



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión administrativa y calidad de servicio del personal
policial de la Comisaría Rural Reque**

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

AUTOR:

Soncco Mamani, Ali Paul (ORCID: 0000-0002-6543-0576)

ASESOR:

MBA. Zapatel Arriaga, Luis Roger Ruben (ORCID: 0000-0001-5657-0799)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

CHICLAYO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A todos los héroes anónimos, hombres y mujeres de la Policía Nacional del Perú y en memoria a los policías caídos, que han trabajado en el anonimato en cumplimiento del deber y en defensa de todos los peruanos; por haber brindado a la sociedad y a la patria importantes servicios exhibiendo sus cualidades humanas y profesionales

Agradecimiento

El agradecimiento más profundo y sentido va para mis padres

Eulalia y Gaspar, por su ejemplo de lucha y honestidad; sin su apoyo, colaboración e inspiración no habría sido posible llevar a cabo este arduo trabajo.

Quiero expresar también mi más sincero agradecimiento al MBA. Luis Zapatel, por su importante aporte y participación activa en el desarrollo de esta tesis. Debo destacar, por encima de todo, su disponibilidad y paciencia que hizo que sus orientaciones redundarán benéficamente tanto a nivel científico como personal. No cabe duda que su participación ha enriquecido el trabajo realizado.

Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y Operacionalización	15
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	15
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos Éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1: Dimensiones de la variable gestión administrativa	18
Tabla 2: Percepción respecto a la variable Gestión Administrativa	18
Tabla 3: Dimensiones de la variable Calidad de servicio.....	19
Tabla 4: Percepción respecto a la variable Calidad de servicio.....	19
Tabla 5: Ecuación de la recta	20
Tabla 6: Prueba de normalidad.....	21
Tabla 7: Coeficiente de correlación	22
Tabla 8: Coeficiente Alpha de Cronbach Gestión administrativa	90
Tabla 9: Estadísticas Gestión administrativa	91
Tabla 10: Coeficiente Alpha de Cronbach Calidad de servicio	93
Tabla 11: Estadísticas Calidad de servicio	94
Tabla 12: Matriz de consistencia	97

Índice de figuras

Figura 1: Funciones administrativas	10
Figura 2: Componentes Modelo gestión de la calidad de servicio.....	11
Figura 3: Diagrama de dispersión	20

Resumen

El propósito de la presente investigación fue demostrar la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio del personal policial de la comisaria rural Reque, basado en un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental correlacional. La población de estudio lo conformaron 30 efectivos policiales activos; se utilizó dos cuestionarios que fueron sometidos a juicio de expertos y probada su confiabilidad vía Alfa de Cronbach resultando 0,881 y 0.945 indicando ser confiable. Para el 80% de los colaboradores considera que la gestión administrativa es de nivel alto, siendo las dimensiones planificación y dirección con mayor porcentaje de 67% y 60% respectivamente. Del mismo modo para el 63% de los colaboradores considera que la calidad de servicio es de nivel alto; siendo las dimensiones fiabilidad y empatía con mayor porcentaje de 60% y 57% respectivamente.

Al mismo tiempo se analizó la correlación de Spearman, resultando un valor de 0.815 indicando una correlación positiva e intensa además se muestra un nivel de significancia de 0,000 siendo este valor inferior al 0,05 del alfa predeterminado. Afirmando que hay 95% de confianza en la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio que brinda el personal policial de la comisaria rural Reque.

Palabras Claves: Gestión Administrativa, Calidad Servicio, Policía

Abstract

The purpose of this research was to demonstrate the relationship between administrative management and quality of service of the police personnel of the rural police station Reque, based on a quantitative approach, with a non-experimental correlational design. The study population was made up of 30 active police officers; Two questionnaires were used that were subjected to expert judgment and their reliability tested via Cronbach's Alpha, resulting in 0.881 and 0.945, indicating to be reliable. For 80% of the collaborators, they consider that administrative management is of a high level, with the planning and direction dimensions with the highest percentage of 67% and 60% respectively. Similarly, for 63% of employees consider that the quality of service is of a high level; being the reliability and empathy dimensions with a higher percentage of 60% and 57% respectively.

At the same time, the Spearman correlation was analyzed, resulting in a value of 0.815 indicating a positive and intense correlation, and a significance level of 0.000 is shown, this value being less than 0.05 of the predetermined alpha. Affirming that there is 95% confidence in the relationship between administrative management and the quality of service provided by the police personnel of the rural police station Reque .

Keywords: Administrative management, Service quality, Police

I. INTRODUCCIÓN

La labor policial por idiosincrasia es de carácter público que vela por el bienestar y la seguridad de las personas e instituciones del estado, en ese sentido es transcendental que el estado y las autoridades administrativas coadyuven a la consecución de los mayores éxitos, proporcionando recursos adecuados y velando por la optimización de los mismos. (Marcondes & Santano, 2016). Es por ello que todo directivo policial debe poseer la capacidad de administrar los recursos, liderando al personal para desarrollar sus funciones, crear una cultura organizacional fundamentada en valores que genere una reputación sólida en la institución. (Filstad & Karp, 2020). En efecto, el oficial de policía debe adoptar el comportamiento de líder que estimule el aprendizaje de los subordinados, y que sea visto como modelo a seguir, es por ello que un buen liderazgo impulsa a un alto rendimiento organizacional lo que permite el logro de su visión. (Melwich & Mofokeng, 2020). En tal sentido, la policía hondureña adoptó un modelo de servicio comunitario que consiste en reducir la violencia para brindar un servicio de calidad para satisfacer las necesidades de los ciudadanos. (Abate, Urtecho, Landa, Avila, & Reyes, 2020). Cabe resaltar que en Sudáfrica, tienen la idea que la calidad del trabajo policial se logrará en medida en que se alcancen los objetivos estratégicos con eficiencia y legitimidad. (Dlamini, 2020) Por otro lado, la baja reputación de la institución policial daña la confianza de los ciudadanos; es por ello que construir una reputación sólida es importante para otorgar una buena calidad de servicio y ganar la confianza de la población. (Özkan, 2019). Además de ello, la administración policial requiere adaptarse a los cambios tecnológicos y digitales con el fin de mejorar la calidad de servicio y lograr la satisfacción del ciudadano. (Ahmed, Khalid, Davidson, Kamarudin, & Preece, 2020). En instituciones públicas se necesita ser más eficiente es por ello que la calidad de servicio y la reputación es de vital importancia para crear un vínculo de confianza con el ciudadano (Ojekalu, 2019). Cabe destacar que la presencia de un gerente administrativo, es importante en todo el proceso de certificación del producto, con el objetivo de proporcionar el éxito de la empresa. (Costa, 2019).

La policía asume doble responsabilidad, el de proveedor de servicio y el de autoridad, es por ello que el sentimiento de desconfianza de la población es un factor que obstaculiza la calidad de servicio, para lo cual se debe fortalecer el

compromiso de la policía (Janstrup, Kaplan, Barfod, & Giacomo, 2017). Cabe mencionar que el proceso de la gestión administrativa se logra mediante un trabajo coordinado, consensuado que nos permita alcanzar los objetivos institucionales, tomando como punto esencial al capital humano. (Riffo, 2019). De eso se desprende que la gestión administrativa eficiente logra el máximo desempeño de la empresa, siendo el talento humano un elemento fundamental en la prestación de servicios (Ramirez, Calderon, & Ramirez, 2017). Asimismo, una adecuada gestión administrativa forma un trabajo conjunto firme de tareas requeridas en busca del óptimo uso de recursos, por lo que las decisiones acertadas estimulan en las organizaciones un impacto positivo en el cliente. (Gavilanez, Espín, & Arévalo, 2018).

En efecto la PNP busca brindar un buen servicio a la población en temas de seguridad ciudadana debido al incremento de robos, secuestros sicarios entre otros hechos delictivos que son un gran problema a la sociedad (Gonzales & Barbaran, 2021). La gestión administrativa e institucional es la herramienta más importante para que la institución logre sus objetivos y metas organizacionales. (Zavaleta, 2021). Es por ello que el MINTER, ha promocionado acciones para atender a la población con altos estándares de calidad, lo que permite a la PNP actuar orientado a la satisfacción de las necesidades del pueblo, con el objetivo de mejorar la calidad de la atención y prestación de servicios ofrecidos a la sociedad a fin de disminuir la inseguridad y ganar la empatía del pueblo. (Ministerio del Interior, 2019). No obstante en el 2018 la Oficina Defensorial de Lambayeque supervisó algunas comisarías encontrándose que estas dependencias no cumplen de manera adecuada sus obligaciones, no cuentan con el personal policial suficiente para brindar la atención requerida a la ciudadana, no se notifican de manera adecuada a la víctima y al agresor sobre las medidas tomadas para cada caso, no se cuenta con un plan de seguimiento y carecen de un canal de comunicación con la víctima; todo lo anterior por la falta de una inadecuada gestión administrativa policial lo que dispararía una mala calidad de atención al ciudadano. (Defensoría del Pueblo, 2018)

Dentro de la realidad problemática vemos que la comisaria Rural de Reque cuenta con poca ayuda para el desarrollo en la gestión administrativa, pues no se cuenta con gran capacidad automotor, en cuanto a la infraestructura

se puede mejorar, falta modernización en los muebles de escritorio, se ha visto también la dilatación en la ejecución de las tareas del personal sumándose a ello la falta de soporte tecnológico, además del descontento por parte de la ciudadanía por la falta de personal policial que atienda a todas sus necesidades, en lo que a la calidad de servicio se refiere, los vecinos muestran un descontento por la demora en la atención en sus emergencia, esto por la falta de personal y vehículos.

Por lo ya expuesto, el problema de investigación se plantea de la siguiente manera: ¿Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del personal policial de la comisaría rural de Reque?

La investigación se justifica teóricamente, pues se expone teorías sobre la gestión administrativa y calidad de servicio el cual permitirá obtener un marco teórico que facilite el conocimiento y la aplicación entre el buen funcionamiento de la gestión administrativa para alcanzar la calidad de servicio en la institución. La justificación metodológica, se da por las técnicas e instrumentos metodológicos empleados en la investigación, que será revisado por expertos validando su confiabilidad, siendo de utilidad en futuras investigaciones. La justificación práctica, se da porque los resultados servirán para ayudar a la comisaria a establecer estrategias que permitan mejorar la gestión administrativa y aprovechar de manera eficiente los recursos, procedimientos y procesos en la institución.

Como objetivo general se planteó: Analizar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio brindado por el personal policial de la comisaria rural de Reque. Y como objetivos específicos: a) Conocer la gestión administrativa del personal policial en la comisaría rural de Reque. b) Conocer la calidad de servicio del personal policial en la comisaria de Reque. c) Establecer la relación entre las variables gestión administrativa y la calidad de servicio que brinda el personal policial de la comisaria de Reque.

Como hipótesis general: Existe relación directa entre la gestión y la calidad de servicio que brinda el personal policial en la comisaria de Reque.

II. MARCO TEÓRICO

Rivera, Guerrero, García, & Silva (2017), en su estudio descriptivo aplicado a la Policía Nacional de Ecuador, menciona que la gestión administrativa ha sido una práctica basada en la filosofía militar, pero con los cambios globalizados, se debe ofrecer a la ciudadanía una calidad de servicio, brindándole un trato más humanizado. El compromiso del personal es fundamental para la nueva era de la gestión administrativa, pues si el personal está comprometido con su trabajo recibiremos la credibilidad y confiabilidad de los ciudadanos. El estudio tomó como muestra a 400 efectivos policiales de diversas unidades policiales de la ciudad de Quito para la aplicación de encuestas donde el 52% (207 encuestados) y el 48% (193 encuestados), responden estar totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente, que una buena gestión administrativa generaría grandes resultados en la institución y también en el personal; concluyendo que si influye directamente la gestión administrativa en el personal policial, evidenciando que la falta de una eficiente administración conlleva a que las personas realicen su trabajo de manera forzada y sin motivación, dando como resultado mala calidad en la atención del ciudadano.

Toral & Zeta (2016), en su estudio descriptivo correlacional aplicado en un centro de estudio universitario de Ecuador, demostraron que la Gestión administrativa y Calidad de servicio, están significativamente relacionadas ($|r| > 0.3$, Sig. < 0.05), además enfatiza que entre más se perfeccione el proceso administrativo, aumentará la calidad en el servicio. El cual se utilizó un modelo SERVQUAL para medir la calidad de los servicios aplicado a una población de 420 personas donde se tiene que el 56% considera favorable y el 18% considera muy favorable la calidad de servicio que se brinda en la institución. Mientras que 48% de los usuarios encuestados considera favorable la gestión administrativa y el 7% lo considera muy favorable. Con esta investigación se busca lograr la calidad de servicios mediante una excelente gestión administrativa; con los resultados obtenidos se acepta la hipótesis alternativa concluyendo que la gestión administrativa influye significativamente en la calidad de servicio con un Rho Spearman de 0,570. A lo cual podemos afirmar que la calidad es un trabajo interno que concentra aspectos funcionales, operacionales y estratégicos.

Salazar & Cabrera (2016), realizaron un diagnóstico de la calidad de servicio en una institución pública de Ecuador, en su investigación nos menciona que debido a la globalización el mercado universitario debe buscar mejoras en el proceso administrativo y mejorar la calidad en el servicio, por ello deben autoevaluarse y estar consientes del servicio que ofrece, para adoptar un sistema de mejora continua que les permitan estar a la vanguardia de los cambio para mejorar su servicio. El objetivo de esta investigación fue medir la calidad en los procesos administrativos y contribuir con el mejoramiento. Mediante un cuestionario SERVQUAL el resultado fue que solo el 13.9 % se muestran satisfechos con el servicio recibido; todas las dimensiones resultaron con baja valoración; siendo la dimension tangibilidad quien obtuvo mayor escala con un 70% de encuestados satisfechos, es decir la infraestructura es el menor problema de la calidad, lo cual recomienda que la institución mejore sus procesos para que el servicio sea mas eficiente logrando así su calidad.

Guzman, Tarapuez, & Parra (2017), en su estudio exploratorio descriptivo, aplicado a las 7 de las 9 empresas colombiana que ganaron el premio por su calidad en la gestión entre los años 2013 al 2014, nos menciona que aquellas empresas que aplican un enfoque de gestión estratégica, con visión a largo plazo, con niveles de productividad y con estándares de calidad orientados a sobrepasar las expectativas de los clientes, son las que superan su permanencia en el mercado. Estas empresas menciona que para asegurar la calidad, se deben aplicar auditorías, autoevaluaciones, revisar los reclamos, adaptarse al cambio mediante los procesos de mejora continua, se enfocan al crecimiento, se anticipan al futuro para innovar y se centran en diferenciación, es decir compiten con calidad en el mercado. Los resultados arrojaron que de las 7 empresas; el 100 % formula, implementa y hace seguimiento a sus estrategias, el 86% realiza auditorias internas y externas y el 100% realiza procesos de mejora continua.

A nivel nacional, Barraza (2019), nos menciona en su investigación realizada en la DIVINCRI de la Región Callao, que la calidad de servicio es un aspecto importante porque el ciudadano no siempre recibe una atención rápida y oportuna, asimismo señala que la gestión policial no solo está sujeta a la persecución del delincuente, sino que forma un conjunto de acciones que incluye técnicas administrativas que se debe ejercer con eficacia y efectividad. Para recolectar información se aplicó una encuesta a una muestra de 92 efectivos

policiales donde el 66% lo califican como buena la calidad de servicio otorgado a la población, y el 40% de los resultados indica que la gestión policial es de nivel regular. El Rho Pearson arrojó un puntaje de 0.934 concluyendo que existe un nivel alto de relación entre las variables. Asimismo se recomienda asignar un mayor presupuesto para mejorar la infraestructura, adquirir nuevos equipos informáticos, de comunicación y vehículos, para atender a las exigencias de la ciudadanía y de esta manera brindar un servicio de calidad.

