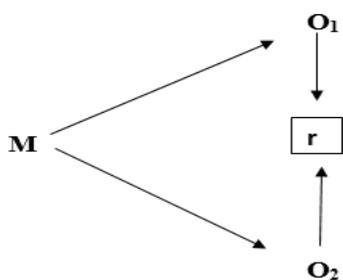
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Según Popper (1934) el método científico ocupa un lugar importante en la ciencia ya que permite abordar problemas sustantivos de la sociedad. Mediante este método se puede dirigir los esfuerzos del investigador hacia el problema central de una manera estructurada y organizada, pues este método considera una estructura de doctrinas científicas y plantea problemas que cuenta con la aceptación general.

Fue una investigación básico debido a que se ampliará el conocimiento teórico relacionado con las variables de estudio, basándose en información procedente del procesamiento de datos para describir teóricamente nuevos enfoques o aportar conceptualmente al conocimiento generando una aporte relevante (Ceroni, Mario, 2010).

Además, fue correlacional debido a que los objetivos propuestos requieren estimar la influencia entre variables. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) las tesis correlacionales miden las variables y sus relaciones.

Además, la tesis fue no experimental, ya que no se manipularon las variables de estudio, analizándolos en su mismo entorno y sin afectan su comportamiento (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).



Donde:

M: Muestra.

O1: Variable gestión administrativa.

O2: Variable calidad del servicio.

r: Rho spearman

### **3.2. Variables y operacionalización**

Variable: Gestión administrativa

La gestión administrativa es el proceso administrativo donde aplica el planificar y organizar la estructura organizacional, además, la dirección y control de cada actividad (Falconi, Luna, Sarmiento, & Andrade, 2019).

La gestión administrativa tiene como dimensiones a la planificación, organización, dirección y control.

Variable: Calidad del servicio.

La calidad de servicio es la diferencia entre las expectativas de los clientes y sus percepciones esperadas (Duque, 2005).

La calidad del servicio tiene como dimensiones a la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

La población fue integrada por los efectivos policiales que realizan actividad administrativa en la comisaria PNP de Pomalca.

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) en la elaboración de un documento científico se considera como población a las personas, empresas, clientes, etc. que cuentan con características similares entre ellas.

En cuanto a la muestra de estudio, se consideró al total de efectivos policiales de la comisaría PNP de Pomalca, es decir, a los 50 efectivos policiales que realizan actividades administrativas en la Comisaría PNP de Pomalca.

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) la muestra es un sub conjunto de la población identificada, es decir, personas, empresas, pacientes, etc. que guardan similares características a la composición de la población.

- **Criterio de inclusión:**

Los criterios aplicados para la inclusión de efectivos policiales en la muestra son:

1) Personal que labore en áreas administrativas de la Comisaría PNP de Pomalca.

2) Personal administrativo con una antigüedad de labores mayor a 01 año.

- **Criterios de exclusión:**

Los criterios aplicados para la exclusión de efectivos policiales en la muestra son:

1) Personal que labore en áreas administrativas de la Comisaría PNP de Pomalca.

2) Personal administrativo con una antigüedad de labores menor a 01 año.

## **Muestreo**

Debido a la acotada población no fue necesario el cálculo de una muestra, por lo que se determinó que se aplicará una recolección de información aplicando una metodología censal, es decir, a los 50 efectivos policiales que realizan labores administrativas de la Comisaría de Pomalca.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Se consideró como técnica a aplicar a la encuesta por que cumple con las características necesarias para alcanzar los objetivos planificados.

Según Ramirez y Swerg (2012) la encuesta es un conjunto de preguntas diseñadas para recoger información de la muestra. Con la encuesta se puede recoger información de las opiniones de las unidades de estudio que conforman la muestra. La encuesta será diseñada bajo una estructura de Escala Likert.

## **Validez**

### **Validez de contenido**

Se consideró la opinión de profesionales en el tema de estudio a manera de juicio de expertos. Estos profesionales podrán garantizar que las preguntas

elaboradas cumplan con las condiciones mínimas requeridas para la validez necesario en este estudio.

Se solicitará la validación por juicio de expertos a los siguientes expertos:

- Mg. Gianmaro Ñañez Cortéz.
- Mg. Miguel Sánchez Vidal.
- Mg. Oscar Paredes Vilca

### **Validez de Criterio**

El desarrollo teórico de las variables de estudio será suficiente para cumplir con la validez de criterio. Las variables de estudio serán operacionalizadas para identificar sus dimensiones e indicadores, dejando evidencia de la validez correspondiente.

### **Validez de constructo**

La sustentación de aportes científicos y conclusiones que emergen del estudio serán citadas considerando la mención de diferentes. Por ello, las variables de estudio serán descritos conceptualmente para garantizar dicha validez.

### **Confiabilidad**

Se usó el Alfa de Cronbach para garantizar la confiabilidad del instrumento, para ello se aplicará una prueba piloto en 10 efectivos policiales que laboren en actividades administrativas en la comisaría de Pomalca.

El Alfa de Cronbach es una prueba de confiabilidad que toma valores entre cero y uno, donde un valor igual o mayor a 0.75 es considerado como un instrumento de buena confiabilidad. El valor obtenido fue de 0.83 en la variable gestión y 0.81 para la variable calidad, es decir, los instrumentos son confiables. En conclusión, ambos instrumentos son confiables.

### **3.5. Procedimientos**

- 1) Se plantean una revisión exhaustiva de teorías relacionadas al tema;
- 2) Se planifica y ejecuta el cuestionario en prueba piloto;

- 3) Se ejecuta la aplicación del instrumento en la muestra seleccionada;
- 4) Se procesa la información en Excel y SPSS 24.
- 5) Se interpreta los resultados.
- 6) Se elabora las conclusiones.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

- Se estableció las hipótesis estadísticas apropiadas para conocer las condiciones de normalidad en la conformación de los datos.

- Se realizaron las pruebas estadísticas de normalidad en los datos mediante los estadísticos de Kolmogórov-Smirnov (K-S), para identificar la distribución normal en los datos obtenidos.

Pruebas finales: Será aplicable la correlación Rho de Spearman (Hernández, 2012).

- Análisis e interpretación de datos: Se aplicaron estadísticos descriptivos e inferenciales para alcanzar los objetivos planteados.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se aplicó el criterio de consentimiento informado, con la cual se informó a los participantes las condiciones en las cuales participa de la investigación.

Se consideró el criterio de privacidad de la información, con la cual el autor de la presente investigación asegurará que la información no será manipulada de manera intencional e indebida conservando total privacidad de la información a la cual pueda acceder.

Finalmente, se aplicó el criterio de credibilidad ya que los resultados y conclusiones serán el fiel reflejo de la información a la cual se ha podido acceder, la cual fue provista por las personas participantes de la recolección de la información, sin manipulaciones preliminares.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis Descriptivo

Con fines de profundizar en descripción de las variables de estudio, se presentan las dimensiones por variables en sus niveles (Siempre, Casi siempre, A veces, Casi nunca y Nunca). Este análisis se presenta en los anexos.

### 4.2. Análisis Inferencial

Para responder a este objetivo se presenta el análisis de normalidad de las variables, para lo cual se presentan las hipótesis correspondientes:

#### Pruebas de Normalidad

H1: Las variables de estudio no distribuyen normal.

H0: Las variables de estudio distribuyen normal.

Tabla 1

#### *Prueba de normalidad*

|                              | Shapiro-Wilk |    |      |
|------------------------------|--------------|----|------|
|                              | Estadístico  | gl | Sig. |
| Total gestión administrativa | ,873         | 50 | ,000 |
| Total calidad del servicio   | ,898         | 50 | ,000 |

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

De acuerdo a la tabla anterior, se manifiesta que, la variable Gestión administrativa se encontró con valores estadísticos de 0.873 ( $0,05 < 0,00$ ); verificándose los niveles de significancia menores al 5%, con lo cual se describe que la variable no distribuye normal.

A su vez, de acuerdo a la tabla anterior, se manifiesta que, la variable de calidad de servicio contó con valores estadísticos de 0.898 ( $0,05 < 0,000$ ) verificándose los niveles de significancia menores al 5%, con lo cual se describe que la variable como dimensiones, resulta no tener una distribución normal.

Por lo tanto, se tiene que las variables Gestión administrativa y Calidad de servicio no distribuyen normal, por lo cual, para fortalecer la investigación,

aplicaremos estadísticos no paramétricos, en este caso, la correlación Rho Spearman.

### Resultados del objetivo general.

H1: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio.

H0: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio.

Tabla 2.

*Correlaciones entre variables de estudio*

|                 |                              |  | Total gestión administrativa | Total calidad del servicio |
|-----------------|------------------------------|--|------------------------------|----------------------------|
| Rho de Spearman | Total gestión administrativa | Coef. Correl.<br>Sig. (bilateral)<br>N | 1,000<br>.<br>50             | ,467**<br>,001<br>50       |
|                 | Total calidad del servicio   | Coef. Correl.<br>Sig. (bilateral)<br>N | ,467**<br>,001<br>50         | 1,000<br>.<br>50           |

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

### Interpretación:

El resultado presentado muestra una significancia de 0,001 lo cual es menor al parámetro de 0,05, lo cual indica que se aprueba la hipótesis (H1), con lo que se concluye que las variables se relacionan de manera significativa.

### Influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio

| Modelo |                              | Coeficientes no estandarizados |             | Coeficientes estandarizados |       | Sig. |
|--------|------------------------------|--------------------------------|-------------|-----------------------------|-------|------|
|        |                              | B                              | Desv. Error | Beta                        | t     |      |
| 1      | (Constante)                  | 40,901                         | 9,643       |                             | 4,242 | ,000 |
|        | Total gestión administrativa | ,533                           | ,112        | ,565                        | 4,743 | ,000 |

a. Variable dependiente: Total calidad del servicio

### Interpretación:

La influencia de la gestión administrativa fue 0,533 lo cual indica que el incremento de un punto de preferencias del encuestado en gestión administrativa incrementaría en un 53,3% a la calidad del servicio.

### Resultado del primer objetivo específico

H1: Existe relación significativa entre la planificación y la calidad del servicio.

H0: No existe relación significativa entre la planificación y la calidad del servicio.

Tabla 3.