Zárate (2019), en su investigación aplicada en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, nos menciona que se observó las dificultades de los procesos administrativo, incapacidad y falta de experiencia en el personal, lo cual ocasiona que no se llegue a los objetivos de la institución, en este caso, la mejor manera de resolver los problemas es improvisar lo que refleja la falta de liderazgo, así mismo menciona la falta de equipos modernos lo que dificulta la productividad además de desconocer sus funciones respectivas de su área. La población en estudio fue los 73 trabajadores de toda jerarquía incluyendo al alcalde; donde el 64% (47) están de acuerdo con la gestión administrativa y el 82% (60) afirman que están satisfechos con la calidad de servicio; el Rho Spearman fue de 0,455 lo que indica que la correlación es positiva y moderada con un nivel de significancia de 0,000 lo cual es menor al nivel esperado ($p < 0.05$). Se propone que las autoridades deben mejorar la gestión administrativa, pues según el personal, estas no se dan de manera adecuada, el personal debe tener capacidad de resolver problemas para obtener una mejor calidad de servicio. La municipalidad necesita mejorar la organización de cada área, mejorar la planeación y actualizar los documentos de gestión como son el MOF, ROF, TUPA.

Ocampos & Valencia (2017), en su investigación aplicado a la Red Asistencial EsSalud de Tumbes, nos menciona que la institución ha recibido muchas críticas debido a la mala gestión administrativa de los centros y postas médicas, por parte de los usuarios por falta de servicios médicos de primer nivel, el trabajo administrativo es mecanizado no cuenta con manual de procedimientos que son la guía para realizar un eficiente trabajo lo que genera retrasos en los procesos, bajo presupuesto, deficiente toma de decisiones, carencia de medicinas y equipos; generando mala atención al paciente, quejas y reclamos. Se aplicó una encuesta a una muestra de 39 trabajadores administrativos, donde el 12% (5) dice estar de acuerdo con la gestión

administrativa y el 35% (14) de los encuestados esta en desacuerdo con la gestión desarrollada en la Red ESSALUD. Con respecto a la calidad de servicio, los datos arrojaron que el 78% se muestran en desacuerdo y el 10% se muestra de acuerdo con la calidad de servicio brindado por su institución. El Rho Pearson arrojó un índice de 0,559 por lo que se concluye que existe relación directa y moderada entre ambas variables.

A nivel local, Sánchez J. (2020), en su estudio correlacional tiene una relación significativa en las variables con una Rho de Spearman = 0.701 realizado en el Centro de Empleo Lambayeque, se aplicó una encuesta a 30 personas donde el 70% indicaron que la gestión administrativa esta en un nivel regular, con respecto a la calidad de servicio, el 70% indican que se encuentra en un nivel medio. Nos menciona que la administración pública debe estar orientada al ciudadano, tomando como base que el objetivo es proteger los intereses de los usuarios, tarea que debe ser continuo y permanente, recomienda capacitación constante al personal y que se realice actividades para la motivación de los trabajadores que los hagan sentir comprometidos y reflejen una mejor calidad de servicio.

Alarcon & Becerra (2018), en su investigación aplicado en el Hospital Las Mercedes, nos menciona que las instituciones descuidan su gestión por la falta de planes estratégicos, resalta que la calidad de servicio que recibe el cliente es producto de la gestión realizada por la dirección y demás organos de gobierno, incluido los trabajadores de la institución. Analizando la gestión actual se encontraron deficiencia en los procedimientos lo que genera incapacidad en el desempeño de las funciones que repercute en el malestar de los pacientes quienes indicaron que el hospital no es fiable para ser atendido, sin contar el maltrato por parte de los médicos y áreas administrativas. Para medir la calidad de servicio se realizó mediante el modelo SERVQUAL, aplicando una encuesta a 244 pacientes donde el 29% de manifiesta estar en desacuerdo con la atención recibida. La investigación tuvo como resultado la influencia significativa de ambas variables, corroborando así que a una buena gestión, la calidad de servicio será satisfactoria. Para lo cual recomienda realizar charlas y capacitación donde se den a conocer los planes estratégicos, sensibilizando al personal de su gran valor que aporta a la institución.

Paredes (2016), en su estudio aplicado en el Hospital Almanzor de Chiclayo, aplicó una encuesta a 95 usuarios del servicio de nutrición donde el 77% de los usuarios están insatisfechos con el servicio, por lo que recomienda al personal brindar trato amable a los usuarios y gestionar las mejoras en las condiciones físicas de las instalaciones, equipos, limpieza, etc para brindar un mejor servicio de calidad; y el 54% de los encuestados indican que la gestión administrativa es de nivel regular; también nos menciona que, hay una deficiente estructura organizacional y los directivos se encuentran desactualizados; hay demasiado tiempo de espera y la atención es muy corta, además el deficiente trato brindado por los trabajadores siendo esto muy incómodo.

El presente estudio se enmarca dentro de la AGENDA 2030 para el desarrollo sostenible, relacionándose con el objetivo N° 16: Paz, justicia e instituciones sólidas, pues la inseguridad es una amenaza para el desarrollo sostenible, y la sociedad necesita contar con instituciones eficaces y transparentes.

Dentro de los teóricos analizados para definir la variable gestión administrativa se considera a Mendoza (2017), que define a la gestión administrativa como un sistema que tiene acciones coherentes y está orientada al logro de objetivos cumpliendo las funciones del proceso administrativo como son el planear, organizar, dirigir y controlar. Además, refiere que la innovación juega un papel importante, por lo que resulta novedoso realizar cambios que sean productivos con el fin de ser más eficiente; mientras que Gonzáles, Viteri, Izquierdo, & Verdezoto (2020), menciona que los dirigentes son los encargados de la gestión administrativa, siendo ellos los que inspeccionan las operaciones de la organización, se aseguran que los recursos se administren de una manera adecuada y que el tráfico de información sea efectivo.

La gestión administrativa es función de todos los departamentos que existen en cualquier organización, gestionando las actividades e información que ayudan al administrador a tomar decisiones importantes, si dicha información no es posible gestionar ninguna organización, función o proceso. (Ferreira, Erasmus, & Groenewald, 2009) . Por otro lado, la gestión administrativa engloba aspectos económicos, administrativos, sociales y políticos que hacen que las empresas adopten medidas rentables, culturales, éticas y eficientes para mantener su posición competitiva. (Inzunza, Espinoza, & Castro, 2018).

Robbins & Coulter (2014), indica que la gestión administrativa implica coordinar y supervisar las actividades del personal para cerciorarse que el trabajo se realice de manera eficiente y eficaz, es decir que la gestión administrativa es importante pues contribuye a la efectividad de la empresa.

Hitt, Black, & Porter (2006), dice que la gestión administrativa, se realiza mediante una serie de funciones para dirigir una empresa como planificar, tomar decisiones, comunicar, evaluar y organizar; llevar a cabo una buena gestión administrativa obtendremos favorables resultados para la organización. Las 4 principales funciones administrativas que se aplican a toda organización son: planeación, organización, dirección y control; por lo tanto las dimensiones de la gestión administrativa son: a) Planeación: implica anticiparse a los eventos tomando decisiones sobre que trabajo debe realizar el administrador y todas las personas que están bajo su responsabilidad teniendo en cuenta tres niveles: planeación estratégica que son las acciones estratégicas para alcanzar metas a largo plazo, planeación táctica que son los planes estratégicos para alcanzar metas en corto plazo y la planeación operativa que son acciones necesarias para que cada grupo de trabajo logre sus metas. b) Organización: consiste en obtener recursos de manera sistemática lo que implica atender la estructura las relaciones entre los puestos y las personas que las ocupan, es decir distribuir las funciones de trabajo entre las personas que integra la organización; el propósito de esta función consiste en poner orden para que el ambiente de trabajo no sea caótico. c) Dirección: incluye términos de liderazgo, el fundamento de dirigir o liderar consiste en impactar en otras personas para llegar a los objetivos de la organización. Significa motivar a los empleados comunicándose de manera eficaz y de forma estimulante sobre los esfuerzos para cumplir y alcanzar las metas organizacionales. d) Control: Consiste en regular el trabajo del administrador, siendo este el responsable. La regularización se da de distintas formas como son los estándares de desempeño, la supervisión continua y la evaluación del desempeño general.

Figura 1: Funciones administrativas



Fuente: Hitt, Black, & Porter (2006)

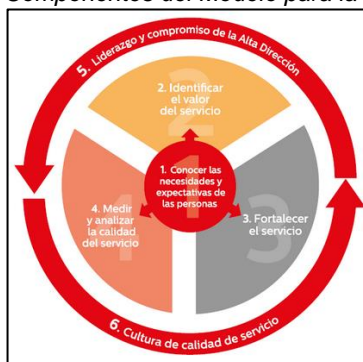
Para probar la relación en ambas variables citamos la teoría de William E. Conway, discípulo de Deming que en 1984 obtuvo el premio del mismo nombre; nos menciona que para alcanzar la calidad se logra mediante la forma correcta de administrar es decir llevar a cabo todo el proceso administrativo. Denomina su propio método de calidad total como el camino correcto de gerenciar, pues son los gerentes que se encargan de crear mejoras continuas en todas las áreas y en todos los procesos. La manera correcta de administrar es un sistema gerencial de mejora continua que es utilizado y definido en muchas compañías del mundo como: Dow Chemical, Hoffmann - La Roche, Portsmouth Naval Shipyard. (Aldana de Vega, 2010)

Analizando la calidad de servicio, y tomando en cuenta el Manual para mejorar el servicio en la entidad pública se define como la percepción que tiene el ciudadano respecto a una prestación del estado, que asume la conformidad y capacidad para satisfacer sus necesidades, con el objetivo de ganar la confianza de la ciudadanía. Todo ciudadano ya sea titular o representante, tiene derecho a recibir servicios de calidad cuando realiza algún trámite o requiere de algún servicio que el estado brinda, lo que implica: contar con administración pública moderna y transparente, información accesible al ciudadano, conocer el estado del trámite, gozar de una administración pública responsable. Además, la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público, nos dice que la calidad de servicio está relacionada con el nivel de adecuación de los bienes y/o servicios que la persona espera tener, para ello las instituciones públicas se organizan de manera efectiva haciendo uso eficiente de los recursos, es decir en qué medida los bienes y servicios que brinda el estado satisfacen las

necesidades y expectativas del ciudadano. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2019)

Este modelo está orientado a repercutir en lo que las personas valoran

Figura 2: Componentes del Modelo para la gestión de la calidad de servicio



Fuente: Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público

Según el Manual para brindar una atención de calidad a la ciudadanía en dependencias policiales, en el marco del servicio policial, define la atención de calidad como la prestación de un servicio adecuado y que cumple las necesidades del ciudadano, tomando en cuenta el trato empático y amable a la ciudadanía, brindando información completa al ciudadano para que tenga conocimiento de cómo proceder. Brindar una atención de calidad durante el servicio policial, el ciudadano obtiene los siguientes beneficios: recibe un trato adecuado, obtiene respuestas efectivas y rápidas, seguridad en la acción policial, gestión adecuada en los reclamos y sugerencia con la prestación del servicio policial. (Ministerio del Interior, 2019).

La calidad de servicio se describe como un conjunto de actividades realizadas por una empresa de servicio que tiene por objetivo crear valor que además incluye estilos de liderazgo y gestión. (Olawoyin, Esse, & Madukoma, 2017). Asimismo, la calidad de servicio está presente en toda organización ya sea de bienes o servicios, lo cual se convierte en un factor clave para el crecimiento de las mismas. Pero dado que los servicios son intangibles es más difícil establecer especificaciones que permitan estandarizar la calidad del servicio brindado. Es por ello que la escala SERVQUAL mide la calidad de servicio en base a las percepciones y expectativas de los clientes, si el resultado de las percepciones iguala o supera al valor de las expectativas, entonces quiere

decir que el servicio es óptima calidad y si ocurre lo contrario se dice que el servicio es deficiente. (Yovera, 2018). En tal sentido La calidad de servicio y la estimación percibida son respuestas cognitivas a la experiencia que experimenta el cliente. El cliente define a la calidad cuando supera su satisfacción. (Gholipour & Einolahzadeh, 2018). Además, la calidad del servicio es percibida por el cliente, el cual se utiliza como un indicador para medir el rendimiento empresarial y su ventaja competitiva en el mercado, lo que finalmente afecta a la lealtad del cliente. (Gulc, 2021). Así pues, Las empresas deben esforzarse por mejorar la impresión del cliente sobre la calidad del servicio recibido de acuerdo con necesidades del cliente, es por ello que el proveedor se ve obligado a mantener un equilibrio entre la calidad de percepción. (Beshley & Vesely, 2020). La calidad de servicio aparte de ser un atributo de servicio o producto, es una herramienta estratégica para la administración de las instituciones, porque la calidad es un indicador transcendental de la competitividad (Morocho & Burgos, 2018).

De acuerdo con Parasuraman, Berry, & Zeithaml (1988), define a la calidad percibida del servicio como el modelo que diferencia entre las expectativas y las percepciones del usuario consumidor. El modelo Service Quality – SERVQUAL, mide la expectativa del cliente respecto a la empresa que brinda el servicio. Además, considera que los líderes de servicio también emplean prácticas para crear un buen clima de trabajo, desafiando a los trabajadores a ser excelentes en el servicio. (Zeithamal, Parasumaran, & Berry, 1990)

Analizar la calidad de servicio es muy diferente a analizar la calidad de un producto es por ello que la calidad se debe analizar de diferente manera conllevando a crear métodos como son el SERVQUAL y el SERVPERF. (Ingaldi, 2016). En tal sentido, el modelo SERVPERF depende de las percepciones de los clientes lo cual nos permitirá diseñar estrategias que fidelicen a los clientes y beneficie a la empresa. (Babic & Arslanagic, 2019). El modelo SERVPERF, incluye dimensiones que reflejan la calidad del servicio y miden la importancia de cada aspecto de los servicios desde el punto de vista del cliente, además este modelo se caracteriza por tener un alto grado de credibilidad para evaluar la calidad ya que fue previamente aplicado a una serie de estudios en varios tipos de actividades encontrándose ser uno de los modelos más apropiados (Alnodel, Khlaifah, & Elnafabi, 2020).

Para Cronin y Taylor (1992), menciona que la calidad de servicio es lo que el cliente percibe del nivel de desempeño del servicio recibido, para lo cual propone el modelo SERVPERF (SERVice PERFormance) que apunta a las percepciones sobre el servicio brindado, este modelo examina el desempeño y la efectividad de un servicio. Además, llegaron a la conclusión que el modelo SERVQUAL no es el más adecuado para medir la calidad ya que este evalúa expectativa y percepción, por lo que propusieron una escala más concisa para medir la percepción del servicio, este modelo se basa en cinco dimensiones que son: a) Empatía: Se conceptualiza esta dimensión como la atención individualizada que la empresa proporciona a sus clientes. b) Fiabilidad: es la capacidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y precisa. c) Seguridad: se define esta dimensión como el conocimiento, cortesía y capacidad de los trabajadores para inspirar confianza. d) Respuesta: nos dicen que es la disposición de ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido. e) Elementos Tangibles: se refiere a las instalaciones físicas, equipos y apariencia del personal. (Vargas, Vizcaino, & Gaytan, 2017).

Varios estudios indican que el modelo SERVPERF es el más conveniente para medir la calidad de servicio, ya que se requiere menos tiempo para que los clientes expresen sus percepciones y no obvian sus opiniones sobre sus expectativas como lo hacen con el modelo SERVQUAL. (Torres & Luna, 2017).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Es de tipo básica (CONCYTEC), de enfoque cuantitativo; hace recolecciones de datos para probar hipótesis con mediciones estadísticas y teorías (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

Su estudio es correlacional ya que se analizará la relación o asociación entre las dos variables de interés dentro de un mismo contexto. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

Es de diseño no experimental ya que es sistemática y empírica donde no se manipularán las variables y de corte transversal porque describe variables y analiza su incidencia en único tiempo. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Es de diseño correlacional, puesto que se analizará la relación o asociación entre las dos variables de interés. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Representación gráfica del diseño correlacional

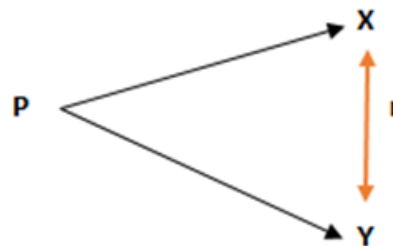
DONDE:

P: Población

X: Gestión administrativa

Y: Calidad de servicio

r : Correlación



3.2. Variables y Operacionalización

Las variables identificadas son:

Variable 1: Gestión administrativa

Hitt, Black y Porter (2006), define a la gestión administrativa, como una serie de funciones que se debe cumplir para dirigir una empresa, las 4 principales funciones administrativas que se aplican a toda organización son: planeación, organización, dirección y control.

Variable 2: Calidad de servicio

Para Cronin y Taylor (1992), menciona que la calidad de servicio es lo que el cliente percibe del nivel de desempeño del servicio prestado,

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

La unidad de análisis para la investigación es un efectivo policial que presta servicio en la Comisaría rural de Reque. La población está conformada por todo el personal administrativo, operativo, oficiales y suboficiales de la comisaria rural de Reque haciendo un total de 30 efectivos policiales. Para (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) denominan población al conjunto de todas las unidades de estudio las cuales coinciden con una variedad de características y que será estudiado en una investigación.

En el presente estudio no hay muestra por contar con una población pequeña. Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)), dice que la muestra es un subgrupo de la población en estudio, del cual recogeremos datos importantes.

En el contexto de la investigación, se ha seleccionado algunos criterios de inclusión y exclusión en cuanto a criterios de inclusión: todo el personal operativo y administrativo sin un mínimo de tiempo de permanencia en la dependencia; como criterio de exclusión a los efectivos policiales que se encuentran aislados a causa de COVID 19.

3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

En el presente estudio se utilizó la técnica del censo, al aplicarse los instrumentos a todo el personal activo que labora en la Comisaría rural de Reque; Según los autores, (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) ,el censo nos permitirá estudiar a todos los elementos de la población y determinar los aspectos de un grupo de estudio; y el cuestionario son preguntas estructuradas que recogerán información, deben ser claras y concisas. Se aplicó dos cuestionarios uno para la variable Gestión administrativa y otro para la variable Calidad de servicio mediante la escala de Likert.

Para la validez de los instrumentos, se obtuvo mediante la aplicación del juicio de tres expertos en el tema, los cuales verificaron las falencias que se debe mejorar y garantizar que las preguntas que se presentan en el cuestionario midan realmente lo que se busca evaluar y extendieron una constancia mostrando la idoneidad de los mismos. Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), un instrumento es válido cuando mide y cuan bien mide el propósito para lo que fue creado.

Para medir la confiabilidad de cada instrumento, se recurrió a aplicar una prueba piloto en la comisaria de Ciudad Eten ya que esta cuenta con características parecidas a la población definitiva para hallar la confiabilidad. Se uso el coeficiente Alfa de Cronbach, cuyo resultado arrojó un índice de 0,882 para el cuestionario Gestión administrativa y un índice de 0,938 para el instrumento Calidad de servicio lo que quiere decir que el instrumento es confiable y se puede aplicar. (Ver anexo 4).

3.5. Procedimientos

Para realizar la presente investigación se realizó revisión bibliográfica de artículos científicos en Redalyc, Dialnet, ProQuest, Scielo para la elaboración de la introducción y el marco teórico, definiendo las teorías para la confección de la operacionalización de las variables y definir los instrumentos para la recolección de información. Se procedió a realizar el permiso a través de un documento oficial emitido por la escuela de posgrado, para la aplicación de los instrumentos.

Luego se aplicó dos cuestionarios a los 30 efectivos policiales de la comisaría rural de Reque, de manera presencial y anónima con el propósito de recoger información.

3.6. Método de análisis de datos

Se recogió la información y se generó una base de datos a través del uso del software SPSS v25 para poder organizar la misma. Luego se procedió a la tabulación de la información a través de tablas y figuras que permita hacer el diagnóstico de cada una de las variables.

Se halló la relación entre las variables con la contrastación de hipótesis para lo cual según la naturaleza de las variables que estarán en escala de intervalo se aplicó previa prueba de normalidad una prueba de hipótesis para el coeficiente de correlación de Spearman.

3.7. Aspectos Éticos

(Meo, 2010), menciona que la confidencialidad, es mantener al participante en el anonimato y de cómo se manejará la información manteniendo en privado la identificación. Para el desarrollo del trabajo el investigador se compromete a no revelar información confidencial de la institución.

(Hirsch, 2019), respeto al sujeto que participa en el estudio, respetando su dignidad y privacidad. Para el desarrollo del trabajo el investigador se compromete a respetar la privacidad de los colaboradores.

(Hirsch, 2019), menciona que la integridad es hacer lo que se dice, se promete y se cumplan con los acuerdos. Para el desarrollo de la investigación; el investigador se compromete a no revelar datos personales de los colaboradores a quienes se les aplicará la encuesta, garantizando la protección de sus derechos, seguridad y bienestar.

IV. RESULTADOS

Tabla 1: Dimensiones de la variable gestión administrativa

Nivel	Planificación		Organización		Dirección		Control	
	PNP	%	PNP	%	PNP	%	PNP	%
Bajo	0	0%	0	0%	2	7%	0	0%
Medio	10	33%	14	47%	10	33%	15	50%
Alto	20	67%	16	53%	18	60%	15	50%
TOTAL	30	100%	30	100%	30	100%	30	100%

Analizando los resultados de las dimensiones de la variable gestión administrativa se observó que en **Planificación** el 67% (20) de los efectivos percibió un nivel alto, en tanto el 33% (10) manifestó que tiene en un nivel medio. En cuanto a **Organización**, según la puntuación obtenida el 53% (16) lo califica como nivel medio, mientras que el 47% (14) lo califica como nivel alto. En tanto la **Dirección** según la puntuación obtenida el 60% (18) lo califica como nivel alto, mientras que el 33% (10) lo califica como nivel medio. Por último, la dimensión **Control**, el 50% (15) lo califica como nivel alto y el otro 50% (15) lo califica como nivel medio

Tabla 2: Percepción de los efectivos policiales de la comisaria rural Reque respecto a la variable Gestión Administrativa

Nivel	Gestión Administrativa	
	Trabajador	%
Medio	6	20%
Alto	24	80%
TOTAL	30	100%

En cuanto a la variable Gestión administrativa, según la puntuación obtenida el 80% (24) del personal encuestado lo calificó en un nivel alto mientras que el 20% (6) lo calificó en un nivel medio.

Tabla 3: Percepción de los efectivos policiales de la comisaria rural Reque respecto a las dimensiones de la variable Calidad de servicio.

Nivel	Fiabilidad		Seguridad		Elementos Tangibles		Capacidad de Respuesta		Empatía	
	PNP	%	PNP	%	PNP	%	PNP	%	PNP	%
Bajo	0	0%	2	7%	4	13%	2	7%	0	0%
Medio	12	40%	21	70%	24	80%	22	73%	13	43%
Alto	18	60%	7	23%	2	7%	6	20%	17	57%
total	30	100%	30	100%	30	100%	30	100%	30	100%

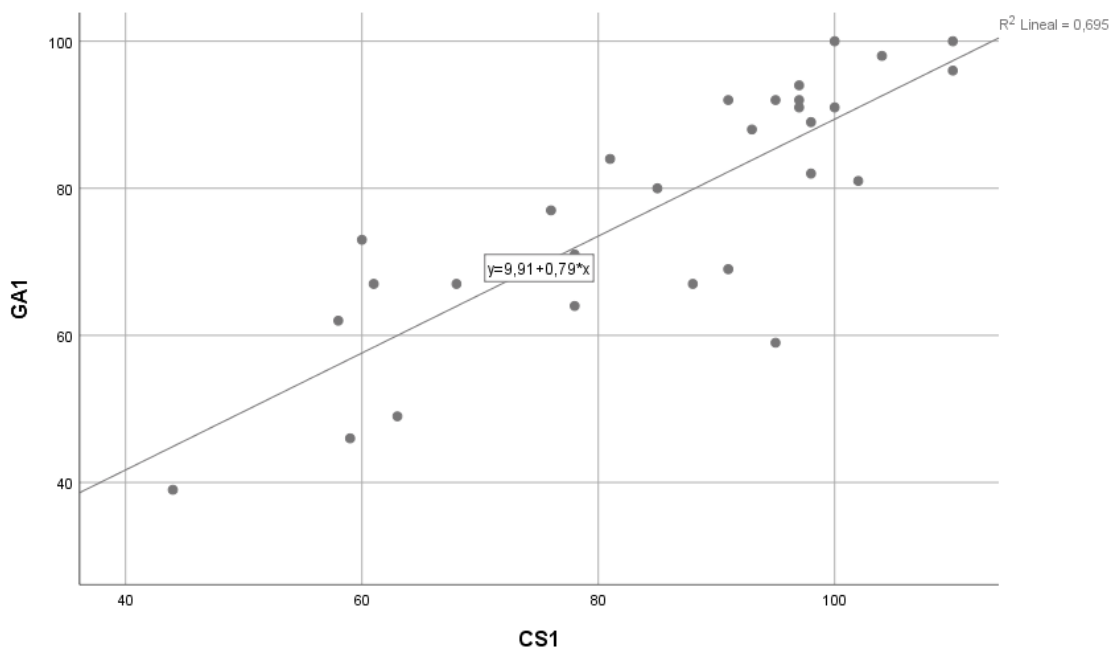
Analizando las respuestas obtenidas por los efectivos policiales según su percepción a las dimensiones de la variable Calidad de Servicio, se obtuvo que la dimensión **Fiabilidad**, el 60% (18) lo califica en un nivel alto, en tanto el 40% (12) lo califica en un nivel medio. En cuanto a **Seguridad**, el 23% (7) califica en un nivel alto y el 70% (21) lo califica en un nivel medio. Para la dimensión **Elementos Tangibles**, el 7% (2) lo califica en un nivel alto, mientras que el 80% lo califica como nivel medio. Con respecto a la **capacidad de respuesta**, el 20% (6) califica en nivel alto, mientras que el 73% (22) lo califica en un nivel medio. Por último, la dimensión **Empatía**, el 57% (17) de los efectivos percibe esta dimensión en un nivel alto y el 43% (13) en un nivel medio.

Tabla 4: Percepción de los efectivos policiales de la comisaria rural Reque respecto a la variable Calidad de servicio

Nivel	Calidad de Servicio	
	Trabajador	%
Medio	11	37%
Alto	19	63%
total	30	100%

En cuanto a la variable Calidad de servicio, según la puntuación obtenida el 63% (19) del personal encuestado lo calificó en un nivel alto mientras que el 37% (11) lo calificó en un nivel medio.

Figura 3: Diagrama de dispersión



La figura muestra una relación lineal directa y positiva entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio, según las respuestas de los efectivos policiales de la comisaria rural Reque.

Tabla 5: Ecuación de la recta

Modelo	Coeficientes ^a					
		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Desv. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	9,908	8,639		1,147	,261
	CS1	,795	,099	,834	7,995	,000

a. Variable dependiente: GA1

$$y = 9.908 + 0.795x$$

La ecuación de la recta nos indica que en condiciones normales se podría esperar que la puntuación de gestión administrativa tenga un valor de 9,908. Así mismo por cada punto positivo en la variable calidad de servicio aumenta en 0,795 puntos en gestión administrativa con un error típico esperado de 0,099 en su calculo

Prueba de Normalidad

H0: Los datos de gestión administrativa no tienen una distribución normal.

H1: Los datos de gestión administrativa si tienen una distribución normal.

H0: Los datos de calidad de servicio no siguen una distribución normal.

H2: Los datos de calidad de servicio siguen una distribución normal.

Tabla 6: Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad		
	Estadístico	Shapiro-Wilk gl	Sig.
GA1	,941	30	,094
CS1	,927	30	,040

a. Corrección de significación de Lilliefors

Siendo una población pequeña de 30 efectivos policiales, se tomó la opción de Shapiro – Wilk.

El valor de p en la variable 1 es mayor a 0.05, lo que nos lleva a aceptar la hipótesis alternativa ya que sigue una distribución normal.

El valor de p en la variable es menor a 0.05, lo que nos lleva a aceptar la hipótesis nula ya que no sigue una distribución normal, lo cual conlleva a aplicar el RHO Spearman

Prueba de hipótesis

Ho: No existe relación directa entre la gestión y la calidad de servicio que brinda el personal policial en la comisaria de Reque.

$$H_0 : \rho = 0$$

Ha: Existe relación directa entre la gestión y la calidad de servicio que brinda el personal policial en la comisaria de Reque.

$$H_a : \rho \neq 0$$

Tabla 7: Coeficiente de correlación

		Correlaciones	
		GA1	CS1
Rho de Spearman	GA1	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30
	CS1	Coefficiente de correlación	,815**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El Rho Spearman fue de 0.815 lo que indica que hay una relación positiva e intensa, además se muestra un nivel de significancia de 0,000 siendo este valor inferior al 0,05 del alfa predeterminado. Afirmamos que un 95% de confianza existe relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio que brinda el personal policial de la comisaria rural Reque.

V. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos del estudio, se obtuvieron mediante el censo realizado a los efectivos policiales de la comisaría rural Reque. Además, se aplicó dos cuestionarios que fueron sometidos al juicio de 3 expertos los cuales evaluaron y dieron por aceptable la validez de los cuestionarios. Además, se analizó la confiabilidad de los mismos que fue aprobado por el Coeficiente Alfa de Cronbach, el cual muestra como resultado 0,881 para la variable 1 y 0.945 para la variable 2 indicando ser confiable.

La población estudiada fue conformada por efectivos policiales de diferentes grados de la comisaria de Reque, los cuales conforman equipos de trabajo de nivel administrativo y operativo que en conjunto trabajan por lograr los objetivos de la institución.

Para las dimensiones de la variable gestión administrativa, se muestran los resultados en la tabla 3 donde la dimensión Planificación arroja que el 67% de los efectivos percibió un nivel alto ya que las actividades e intervenciones son en planificadas pero pocas veces se analizan las problemáticas con la finalidad de ejecutar estrategias para dar solución. En la dimensión Organización el 53% de los efectivos percibió un nivel medio, ya que en la dependencia no siempre se fomenta el trabajo en equipo, ni se ayudan mutuamente, pero si se rigen según su organigrama para el logro de los objetivos. La dimensión Dirección observamos que el 60% de los efectivos percibe la dirección en un nivel alto pues la dirección muchas veces demuestra tener capacidad de gestión ya que comunican las instrucciones de manera clara pero no siempre reciben mensajes de aliento para estimular el óptimo trabajo por parte del jefe. La dimensión Control demuestra que el 50% de los efectivos percibe el control en un nivel alto, pues el trabajo es supervisado, pero no de manera constante para evitar errores, y contrarrestar actos de corrupción, se realizan evaluaciones de desempeño, pero no siempre reciben el reconocimiento respectivo por parte de su jefe. Luego de evaluar las dimensiones, el resultado general de la gestión administrativa fue de un nivel alto puesto que el 80% de los encuestados así lo determina mientras que el 20% lo considera en el nivel medio, haciendo referencia que, no se cuenta con el equipo necesario para ejecutar las tareas encomendadas, no reciben motivación o estímulos para cumplir con su trabajo, además de ello no siempre

reciben reconocimiento por el trabajo realizado, muchos perciben que no cuentan con el total apoyo de sus superiores.