#### *Correlaciones entre planificación y calidad de servicio*

|                 |                            |                  | Total calidad del servicio | Planificación |
|-----------------|----------------------------|------------------|----------------------------|---------------|
| Rho de Spearman | Total calidad del servicio | Coef. Correl.    | 1,000                      | ,405**        |
|                 |                            | Sig. (bilateral) | .                          | ,004          |
|                 |                            | N                | 50                         | 50            |
|                 | Planificación              | Coef. Correl.    | ,405**                     | 1,000         |
|                 |                            | Sig. (bilateral) | ,004                       | .             |
|                 |                            | N                | 50                         | 50            |

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

### Interpretación:

El resultado presentado muestra una significancia de 0,004 lo cual es menor al parámetro de 0,05, lo cual indica que se rechaza la hipótesis nula, con lo que se concluye que las variables se relacionan de manera significativa.

### Resultados del segundo objetivo específico.

H1: Existe relación significativa entre la organización y la calidad del servicio.

H0: No existe relación significativa entre la organización y la calidad del servicio.

Tabla 4.

*Correlaciones entre organización y calidad de servicio*

|                    |                               |                  | Total<br>calidad del<br>servicio | Organización |
|--------------------|-------------------------------|------------------|----------------------------------|--------------|
| Rho de<br>Spearman | Total calidad<br>del servicio | Coef. Correl.    | 1,000                            | ,330*        |
|                    |                               | Sig. (bilateral) | .                                | ,019         |
|                    |                               | N                | 50                               | 50           |
|                    | Organización                  | Coef. Correl.    | ,330*                            | 1,000        |
| Sig. (bilateral)   |                               | ,019             | .                                |              |
| N                  |                               | 50               | 50                               |              |

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

**Interpretación:**

El resultado presentado muestra una significancia de 0,019 lo cual es menor al parámetro de 0,05, lo cual indica que se rechaza la hipótesis nula, con lo que se concluye que las variables se relacionan de manera significativa.

**Resultados del tercer objetivo específico.**

H1: Existe relación significativa entre la dirección y la calidad del servicio.

H0: No existe relación significativa entre la dirección y la calidad del servicio.

Tabla 5.

*Correlaciones entre dirección y calidad de servicio*

|                    |                                  |                  | Total calidad<br>del servicio | Dirección |
|--------------------|----------------------------------|------------------|-------------------------------|-----------|
| Rho de<br>Spearman | Total<br>calidad del<br>servicio | Coef. Correl.    | 1,000                         | ,457**    |
|                    |                                  | Sig. (bilateral) | .                             | ,001      |
|                    |                                  | N                | 50                            | 50        |
|                    | Dirección                        | Coef. Correl.    | ,457**                        | 1,000     |
| Sig. (bilateral)   |                                  | ,001             | .                             |           |
| N                  |                                  | 50               | 50                            |           |

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

**Interpretación:**

El resultado presentado muestra una significancia de 0,001 lo cual es menor al parámetro de 0,05, lo cual indica que se rechaza la hipótesis nula, con lo que se concluye que las variables se relacionan de manera significativa.

### Resultados del cuarto objetivo específico.

H1: Existe relación significativa entre el control y la calidad del servicio.

H0: No existe relación significativa entre el control y la calidad del servicio.

Tabla 6.

*Correlaciones entre control y calidad de servicio*

|                 |                      |                  | Total calidad del servicio | Control |
|-----------------|----------------------|------------------|----------------------------|---------|
| Rho de Spearman | Total                | Coef. Correl.    | 1,000                      | ,422**  |
|                 | calidad del servicio | Sig. (bilateral) | .                          | ,002    |
|                 |                      | N                | 50                         | 50      |
|                 | Control              | Coef. Correl.    | ,422**                     | 1,000   |
|                 |                      | Sig. (bilateral) | ,002                       | .       |
|                 |                      | N                | 50                         | 50      |

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

### Interpretación:

El resultado presentado muestra una significancia de 0,002 lo cual es menor al parámetro de 0,05, lo cual indica que se rechaza la hipótesis nula, con lo que se concluye que las variables se relacionan de manera significativa.

## V. DISCUSIÓN

En cuanto al objetivo principal, se manifestó que existe relación en el análisis de las variables de estudio, de manera significativa a un nivel de 0.873 ( $0,000 < 0,000$ ) resultando ser menor al 5% referido, con lo cual se aprueba la hipótesis evaluada. Además, de ello se manifestó como relación directa, con lo cual, se manifiesta resultados similares a Quispe (2020) quien estimó una relación entre las variables de interés, con la aplicación de una metodología cuantitativa, correlacional y no experimental. Se aplicaron cuestionarios a los trabajadores de áreas administrativas. El resultado de esta investigación mostró una relación Spearman de 0,874. La conclusión indica que hay relación entre gestión de lo administrativo y eficiencia con un Rho Spearman de 0.398 (sig. 0,0000), así mismo, hay una correlación entre gestión de lo administrativo y relevancia del servicio con un Rho Spearman de 0,766 (sig. 0,000), de la misma forma, existe incidencia de la gestión de lo administrativo y pertinencia en el servicio con un Rho Spearman de 0,808 (sig. 0,000) y una relación entre la gestión de lo administrativo y satisfacción en el servicio con un Rho Spearman de 0,734 (sig. 0,000); a su vez, encontrando un resultado similar, mencionamos a Saavedra (2019) determinó la relación entre las variables de interés.

Se determinó la relación entre las variables de estudio de la Comisaría, se evidencia un nivel de ,004 resultando ser menor al 5% referido, con lo cual se aprueba la hipótesis evaluada. Todo esto va de acuerdo a los resultados obtenidos por Mendoza (2018) que determinó la correlación entre las variables de interés. La metodología fue hipotético, deductivo, positivista, correlacional y no experimental. Los resultados indican que hay relación entre las variables con un coeficient de Spearman 0,958 (sig. 0,000). Las conclusiones indican que hay una relación significativa entre planeamiento y calidad de la atención en la institución de estudio con un Rho Spearman de 0,776 (sig. 0,000); a su vez, los resultados son también similares a los de Dulanto (2019) quien explicó la existencia de una relación entre las variables de interés.

Se determinó la relación entre las variables de interés, se evidencia que fue significativa a un nivel de ,019 resultando ser menor al 5% referido, con lo cual se aprueba, teniendo relación nuevamente con Mendoza (2018) que determinó la relación entre las variables de estudio. La metodología fue hipotético, positivista, correlacional y no experimental. Los resultados evidencian una

relación de correlación con un Rho Spearman 0,958 (sig. 0,000). Las conclusiones indican que hay una relación entre las variables con un coeficiente de correlación de 0,776 (sig. 0,000), además, hay relación entre las variables en la institución de estudio con un Rho Spearman de 0,668 (sig. 0,000), finalmente, hay una relación entre las variables en la institución en estudio con un Rho Spearman 0,730 (sig. 0,000); sin embargo, todo va en contra de lo citado por Zeta (2016) expresó que hay relación entre las variables de interés la cual fue presentada en la revista científica Sur Academi de Ecuador. La metodología fue descriptiva y de alcance correlacional con la aplicación de cuestionarios a los trabajadores de la institución. Los resultados muestran relación entre las variables de estudio con un valor de 0,3, lo cual es mayor a 0,05.

Se evidenció que hay relación entre las variables de manera significativa a un nivel de ,0.001 resultando ser menor al 5% referido, con lo cual se aprueba la hipótesis evaluada. Lo mismo Basantes (2016) y Campos (2017) concluyeron que ha mejorado la calidad del servicio en la biblioteca, debido a la mejor percepción de los servicios por los usuarios.

Se encontró que la relación entre las variables fue importante a un nivel de ,0.002 resultando ser menor al 5% referido, con lo cual se aprueba la hipótesis evaluada; todo esto, en relación a lo investigado por Chambilla (2017) demostró la relación entre las variables de interés muestran que la gestión tiene un 23,8 % de la percepción de los estudiantes tienen un nivel bueno, además, el 32,5% tiene un nivel regular y un 43,8% cuenta con un nivel malo; por otro lado, el 23,8 % de los estudiantes cuenta con un nivel bueno de la Calidad, el 36,3% cuenta con un nivel regular y un 40% considera un nivel malo, por lo cual concluyó que la gestión administrativa se relaciona con la calidad en el servicio, esto debido a la información recogida de los estudiantes, quien analizó la dimensión control, lo mismo menciona Pando (2019) determinó la influencia de la gestión en la calidad sobre la gestión administrativa, concluyendo que la gestión administrativa es deficiente y la calidad del servicio es mala. Por todo lo anteriormente mencionado, se refleja la fuerte relación entre variables, en la cual, si una aumenta, la otra también aumentará, o como en estos ejemplos, si una disminuye, la otra también disminuirá.

## VI. CONCLUSIONES

1. Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Comisaría PNP del distrito de Pomalca en el año 2021, la cual fue significativa a puesto que, el nivel de significancia resultó ser menor al 5% referido, y la influencia de la gestión administrativa fue 0,533 lo cual indica que el incremento de un punto de preferencias del encuestado en gestión administrativa incrementaría en un 53,3% a la calidad del servicio.
2. Existe relación significativa entre la planificación y la calidad del servicio en la Comisaría PNP del distrito de Pomalca en el año 2021, se evidencia que, fue significativa, debido a que se encontró un nivel de ,004 el cual fue menor al 5% establecido.
3. Existe relación significativa entre la organización y la calidad del servicio en la Comisaría PNP del distrito de Pomalca en el año 2021, se evidencia que, fue significativa, debido a que se encontró un nivel de ,019 el cual fue menor al 5% establecido.
4. Existe relación significativa entre la dirección y la calidad del servicio en la Comisaría PNP del distrito de Pomalca en el año 2021, se evidencia que, fue significativa, debido a que se encontró un nivel de ,001 el cual fue menor al 5% establecido.
5. Existe relación significativa entre control de calidad y la calidad del servicio en la Comisaría PNP del distrito de Pomalca en el año 2021, se evidencia que, fue significativa, debido a que se encontró un nivel de ,002 el cual fue menor al 5% establecido.

## VII. RECOMENDACIONES

### PRIMERA.

Reforzar los mecanismos de capacidad de respuesta en la Comisaría Policía Nacional del Perú-Pomalca; dado a que ha obtenido un resultado poco alentador.

### SEGUNDA.

La institución no cuenta con los recursos necesarios para la inmediata atención a los ciudadanos; debido a que el (40%) señaló que “a veces” existen estos recursos, por lo que se recomienda designar presupuesto para mejorar los aspectos tangibles de la institución

### TERCERA.

A las autoridades, afianzar las buenas prácticas encontradas entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Comisaría PNP del distrito de Pomalca en el año 2021; debido a que los resultados positivos manifiestan la relación directa entre ambas variables, por lo que la mejora continua en una institución pública siempre será favorable.

## REFERENCIAS

- Abd Rahman, N., Mohamad, B., & Abd Rahman, N. (2014). Factors Influencing the Quality of e-Services on Hospital Information System (HIS) in Malaysia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 507-512. doi:<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.10.331>
- Aguirre, J. (2015). Strategic intelligence: A system to manage innovation. *Estudios Gerenciales*, 100-110. doi:<https://doi.org/10.1016/j.estger.2014.07.001>
- Akao, Y. (2004). *Hoshin Kanri: Policy Deployment for Successful TQM*. New York: Productivity Press.
- Alzaydi, Z., Ali-Hajla, A., Nguyen, B., & Jayawardhena, C. (2018). A review of service quality and service delivery: Towards a customer co-production and customer-integration approach. *Business Process Management Journal*, 24(1), 295-328. doi:<https://doi.org/10.1108/BPMJ-09-2016-0185>
- Andrews, D., & Turner, S. (2017). Improving the customer experience through consistency and effective service delivery in the United Kingdom public house sector. *British Food Journal*, 119(3), 587-599. doi:<https://doi.org/10.1108/BFJ-07-2016-0326>
- Barrera, A., & Ysiuza, M. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018*. Lima: Instituto de Gobierno y de Gestión Pública. Obtenido de <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/articulo/view/145>
- Ceroni, Mario. (2010). ¿Investigación básica, aplicada o sólo investigación? *Revista de la sociedad Química del Perú*. Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1810-634X2010000100001](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1810-634X2010000100001)

- Chambrilla, P. (2017) *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann*. Tacna
- Cleven, A., Mettler, T., Rohner, P., & Winter, R. (2016). Healthcare quality innovation and performance through process orientation: Evidence from general hospitals in Switzerland. *Technological Forecasting and Social Change*, 386-395. doi:<https://doi.org/10.1016/j.techfore.2016.07.007>
- Corazza, M., & Musso, A. (2021). Urban transport policies in the time of pandemic, and after: An ARDUOUS research agenda. *Transport Policy*, 31-44. doi:<https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2021.01.010>
- Dulanto, A. (2018) *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de chancay, periodo 2018*. Huacho
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-50512005000100004](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512005000100004)
- Durand, J. C. (19 de abril de 2014). *Estadística, población, muestra y variables*. Obtenido de [www.SlideShare: https://es.slideshare.net/jcarlos2509/estadistica-poblacion-muestra-y-variables](https://es.slideshare.net/jcarlos2509/estadistica-poblacion-muestra-y-variables)
- Falconi, J., Luna, K., Sarmiento , W., & Andrade , C. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Visión digital*, 155-169.
- Hamid, M., Mahmood, S., & Mohammed, B. (2021). The role of knowledge management strategies in improving the quality of educational service – University of Anbar as a model. *Materialstoday proceedings*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.matpr.2021.04.525>
- Hamui-Sutton, A., Vives-Varela, T., Gutiérrez-Barreto, S., Castro-Ramírez, S., Lavalle-Montalvo, C., & Sánchez-Mendiola, M. (2014). Organizational culture and climate: situated learning in the Medical residencies.

*Investigación en Educación Médica*, 74-84.  
doi:[https://doi.org/10.1016/S2007-5057\(14\)72730-9](https://doi.org/10.1016/S2007-5057(14)72730-9)

Hernández, Z. (2012). *1.1. Análisis de datos*. España: Universidad de la Rioja. Servicios de publicaciones. Obtenido de Métodos de análisis de datos: apuntes:

<https://sites.google.com/site/tecnicasdeinvestigaciond38/metodos-estadisticos/1-1-analisis-de-datos>

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: Mc Graw Hill Education.

Junyent, I., Villalbí, J., Ballestín, M., Durán, J., García-Rodríguez, A., & Peracho, V. (2009). Quality evaluation in public health: the case of an animal shelter. *Gaceta Sanitaria*, 440-443.  
doi:<https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2009.02.009>

Kant, R., & Jaiswal, D. (2017). The impact of perceived service quality dimensions on customer satisfaction: An empirical study on public sector banks in India. *International Journal of Bank Marketing*, 35(3), 411-430.  
doi:<https://doi.org/10.1108/IJBM-04-2016-0051>

Kaplan, R., & Norton, D. (2008). *The Execution Premium: Linking Strategy to Operations for Competitive Advantage*. Boston: MA: Harvard Business School Press.

Kaura, V. (2013). Antecedents of customer satisfaction: a study of Indian public and private sector banks. *International Journal of Bank Marketing*, 31(3), 167-186. doi:<https://doi.org/10.1108/02652321311315285>

Maruta, R. (2012). Maximizing Knowledge Work Productivity: A Time Constrained and Activity Visualized PDCA Cycle. *Knowledge and Process Management*, 19(4), 203–214.

Mavisakalyan, A., otrachsheko, V., & Popova, O. (2021). Can bribery buy health? Evidence from post-communist countries. *Journal of Comparative Economics*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jce.2021.04.006>

- Mayumana, I., Borghi, j., Anselmi, L., Mamdami, M., & Lange, S. (2017). Effects of Payment for Performance on accountability mechanisms: Evidence from Pwani, Tanzania. *Social Science & Medicine*, 61-73. doi:<https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2017.02.022>
- Mendoza, W. (2018). *Gestión administrativa y calidad de atención en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional - 2018*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23833>
- Molinos-Senante, M., Muñoz, S., & Chamorro, A. (2019). Assessing the quality of service for drinking water supplies in rural settings: A synthetic index approach. *Journal of Environmental Management*, 613-623. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jenvman.2019.06.112>
- Morales, F. (2017). Relationships between coping with daily stress, self-concept, social skills and emotional intelligence. *European Journal of Education and Psychology*, 41-48. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ejeps.2017.04.001>
- Na, L., Xiaofei, S., Yang, W., & Ming, Z. (2012). Decision Making Model Based on QFD Method for Power Utility Service Improvement. *Systems Engineering Procedia*, 243-251. doi:<https://doi.org/10.1016/j.sepro.2011.11.072>
- Palma, L. (2017). Judicial Modernization, Management and Administration in Latin America. *Modernização Judicial, Gestão e Administração na América Latina. Acta Sociológica*, 149-203. doi:<https://doi.org/10.1016/j.acso.2017.06.007>
- Pando, L. (2019) *Influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio al usuario externo en el hospital de Essalud, Cajamarca 2019*. Cajamarca
- Paul, J., Mittal, A., & Srivastav, G. (2016). Impact of service quality on customer satisfaction in private and public sector banks. *International Journal of Bank Marketing*, 34(5), 606-622. doi:<https://doi.org/10.1108/IJBM-03-2015-0030>

- Paul, J., Mittal, A., & Srivastav, G. (2016). Impact of service quality on customer satisfaction in private and public sector banks. *International journal of bank marketing*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/283014318\\_Paul\\_J\\_Mittal\\_A\\_SrivastavaG\\_2016\\_Impact\\_of\\_Service\\_Quality\\_on\\_Customer\\_Satisfaction\\_in\\_Private\\_and\\_Public\\_Sector\\_Banks\\_35\\_5\\_Forthcoming](https://www.researchgate.net/publication/283014318_Paul_J_Mittal_A_SrivastavaG_2016_Impact_of_Service_Quality_on_Customer_Satisfaction_in_Private_and_Public_Sector_Banks_35_5_Forthcoming)
- Popper, K. (1934). *La lógica de la investigación científica*. Vierna: Oronet.
- Prasad, L., & Gulshan, S. (2011). *Management Principles and Practices, India*. New Delhi: Excel Books.
- Quispe, C. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de El Agustino, 2019*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43122>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2012). *Management*. USA: NJ: Prentice Hall.
- Rocafuerte, Á. (2019). *Gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio de la Cooperativa de Transporte Mar Azul, Paroquia Anconcito, Cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2017*. Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/handle/46000/4652>
- Saavedra, J. (2019) *La Gestión Administrativa Institucional y la Calidad del Servicio de la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018*. Lima
- Sabogal, C., & Vargas, J. (2017). *Gestión administrativa para el fortalecimiento del programa de egresados en la Universidad Nacional de Colombia*. Colombia: Universidad Libre de Colombia. Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/11778>
- Silvestri, C., Aquilani, B., & Rugieri, A. (2017). Service quality and customer satisfaction in thermal tourism. *The TQM Journal*, 29(1), 55-81. doi:<https://doi.org/10.1108/TQM-06-2015-0089>

- Sridhar, M. (10 de abril de 2017). *Schools of Management Thought*. Obtenido de Schools of Management Thought: [https://www.researchgate.net/publication/224952289\\_Schools\\_of\\_Management\\_Thought](https://www.researchgate.net/publication/224952289_Schools_of_Management_Thought)
- Tavares, V., Lucchesi, S., Larranaga, A., & Bettella, H. (2021). Influence of public transport quality attributes on user satisfaction of different age cohorts. *Case Studies on Transport Policy*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.cstp.2021.04.018>
- Wisniewki, M. (2001). Using SERVQUAL to assess customer satisfaction with public sector services. *Managing Service Quality: An International Journal*, 11(6), 380-388. doi:<https://doi.org/10.1108/EUM0000000006279>
- Yilmaz, V., Ari, E., & Emre, Y. (2021). Measuring service quality of the light rail public transportation: A case study on Eskisehir in Turkey. *Case Studies on Transport Policy*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.cstp.2021.05.005>
- Zeta, A. (2016). Gestión administrativa y calidad del servicio en el área jurídica, social y administrativa de la Universidad Nacional de Loja. *Revista Sur Academi*, 77-89. Obtenido de <https://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/view/268>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