Es por ello que Sánchez J. (2020), en su estudio correlacional tiene una relación significativa en las variables con una Rho de Spearman = 0.701 realizado en el Centro de Empleo Lambayeque, se aplicó una encuesta a 30 personas donde el 70% indicaron que la gestión administrativa esta en un nivel regular, con respecto a la calidad de servicio, el 70% indican que se encuentra en un nivel medio. Nos menciona que la administración pública debe estar orientada al ciudadano, tomando como base que el objetivo es proteger los intereses de los usuarios, tarea que debe ser continuo y permanente, recomienda capacitación constante al personal y que se realice actividades para la motivación de los trabajadores que los hagan sentir comprometidos y reflejen una mejor calidad de servicio, para ganar el respeto y reconocimiento de la ciudadanía.

Rivera, Guerrero, García, & Silva (2017), a la Policia Nacional de Ecuador, menciona que la gestión administrativa ha sido una práctica basada en la filosofía militar, pero con los cambios globalizados, se debe ofrecer a la ciudadanía una calidad de servicio, brindándole un trato mas humanizado. El compromiso del personal es fundamental para la nueva era de la gestión administrativa, pues si el personal esta comprometido con su trabajo recibiremos la credibilidad y confiabilidad de los ciudadanos. El estudio tomo como muestra a 400 efectivos policiales de diversas unidades policiales de la ciudad de Quito para la aplicación de encuestas donde donde el 52% (207 encuestados) y el 48% (193 encuestados), responden estar totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente, que una buena gestión administrativa generaria grandes resultados en la institución y tambien en el personal; concluyendo que si influye directamente la gestión administrativa en el personal policial, evidenciando que la falta de una eficiente administración conlleva a que las personas realicen su trabajo de manera forzada y sin motivación, dando como resultado mala calidad en la atención del ciudadano.

Mientras que por otro lado, Guzman, Tarapuez, & Parra (2017), en su estudio exploratorio descriptivo, aplicado a las 7 de las 9 empresas colombiana que ganaron el premio por su calidad en la gestión entre los años 2013 al 2014, nos menciona que aquellas empresas que aplican un enfoque de gestión

estratégica, con visión a largo plazo, con niveles de productividad y con estándares de calidad orientados a sobrepasar las expectativas de los clientes, son las que superan su permanencia en el mercado. Estas menciona que para asegurar la calidad, se deben aplicar auditorias, autoevaluaciones, revisar los reclamos, adaptarse al cambio mediante los procesos de mejora continua, se enfocan al crecimiento, se anticipan al futuro para innovar y se centran en diferenciación, es decir compiten con calidad en el mercado. Los resultados arrojaron que de las 7 empresas; el 100 % formula, implementa y hace seguimiento a sus estrategias, el 86% realiza auditorias internas y externas y el 100% realiza procesos de mejora continua.

Como lo hace notar, Hitt, Black, & Porter (2006), menciona que la gestión administrativa, realiza una serie de funciones para dirigir una empresa como planificar, tomar decisiones, comunicar, evaluar y organizar; llevar a cabo una buena gestión administrativa obtendremos favorables resultados para la organización. Las 4 principales funciones administrativas que se aplican a toda organización son: planeación, organización, dirección y control. Asimismo, Robbins & Coulter (2014), indica que la gestión administrativa implica coordinar y supervisar las actividades del personal para cerciorarse que el trabajo se realice de manera eficiente y eficaz, es decir que la gestión administrativa es importante pues contribuye a la efectividad de la empresa.

Cabe mencionar que para medir esta variable y sus dimensiones se utilizó un cuestionario de 20 preguntas el cual fue validado por el juicio de expertos y analizados por el estadístico Alfa de Cronbach arrojando un índice de 0,882 demostrando la alta confiabilidad del instrumento.

Con respecto a las dimensiones de la variable Calidad de servicio, se determinó mediante el modelo SERVPERF; se muestran los resultados en la tabla 5 donde el 60% de los encuestados ubican la dimensión Fiabilidad en un nivel alto, esto debido a que los efectivos demuestran compromiso en atender en el tiempo requerido a la población de Reque. La dimensión Seguridad, el 70 % de los encuestados lo ubica en un nivel medio, pues muchos indicaron que la población no se siente seguro y que el trato que reciben no es cordial. La dimensión Elementos tangibles, el 80 % lo ubica en el nivel medio, esto a consecuencia que los equipos y la capacidad automotor no es suficiente para maximizar el patrullaje en la zona pero que a pesar de ellos tratan de cumplir con

su trabajo. La dimensión capacidad de respuesta el 73% lo ubica en nivel medio, pues la disposición para ayudar es pilar básico de la institución, aunque a veces se ve limitada por la falta de equipo. La dimensión empatía muestra un resultado del 57% ubicándolo en el nivel alto, puesto que brindan al ciudadano una atención personalizada comprendiendo y atendiendo sus necesidades. Luego de evaluar las dimensiones, el resultado general de la variable calidad de servicio fue de un nivel alto puesto que el 63% de los encuestados así lo determina, mientras que el 37% lo considera de nivel medio haciendo hincapié que muchas veces la ciudadanía no tiene confianza, ni seguridad al momento de solicitar los servicios policiales, además no tienen capacitaciones para brindar sus servicios de manera amable al agraviado ya que muchas veces se enfrentan a delincuentes lo que el accionar frente a ellos es diferente, aunque siempre están dispuestos a combatir la delincuencia no cuentan con los elementos tangibles suficientes además del poco personal asignado a la comisaría.

Este resultado lo podemos relacionar con el estudio de en la opinión de Barraza (2019), nos menciona en su investigación realizada en la DIVINCRI de la Región Callao, que la calidad de servicio es un aspecto importante porque el ciudadano no siempre recibe una atención rápida y oportuna, asimismo señala que la gestión policial no solo está sujeta a la persecución del delincuente, si no que forma un conjunto de acciones que incluye técnicas administrativas que se debe ejercer con eficacia y efectividad. Para recolectar información se aplicó una encuesta a una muestra de 92 efectivos policiales donde el 66% lo califican como buena la calidad de servicio otorgado a la población, y el 40% de los resultados indica que la gestión policial es de nivel regular. El Rho Pearson arrojó un puntaje de 0.934 concluyendo que existe un nivel alto de relación entre las variables. Asimismo recomienda asignar un mayor presupuesto para mejorar la infraestructura, adquirir nuevos equipos informáticos, de comunicación y vehículos, para atender a las exigencias de la ciudadanía y de esta manera brindar un servicio de calidad

Desde la posición de Salazar & Cabrera (2016), realizaron un diagnóstico de la calidad de servicio en una institución pública de Ecuador, en su investigación nos menciona que debido a la globalización el mercado universitario debe buscar mejoras en el proceso administrativo y mejorar la calidad en el servicio, por ello deben autoevaluarse y estar conscientes del

servicio que ofrece, para adoptar un sistema de mejora continua que les permitan estar a la vanguardia de los cambios para mejorar su servicio. El objetivo de esta investigación fue medir la calidad en los procesos administrativos y contribuir con el mejoramiento. Mediante un cuestionario SERVQUAL el resultado fue que solo el 13.9 % se muestran satisfechos con el servicio recibido; todas las dimensiones resultaron con baja valoración; siendo la dimensión tangibilidad quien obtuvo mayor escala con un 70% de encuestados satisfechos, es decir la infraestructura es el menor problema de la calidad, lo cual recomienda que la institución mejore sus procesos para que el servicio sea más eficiente logrando así su calidad.

Cabe mencionar que para medir esta variable y sus dimensiones se utilizó un cuestionario de 22 preguntas basadas en el modelo SERVPERF el cual fue validado por el juicio de expertos y analizado por el estadístico Alfa de Cronbach arrojando un índice de 0,938 demostrando la alta confiabilidad del instrumento.

Para Cronin y Taylor (1992), menciona que la calidad de servicio es lo que el cliente percibe del servicio prestado, para lo cual propone el modelo SERVPERF (SERVice PERFormance) que apunta a las percepciones sobre el servicio brindado, este modelo examina el desempeño y la efectividad de un servicio.

Según el objetivo general de la investigación, es analizar la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio brindado por el personal policial de la comisaría rural de Reque. realizada la investigación como se muestra en la tabla 9, donde se establece la relación entre las variables, arrojando un resultado significativo puesto que el valor p hallado es de $0.000 < 0.01$ y el Rho de Spearman fue de 0.815 demostrando que la GA influye positivamente en la CS es decir se obtuvo una correlación fuerte y positiva queriendo decir que si la gestión administrativa es buena se obtendrá una calidad de servicio que cumpla con las expectativas del ciudadano del distrito de Reque.

Este resultado al ser comparado con la investigación de Toral & Zeta (2017), en su estudio descriptivo correlacional aplicado en un centro de estudios universitario de Ecuador, demostraron que las variables Gestión administrativa y Calidad de servicio, están significativamente relacionadas ($|r| > 0.3$, Sig. < 0.05), además enfatiza que entre más se perfeccione el proceso administrativo aumentará la calidad en el servicio. El cual se utilizó un modelo SERVQUAL para medir la calidad de los servicios aplicado a una población de 420 personas donde

se tiene que el 56% considera favorable y el 18% considera muy favorable la calidad de servicio que se brinda en la institución. Mientras que 48% de los usuarios encuestados considera favorable la gestión administrativa y el 7% lo considera muy favorable. Con esta investigación se busca lograr la calidad de servicios mediante una excelente gestión administrativa; con los resultados obtenidos se acepta la hipótesis alternativa concluyendo que la gestión administrativa influye significativamente en la calidad de servicio con un Rho Spearman de 0,570. A lo cual podemos afirmar que la calidad es un trabajo interno que concentra aspectos funcionales, operacionales y estratégicos.

Alarcon & Becerra (2018), en su investigación aplicado en el Hospital Las Mercedes, nos menciona que las instituciones descuidan su gestión por la falta de planes estratégicos, resalta que la calidad de servicio que recibe el cliente es producto de la gestión realizada por la dirección y demás organos de gobierno, incluido los trabajadores de la institución. Analizando la gestión actual se encontraron deficiencia en los procedimientos lo que genera incapacidad en el desempeño de las funciones que repercute en el malestar de los pacientes quienes indicaron que el hospital no es fiable para ser atendido, sin contar el maltrato por parte de los médicos y áreas administrativas. Para hallar la calidad de servicio se realizó mediante el modelo SERVQUAL, aplicando una encuesta a 244 pacientes donde el 29% manifiesta estar en desacuerdo con la atención recibida. La investigación tuvo como resultado la influencia significativa de ambas variables, corroborando así que a una buena gestión, la calidad de servicio será satisfactoria. Para lo cual recomienda realizar charlas y capacitación donde se den a conocer los planes estratégicos, sensibilizando al personal de su gran valor que aporta a la institución.

Con estos resultado se puede afirmar que para lograr la calidad en el servicio es primordial que la gestión administrativa y los procesos administrativos mejoren considerablemente para lograr la satisfacción y confianza de la ciudadanía .

Por otro lado la teoría William E. Conway; nos menciona que para alcanzar la calidad se logra mediante la forma correcta de administrar. Denomina su propio método de calidad total como el camino correcto de gerenciar, pues son los gerentes que se encargan de crear mejoras continuas en todas las áreas y en todos los procesos. (Aldana de Vega, 2010).

VI. CONCLUSIONES

1. Se identificaron algunas carencias en la gestión administrativa de la comisaria rural Reque por lo que los resultados arrojan que solo el 80 % de los efectivos policiales lo considera en nivel alto, y un 20% de los encuestados mostraron lo considera de nivel medio. Puesto que la institución objeto de estudio, no planifica los procesos operativos y administrativos (33%), el control disciplinario no evalúa a cabalidad a los efectivos policiales para contrarrestar los actos de corrupción y premiar los buenos actos disciplinarios (50%), hay en deficiencia en la comunicación ya que no siempre se le brinda mensajes de motivación y valores a los efectivos policiales (7%).
2. La calidad de servicio de la comisaria rural Reque es considerada en nivel alto por el 63% de los encuestados existiendo un descontento del 37% que lo califica de nivel medio, esto debido a que los ciudadanos muestran desconfianza hacia ellos, y pocas veces los efectivos policiales son capacitados para desarrollar sus actividades. Asimismo, los equipos tangibles como es la capacidad automotor y los dispositivos de comunicación no se abastece para el total patrullaje de la zona, es por ello que la capacidad de respuesta es insuficiente ya que no se logra atender con rapidez las necesidades y emergencias de la población.
3. Se realizó la prueba de correlación Rho Spearman, dando como resultado 0,815, indicando que si existe correlación buena y positiva con un nivel de significancia de 0,000. Por lo tanto, con un 95% de confianza se puede afirmar que si existe relación entre la Gestión administrativa y calidad de servicio brindado por el personal policial de la comisaria rural Reque

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al jefe de la dependencia policial, poner en práctica el POI (Plan Operativo Institucional) 2021, que fue aprobado con Resolución Ministerial N°1437 – 2020, para fortalecer la gestión institucional, además gestionar convenios con instituciones públicas o privadas para que oficiales y suboficiales reciba capacitación en técnicas de atención a la ciudadanía, así como también en Tics para potenciar las capacidades y habilidades además de incrementar conocimientos que ayudara a mejorar el desempeño alineados a los objetivos estratégicos institucionales ,
2. Se recomienda al jefe de la Macrorregión Policial, considerar parte del “Presupuesto Institucional del Pliego: Ministerio del Interior del año fiscal” 2021, el cual fue aprobado con Resolución Ministerial N° 088-2021, para el mejoramiento de la infraestructura, aumentar la capacidad automotor, renovar equipos de escritorio, que contribuyen a atender de manera óptima las emergencias que se presenten dentro del distrito de Reque. y Elaborar programas de incentivos y reconocimientos para premiar a los mejores efectivos que destaquen en amabilidad y empatía con el ciudadano, lo cual servirá para que los demás efectivos policiales sigan el ejemplo de sus compañeros.
3. Se recomienda al comisario y a la Municipalidad distrital firmar alianzas estratégicas para cumplir con las metas del “Programa presupuestal 0030 “Reducción de delitos y faltas que afectan la seguridad ciudadana”, el cual también ayudará al funcionamiento de las cámaras de vigilancia en la Av. Principal de la panamericana sur, para controlar los accidentes de tránsito.
4. Se recomienda a otros investigadores a realizar estudios en las dependencias policiales que ayuden a mejorar el servicio al ciudadano ya que en la actualidad existe poca información respecto al tema.