| VARIABLES DE ESTUDIO   | DEFINICIÓN CONCEPTUAL  | DEFINICIÓN OPERACIONAL  | DIMENSIONES            | INDICADORES                       | ESCALA DE MEDICIÓN |                              |                  |
|------------------------|--|---|------------------------|-----------------------------------|--------------------|------------------------------|------------------|
| Gestión administrativa | La gestión administrativa implica el desarrollo del proceso administrativo, desde las funciones esenciales que involucra: planificar y organizar la estructura organizacional, así como definir cargos que conforman la empresa, además la dirección y control de cada actividad (Falconi, Luna, Sarmiento , & Andrade , 2019) | La gestión administrativa tiene como dimensiones a la planificación, organización, dirección y control.                           | Planificación          | Procedimientos establecidos       | Escala de Likert   |                              |                  |
|                        |  |   |                        | Planes estratégicos               |                    |                              |                  |
|                        |  |   |                        | Objetivos institucionales         |                    |                              |                  |
|                        |  |   |                        |                                   | Organización       | Coordinación                 | Siempre (5)      |
|                        |  |   |                        |                                   | Dirección          | Liderazgo                    |                  |
|                        |  |   |                        |                                   |                    | Toma de decisiones           |                  |
|                        |  |   |                        |                                   | Control            | Supervisión                  | Casi siempre (4) |
|                        |  |   |                        |                                   |                    | Cumplimientos de metas       |                  |
|                        |  |   |                        |                                   |                    | Instrumentos de supervisión  |                  |
|                        |  |   |                        |                                   |                    |                              | A veces (3)      |
| Calidad del servicio   | La calidad de servicio es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Duque, 2005)  | La calidad del servicio tiene como dimensiones a la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. | Fiabilidad             | Atención adecuada                 | Casi nunca (2)     |                              |                  |
|                        |  |   |                        | Horario de atención               |                    |                              |                  |
|                        |  |   | Capacidad de respuesta | Resolución de problemas           | Nunca (1)          |                              |                  |
|                        |  |   |                        | Atención rápida                   |                    |                              |                  |
|                        |  |   | Seguridad              | Confianza en el personal policial |                    |                              |                  |
|                        |  |   |                        |                                   |                    | Privacidad de la información |                  |
|                        |  |   |                        |                                   | Empatía            | Amabilidad                   |                  |
|                        |  |   | Respeto                |                                   |                    |                              |                  |
|                        |  | Elementos tangibles   | Equipos disponibles    |                                   |                    |                              |                  |
|                        |  |   | Tecnología             |                                   |                    |                              |                  |

## Anexo 2. Matriz de consistencia

| PROBLEMA   | OBJETIVOS   | HIPÓTESIS  | VARIABLES   | DIMENSIONES   | INDICADORES   | TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN   | POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO  |
|--|---|--|---|---|---|--|--|
| <p>General:</p> <p>¿Cómo influye la gestión administrativa en la calidad del servicio en la Comisaría PNP del distrito de Pomalca en el año 2021?</p> <p>Específicos:</p> <p>¿Cómo se relaciona la planificación con la calidad del servicio de la Comisaría PNP del distrito de Pomalca en el año 2021?</p> <p>¿Cómo se relaciona la organización con la calidad del servicio de la Comisaría PNP del distrito de Pomalca en el año 2021?</p> <p>¿Cómo se relaciona la dirección con la calidad del servicio de la Comisaría PNP del distrito de Pomalca en el año 2021?</p> <p>¿Cómo se relaciona el control con la calidad del servicio de la Comisaría PNP del distrito de Pomalca en el año 2021?</p> | <p>General:</p> <p>Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio en la Comisaría PNP del distrito de Pomalca en el año 2021.</p> <p>Específico:</p> <p>Determinar la relación de la planificación con la calidad del servicio en la Comisaría PNP del distrito de Pomalca en el año 2021.</p> <p>Determinar la relación de la organización con la calidad del servicio en la Comisaría PNP del distrito de Pomalca en el año 2021.</p> <p>Determinar la relación de la dirección con la calidad del servicio en la Comisaría PNP del distrito de Pomalca en el año 2021.</p> <p>Determinar la relación del control con la calidad del servicio en la Comisaría PNP del distrito de Pomalca en el año 2021.</p> | <p>General:</p> <p>H1: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Comisaría PNP del distrito de Pomalca en el año 2021.</p> <p>H0: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Comisaría PNP del distrito de Pomalca en el año 2021.</p> <p>Específico:</p> <p>La planificación se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Comisaría PNP del distrito de Pomalca en el año 2021.</p> <p>La organización se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Comisaría PNP del distrito de Pomalca en el año 2021.</p> <p>La dirección se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Comisaría PNP del distrito de Pomalca en el año 2021.</p> <p>El control se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Comisaría PNP del distrito de Pomalca en el año 2021.</p> | <p>Gestión administrativa</p> <p>Calidad del servicio</p> | <p>Planificación</p> <p>Organización</p> <p>Dirección</p> <p>Control</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Elementos tangibles</p> | <p>Procedimientos establecidos</p> <p>Planes estratégicos</p> <p>Objetivos institucionales</p> <p>Coordinación de canales de comunicación</p> <p>Liderazgo</p> <p>Toma de decisiones</p> <p>Supervisión</p> <p>Cumplimientos de metas</p> <p>Instrumentos de supervisión</p> <p>Atención adecuada</p> <p>Horario de atención</p> <p>Resolución de problemas</p> <p>Atención rápida</p> <p>Confianza en el personal policial</p> <p>Privacidad de la información</p> <p>Amabilidad</p> <p>Respeto</p> <p>Equipos disponibles</p> <p>Tecnología</p> | <p>Tipo: Básica</p> <p>Enfoque: Cuantitativa</p> <p>Alcance: correlacional</p> <p>Diseño de investigación: experimental</p> <p>de No</p> | <p>Población: 50 efectivos policiales en la Comisaría PNP del distrito de Pomalca.</p> <p>Muestra: 50</p> <p>Muestreo: No se aplicará técnica de muestreo debido a que no será necesario seleccionar una muestra, se abordará a toda la población.</p> |

## Anexo 3. CUESTIONARIOS

### CUESTIONARIO

#### **Gestión administrativa y su influencia en la calidad del servicio en la Comisaría Policía Nacional del Perú-Pomalca**

**Objetivo:** El presente cuestionario tiene por objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Comisaría PNP del distrito de Pomalca en el año 2021. Asimismo, tiene el carácter de ANÓNIMA y sus resultados serán RESERVADOS por lo que le solicito SINCERIDAD en sus respuestas.

**Instrucciones:** Marque usted con una X el numeral de respuesta que considere pertinente de acuerdo a lo señalado en el enunciado del presente cuestionario, con la ESCALA VALORATIVA siguiente:

| PUNTAJE | CÓDIGO | CATEGORÍA    |
|---------|--------|--------------|
| 5       | S      | Siempre      |
| 4       | CS     | Casi Siempre |
| 3       | AV     | A veces      |
| 2       | CN     | Casi Nunca   |
| 1       | N      | Nunca        |

| VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA |   |        |   |   |   |   |
|----------------------------------|---|--------|---|---|---|---|
| ITEMS                            |   | ESCALA |   |   |   |   |
|                                  |   | 5      | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN</b>  |   |        |   |   |   |   |
| 1                                | La institución aplica instrumentos de gestión (MOF, ROF, PEI, otros) para la planificación.       |        |   |   |   |   |
| 2                                | Se planifican las acciones de manera adecuada con el fin de alcanzar las metas establecidas.      |        |   |   |   |   |
| 3                                | Las acciones planificadas son pertinentes para el logro de los objetivos institucionales.         |        |   |   |   |   |
| 4                                | El cumplimiento de las metas institucionales se debe a la adecuada planificación realizada.       |        |   |   |   |   |
| 5                                | Las acciones de planificación son cotidianas en el ejercicio de la institución.                   |        |   |   |   |   |
| <b>DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN</b>   |   |        |   |   |   |   |
| 6                                | Las acciones realizadas por la institución son previamente coordinadas.                           |        |   |   |   |   |
| 7                                | Los canales de comunicación existentes son eficientes para la toma de decisiones oportunas.       |        |   |   |   |   |
| 8                                | La institución cuenta con mecanismos para la coordinación previa a las acciones diarias.          |        |   |   |   |   |
| 9                                | La institución hace las correcciones necesarias cuando los mecanismos de comunicación fallan.     |        |   |   |   |   |
| 10                               | El liderazgo ejercido en la institución es adecuada para la coordinación de las acciones diarias. |        |   |   |   |   |
| <b>DIMENSIÓN: DIRECCIÓN</b>      |   |        |   |   |   |   |

|                           |  |  |  |  |  |  |  |
|---------------------------|--|--|--|--|--|--|--|
| 11                        | Las acciones realizadas por la institución cuentan con un liderazgo adecuado para el logro de los objetivos institucionales. |  |  |  |  |  |  |
| 12                        | La dirección de la institución conlleva al cumplimiento de las metas institucionales.  |  |  |  |  |  |  |
| 13                        | La institución hace uso de mecanismos para una adecuada toma de decisiones .   |  |  |  |  |  |  |
| 14                        | Las decisiones tomadas por la institución son adecuadas para el cumplimiento de su misión institucional.                     |  |  |  |  |  |  |
| 15                        | Las acciones planificadas son corregidas de manera oportuna para evitar resultados no deseados.                              |  |  |  |  |  |  |
| <b>DIMENSIÓN: CONTROL</b> |  |  |  |  |  |  |  |
| 16                        | La institución realiza acciones de supervisión para realizar acciones de mejora en los procesos.                             |  |  |  |  |  |  |
| 17                        | La institución ejecuta mecanismos de control para asegurar el cumplimiento de metas institucionales.                         |  |  |  |  |  |  |
| 18                        | Las acciones de control institucional hacen uso de instrumentos de supervisión.  |  |  |  |  |  |  |
| 19                        | Las acciones de supervisión son necesarias para el cumplimiento de la misión institucional.                                  |  |  |  |  |  |  |
| 20                        | La institución ejecuta habitualmente acciones de control para asegurar el cumplimiento de las metas institucionales.         |  |  |  |  |  |  |

Gracias por su participación.

## CUESTIONARIO

### Gestión administrativa y su influencia en la calidad del servicio en la Comisaría Policía Nacional del Perú-Pomalca

**Objetivo:** El presente cuestionario tiene por objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Comisaría PNP del distrito de Pomalca en el año 2021. Asimismo, tiene el carácter de ANÓNIMA y sus resultados serán RESERVADOS por lo que le solicito SINCERIDAD en sus respuestas.