REFERENCIAS

- Abate, C., Urtecho, O., Landa, M., Avila, J., & Reyes, L. (7 de octubre de 2020). Implicaciones teóricas y prácticas de la adopción del Modelo de Servicio de Policía Comunitaria en Honduras. *Revista Logos Ciencia & Tecnología*, 12(2). doi:<https://doi.org/10.22335/rlct.v12i2.1137>
- Ahmed, M., Khalid, K., Davidson, R., Kamarudin, A. H., & Preece, C. (2020). Smart policing service quality: conceptualisation, development. *Policing: An International Journal and validation*, 43(5), 707-721. doi:DOI 10.1108/PIJPSM-03-2020-0038
- Alarcon, I., & Becerra, Y. (2018). *La gestión y su influencia en la calidad del servicio hospitalario en el Hospital Regional Docente las Mercedes Chiclayo 2015*. Lambayeque.
- Aldana de Vega, L. (2010). *Administración por calidad*. Colombia: Alfaomega.
- Alnodel, A., Khlaifah, N., & Elnafabi, H. (2020). Evaluating the quality of services provided by the financial controller in governmental organizations: Using the servperf model. *Journal of Governance and Regulation*, 123-132. doi:<http://doi.org/10.22495/jgrv9i2art10>
- Babic, V., & Arslanagic, M. (2019). IPA AND SERVPERF QUALITY CONCEPTUALISATIONS AND THEIR ROLE IN HOTEL SERVICES SATISFACTION. *Tourism and Hospitality Management*, 25(1). doi:<https://doi.org/10.20867/thm.25.1.4>
- Barraza, A. (2019). *La gestión policial del delito y su relacion con la Calidad de servicio en la división de investigación criminal de la Policía Nacional del Perú. Región Callao, en el periodo 2017 - 2018*. Lima.
- Beshley, M., & Vesely, P. (2020). Customer-Oriented Quality of Service Management Method for the Future Intent-Based Networking. *Applied sciences*, 10(22). doi:10.3390/app10228223
- Cordoba, M. (2013). *Formulación y Evaluación de Proyectos*. Bogota: ECOE.
- Costa, C. V. (2019). ADMINISTRATIVE MANAGEMENT IN THE PROCESS OF VEGETABLES CERTIFICATION IN FAMILY AGRICULTURE. *Journal of Agroindustry Systems*, 16 - 28. doi:<https://doi.org/10.18>
- Cronin, J., & Steven, t. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality . *Journal of Marketing*, 125-131.
- Defensoría del Pueblo. (19 de Julio de 2018). Obtenido de <https://www.defensoria.gob.pe/lambayeque-advertimos-falta-de-medidas-de-proteccion-a-victimas-de-violencia/>
- Dlamini, S. (2020). A comparative analysis of the quality of Community Police Forums in local Cato Manor & Glenwood communities, South Africa .

- Ferreira, Erasmus, & Groenewald. (2009). *Administrative Management*. South Africa: Juta.
- Filstad, C., & Karp, T. (2020). Police leadership as a professional practice. *Policing and Society*, 30. doi:
<https://doi.org/10.1080/10439463.2020.1777996>
- Gavilanez, M., Espín, M., & Arévalo, M. (2018). IMPACTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LAS PYMES DEL ECUADOR. *Observatorio de la economía latinoamericana*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/gestion-administrativa-pymes.html>
- Gholipour, A., & Einolahzadeh, H. (2018). The influence of service quality on revisit intention: The mediating role of WOM and satisfaction (Case study: Guilan travel agencies). *Cogent Social Sciences*, 4(1). doi:<https://doi.org/10.1080/23311886.2018.1560651>
- Gonzales, F., & Barbaran, H. (2021). La seguridad ciudadana como politica gubernamental en america latina en el último quinquenio. *Ciencia Latina Revista Miltidisciplinar*, 5(1), 422 - 435. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.241
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa, para el desarrollo empresarial del hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Universidad y Sociedad*, 32-37. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Gulc, A. (february de 2021). Multi-stakeholder perspective of courier service quality in B2C e-commerce. *PLoS ONE*, 16(5). doi:<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0251728>
- Guzman, B., Tarapuez, E., & Parra, R. (2017). Estartegia y calidad en empresas colombiana de servicios. *Revista venezolana de gerencia*, 22(80). Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29055967004>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
- Hirsch, A. (2019). Valores de la ética de la investigación en opinión de académicos de posgrado de la Universidad Nacional Autónoma de México. *Revista de la educación superior*, 48(192), 49-66. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-27602019000400049&lng=es&nrm=iso
- Hitt, M., Black, S., & Porter, L. (2006). *Administracion*. Mexico: PEARSON EDUCACION.

- Ingaldi, M. (2016). USE OF THE SERVPERF METHOD TO EVALUATE SERVICE QUALITY IN THE TRANSPORT COMPANY. *INDEPENDENT JOURNAL OF MANAGEMENT & PRODUCTION (IJM&P)*, 7(1), 168 - 177. doi:10.14807/ijmp.v7i1.396
- Inzunza, P., Espinoza, F., & Castro, D. (2018). Sustainability and Corporate Social Responsibility from the Administrative Management in the Agricultural Sector of the Évora Region, Sinaloa. *ECORFAN Journal*, 4(7), 28-45.
- Janstrup, K., Kaplan, S., Barfod, M. B., & Giacomo, C. (2017). Evaluating the police service quality for handling traffic crash reporting. *Emerald Publishing Limited*, 40(2), 410 - 425. doi:DOI 10.1108/PIJPSM-03-2016-0032
- Marcondes, R., & Santano, A. (2016). Una lectura neoconstitucional de la teoría del poder de policía. *Revista de Investigações Constitucionais*, 3(2), 87-114. Recuperado el 16 de Abril de 2021, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67611350003>
- Melwich, W., & Mofokeng, J. (2020). Middle managers' influence as role models upon employees' morale in the South African Police Service. *Acta Criminologica : African Journal of Criminology & Victimology*, 33(1). Obtenido de <https://journals.co.za/doi/abs/10.10520/ejc-crim-v33-n1-a4>
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestion administrativa para la innovacion de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de Las Ciencias*, 3(2), 947 - 964. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.2.may.947-964>
- Meo, A. (2010). Consentimiento informado, anonimato y confidencialidad en investigacion social. *Aposta. Revista de ciencias sociales*(44), 1 - 30. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4959/495950240001.pdf>
- Ministerio del Interior. (25 de Abril de 2019). *Manual para brindar una atención de calidad a la ciudadanía en dependencias policiales, con énfasis en Comisarias y Depincris*. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/mininter/normas-legales/274191-586-2019-in>
- Morocho, T., & Burgos, S. (2018). Calidad del servicio y satisfaccion del cliente de la empresa Alpecorp S.A 2018. *Revista Científica Valor agregado*, 5(1), 22 - 39. doi:<https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>
- Ocampos, L., & Valencia, S. (2017). *GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA RED ASISTENCIAL ESSALUD TUMBES 2016*. Tumbes.
- Ojekalu, S. O. (2019). Service quality of property managers of shopping complexes in Ibadan, Nigeria. *Property Management*, 37(3), 310 - 326.

- Olawayin, R., Esse, U., & Madukoma, E. (2017). Information use and quality service of the Nigerian police. *Library Philosophy and Practice*, 1-15. Obtenido de https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/1540/?utm_source=digitalcommons.unl.edu%2Flibphilprac%2F1540&utm_medium=PDF&utm_campaign=PDFCoverPages
- Özkan, P. (2019). The effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty. *International Journal of Bank*, 38(2), 384 - 405. doi:DOI 10.1108/IJBM-03-2019-0096
- Parasuraman, P., Berry, L., & Zeithaml, V. (1988). SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *ResearchGate*, 12 - 40. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/link/5429a4540cf27e39fa8e6531/download
- Paredes, M. (2016). *LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO ETERNO DEL ÁREA DE NUTRICIÓN DEL HOSPITAL NACIONAL ALMANZOR AGUINAJA ASENJO CHICLAYO 2015*. Chiclayo. Obtenido de https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/3101/Paredes_S_nchez_Mar_a_Elena_del_Pilar.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Paredes, V. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas*. Ecuador.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2019). Obtenido de <https://www.gob.pe/pcm>
- Ramirez, A., Calderon, E., & Ramirez, R. (2017). Gestion Administrativa en el desarrollo empresarial. *Contribuciones a la economia*. Obtenido de <http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Riffo, R. (2019). Gestion administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos. *Revista Scientific*, 4, 153 - 172. doi:<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.9.153-172>
- Rivera, J., Guerrero, N., García, L., & Silva, J. (2017). La Gestión Administrativa Y Su Incidencia En El Compromiso Laboral De La Policia Nacional Del Ecuador. *International Journal of Humanities and Social Science Invention*, 6(3), 24 - 31. Obtenido de www.ijhssi.org
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración*. Mexico: Pearson.
- Rodriguez, J., & Carlos, Y. (2018). El modelo SERVQUAL en la evaluacion de la calidad de servicio de los centrales azucareros. *Teorias enfoques y*

- aplicaciones en las ciencias sociales*, 26 - 38. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6577557>
- Salazar, W., & Cabrera, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador. *Industrial Data*, 19(2), 13 - 20. doi:<http://dx.doi.org/10.15381/idata.v19i2.12811>
- Sánchez, J. (2020). *Gestión administrativa y la calidad del servicio del usuario en el centreo de Empleo Lambayeque*. Chiclayo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/discover?scope=%2F&query=gesti%C3%B3n+administrativa+y+calidad+de+servicio+lambayeque&submit=>
- Toral, R., & Zeta, A. (13 de 8 de 2017). GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN EL AREA JURIDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA. *Sur Academia: Revista Académica-Investigativa De La Facultad Jurídica, Social Y Administrativa*, 3(6), 77-89. Obtenido de <https://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/view/268>
- Torres, J., & Luna, I. (2017). Assessment of banking service quality perception using the SERVPERF model. *Contaduría y Administración*, 62, 1294–1316. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.cya.2017.06.011>
- Vargas, J., Vizcaino, A., & Gaytan, J. (2017). SERVPERF: Medición de la satisfacción del servicio en un hospital público. *In book: Política macroeconómica para el fortalecimiento de la competitividad*, 264-281. Obtenido de <https://www.researchgate.net/publication/319880589>
- Yovera, C. (2018). El modelo SERVQUAL en la evaluación de la calidad de servicio de los centrales azucareros. *Teorías, enfoques y aplicaciones en las ciencias sociales*, 10(22), 26-38. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6577557>
- Zárate, G. (2019). *GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ANCO HUALLO, CHINCHEROS, APURÍMAC*, 2019. Andahuaylas. Obtenido de <https://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/505>
- Zavaleta, E. (2021). Análisis de la gestión institucional en las unidades académicas de la Policía Nacional - Perú. *Comunicación: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 12(1), 53-64. doi:<https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.1.489>
- Zeithamal, V., Parasumaran, A., & Berry, L. (1990). *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de la variable Gestión Administrativa

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas Instrumentos	Escala de medición
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Hitt, Black y Porter (2006), define a la gestión administrativa, realiza una serie de funciones para dirigir una empresa, las 4 principales funciones administrativas que se aplican a toda organización son: planeación, organización, dirección y control.	Conjunto de procesos administrativos que llevan a planificar actividades. Será medida en una escala ordinal	Planificación	Estrategia	¿Considera usted que la misión de su unidad policial está orientada estratégicamente para los fines que se persigue? ¿En su unidad policial donde labora fue usted instruido sobre los procedimientos administrativos internos?	Censo, cuestionario	Escala Likert
				Funcional	¿Considera usted que en la unidad policial donde labora planifica sus actividades para lograr su efectividad? ¿Considera usted que en la unidad policial donde labora planifica las intervenciones policiales que realiza en el campo de su función?		
					Operativa		
				Organización	Trabajo en equipo		
			Cultura organizacional		En su unidad policial se ayudan mutuamente para el logro de los objetivos institucionales ¿Considera usted que el organigrama que presenta su unidad policial es el adecuado? Su unidad policial cuenta con equipos de trabajo suficiente para realizar la tarea encomendada		
					Dirección		
			Control	Gestión de conocimiento	¿Los jefes tienen ideas innovadoras que ayudan a mejorar la atención al ciudadano?		
					Asertividad		
				Supervisión Continua	El comisario supervisa el cumplimiento de los objetivos determinados a la unidad policial Las actividades que desempeñas en su unidad policial son supervisadas constantemente El comisario supervisa el uso correcto de los recursos logísticos en su unidad policial		
					Evaluación de desempeño		

Operacionalización de la variable Calidad de servicio

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas Instrumentos	Escala de medición
CALIDAD DE SERVICIO	Para Cronin y Taylor (1992), menciona que la calidad de servicio es lo que el cliente percibe del nivel de desempeño del servicio prestado.	Conjunto de acciones para alcanzar mejoras en el servicio, será medido a través de un cuestionario teniendo en cuenta las dimensiones	Fiabilidad	Información adecuada y servicio esmerado	Su unidad policial cumple con el tiempo promedio en solucionar los problemas del ciudadano Su unidad policial comunica a los ciudadanos el tiempo promedio que concluirá el servicio policial Su unidad policial muestra interés para solucionar los problemas de la ciudadanía	Censo, cuestionario	Escala Likert
				Cumplimiento del buen servicio	Su unidad policial brinda soluciones a los problemas de la población Los efectivos policiales de su unidad, cumplen con su servicio oportuno		
			Seguridad	Personal idóneo con actitud positiva	Los efectivos policiales cuentan con conocimiento suficientes para el desarrollo de sus actividades. El ciudadano se siente seguro al solicitar los servicios en su dependencia policial		
				Atención que brinde confianza	Los efectivos policiales de su unidad transmiten confianza a los ciudadanos. Su unidad policial considera a la amabilidad como un pilar importante en el servicio brindado		
			Elementos tangibles	Adecuada infraestructura	Su comisaria cuenta con instalaciones suficientes para prestar un buen servicio. Los ambientes de la comisaria son los adecuados para atención al ciudadano		
				Innovación de equipos logísticos	Su unidad policial cuenta con equipos modernos para brindar un buen servicio Su unidad policial cuenta con capacidad automotor para el patrullaje en la zona		
			Capacidad de respuesta	Rapidez y atención oportuna	Su unidad policial responde de inmediato al llamado de la ciudadanía Su unidad policial informa sobre el tiempo que llevara cada caso		
				Actitud oportuna para la atención	Los efectivos policiales de su unidad están siempre dispuestos a ayudar a la población Su unidad policial dispone de tiempo necesario para ayudar a los ciudadanos		
			Empatía	Trato cortés y amable	Los efectivos policiales comprenden las necesidades de los ciudadanos. La atención que brindan en su unidad policial es amable Los efectivos policiales brindan atención personalizada		
				Satisfacer los requerimientos del usuario	La comisaria se preocupa por mejorar la calidad de su servicio Considera usted que el personal policial satisface los requerimientos de la población en su visita a la dependencia policial		

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado compañero, la siguiente encuesta tiene la finalidad de conocer el nivel de Gestión administrativa de la Comisaria Rural de Reque, lea detenidamente cada ítem y marque (x) con sinceridad seleccionando del 1 al 5 la alternativa que crea conveniente.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Género: Femenino () Masculino ()