**Instrucciones:** Marque usted con una X el numeral de respuesta que considere pertinente de acuerdo a lo señalado en el enunciado del presente cuestionario, con la ESCALA VALORATIVA siguiente:

| PUNTAJE | CÓDIGO | CATEGORÍA    |
|---------|--------|--------------|
| 5       | S      | Siempre      |
| 4       | CS     | Casi Siempre |
| 3       | AV     | A veces      |
| 2       | CN     | Casi Nunca   |
| 1       | N      | Nunca        |

| VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO           |   |        |   |   |   |   |
|--|---|--------|---|---|---|---|
| ITEMS                                    |   | ESCALA |   |   |   |   |
|  |   | 5      | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</b>             |   |        |   |   |   |   |
| 1  | La institución cumple con brindar el servicio de seguridad ciudadana según su misión institucional.       |        |   |   |   |   |
| 2  | La institución cumple con su misión de brindar seguridad a la ciudadanía sin mediar horarios de atención. |        |   |   |   |   |
| 3  | Las acciones programadas por la institución consideran la atención oportuna a la ciudadanía.              |        |   |   |   |   |
| 4  | La institución acude oportunamente ante las solicitudes de atención de la ciudadanía.                     |        |   |   |   |   |
| <b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b> |   |        |   |   |   |   |
| 5  | Ante problemas de atención al ciudadano, la institución cuenta con los recursos para solucionarlos.       |        |   |   |   |   |
| 6  | El ciudadano es atendido por la institución de manera inmediata.  |        |   |   |   |   |
| 7  | La atención al ciudadano presenta problemas que son resueltos oportunamente por la institución.           |        |   |   |   |   |
| 8  | La institución cuenta con los recursos necesarios para la inmediata atención a los ciudadanos.            |        |   |   |   |   |
| <b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>              |   |        |   |   |   |   |
| 9  | Los ciudadanos muestran confianza en el personal policial.  |        |   |   |   |   |
| 10                                       | La información recogida por el personal policial es tratada con privacidad.                               |        |   |   |   |   |
| 11                                       | La institución cuenta con personal policial que genera confianza en la ciudadanía                         |        |   |   |   |   |
| 12                                       | La institución considera importante mantener en privado la información entregada por el ciudadano.        |        |   |   |   |   |
| <b>DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>                |   |        |   |   |   |   |
| 13                                       | La institución trata con amabilidad a los ciudadanos y atiende oportunamente sus necesidades.             |        |   |   |   |   |

|                                       |   |  |  |  |  |  |
|---------------------------------------|---|--|--|--|--|--|
| 14                                    | El personal policial trata con respeto a los ciudadanos.  |  |  |  |  |  |
| 15                                    | Los ciudadanos respetan y tratan con amabilidad al personal policial  |  |  |  |  |  |
| 16                                    | La institución ejecuta acciones como charlas que generen respeto ante el ciudadano.                           |  |  |  |  |  |
| <b>DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES</b> |   |  |  |  |  |  |
| 17                                    | La institución policial cuenta con los recursos suficientes para cumplir con su misión.                       |  |  |  |  |  |
| 18                                    | Los efectivos policiales hacen uso de la tecnología para cumplir con su misión.                               |  |  |  |  |  |
| 19                                    | Los equipos asignados a los efectivos policiales son usados para el cumplimiento de sus misión institucional. |  |  |  |  |  |
| 20                                    | El uso de tecnología hace que el servicio brindado sea más eficiente.   |  |  |  |  |  |

Gracias por su participación.

**VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
JUICIO DE EXPERTO**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA  
COMISARÍA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ-POMALCA**

**Instrucción:** Luego de analizar y cotejar los instrumentos de investigación elaborados con la matriz de consistencia de la presente, le solicitamos que, en base a su criterio y experiencia profesional, valide dichos instrumentos para su aplicación.

**Nota:** Para cada criterio considere la escala de 1 a 5 donde:

|                 |                      |                   |                        |                   |
|-----------------|----------------------|-------------------|------------------------|-------------------|
| <b>1. Nunca</b> | <b>2. Casi nunca</b> | <b>3. A veces</b> | <b>4. Casi siempre</b> | <b>5. Siempre</b> |
|-----------------|----------------------|-------------------|------------------------|-------------------|

| Criterio de validez  | Puntuación |   |    |   |    | Argumento | Observación y/o sugerencia |
|--|------------|---|----|---|----|-----------|----------------------------|
|  | 1          | 2 | 3  | 4 | 5  |           |                            |
| Validez de contenido   |            |   |    |   | x  |           |                            |
| Validez de criterio Metodológico                             |            |   |    |   | x  |           |                            |
| Validez de intención y objetividad de medición y observación |            |   |    | x |    |           |                            |
| Presentación y formalidad del instrumento                    |            |   |    | x |    |           |                            |
| <b>TOTAL PARCIAL</b>   |            |   |    | 8 | 10 |           |                            |
| <b>TOTAL</b>   |            |   | 18 |   |    |           |                            |

**Puntuación:**

De 4 a 11: No validad, reformular

De 12 a 14: No valido, modificar

De 15 a 17: Valido, mejorar

De 18 a 20: Valido Aplicar

|                     |                                  |
|---------------------|----------------------------------|
| Apellidos y nombres | Sánchez Vidal Miguel             |
| Grado académico     | Magíster                         |
| Mención             | Administración de Negocios - MBA |

  
**Firma  
EXPERTO**

**VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
JUICIO DE EXPERTO**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA  
COMISARÍA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ-POMALCA**

**Instrucción:** Luego de analizar y cotejar los instrumentos de investigación elaborados con la matriz de consistencia de la presente, le solicitamos que, en base a su criterio y experiencia profesional, valide dichos instrumentos para su aplicación.

**Nota:** Para cada criterio considere la escala de 1 a 5 donde:

|          |               |            |                 |            |
|----------|---------------|------------|-----------------|------------|
| 1. Nunca | 2. Casi nunca | 3. A veces | 4. Casi siempre | 5. Siempre |
|----------|---------------|------------|-----------------|------------|

| Criterio de validez  | Puntuación |   |   |    |    | Argumento | Observación y/o sugerencia |
|--|------------|---|---|----|----|-----------|----------------------------|
|  | 1          | 2 | 3 | 4  | 5  |           |                            |
| Validez de contenido   |            |   |   |    | x  |           |                            |
| Validez de criterio Metodológico                             |            |   |   |    | x  |           |                            |
| Validez de intención y objetividad de medición y observación |            |   |   |    | x  |           |                            |
| Presentación y formalidad del instrumento                    |            |   |   | x  |    |           |                            |
| <b>TOTAL PARCIAL</b>   |            |   |   | 4  | 15 |           |                            |
| <b>TOTAL</b>   |            |   |   | 19 |    |           |                            |

**Puntuación:**

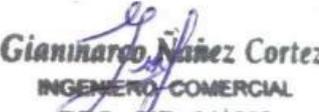
De 4 a 11: No validad, reformular

De 12 a 14: No valido, modificar

De 15 a 17: Valido, mejorar

De 18 a 20: Valido Aplicar

|                     |                                  |
|---------------------|----------------------------------|
| Apellidos y nombres | Nañez Cortez Gianmarco           |
| Grado académico     | Magíster                         |
| Mención             | Administración de Negocios - MBA |

  
**Gianmarco Nañez Cortez**  
 INGENIERO COMERCIAL  
 REG. CIP. 211859

**FIRMA**

**VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
JUICIO DE EXPERTO**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA  
COMISARÍA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ-POMALCA**

**Instrucción:** Luego de analizar y cotejar los instrumentos de investigación elaborados con la matriz de consistencia de la presente, le solicitamos que, en base a su criterio y experiencia profesional, valide dichos instrumentos para su aplicación.

**Nota:** Para cada criterio considere la escala de 1 a 5 donde:

|          |               |            |                 |            |
|----------|---------------|------------|-----------------|------------|
| 1. Nunca | 2. Casi nunca | 3. A veces | 4. Casi siempre | 5. Siempre |
|----------|---------------|------------|-----------------|------------|

| Criterio de validez  | Puntuación |   |   |    |    | Argumento | Observación y/o sugerencia |
|--|------------|---|---|----|----|-----------|----------------------------|
|  | 1          | 2 | 3 | 4  | 5  |           |                            |
| Validez de contenido   |            |   |   |    | x  |           |                            |
| Validez de criterio Metodológico                             |            |   |   |    | x  |           |                            |
| Validez de intención y objetividad de medición y observación |            |   |   | x  |    |           |                            |
| Presentación y formalidad del instrumento                    |            |   |   | x  |    |           |                            |
| <b>TOTAL PARCIAL</b>   |            |   |   | 8  | 10 |           |                            |
| <b>TOTAL</b>   |            |   |   | 18 |    |           |                            |

**Puntuación:**

De 4 a 11: No validez, reformular

De 12 a 14: No valido, modificar

De 15 a 17: Valido, mejorar

De 18 a 20: Valido Aplicar

|                     |                     |
|---------------------|---------------------|
| Apellidos y nombres | Paredes Vilca Oscar |
| Grado académico     | Magíster            |
| Mención             | Economía            |

  
**EXPERTO EVALUADOR**

## ALFA DE CROMBACH

### Confiabilidad del instrumento de gestión administrativa

| <i>Estadísticas de fiabilidad</i> |                |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach                  | N de elementos |
| ,830                              | 20             |

### Confiabilidad del instrumento de calidad del servicio

| <i>Estadísticas de fiabilidad</i> |                |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach                  | N de elementos |
| ,810                              | 20             |



PERÚ

Ministerio  
del  
Interior

Policía Nacional  
del Perú

II MACROREGPOL  
-  
LAMB/CAJ/AMAZ.

Región  
Policía Lambayeque

DIVOPUS

Comisaría  
Sectorial Tumbán

Comisaría PNP  
Pomalca

“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA”

Pomalca, 15 de julio del 2021.

**OFICIO N° 722 -2021-II MACREPOLLAM/RPL/DIVOPUS.I/CST/C-POMALCA“C”SEC**

SEÑOR(A) : Dra. Mercedes Alejandra COLLAZOS ALARCON  
JEFE DE LA UNIDAD DE POSGRADO CHICLAYO DE  
LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ASUNTO : De aprobación a aplicación de Proyecto de Tesis

Tengo el honor de dirigirme a Ud., con la finalidad de expresarle mi cordial saludo y a la vez confirmar la aprobación de desarrollo de la aplicación de Tesis que se titula “GESTION ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA COMISARIA POLICIA NACIONAL DEL PERU-POMALCA”, del Lic. José Arcadio PAICO DIAZ a realizarse en la jurisdicción de la Comisaría PNP-Pomalca.

Es propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y alta estima.

Dios Guarde a Ud.

RFRM/fmde

  
  
ROMÁN POLYMEDRO MEDRANO  
CAP PNP  
COMISARIO CPNP-POMALCA



## ANÁLISIS DESCRIPTIVO

### VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

#### Dimensión: Planificación

Tabla 7.

*La institución aplica instrumentos de gestión para la planificación.*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca        | 1          | 2,0        | 2,0               | 2,0                  |
|        | Casi nunca   | 2          | 4,0        | 4,0               | 6,0                  |
|        | A veces      | 11         | 22,0       | 22,0              | 28,0                 |
|        | Casi siempre | 15         | 30,0       | 30,0              | 58,0                 |
|        | Siempre      | 21         | 42,0       | 42,0              | 100,0                |
| Total  |              | 50         | 100,0      | 100,0             |                      |

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos.

De la tabla se observa que, en su mayoría, siempre (42%) la institución aplica instrumentos de gestión (MOF, ROF, PEI, otros) para la planificación.

Tabla 8.

*Se planifican las acciones de manera adecuada.*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca   | 1          | 2,0        | 2,0               | 2,0                  |
|        | A veces      | 9          | 18,0       | 18,0              | 20,0                 |
|        | Casi siempre | 20         | 40,0       | 40,0              | 60,0                 |
|        | Siempre      | 20         | 40,0       | 40,0              | 100,0                |
| Total  |              | 50         | 100,0      | 100,0             |                      |

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

Se observa que, en su mayoría, siempre y casi siempre (20% cada uno) se planifican las acciones de manera adecuada con el fin de alcanzar las metas establecidas.

Tabla 9.

*Las acciones planificadas son pertinentes.*

|        |                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | A veces         | 5          | 10,0       | 10,0                 | 10,0                    |
|        | Casi<br>siempre | 27         | 54,0       | 54,0                 | 64,0                    |
|        | Siempre         | 18         | 36,0       | 36,0                 | 100,0                   |
|        | Total           | 50         | 100,0      | 100,0                |                         |

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

De la tabla se observa que, en su mayoría, casi siempre (54%) las acciones planificadas son pertinentes para el logro de los objetivos institucionales.

Tabla 10.

*El cumplimiento de las metas institucionales se debe a la planificación.*

|        |                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | A veces         | 3          | 6,0        | 6,0                  | 6,0                     |
|        | Casi<br>siempre | 23         | 46,0       | 46,0                 | 52,0                    |
|        | Siempre         | 24         | 48,0       | 48,0                 | 100,0                   |
|        | Total           | 50         | 100,0      | 100,0                |                         |

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

Se observa que, en su mayoría, siempre y casi siempre (48% y 46% cada uno) el cumplimiento de las metas institucionales se debe a la adecuada planificación realizada.

Tabla 11.

*Las acciones de planificación son cotidianas en la institución.*

|        |                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Casi nunca      | 1          | 2,0        | 2,0                  | 2,0                     |
|        | A veces         | 6          | 12,0       | 12,0                 | 14,0                    |
|        | Casi<br>siempre | 19         | 38,0       | 38,0                 | 52,0                    |
|        | Siempre         | 24         | 48,0       | 48,0                 | 100,0                   |
|        | Total           | 50         | 100,0      | 100,0                |                         |

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

De la tabla se observa que, en su mayoría, siempre (48%) las acciones de planificación son cotidianas en el ejercicio de la institución.

Tabla 12.

*Nivel planificación*

|        |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Alto  | 41         | 82,0       | 82,0              | 82,0                 |
|        | Medio | 9          | 18,0       | 18,0              | 100,0                |
| Total  |       | 50         | 100,0      | 100,0             |                      |

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

La tabla 7 muestra que, en opinión de los encuestados, el nivel de la dimensión planificación es alto en la Comisaría Policía Nacional del Perú-Pomalca.

**Dimensión: Organización**

Tabla 13.

*Las acciones realizadas son previamente coordinadas.*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca   | 1          | 2,0        | 2,0               | 2,0                  |
|        | A veces      | 3          | 6,0        | 6,0               | 8,0                  |
|        | Casi siempre | 19         | 38,0       | 38,0              | 46,0                 |
|        | Siempre      | 27         | 54,0       | 54,0              | 100,0                |
|        | Total        | 50         | 100,0      | 100,0             |                      |

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

Se observa que, en su mayoría, siempre (54%) las acciones realizadas por la institución son previamente coordinadas.

Tabla 14.

*Los canales de comunicación existentes son eficientes.*

|        |            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca      | 1          | 2,0        | 2,0               | 2,0                  |
|        | Casi nunca | 2          | 4,0        | 4,0               | 6,0                  |
|        | A veces    | 9          | 18,0       | 18,0              | 24,0                 |

|              |    |       |       |       |
|--------------|----|-------|-------|-------|
| Casi siempre | 24 | 48,0  | 48,0  | 72,0  |
| Siempre      | 14 | 28,0  | 28,0  | 100,0 |
| Total        | 50 | 100,0 | 100,0 |       |

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

De la tabla se observa que, en su mayoría, casi siempre (48%) los canales de comunicación existentes son eficientes para la toma de decisiones oportunas.

Tabla 15.

*La institución cuenta con mecanismos para la coordinación.*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca   | 1          | 2,0        | 2,0               | 2,0                  |
|        | A veces      | 5          | 10,0       | 10,0              | 12,0                 |
|        | Casi siempre | 18         | 36,0       | 36,0              | 48,0                 |
|        | Siempre      | 26         | 52,0       | 52,0              | 100,0                |
|        | Total        | 50         | 100,0      | 100,0             |                      |

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

Se observa que, en su mayoría, siempre (52%) la institución cuenta con mecanismos para la coordinación previa a las acciones diarias.

Tabla 16.

*La institución hace las correcciones necesarias.*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca   | 2          | 4,0        | 4,0               | 4,0                  |
|        | A veces      | 8          | 16,0       | 16,0              | 20,0                 |
|        | Casi siempre | 20         | 40,0       | 40,0              | 60,0                 |
|        | Siempre      | 20         | 40,0       | 40,0              | 100,0                |
|        | Total        | 50         | 100,0      | 100,0             |                      |

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

De la tabla se observa que, en su mayoría, siempre y casi siempre (40% cada uno) la institución hace las correcciones necesarias cuando los mecanismos de comunicación fallan.

Tabla 17.

*El liderazgo ejercido en la institución es adecuado.*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Nunca        | 1          | 2,0        | 2,0                  | 2,0                     |
|        | Casi nunca   | 3          | 6,0        | 6,0                  | 8,0                     |
|        | A veces      | 5          | 10,0       | 10,0                 | 18,0                    |
|        | Casi siempre | 22         | 44,0       | 44,0                 | 62,0                    |
|        | Siempre      | 19         | 38,0       | 38,0                 | 100,0                   |
| Total  |              | 50         | 100,0      | 100,0                |                         |

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

Se observa que, en su mayoría, casi siempre (44%) el liderazgo ejercido en la institución es adecuada para la coordinación de las acciones diarias.

Tabla 18.

*Nivel organización*

|        |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Alto  | 42         | 84,0       | 84,0                 | 84,0                    |
|        | Bajo  | 1          | 2,0        | 2,0                  | 86,0                    |
|        | Medio | 7          | 14,0       | 14,0                 | 100,0                   |
| Total  |       | 50         | 100,0      | 100,0                |                         |

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

La tabla 13 muestra que, en opinión de los encuestados, el nivel de la dimensión organización es alto en la Comisaría Policía Nacional del Perú-Pomalca.

#### **Dimensión: Dirección**

Tabla 19.

*Las acciones realizadas cuentan con un liderazgo adecuado.*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Casi nunca   | 2          | 4,0        | 4,0                  | 4,0                     |
|        | A veces      | 7          | 14,0       | 14,0                 | 18,0                    |
|        | Casi siempre | 18         | 36,0       | 36,0                 | 54,0                    |
|        | Siempre      | 23         | 46,0       | 46,0                 | 100,0                   |
| Total  |              | 50         | 100,0      | 100,0                |                         |

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

Se observa que, en su mayoría, siempre (46%) las acciones realizadas por la institución cuentan con un liderazgo adecuado para el logro de los objetivos institucionales.

Tabla 20.

*La dirección de la institución conlleva al cumplimiento de las metas.*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca   | 2          | 4,0        | 4,0               | 4,0                  |
|        | A veces      | 3          | 6,0        | 6,0               | 10,0                 |
|        | Casi siempre | 22         | 44,0       | 44,0              | 54,0                 |
|        | Siempre      | 23         | 46,0       | 46,0              | 100,0                |
|        | Total        | 50         | 100,0      | 100,0             |                      |

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

De la tabla se observa que, en su mayoría, siempre y casi siempre (46% y 44% cada uno) la dirección de la institución conlleva al cumplimiento de las metas institucionales.

Tabla 21.

*Se usa mecanismos para una adecuada toma de decisiones.*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca        | 1          | 2,0        | 2,0               | 2,0                  |
|        | Casi nunca   | 2          | 4,0        | 4,0               | 6,0                  |
|        | A veces      | 5          | 10,0       | 10,0              | 16,0                 |
|        | Casi siempre | 22         | 44,0       | 44,0              | 60,0                 |
|        | Siempre      | 20         | 40,0       | 40,0              | 100,0                |
|        | Total        | 50         | 100,0      | 100,0             |                      |

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

Se observa que, en su mayoría, casi siempre (44%) la institución hace uso de mecanismos para una adecuada toma de decisiones.

Tabla 22.

*Las decisiones tomadas son adecuadas.*

|        |                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Nunca           | 1          | 2,0        | 2,0                  | 2,0                     |
|        | A veces         | 8          | 16,0       | 16,0                 | 18,0                    |
|        | Casi<br>siempre | 19         | 38,0       | 38,0                 | 56,0                    |
|        | Siempre         | 22         | 44,0       | 44,0                 | 100,0                   |
| Total  |                 | 50         | 100,0      | 100,0                |                         |

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

De la tabla se observa que, en su mayoría, siempre (44%) las decisiones tomadas por la institución son adecuadas para el cumplimiento de su misión institucional.

Tabla 23.