GESTIÓN ADMINISTRATIVA									
DIMENSION: PLANIFICACIÓN					1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que la misión de su unidad policial está orientada estratégicamente para los fines que se persigue?								
2	¿En su unidad policial donde labora fue usted instruido sobre los procedimientos administrativos internos?								
3	¿Considera usted que en la unidad policial donde labora planifica sus actividades para lograr su efectividad?								
4	¿Considera usted que en la unidad policial donde labora planifica las intervenciones policiales que realiza en el campo de su función?								
5	¿Considera usted que en su unidad policial se realiza un análisis de la problemática actual a fin de llevar a cabo estrategias de alternativas de solución?								
DIMENSION: ORGANIZACIÓN					1	2	3	4	5
6	En su unidad policial donde labora está dispuesto a hacer más de lo que corresponde para lograr los objetivos								
7	¿Considera usted que en su unidad policial se fomenta el trabajo en equipo?								
8	En su unidad policial se ayudan mutuamente para el logro de los objetivos institucionales								
9	¿Considera usted que el organigrama que presenta su unidad policial es el adecuado?								
10	Su unidad policial cuenta con equipos de trabajo suficiente para realizar la tarea encomendada								
DIMENSIÓN: DIRECCIÓN					1	2	3	4	5
11	¿Considera usted que su jefe de unidad cuenta con capacidad de gestión?								
12	¿Considera usted que el jefe de su unidad ejecuta las estrategias policiales adecuadas?								
13	¿Los jefes tienen ideas innovadoras que ayudan a mejorar la atención al ciudadano?								
14	¿Los jefes transmiten de manera clara las órdenes que se deben cumplir?								
15	¿Los jefes transmiten mensajes de aliento para estimularlo a cumplir con su trabajo?								
DIMENSIÓN: CONTROL 6					1	2	3	4	5
16	El comisario supervisa el cumplimiento de los objetivos determinados a la unidad policial								
17	Las actividades que desempeñas en su unidad policial son supervisadas constantemente								
18	El comisario supervisa el uso correcto de los recursos logísticos en su unidad policial								
19	En su unidad policial se realiza la evaluación de desempeño de los efectivos policiales de manera constante								
20	En su unidad policial recibe reconocimiento por su desempeño laboral								

ESCALA VALORATIVA CUESTIONARIO GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Escala general

Niveles	Puntuación
Bajo	1 al 30
Medio	31 al 65
Alto	66 al 100

Escala de dimensiones

Dimensiones	Niveles	Puntuación
Planificación	Bajo	1 al 9
	Medio	10 al 19
	Alto	20 al 30
Organización	Bajo	1 al 9
	Medio	10 al 19
	Alto	20 al 30
Dirección	Bajo	1 al 9
	Medio	10 al 19
	Alto	20 al 30
Control	Bajo	1 al 9
	Medio	10 al 19
	Alto	20 al 30

CUESTIONARIO CALIDAD DE SERVICIO

Estimado compañero, la siguiente encuesta tiene la finalidad de conocer el nivel de Calidad de servicio de la Comisaria Rural de Reque, lea detenidamente cada ítem y marque (x) con sinceridad seleccionando del 1 al 5 la alternativa que crea conveniente.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Género: Femenino () Masculino ()

CALIDAD DE SERVICIO						
DIMENSION: FIABILIDAD		Percepción				
		1	2	3	4	5
1	<i>Su unidad policial cumple con el tiempo promedio en solucionar los problemas del ciudadano</i>					
2	<i>Su unidad policial comunica a los ciudadanos el tiempo promedio que concluirá el servicio policial</i>					
3	<i>Su unidad policial muestra interés para solucionar los problemas de la ciudadanía</i>					
4	<i>Su unidad policial brinda soluciones a los problemas de la población</i>					
5	<i>Los efectivos policiales de su unidad, cumplen con su servicio oportuno</i>					
DIMENSION: SEGURIDAD		1	2	3	4	5
6	<i>Los efectivos policiales cuentan con conocimientos suficientes para el desarrollo de sus actividades</i>					
7	<i>El ciudadano se siente seguro al solicitar los servicios en su dependencia policial</i>					
8	<i>Los efectivos policiales de su unidad transmiten confianza a los ciudadanos</i>					
9	<i>Su unidad policial considera a la amabilidad como un pilar importante en el servicio brindado</i>					
DIMENSION: ELEMENTOS TANGIBLES		1	2	3	4	5
10	<i>Su comisaria cuenta con instalaciones suficientes para prestar un buen servicio</i>					
11	<i>Los ambientes de la comisaria son los adecuados para atención al ciudadano</i>					
12	<i>Su unidad policial cuenta con equipos modernos para brindar un buen servicio</i>					
13	<i>Su unidad policial cuenta con capacidad automotor para el patrullaje en la zona</i>					
DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA		1	2	3	4	5
14	<i>Su unidad policial responde de inmediato al llamado de la ciudadanía</i>					
15	<i>Su unidad policial informa sobre el tiempo que llevará cada caso</i>					
16	<i>Los efectivos policiales de su unidad están siempre dispuestos a ayudar a la población</i>					
17	<i>Su unidad policial dispone de tiempo necesario para ayudar a los ciudadanos</i>					
DIMENSION: EMPATÍA		1	2	3	4	5
18	<i>Los efectivos policiales comprenden las necesidades de los ciudadanos</i>					
19	<i>La atención que brindan en su unidad policial es amable</i>					
20	<i>Los efectivos policiales brindan atención personalizada</i>					
21	<i>La comisaria se preocupa por mejorar la calidad de su servicio</i>					
22	<i>Considera usted que el personal policial satisface los requerimientos de la población en su visita a la dependencia policial</i>					

ESCALA VALORATIVA CUESTIONARIO CALIDAD DE SERVICIO

Escala general

Niveles	Puntuación
Bajo	1 al 40
Medio	41 al 80
Alto	81 al 125

Escala de dimensiones

Dimensiones	Niveles	Puntuación
Fiabilidad	Bajo	1 al 9
	Medio	10 al 19
	Alto	20 al 30
Seguridad	Bajo	1 al 9
	Medio	10 al 19
	Alto	20 al 30
Elementos Tangibles	Bajo	1 al 9
	Medio	10 al 19
	Alto	20 al 30
Capacidad de respuesta	Bajo	1 al 9
	Medio	10 al 19
	Alto	20 al 30
Empatía	Bajo	1 al 9
	Medio	10 al 19
	Alto	20 al 30

Anexo 3: Validez de los instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAestrÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 31 de mayo de 2021

Señor
Dr. Hugo Milton, Oyola Cortez
Ciudad -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión Pública

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Ficha técnica instrumental.
- Instrumento de recolección de datos.
- Matriz de consistencia.
- Ficha de validación a juicio de experto.
- Informe de validación del instrumento.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma _____
Br. Soncco Mamani Ali Paul

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

INSTRUMENTO

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario Gestión Administrativa

2. Autor original:

Br. Soncco Mamani Ali Paul

3. Objetivo:

Recoger datos para analizar la Gestión administrativa del personal policial de la Comisaría Rural Reque

4. Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a 20 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones

El instrumento será aplicado al personal administrativo, operativo, oficiales y suboficiales, haciendo un total de 30 efectivos policiales, lo que conforma la muestra.

Anexo 1: FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL
5. Nombre del instrumento:

Questionario Gestión Administrativa

6. Estructura detallada:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran.

Estructura

Variable (s)	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable 1: <i>Gestión Administrativa</i>	<i>1. Planificación</i>	<i>1. Estrategia</i>	2
		<i>2. Funcional</i>	2
		<i>3. Operativa</i>	1
	<i>2. Organización</i>	<i>4. Trabajo en equipo</i>	3
		<i>5. Cultura organizacional</i>	2
	<i>3. Dirección.</i>	<i>6. Liderazgo</i>	2
		<i>7. Gestión de conocimientos</i>	1
		<i>8. Asertividad</i>	2
	<i>4. Control</i>	<i>9. Supervisión continua</i>	3
		<i>10. Evaluación de desempeño</i>	2

**Anexo 2: Instrumento de recolección de datos
ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Autor: Ali Paul Soncco Mamani**

Se agradece anticipadamente la colaboración. Marque con un aspa (x) la alternativa que mejor valora cada ítem:

Dimensiones	Indicadores	Ítems	ESCALA VALORATIVA				
			Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indeciso (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
Planificación	Estrategia	¿Considera usted que la misión de su unidad policial está orientada estratégicamente para los fines que se persigue?					
		¿En su unidad policial donde labora fue usted instruido sobre los procedimientos administrativos internos?					
	Funcional	¿Considera usted que en la unidad policial donde labora planifica sus actividades para lograr su efectividad?					
		¿Considera usted que en la unidad policial donde labora planifica las intervenciones policiales que realiza en el campo de su función?					
Operativa	¿Considera usted que en su unidad policial se realiza un análisis de la problemática actual a fin de llevar a cabo estrategias de alternativas de solución?						
Organización	Trabajo en equipo	En su unidad policial donde labora está dispuesto a hacer más de lo que corresponde para lograr los objetivos					
		¿Considera usted que en su unidad policial se fomenta el trabajo en equipo?					
		En su unidad policial se ayudan mutuamente para el logro de los objetivos institucionales					
	Cultura organizacional	¿Considera usted que el organigrama que presenta su unidad policial es el adecuado?					
		Su unidad policial cuenta con equipos de trabajo suficiente para realizar la tarea encomendada					
Dirección	Liderazgo	¿Considera usted que su jefe de unidad cuenta con capacidad de gestión?					
		¿Considera usted que el jefe de su unidad ejecuta las estrategias policiales adecuadas?					
	Gestión de conocimiento	¿Los jefes tienen ideas innovadoras que ayudan a mejorar la atención al ciudadano?					
	Asertividad	¿Los jefes transmiten de manera clara las órdenes que se deben cumplir?					
		¿Los jefes transmiten mensajes de aliento para estimularlo a cumplir con su trabajo?					
Control	Supervisión Continua	El comisario supervisa el cumplimiento de los objetivos determinados a la unidad policial					
		Las actividades que desempeñas en su unidad policial son supervisadas constantemente					
		El comisario supervisa el uso correcto de los recursos logísticos en su unidad policial					
	Evaluación de desempeño	En su unidad policial se realiza la evaluación de desempeño de los efectivos policiales de manera constante					
		En su unidad policial recibe reconocimiento por su desempeño laboral					

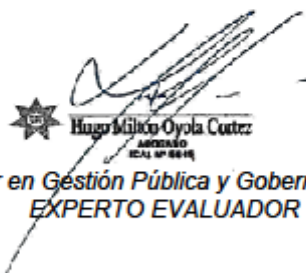
Anexo 3: Matriz de Consistencia
Gestión administrativa y calidad de servicio del personal policial de la Comisaría Rural Reque

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Gestión Administrativa	Hitt, Black y Porter (2006), definen la administración como el proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional	Conjunto de procesos administrativos que llevan a planificar actividades. Se medirá en una escala ordinal	Planificación	Estrategia	Escala de Likert
				Funcional	
				Operativa	
			Organización	Trabajo en equipo	
				Cultura organizacional	
			Dirección	Liderazgo	
				Gestión de conocimientos	
				Asertividad	
			Control	Estándares de desempeño	
				Supervisión continua	
Evaluación del desempeño					

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: *Gestión administrativa y calidad de servicio del personal policial de la Comisaría Rural Requena*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	CRITERIOS DE EVALUACION								
				RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA (ver instrumento detallado adjunto)		OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				SI	No	SI	No	SI	No	SI	No	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planificación	Estrategia	¿Considera usted que la misión de su unidad policial está orientada estratégicamente para los fines que se persigue?	X		X		X		X		
			¿En su unidad policial donde labora fue usted instruido sobre los procedimientos administrativos internos?	X		X		X		X		
		Funcional	¿Considera usted que en la unidad policial donde labora planifica sus actividades para lograr su efectividad?	X		X		X		X		
			¿Considera usted que en la unidad policial donde labora planifica las intervenciones policiales que realiza en el campo de su función?	X		X		X		X		
		Operativa	¿Considera usted que en su unidad policial se realiza un análisis de la problemática actual a fin de llevar a cabo estrategias de alternativas de solución?	X		X		X		X		
			Organización	Trabajo en equipo	En su unidad policial donde labora está dispuesto a hacer más de lo que corresponde para lograr los objetivos	X		X		X		X
	¿Considera usted que en su unidad policial se fomenta el trabajo en equipo?	X				X		X		X		
	Cultura organizacional	En su unidad policial se ayudan mutuamente para el logro de los objetivos institucionales		X		X		X		X		
		¿Considera usted que el organigrama que presenta su unidad policial es el adecuado?	X		X		X		X			
	Dirección	Liderazgo	Su unidad policial cuenta con equipos de trabajo suficiente para realizar la tarea encomendada	X		X		X		X		
			¿Considera usted que su jefe de unidad cuenta con capacidad de gestión?	X		X		X		X		

		<i>¿Considera usted que el jefe de su unidad ejecuta las estrategias policiales adecuadas?</i>	X		X		X		X	
	<i>Gestión de conocimiento</i>	<i>¿Los jefes tienen ideas innovadoras que ayudan a mejorar la atención al ciudadano?</i>	X		X		X		X	
	<i>Asertividad</i>	<i>¿Los jefes transmiten de manera clara las órdenes que se deben cumplir?</i>	X		X		X		X	
		<i>¿Los jefes transmiten mensajes de aliento para estimularlo a cumplir con su trabajo?</i>	X		X		X		X	
Control	<i>Supervisión Continua</i>	<i>El comisario supervisa el cumplimiento de los objetivos determinados a la unidad policial</i>	X		X		X		X	
		<i>Las actividades que desempeñas en su unidad policial son supervisadas constantemente</i>	X		X		X		X	
		<i>El comisario supervisa el uso correcto de los recursos logísticos en su unidad policial</i>	X		X		X		X	
	<i>Evaluación de desempeño</i>	<i>En su unidad policial se realiza la evaluación de desempeño de los efectivos policiales de manera constante</i>	X		X		X		X	
		<i>En su unidad policial recibe reconocimiento por su desempeño laboral</i>	X		X		X		X	




Hugo Milko Oyola Cortez
ABOGADO
ICAJ Nº 8819

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
EXPERTO EVALUADOR

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y calidad de servicio del personal policial de la Comisaría Rural Reque

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario Gestión Administrativa

3. TESISTA:

Br. Ali Paul Soncco Mamani

4. DECISIÓN:

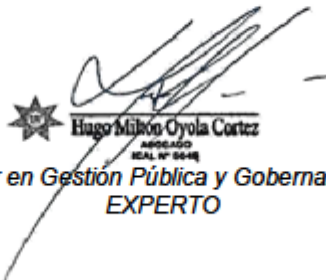

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 31 de mayo de 2021


 **Diego Milón Oyola Cortez**
ABOGADO
REAL N° 0048
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
EXPERTO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 28 de mayo de 2021

Señor
Mgtr. Giancarlo Ralph Junior, Arriaga Chavez
Ciudad. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión Pública

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Ficha técnica instrumental.
- Instrumento de recolección de datos.
- Matriz de consistencia.
- Ficha de validación a juicio de experto.
- Informe de validación del instrumento.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



Firma

Br. Soncco Mamani Ali Paul



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

INSTRUMENTO

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario Gestión Administrativa

2. Autor original:

Br. Soncco Mamani Ali Paul

3. Objetivo:

Recoger datos para analizar la Gestión administrativa del personal policial de la Comisaría Rural Reque

4. Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a 20 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones

El instrumento será aplicado al personal administrativo, operativo, oficiales y suboficiales, haciendo un total de 30 efectivos policiales, lo que conforma la muestra.

Anexo 1: FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL
5. Nombre del instrumento:

Cuestionario Gestión Administrativa

6. Estructura detallada:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran.

Estructura

Variable (s)	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable 1: <i>Gestión Administrativa</i>	<i>1. Planificación</i>	<i>1. Estrategia</i>	2
		<i>2. Funcional</i>	2
		<i>3. Operativa</i>	1
	<i>2. Organización</i>	<i>4. Trabajo en equipo</i>	3
		<i>5. Cultura organizacional</i>	2
	<i>3. Dirección.</i>	<i>6. Liderazgo</i>	2
		<i>7. Gestión de conocimientos</i>	1
		<i>8. Asertividad</i>	2
	<i>4. Control</i>	<i>9. Supervisión continua</i>	3
		<i>10. Evaluación de desempeño</i>	2

**Anexo 2: Instrumento de recolección de datos
 ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR GESTIÓN ADMINISTRATIVA
 Autor: Ali Paul Soncco Mamani**

Se agradece anticipadamente la colaboración. Marque con un aspa (x) la alternativa que mejor valora cada ítem:

Dimensiones	Indicadores	Ítems	ESCALA VALORATIVA				
			Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indeciso (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
Planificación	Estrategia	¿Considera usted que la misión de su unidad policial está orientada estratégicamente para los fines que se persigue?					
		¿En su unidad policial donde labora fue usted instruido sobre los procedimientos administrativos internos?					
	Funcional	¿Considera usted que en la unidad policial donde labora planifica sus actividades para lograr su efectividad?					
		¿Considera usted que en la unidad policial donde labora planifica las intervenciones policiales que realiza en el campo de su función?					
Operativa	¿Considera usted que en su unidad policial se realiza un análisis de la problemática actual a fin de llevar a cabo estrategias de alternativas de solución?						
Organización	Trabajo en equipo	En su unidad policial donde labora está dispuesto a hacer más de lo que corresponde para lograr los objetivos					
		¿Considera usted que en su unidad policial se fomenta el trabajo en equipo?					
		En su unidad policial se ayudan mutuamente para el logro de los objetivos institucionales					
	Cultura organizacional	¿Considera usted que el organigrama que presenta su unidad policial es el adecuado?					
		Su unidad policial cuenta con equipos de trabajo suficiente para realizar la tarea encomendada					
Dirección	Liderazgo	¿Considera usted que su jefe de unidad cuenta con capacidad de gestión?					
		¿Considera usted que el jefe de su unidad ejecuta las estrategias policiales adecuadas?					
	Gestión de conocimiento	¿Los jefes tienen ideas innovadoras que ayudan a mejorar la atención al ciudadano?					
	Aserividad	¿Los jefes transmiten de manera clara las órdenes que se deben cumplir?					
		¿Los jefes transmiten mensajes de aliento para estimularlo a cumplir con su trabajo?					
Control	Supervisión Continua	El comisario supervisa el cumplimiento de los objetivos determinados a la unidad policial					
		Las actividades que desempeñas en su unidad policial son supervisadas constantemente					
		El comisario supervisa el uso correcto de los recursos logísticos en su unidad policial					
	Evaluación de desempeño	En su unidad policial se realiza la evaluación de desempeño de los efectivos policiales de manera constante					
		En su unidad policial recibe reconocimiento por su desempeño laboral					

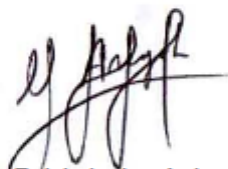
Anexo 3: Matriz de Consistencia
Gestión administrativa y calidad de servicio del personal policial de la Comisaría Rural Reque

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Gestión Administrativa	Hitt, Black y Porter (2006), definen la administración como el proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional	Conjunto de procesos administrativos que llevan a planificar actividades. Se medirá en una escala ordinal	Planificación	Estrategia	Escala de Likert
				Funcional	
				Operativa	
			Organización	Trabajo en equipo	
				Cultura organizacional	
			Dirección	Liderazgo	
				Gestión de conocimientos	
				Asertividad	
			Control	Estándares de desempeño	
				Supervisión continua	
Evaluación del desempeño					

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: *Gestión administrativa y calidad de servicio del personal policial de la Comisaría Rural Reque*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	CRITERIOS DE EVALUACION								
				RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA (ver instrumento detallado adjunto)		OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				SI	No	SI	No	SI	No	SI	No	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planificación	Estrategia	¿Considera usted que la misión de su unidad policial está orientada estratégicamente para los fines que se persigue?	X		X		X		X		
			¿En su unidad policial donde labora fue usted instruido sobre los procedimientos administrativos internos?	X		X		X		X		
		Funcional	¿Considera usted que en la unidad policial donde labora planifica sus actividades para lograr su efectividad?	X		X		X		X		
			¿Considera usted que en la unidad policial donde labora planifica las intervenciones policiales que realiza en el campo de su función?	X		X		X		X		
		Operativa	¿Considera usted que en su unidad policial se realiza un análisis de la problemática actual a fin de llevar a cabo estrategias de alternativas de solución?	X		X		X		X		
	Organización	Trabajo en equipo	En su unidad policial donde labora está dispuesto a hacer más de lo que corresponde para lograr los objetivos	X		X		X		X		
			¿Considera usted que en su unidad policial se fomenta el trabajo en equipo?	X		X		X		X		
			En su unidad policial se ayudan mutuamente para el logro de los objetivos institucionales	X		X		X		X		
		Cultura organizacional	¿Considera usted que el organigrama que presenta su unidad policial es el adecuado?	X		X		X		X		
			Su unidad policial cuenta con equipos de trabajo suficiente para realizar la tarea encomendada	X		X		X		X		
	Dirección	Liderazgo	¿Considera usted que su jefe de unidad cuenta con capacidad de gestión?	X		X		X		X		

		<i>¿Considera usted que el jefe de su unidad ejecuta las estrategias policiales adecuadas?</i>	X		X		X		X	
	<i>Gestión de conocimiento</i>	<i>¿Los jefes tienen ideas innovadoras que ayudan a mejorar la atención al ciudadano?</i>	X		X		X		X	
	<i>Asertividad</i>	<i>¿Los jefes transmiten de manera clara las órdenes que se deben cumplir?</i>	X		X		X		X	
		<i>¿Los jefes transmiten mensajes de aliento para estimularlo a cumplir con su trabajo?</i>	X		X		X		X	
Control	<i>Supervisión Continua</i>	<i>El comisario supervisa el cumplimiento de los objetivos determinados a la unidad policial</i>	X		X		X		X	
		<i>Las actividades que desempeñas en su unidad policial son supervisadas constantemente</i>	X		X		X		X	
		<i>El comisario supervisa el uso correcto de los recursos logísticos en su unidad policial</i>	X		X		X		X	
	<i>Evaluación de desempeño</i>	<i>En su unidad policial se realiza la evaluación de desempeño de los efectivos policiales de manera constante</i>	X		X		X		X	
		<i>En su unidad policial recibe reconocimiento por su desempeño laboral</i>	X		X		X		X	



Giancarlo Ralph Junior, Arriaga Chavez
 Teniente PNP. Maestro en Gestión Pública
 EXPERTO EVALUADOR

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y calidad de servicio del personal policial de la Comisaría Rural Reque

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario Gestión Administrativa

3. TESISTA:

Br. Ali Paul Soncco Mamani

4. DECISIÓN:

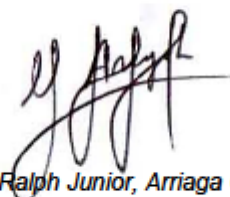
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 28 de mayo de 2021



*Giancarlo Ralph Junior, Arriaga Chavez
Teniente PNP. Maestro en Gestión Pública*

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 28 de mayo de 2021

Señora
Mgtr. Lelis, Ramírez Vega
Ciudad -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión Pública

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Ficha técnica instrumental.
- Instrumento de recolección de datos.
- Matriz de consistencia.
- Ficha de validación a juicio de experto.
- Informe de validación del instrumento.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



Firma

Br. Soncco Mamani Ali Paul



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

INSTRUMENTO

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario Gestión Administrativa

2. Autor original:

Br. Soncco Mamani Ali Paul

3. Objetivo:

Recoger datos para analizar la Gestión administrativa del personal policial de la Comisaría Rural Reque

4. Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a 20 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones

El instrumento será aplicado al personal administrativo, operativo, oficiales y suboficiales, haciendo un total de 30 efectivos policiales, lo que conforma la muestra.

Anexo 1: FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL
5. Nombre del instrumento:

Cuestionario Gestión Administrativa

6. Estructura detallada:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran.

Estructura

Variable (s)	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable 1: <i>Gestión Administrativa</i>	1. <i>Planificación</i>	1. <i>Estrategia</i>	2
		2. <i>Funcional</i>	2
		3. <i>Operativa</i>	1
	2. <i>Organización</i>	4. <i>Trabajo en equipo</i>	3
		5. <i>Cultura organizacional</i>	2
	3. <i>Dirección.</i>	6. <i>Liderazgo</i>	2
		7. <i>Gestión de conocimientos</i>	1
		8. <i>Asertividad</i>	2
	4. <i>Control</i>	9. <i>Supervisión continua</i>	3
		10. <i>Evaluación de desempeño</i>	2

**Anexo 2: Instrumento de recolección de datos
ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Autor: Ali Paul Soncco Mamani**

Se agradece anticipadamente la colaboración. Marque con un aspa (x) la alternativa que mejor valora cada ítem:

Dimensiones	Indicadores	Ítems	ESCALA VALORATIVA				
			Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indeciso (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
Planificación	Estrategia	¿Considera usted que la misión de su unidad policial está orientada estratégicamente para los fines que se persigue?					
		¿En su unidad policial donde labora fue usted instruido sobre los procedimientos administrativos internos?					
	Funcional	¿Considera usted que en la unidad policial donde labora planifica sus actividades para lograr su efectividad?					
		¿Considera usted que en la unidad policial donde labora planifica las intervenciones policiales que realiza en el campo de su función?					
Operativa	¿Considera usted que en su unidad policial se realiza un análisis de la problemática actual a fin de llevar a cabo estrategias de alternativas de solución?						
Organización	Trabajo en equipo	En su unidad policial donde labora está dispuesto a hacer más de lo que corresponde para lograr los objetivos					
		¿Considera usted que en su unidad policial se fomenta el trabajo en equipo?					
		En su unidad policial se ayudan mutuamente para el logro de los objetivos institucionales					
	Cultura organizacional	¿Considera usted que el organigrama que presenta su unidad policial es el adecuado?					
		Su unidad policial cuenta con equipos de trabajo suficiente para realizar la tarea encomendada					
Dirección	Liderazgo	¿Considera usted que su jefe de unidad cuenta con capacidad de gestión?					
		¿Considera usted que el jefe de su unidad ejecuta las estrategias policiales adecuadas?					
	Gestión de conocimiento	¿Los jefes tienen ideas innovadoras que ayudan a mejorar la atención al ciudadano?					
	Asertividad	¿Los jefes transmiten de manera clara las órdenes que se deben cumplir?					
		¿Los jefes transmiten mensajes de aliento para estimularlo a cumplir con su trabajo?					
Control	Supervisión Continua	El comisario supervisa el cumplimiento de los objetivos determinados a la unidad policial					
		Las actividades que desempeñas en su unidad policial son supervisadas constantemente					
		El comisario supervisa el uso correcto de los recursos logísticos en su unidad policial					
	Evaluación de desempeño	En su unidad policial se realiza la evaluación de desempeño de los efectivos policiales de manera constante					
		En su unidad policial recibe reconocimiento por su desempeño laboral					

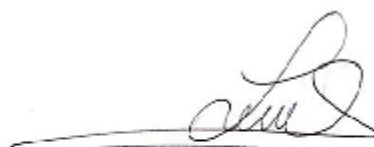
Anexo 3: Matriz de Consistencia
Gestión administrativa y calidad de servicio del personal policial de la Comisaría Rural Reque

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Gestión Administrativa	Hitt, Black y Porter (2006), definen la administración como el proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional	Conjunto de procesos administrativos que llevan a planificar actividades. Se medirá en una escala ordinal	Planificación	Estrategia	Escala de Likert
				Funcional	
				Operativa	
			Organización	Trabajo en equipo	
				Cultura organizacional	
			Dirección	Liderazgo	
				Gestión de conocimientos	
				Asertividad	
			Control	Estándares de desempeño	
				Supervisión continua	
Evaluación del desempeño					

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: *Gestión administrativa y calidad de servicio del personal policial de la Comisaría Rural Reque*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem	CRITERIOS DE EVALUACION						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCION DE RESPUESTA (ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	No	SI	No	SI	No		SI	No	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planificación	Estrategia	¿Considera usted que la misión de su unidad policial está orientada estratégicamente para los fines que se persigue?	X		X		X		X			
			¿En su unidad policial donde labora fue usted instruido sobre los procedimientos administrativos internos?	X		X		X		X			
		Funcional	¿Considera usted que en la unidad policial donde labora planifica sus actividades para lograr su efectividad?	X		X		X		X			
			¿Considera usted que en la unidad policial donde labora planifica las intervenciones policiales que realiza en el campo de su función?	X		X		X		X			
		Operativa	¿Considera usted que en su unidad policial se realiza un análisis de la problemática actual a fin de llevar a cabo estrategias de alternativas de solución?	X		X		X		X			
		Organización	Trabajo en equipo	En su unidad policial donde labora está dispuesto a hacer más de lo que corresponde para lograr los objetivos	X		X		X		X		
	¿Considera usted que en su unidad policial se fomenta el trabajo en equipo?			X		X		X		X			
	En su unidad policial se ayudan mutuamente para el logro de los objetivos institucionales			X		X		X		X			
	Cultura organizacional		¿Considera usted que el organigrama que presenta su unidad policial es el adecuado?	X		X		X		X			
			Su unidad policial cuenta con equipos de trabajo suficiente para realizar la tarea encomendada	X		X		X		X			
	Dirección	Liderazgo	¿Considera usted que su jefe de unidad cuenta con capacidad de gestión?	X		X		X		X			

		<i>¿Considera usted que el jefe de su unidad ejecuta las estrategias policiales adecuadas?</i>	X		X		X		X	
	Gestión de conocimiento	<i>¿Los jefes tienen ideas innovadoras que ayudan a mejorar la atención al ciudadano?</i>	X		X		X		X	
	Asertividad	<i>¿Los jefes transmiten de manera clara las órdenes que se deben cumplir?</i>	X		X		X		X	
		<i>¿Los jefes transmiten mensajes de aliento para estimularlo a cumplir con su trabajo?</i>	X		X		X		X	
Control	Supervisión Continua	<i>El comisario supervisa el cumplimiento de los objetivos determinados a la unidad policial</i>	X		X		X		X	
		<i>Las actividades que desempeñas en su unidad policial son supervisadas constantemente</i>	X		X		X		X	
		<i>El comisario supervisa el uso correcto de los recursos logísticos en su unidad policial</i>	X		X		X		X	
	Evaluación de desempeño	<i>En su unidad policial se realiza la evaluación de desempeño de los efectivos policiales de manera constante</i>	X		X		X		X	
		<i>En su unidad policial recibe reconocimiento por su desempeño laboral</i>	X		X		X		X	



Lelis, Ramírez Vega
Mayor (s)PNP. Maestra en Gestión Pública
EXPERTO EVALUADOR

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y calidad de servicio del personal policial de la Comisaría Rural Reque

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario Gestión Administrativa

3. TESISTA:

Br. Ali Paul Soncco Mamani

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 28 de mayo de 2021



Lelis, Ramírez Vega
Mayor (s)PNP. Maestra en Gestión Pública

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 31 de mayo de 2021

Señor
Dr. Hugo Milton, Oyola Cortez
Ciudad. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión Pública

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Ficha técnica instrumental.*
- *Instrumento de recolección de datos.*
- *Matriz de consistencia.*
- *Ficha de validación a juicio de experto.*
- *Informe de validación del instrumento.*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



Firma

Br. Soncco Mamani Ali Paul

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

INSTRUMENTO

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario Calidad de servicio

2. Autor original:

Br. Soncco Mamani Ali Paul

3. Objetivo:

Recoger datos para analizar la calidad de servicio del personal policial de la Comisaría Rural Reque

4. Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a 22 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones

El instrumento será aplicado al personal administrativo, operativo, oficiales y suboficiales, haciendo un total de 30 efectivos policiales, lo que conforma la muestra.