*Las acciones planificadas son corregidas.*

|        |                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Nunca           | 1          | 2,0        | 2,0                  | 2,0                     |
|        | A veces         | 5          | 10,0       | 10,0                 | 12,0                    |
|        | Casi<br>siempre | 20         | 40,0       | 40,0                 | 52,0                    |
|        | Siempre         | 24         | 48,0       | 48,0                 | 100,0                   |
| Total  |                 | 50         | 100,0      | 100,0                |                         |

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

Se observa que, en su mayoría, siempre (48%) las acciones planificadas son corregidas de manera oportuna para evitar resultados no deseados.

Tabla 24.

*Nivel dirección*

|        |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Alto  | 42         | 84,0       | 84,0                 | 84,0                    |
|        | Medio | 8          | 16,0       | 16,0                 | 100,0                   |
| Total  |       | 50         | 100,0      | 100,0                |                         |

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

La tabla 19 muestra que, en opinión de los encuestados, el nivel de la dimensión dirección es alto en la Comisaría Policía Nacional del Perú-Pomalca.

**Dimensión: Control**

*Tabla 25.*

*La institución realiza acciones de supervisión*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca        | 1          | 2,0        | 2,0               | 2,0                  |
|        | A veces      | 7          | 14,0       | 14,0              | 16,0                 |
|        | Casi siempre | 16         | 32,0       | 32,0              | 48,0                 |
|        | Siempre      | 26         | 52,0       | 52,0              | 100,0                |
|        | Total        | 50         | 100,0      | 100,0             |                      |

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

Según la tabla anteriormente presentada, se observa que, en su mayoría, siempre (52%) la institución realiza acciones de supervisión para realizar acciones de mejora en los procesos.

*Tabla 26.*

*La institución ejecuta mecanismos de control.*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca        | 1          | 2,0        | 2,0               | 2,0                  |
|        | A veces      | 5          | 10,0       | 10,0              | 12,0                 |
|        | Casi siempre | 21         | 42,0       | 42,0              | 54,0                 |
|        | Siempre      | 23         | 46,0       | 46,0              | 100,0                |
|        | Total        | 50         | 100,0      | 100,0             |                      |

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

Según la tabla anteriormente presentada, se observa que, en su mayoría, siempre (46%) la institución ejecuta mecanismos de control para asegurar el cumplimiento de metas institucionales.

Tabla 27.

*Las acciones de control institucional hacen uso de instrumentos.*

|        |                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Nunca           | 2          | 4,0        | 4,0                  | 4,0                     |
|        | A veces         | 7          | 14,0       | 14,0                 | 18,0                    |
|        | Casi<br>siempre | 22         | 44,0       | 44,0                 | 62,0                    |
|        | Siempre         | 19         | 38,0       | 38,0                 | 100,0                   |
|        | Total           | 50         | 100,0      | 100,0                |                         |

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

De la tabla anterior se observa que, en su mayoría, casi siempre (44%) las acciones de control institucional hacen uso de instrumentos de supervisión.

Tabla 28.

*Las acciones de supervisión son necesarias para la misión institucional.*

|        |                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Nunca           | 1          | 2,0        | 2,0                  | 2,0                     |
|        | Casi nunca      | 2          | 4,0        | 4,0                  | 6,0                     |
|        | A veces         | 1          | 2,0        | 2,0                  | 8,0                     |
|        | Casi<br>siempre | 18         | 36,0       | 36,0                 | 44,0                    |
|        | Siempre         | 28         | 56,0       | 56,0                 | 100,0                   |
|        | Total           | 50         | 100,0      | 100,0                |                         |

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

Según la tabla anteriormente presentada, se observa que, en su mayoría, siempre (56%) las acciones de supervisión son necesarias para el cumplimiento de la misión institucional.

Tabla 29.

*La institución ejecuta acciones de control.*

|        |                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Casi nunca      | 1          | 2,0        | 2,0                  | 2,0                     |
|        | A veces         | 5          | 10,0       | 10,0                 | 12,0                    |
|        | Casi<br>siempre | 18         | 36,0       | 36,0                 | 48,0                    |
|        | Siempre         | 26         | 52,0       | 52,0                 | 100,0                   |
|        | Total           | 50         | 100,0      | 100,0                |                         |

|       |    |       |       |
|-------|----|-------|-------|
| Total | 50 | 100,0 | 100,0 |
|-------|----|-------|-------|

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

De la tabla anterior se observa que, en su mayoría, siempre (52%) la institución ejecuta habitualmente acciones de control para asegurar el cumplimiento de las metas institucionales.

*Tabla 30.*

*Nivel control*

|        |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Alto  | 42         | 84,0       | 84,0              | 84,0                 |
|        | Medio | 8          | 16,0       | 16,0              | 100,0                |
| Total  |       | 50         | 100,0      | 100,0             |                      |

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

La tabla 25 muestra que, en opinión de los encuestados, el nivel de la dimensión control es alto en la Comisaría Policía Nacional del Perú-Pomalca.

**VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO**

**Dimensión: Fiabilidad**

*Tabla 31.*

*La institución cumple con brindar el servicio de seguridad ciudadana.*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca        | 1          | 2,0        | 2,0               | 2,0                  |
|        | A veces      | 2          | 4,0        | 4,0               | 6,0                  |
|        | Casi siempre | 16         | 32,0       | 32,0              | 38,0                 |
|        | Siempre      | 31         | 62,0       | 62,0              | 100,0                |
| Total  |              | 50         | 100,0      | 100,0             |                      |

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

Según la tabla anteriormente presentada, se observa que, en su mayoría, siempre (62%) la institución cumple con brindar el servicio de seguridad ciudadana según su misión institucional.

Tabla 32.

*La institución cumple con su misión de brindar seguridad.*

|        |                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Casi nunca      | 1          | 2,0        | 2,0                  | 2,0                     |
|        | A veces         | 2          | 4,0        | 4,0                  | 6,0                     |
|        | Casi<br>siempre | 10         | 20,0       | 20,0                 | 26,0                    |
|        | Siempre         | 37         | 74,0       | 74,0                 | 100,0                   |
| Total  |                 | 50         | 100,0      | 100,0                |                         |

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

De la tabla anterior se observa que, en su mayoría, siempre (74%) la institución cumple con su misión de brindar seguridad a la ciudadanía sin mediar horarios de atención.

Tabla 33.

*Las acciones programadas consideran la atención a la ciudadanía.*

|        |                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Nunca           | 1          | 2,0        | 2,0                  | 2,0                     |
|        | A veces         | 2          | 4,0        | 4,0                  | 6,0                     |
|        | Casi<br>siempre | 17         | 34,0       | 34,0                 | 40,0                    |
|        | Siempre         | 30         | 60,0       | 60,0                 | 100,0                   |
| Total  |                 | 50         | 100,0      | 100,0                |                         |

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

Según la tabla anteriormente presentada, se observa que, en su mayoría, siempre (60%) las acciones programadas por la institución consideran la atención oportuna a la ciudadanía.

Tabla 34.

*La institución acude ante las solicitudes de la ciudadanía.*

|        |               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Nunca         | 1          | 2,0        | 2,0                  | 2,0                     |
|        | Casi<br>nunca | 1          | 2,0        | 2,0                  | 4,1                     |
|        | A veces       | 4          | 8,0        | 8,2                  | 12,2                    |

|          |              |    |       |       |       |
|----------|--------------|----|-------|-------|-------|
|          | Casi siempre | 14 | 28,0  | 28,6  | 40,8  |
|          | Siempre      | 29 | 58,0  | 59,2  | 100,0 |
|          | Total        | 49 | 98,0  | 100,0 |       |
| Perdidos | Sistema      | 1  | 2,0   |       |       |
| Total    |              | 50 | 100,0 |       |       |

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

De la tabla anterior se observa que, en su mayoría, siempre (58%) la institución acude oportunamente ante las solicitudes de atención de la ciudadanía.

*Tabla 35.*

*Nivel fiabilidad*

|        |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Alto  | 47         | 94,0       | 94,0              | 94,0                 |
|        | Medio | 3          | 6,0        | 6,0               | 100,0                |
| Total  |       | 50         | 100,0      | 100,0             |                      |

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

La tabla 30 muestra que, en opinión de los encuestados, el nivel de la dimensión fiabilidad es alto en la Comisaría Policía Nacional del Perú-Pomalca.

**Dimensión: Capacidad de respuesta**

*Tabla 36.*

*La institución cuenta con los recursos para solucionar problemas.*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca   | 2          | 4,0        | 4,0               | 4,0                  |
|        | A veces      | 23         | 46,0       | 46,0              | 50,0                 |
|        | Casi siempre | 10         | 20,0       | 20,0              | 70,0                 |
|        | Siempre      | 15         | 30,0       | 30,0              | 100,0                |
| Total  |              | 50         | 100,0      | 100,0             |                      |

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

Según la tabla anteriormente presentada, se observa que, en su mayoría, a veces (46%) ante problemas de atención al ciudadano, la institución cuenta con los recursos para solucionarlos; lo cual no es un buen indicador.

Tabla 37.

*El ciudadano es atendido por la institución de manera inmediata.*

|        |                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Nunca           | 1          | 2,0        | 2,0                  | 2,0                     |
|        | A veces         | 8          | 16,0       | 16,0                 | 18,0                    |
|        | Casi<br>siempre | 23         | 46,0       | 46,0                 | 64,0                    |
|        | Siempre         | 18         | 36,0       | 36,0                 | 100,0                   |
|        | Total           | 50         | 100,0      | 100,0                |                         |

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

De la tabla anterior se observa que, en su mayoría, casi siempre (46%) el ciudadano es atendido por la institución de manera inmediata.

Tabla 38.

*La atención al ciudadano presenta problemas.*

|        |                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Nunca           | 1          | 2,0        | 2,0                  | 2,0                     |
|        | A veces         | 5          | 10,0       | 10,0                 | 12,0                    |
|        | Casi<br>siempre | 25         | 50,0       | 50,0                 | 62,0                    |
|        | Siempre         | 19         | 38,0       | 38,0                 | 100,0                   |
|        | Total           | 50         | 100,0      | 100,0                |                         |

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

Según la tabla anteriormente presentada, se observa que, en su mayoría, casi siempre (46%) la atención al ciudadano presenta problemas que son resueltos oportunamente por la institución.

Tabla 39.

*La institución cuenta con los recursos necesarios.*

|        |                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Nunca           | 2          | 4,0        | 4,0                  | 4,0                     |
|        | Casi nunca      | 2          | 4,0        | 4,0                  | 8,0                     |
|        | A veces         | 20         | 40,0       | 40,0                 | 48,0                    |
|        | Casi<br>siempre | 13         | 26,0       | 26,0                 | 74,0                    |
|        | Siempre         | 13         | 26,0       | 26,0                 | 100,0                   |

|       |    |       |       |
|-------|----|-------|-------|
| Total | 50 | 100,0 | 100,0 |
|-------|----|-------|-------|

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

De la tabla anterior se observa que, en su mayoría, a veces (40%) la institución cuenta con los recursos necesarios para la inmediata atención a los ciudadanos; lo cual no es un buen resultado.

*Tabla 40.*

*Nivel capacidad de respuesta*

|        |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Alto  | 23         | 46,0       | 46,0              | 46,0                 |
|        | Medio | 27         | 54,0       | 54,0              | 100,0                |
| Total  |       | 50         | 100,0      | 100,0             |                      |

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

La tabla 35 muestra que, en opinión de los encuestados, el nivel de la dimensión de capacidad de respuesta es medio en la Comisaría Policía Nacional del Perú-Pomalca; por lo que es un resultado poco alentador.

**Dimensión: Seguridad**

*Tabla 41.*

*Los ciudadanos muestran confianza en el personal policial.*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca        | 1          | 2,0        | 2,0               | 2,0                  |
|        | Casi nunca   | 1          | 2,0        | 2,0               | 4,0                  |
|        | A veces      | 13         | 26,0       | 26,0              | 30,0                 |
|        | Casi siempre | 15         | 30,0       | 30,0              | 60,0                 |
|        | Siempre      | 20         | 40,0       | 40,0              | 100,0                |
|        | Total        | 50         | 100,0      | 100,0             |                      |

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

Según la tabla anteriormente presentada, se observa que, en su mayoría, siempre (40%) los ciudadanos muestran confianza en el personal policial.

Tabla 42.

*La información es tratada con privacidad.*

|        |                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Nunca           | 1          | 2,0        | 2,0                  | 2,0                     |
|        | Casi nunca      | 1          | 2,0        | 2,0                  | 4,0                     |
|        | A veces         | 6          | 12,0       | 12,0                 | 16,0                    |
|        | Casi<br>siempre | 16         | 32,0       | 32,0                 | 48,0                    |
|        | Siempre         | 26         | 52,0       | 52,0                 | 100,0                   |
| Total  |                 | 50         | 100,0      | 100,0                |                         |

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

De la tabla anterior se observa que, en su mayoría, siempre (52%) la información recogida por el personal policial es tratada con privacidad.

Tabla 43.

*La institución genera confianza en la ciudadanía*

|        |                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | A veces         | 6          | 12,0       | 12,0                 | 12,0                    |
|        | Casi<br>siempre | 20         | 40,0       | 40,0                 | 52,0                    |
|        | Siempre         | 24         | 48,0       | 48,0                 | 100,0                   |
| Total  |                 | 50         | 100,0      | 100,0                |                         |

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

Según la tabla anteriormente presentada, se observa que, en su mayoría, siempre (48%) la institución cuenta con personal policial que genera confianza en la ciudadanía.

Tabla 44.

*La institución mantiene en privado la información.*

|        |                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | A veces         | 3          | 6,0        | 6,0                  | 6,0                     |
|        | Casi<br>siempre | 14         | 28,0       | 28,0                 | 34,0                    |
|        | Siempre         | 33         | 66,0       | 66,0                 | 100,0                   |
| Total  |                 | 50         | 100,0      | 100,0                |                         |

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

De la tabla anterior se observa que, en su mayoría, siempre (66%) la institución considera importante mantener en privado la información entregada por el ciudadano.

*Tabla 45.*

*Nivel seguridad*

|        |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Alto  | 39         | 78,0       | 78,0              | 78,0                 |
|        | Medio | 11         | 22,0       | 22,0              | 100,0                |
| Total  |       | 50         | 100,0      | 100,0             |                      |

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

La tabla 40 muestra que, en opinión de los encuestados, el nivel de la dimensión de seguridad es alto en la Comisaría Policía Nacional del Perú-Pomalca.

**Dimensión: Empatía**

*Tabla 46.*

*La institución trata con amabilidad a los ciudadanos.*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca        | 1          | 2,0        | 2,0               | 2,0                  |
|        | A veces      | 3          | 6,0        | 6,0               | 8,0                  |
|        | Casi siempre | 11         | 22,0       | 22,0              | 30,0                 |
|        | Siempre      | 35         | 70,0       | 70,0              | 100,0                |
| Total  |              | 50         | 100,0      | 100,0             |                      |

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

Según la tabla anteriormente presentada, se observa que, en su mayoría, siempre (70%) la institución trata con amabilidad a los ciudadanos y atiende oportunamente sus necesidades.

*Tabla 47*

*El personal policial trata con respeto a los ciudadanos.*

|        |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca   | 1          | 2,0        | 2,0               | 2,0                  |
|        | A veces | 2          | 4,0        | 4,0               | 6,0                  |

|              |    |       |       |       |
|--------------|----|-------|-------|-------|
| Casi siempre | 10 | 20,0  | 20,0  | 26,0  |
| Siempre      | 37 | 74,0  | 74,0  | 100,0 |
| Total        | 50 | 100,0 | 100,0 |       |

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

De la tabla anterior se observa que, en su mayoría, siempre (74%) el personal policial trata con respeto a los ciudadanos.

*Tabla 48.*

*Los ciudadanos respetan y tratan con amabilidad al personal policial*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca        | 1          | 2,0        | 2,0               | 2,0                  |
|        | Casi nunca   | 1          | 2,0        | 2,0               | 4,0                  |
|        | A veces      | 7          | 14,0       | 14,0              | 18,0                 |
|        | Casi siempre | 10         | 20,0       | 20,0              | 38,0                 |
|        | Siempre      | 31         | 62,0       | 62,0              | 100,0                |
|        | Total        | 50         | 100,0      | 100,0             |                      |

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

Según la tabla anteriormente presentada, se observa que, en su mayoría, siempre (62%) los ciudadanos respetan y tratan con amabilidad al personal policial.

*Tabla 49.*

*La institución ejecuta acciones como charlas.*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca        | 1          | 2,0        | 2,0               | 2,0                  |
|        | A veces      | 4          | 8,0        | 8,0               | 10,0                 |
|        | Casi siempre | 11         | 22,0       | 22,0              | 32,0                 |
|        | Siempre      | 34         | 68,0       | 68,0              | 100,0                |
|        | Total        | 50         | 100,0      | 100,0             |                      |

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

De la tabla anterior se observa que, en su mayoría, siempre (68%) la institución ejecuta acciones como charlas que generen respeto ante el ciudadano.

Tabla 50.

*Nivel empatía*

|        |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Alto  | 41         | 82,0       | 82,0                 | 82,0                    |
|        | Medio | 9          | 18,0       | 18,0                 | 100,0                   |
| Total  |       | 50         | 100,0      | 100,0                |                         |

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

La tabla 45 muestra que, en opinión de los encuestados, el nivel de la dimensión de empatía es alto en la Comisaría Policía Nacional del Perú-Pomalca.

**Dimensión: Elementos tangibles**

Tabla 51.

*La institución policial cuenta con los recursos suficientes.*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Nunca        | 2          | 4,0        | 4,0                  | 4,0                     |
|        | Casi nunca   | 1          | 2,0        | 2,0                  | 6,0                     |
|        | A veces      | 12         | 24,0       | 24,0                 | 30,0                    |
|        | Casi siempre | 15         | 30,0       | 30,0                 | 60,0                    |
|        | Siempre      | 20         | 40,0       | 40,0                 | 100,0                   |
| Total  |              | 50         | 100,0      | 100,0                |                         |

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

Según la tabla anteriormente presentada, se observa que, en su mayoría, siempre (40%) la institución policial cuenta con los recursos suficientes para cumplir con su misión.

Tabla 52.

*Los efectivos policiales hacen uso de la tecnología.*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Nunca        | 1          | 2,0        | 2,0                  | 2,0                     |
|        | A veces      | 4          | 8,0        | 8,0                  | 10,0                    |
|        | Casi siempre | 25         | 50,0       | 50,0                 | 60,0                    |
|        | Siempre      | 20         | 40,0       | 40,0                 | 100,0                   |
|        | Total        | 50         | 100,0      | 100,0                |                         |

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

De la tabla anterior se observa que, en su mayoría, casi siempre (50%) los efectivos policiales hacen uso de la tecnología para cumplir con su misión.

*Tabla 53.*

*Los equipos asignados son usados para la misión institucional.*

|        |                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Nunca           | 2          | 4,0        | 4,0                  | 4,0                     |
|        | A veces         | 5          | 10,0       | 10,0                 | 14,0                    |
|        | Casi<br>siempre | 12         | 24,0       | 24,0                 | 38,0                    |
|        | Siempre         | 31         | 62,0       | 62,0                 | 100,0                   |
| Total  |                 | 50         | 100,0      | 100,0                |                         |

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

Según la tabla anteriormente presentada, se observa que, en su mayoría, siempre (62%) los equipos asignados a los efectivos policiales son usados para el cumplimiento de su misión institucional.

*Tabla 54.*

*El uso de tecnología hace que el servicio sea más eficiente.*

|        |                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Nunca           | 2          | 4,0        | 4,0                  | 4,0                     |
|        | A veces         | 3          | 6,0        | 6,0                  | 10,0                    |
|        | Casi<br>siempre | 17         | 34,0       | 34,0                 | 44,0                    |
|        | Siempre         | 28         | 56,0       | 56,0                 | 100,0                   |
| Total  |                 | 50         | 100,0      | 100,0                |                         |

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

De la tabla anterior se observa que, en su mayoría, siempre (56%) el uso de tecnología hace que el servicio brindado sea más eficiente.

*Tabla 55.*

*Nivel elementos tangibles*

|        |      | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Alto | 38         | 76,0       | 76,0                 | 76,0                    |

|       |    |       |       |       |
|-------|----|-------|-------|-------|
| Bajo  | 1  | 2,0   | 2,0   | 78,0  |
| Medio | 11 | 22,0  | 22,0  | 100,0 |
| Total | 50 | 100,0 | 100,0 |       |

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

La tabla 50 muestra que, en opinión de los encuestados, el nivel de la dimensión de elementos tangibles es alto en la Comisaría Policía Nacional del Perú-Pomalca.