Anexo 1: FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

5. Nombre del instrumento:

Cuestionario Calidad de servicio

6. Estructura detallada:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran.

Estructura

Variable (s)	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable 2: Calidad de servicio	1.Fiabilidad	1. Información adecuada y servicios esmerado	3
		2. Cumplimiento del buen servicio	2
	2.Seguridad	3. Personal idóneo con actitud positiva	2
		4.Atención que brinde confianza	2
	3. Elementos tangibles	5. Adecuada infraestructura	2
		6. Innovación de equipos logísticos	2
	4. Calidad de respuesta	7. Rapidez y atención oportuna	2
		8.Actitud oportuna para la atención	2
	5.Empatía	9.Trato cortés y amable	3
		10.Satisfacer los requerimientos del usuario	2

**Anexo 2: Instrumento de recolección de datos
ENCUESTA PARA EVALUAR LA CALIDAD DE SERVICIO
Autor: Ali Paul Soncco Mamani**

Se agradece anticipadamente su colaboración. Marque con un aspa (x) la alternativa que mejor valora cada ítem:

Dimensiones	Indicadores	Ítems	ESCALA VALORATIVA				
			Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indeciso (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
Fiabilidad	Información adecuada y servicio esmerado	Su unidad policial cumple con el tiempo promedio en solucionar los problemas del ciudadano					
		Su unidad policial comunica a los ciudadanos el tiempo promedio que concluirá el servicio policial					
		Su unidad policial muestra Interés para solucionar los problemas de la ciudadanía					
	Cumplimiento del buen servicio	Su unidad policial brinda soluciones a los problemas de la población					
Los efectivos policiales de su unidad, cumplen con su servicio oportuno							
Seguridad	Personal Idóneo con actitud positiva	Los efectivos policiales cuentan con conocimientos suficientes para el desarrollo de sus actividades					
		El ciudadano se siente seguro al solicitar los servicios en su dependencia policial					
	Atención que brinde confianza	Los efectivos policiales de su unidad transmiten confianza a los ciudadanos					
		Su unidad policial considera a la amabilidad como un pilar importante en el servicio brindado					
Elementos tangibles	Adecuada Infraestructura	Su comisaría cuenta con instalaciones suficientes para prestar un buen servicio					
		Los ambientes de la comisaría son los adecuados para atención al ciudadano					
	Innovación de equipos logísticos	Su unidad policial cuenta con equipos modernos para brindar un buen servicio					
		Su unidad policial cuenta con capacidad automotor para el patrullaje en la zona					
Capacidad de respuesta	Rapidez y atención oportuna	Su unidad policial responde de inmediato al llamado de la ciudadanía					
		Su unidad policial informa sobre el tiempo que llevará cada caso					
	Actitud oportuna para la atención	Los efectivos policiales de su unidad están siempre dispuestos a ayudar a la población					
		Su unidad policial dispone de tiempo necesario para ayudar a los ciudadanos					
Empatía	Trato cortés y amable	Los efectivos policiales comprenden las necesidades de los ciudadanos					
		La atención que brindan en su unidad policial es amable					
		Los efectivos policiales brindan atención personalizada					
	Satisfacer los requerimientos del usuario	La comisaría se preocupa por mejorar la calidad de su servicio					
Considera usted que el personal policial satisface los requerimientos de la población en su visita a la dependencia policial							

Anexo 3: Matriz de Consistencia

Gestión administrativa y calidad de servicio del personal policial de la Comisaría Rural Reque

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Calidad de servicio	<i>Para Cronin y Taylor (1992), menciona que la calidad de servicio es lo que el cliente percibe del nivel de desempeño del servicio prestado.</i>	<i>Conjunto de acciones para alcanzar mejoras en el servicio, será medido a través de un cuestionario teniendo en cuenta las dimensiones</i>	<i>Fiabilidad</i>	<i>Información adecuada y servicio esmerado</i>	<i>Escala Likert</i>
				<i>Cumplimiento del buen servicio</i>	
			<i>Seguridad</i>	<i>personal idóneo con actitud positiva</i>	
				<i>Atención que brinde confianza</i>	
			<i>Elementos Tangibles</i>	<i>Adecuada infraestructura</i>	
				<i>Innovación de equipos logísticos</i>	
			<i>Capacidad de respuesta</i>	<i>Rapidez y atención oportuna</i>	
				<i>Actitud oportuna para la atención</i>	
			<i>Empatía</i>	<i>trato cortés y amable</i>	
				<i>satisfacer los requerimientos del usuario</i>	

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: *Gestión administrativa y calidad de servicio del personal policial de la Comisaría Rural Reque*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	CRITERIOS DE EVALUACION										
				RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCION DE RESPUESTA (ver Instrumento detallado adjunto)		OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				SI	No	SI	No	SI	No	SI	No			
Calidad de servicio	Fiabilidad	Información adecuada y servicio esmerado	Su unidad policial cumple con el tiempo promedio en solucionar los problemas del ciudadano	X		X		X		X				
			Su unidad policial comunica a los ciudadanos el tiempo promedio que concluirá el servicio policial	X		X		X		X				
			Su unidad policial muestra Interés para solucionar los problemas de la ciudadanía	X		X		X		X				
	Cumplimiento del buen servicio		Su unidad policial brinda soluciones a los problemas de la población	X		X		X		X				
			Los efectivos policiales de su unidad, cumplen con su servicio oportuno	X		X		X		X				
	Seguridad	Personal Idóneo con actitud positiva	Los efectivos policiales cuentan con conocimientos suficientes para el desarrollo de sus actividades	X		X		X		X				
			El ciudadano se siente seguro al solicitar los servicios en su dependencia policial	X		X		X		X				
		Atención que brinde confianza	Los efectivos policiales de su unidad transmiten confianza a los ciudadanos	X		X		X		X				
	Su unidad policial considera a la amabilidad como un pilar importante en el servicio brindado		X		X		X		X					
	Elementos tangibles	Adecuada Infraestructura	Su comisaría cuenta con instalaciones suficientes para prestar un buen servicio	X		X		X		X				
			Los ambientes de la comisaría son los adecuados para atención al ciudadano	X		X		X		X				
Innovación de equipos logísticos		Su unidad policial cuenta con equipos modernos para brindar un buen servicio	X		X		X		X					
		Su unidad policial cuenta con capacidad automotor para el patrullaje en la zona	X		X		X		X					

Capacidad de respuesta	Rapidez y atención oportuna	Su unidad policial responde de inmediato al llamado de la ciudadanía	X	X	X	X		
		Su unidad policial informa sobre el tiempo que llevará cada caso	X	X	X	X		
	Actitud oportuna para la atención	Los efectivos policiales de su unidad están siempre dispuestos a ayudar a la población	X	X	X	X		
		Su unidad policial dispone de tiempo necesario para ayudar a los ciudadanos	X	X	X	X		
Empatía	Trato cortés y amable	Los efectivos policiales comprenden las necesidades de los ciudadanos	X	X	X	X		
		La atención que brindan en su unidad policial es amable	X	X	X	X		
		Los efectivos policiales brindan atención personalizada	X	X	X	X		
	Satisfacer los requerimientos del usuario	La comisaría se preocupa por mejorar la calidad de su servicio	X	X	X	X		
Considera usted que el personal policial satisface los requerimientos de la población en su visita a la dependencia policial		X	X	X	X			



Hugo Milón Oyola Cortez
ASOCIADO
 ICAL N° 6048

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y calidad de servicio del personal policial de la Comisaría Rural Reque

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario Calidad de servicio

3. TESISTA:

Br. Ali Paul Soncco Mamani

4. DECISIÓN:

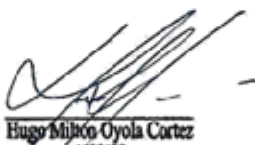

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 31 de mayo de 2021


 **Hugo Milton Oyola Cortez**
ABOGADO
REAL N° 6648

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
EXPERTO EVALUADOR

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 28 de mayo de 2021

Señor
Mgtr. Giancarlo Ralph Junior, Arriaga Chavez
Ciudad. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión Pública

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Ficha técnica instrumental.
- Instrumento de recolección de datos.
- Matriz de consistencia.
- Ficha de validación a juicio de experto.
- Informe de validación del instrumento.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



Firma

Br. Soncco Mamani Ali Paul



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

INSTRUMENTO

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario Calidad de servicio

2. Autor original:

Br. Soncco Mamani Ali Paul

3. Objetivo:

Recoger datos para analizar la calidad de servicio del personal policial de la Comisaría Rural Reque

4. Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a 22 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones

El instrumento será aplicado al personal administrativo, operativo, oficiales y suboficiales, haciendo un total de 30 efectivos policiales, lo que conforma la muestra.

Anexo 1: FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL
5. Nombre del instrumento:

Cuestionario Calidad de servicio

6. Estructura detallada:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran.

Estructura

Variable (s)	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable 2: Calidad de servicio	1. <i>Fiabilidad</i>	1. <i>Información adecuada y servicios esmerado</i>	3
		2. <i>Cumplimiento del buen servicio</i>	2
	2. <i>Seguridad</i>	3. <i>Personal idóneo con actitud positiva</i>	2
		4. <i>Atención que brinde confianza</i>	2
	3. <i>Elementos tangibles</i>	5. <i>Adecuada infraestructura</i>	2
		6. <i>Innovación de equipos logísticos</i>	2
	4. <i>Calidad de respuesta</i>	7. <i>Rapidez y atención oportuna</i>	2
		8. <i>Actitud oportuna para la atención</i>	2
	5. <i>Empatía</i>	9. <i>Trato cortes y amable</i>	3
		10. <i>Satisfacer los requerimientos del usuario</i>	2

**Anexo 2: Instrumento de recolección de datos
ENCUESTA PARA EVALUAR LA CALIDAD DE SERVICIO
Autor: Ali Paul Soncco Mamani**

Se agradece anticipadamente su colaboración. Marque con un aspa (x) la alternativa que mejor valora cada ítem:

Dimensiones	Indicadores	Ítems	ESCALA VALORATIVA				
			Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indeciso (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
Fiabilidad	Información adecuada y servicio esmerado	Su unidad policial cumple con el tiempo promedio en solucionar los problemas del ciudadano					
		Su unidad policial comunica a los ciudadanos el tiempo promedio que concluirá el servicio policial					
		Su unidad policial muestra Interés para solucionar los problemas de la ciudadanía					
	Cumplimiento del buen servicio	Su unidad policial brinda soluciones a los problemas de la población					
Los efectivos policiales de su unidad, cumplen con su servicio oportuno							
Seguridad	Personal idóneo con actitud positiva	Los efectivos policiales cuentan con conocimientos suficientes para el desarrollo de sus actividades					
		El ciudadano se siente seguro al solicitar los servicios en su dependencia policial					
	Atención que brinde confianza	Los efectivos policiales de su unidad transmiten confianza a los ciudadanos					
Su unidad policial considera a la amabilidad como un pilar importante en el servicio brindado							
Elementos tangibles	Adecuada infraestructura	Su comisaría cuenta con instalaciones suficientes para prestar un buen servicio					
		Los ambientes de la comisaría son los adecuados para atención al ciudadano					
	Innovación de equipos logísticos	Su unidad policial cuenta con equipos modernos para brindar un buen servicio					
Su unidad policial cuenta con capacidad automotor para el patrullaje en la zona							
Capacidad de respuesta	Rapidez y atención oportuna	Su unidad policial responde de inmediato al llamado de la ciudadanía					
		Su unidad policial informa sobre el tiempo que llevará cada caso					
	Actitud oportuna para la atención	Los efectivos policiales de su unidad están siempre dispuestos a ayudar a la población					
Su unidad policial dispone de tiempo necesario para ayudar a los ciudadanos							
Empatía	Trato cortés y amable	Los efectivos policiales comprenden las necesidades de los ciudadanos					
		La atención que brindan en su unidad policial es amable					
		Los efectivos policiales brindan atención personalizada					
	Satisfacer los requerimientos del usuario	La comisaría se preocupa por mejorar la calidad de su servicio					
Considera usted que el personal policial satisface los requerimientos de la población en su visita a la dependencia policial							

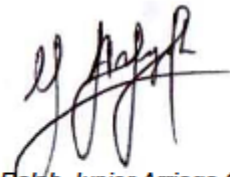
Anexo 3: Matriz de Consistencia
Gestión administrativa y calidad de servicio del personal policial de la Comisaría Rural Reque

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Calidad de servicio	<i>Para Cronin y Taylor (1992), menciona que la calidad de servicio es lo que el cliente percibe del nivel de desempeño del servicio prestado.</i>	<i>Conjunto de acciones para alcanzar mejoras en el servicio, será medido a través de un cuestionario teniendo en cuenta las dimensiones</i>	<i>Fiabilidad</i>	<i>Información adecuada y servicio esmerado</i>	<i>Escala Likert</i>
				<i>Cumplimiento del buen servicio</i>	
			<i>Seguridad</i>	<i>personal idóneo con actitud positiva</i>	
				<i>Atención que brinde confianza</i>	
			<i>Elementos Tangibles</i>	<i>Adecuada infraestructura</i>	
				<i>Innovación de equipos logísticos</i>	
			<i>Capacidad de respuesta</i>	<i>Rapidez y atención oportuna</i>	
				<i>Actitud oportuna para la atención</i>	
			<i>Empatía</i>	<i>trato cortés y amable</i>	
				<i>satisfacer los requerimientos del usuario</i>	

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: *Gestión administrativa y calidad de servicio del personal policial de la Comisaría Rural Reque*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	CRITERIOS DE EVALUACION											
				RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCION DE RESPUESTA (ver Instrumento detallado adjunto)		OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				SI	No	SI	No	SI	No	SI	No				
Calidad de servicio	Fiabilidad	Información adecuada y servicio esmerado	Su unidad policial cumple con el tiempo promedio en solucionar los problemas del ciudadano	X		X		X		X					
			Su unidad policial comunica a los ciudadanos el tiempo promedio que concluirá el servicio policial	X		X		X		X					
			Su unidad policial muestra Interés para solucionar los problemas de la ciudadanía	X		X		X		X					
	Cumplimiento del buen servicio		Su unidad policial brinda soluciones a los problemas de la población	X		X		X		X					
			Los efectivos policiales de su unidad, cumplen con su servicio oportuno	X		X		X		X					
			Los efectivos policiales cuentan con conocimientos suficientes para el desarrollo de sus actividades	X		X		X		X					
	Seguridad	Personal idóneo con actitud positiva	El ciudadano se siente seguro al solicitar los servicios en su dependencia policial	X		X		X		X					
			Atención que brinde confianza	Los efectivos policiales de su unidad transmiten confianza a los ciudadanos	X		X		X		X				
				Su unidad policial considera a la amabilidad como un pilar importante en el servicio brindado	X		X		X		X				
	Elementos tangibles	Adecuada infraestructura	Su comisaría cuenta con instalaciones suficientes para prestar un buen servicio	X		X		X		X					
			Los ambientes de la comisaría son los adecuados para atención al ciudadano	X		X		X		X					
		Innovación de equipos logísticos	Su unidad policial cuenta con equipos modernos para brindar un buen servicio	X		X		X		X					
Su unidad policial cuenta con capacidad automotor para el patrullaje en la zona	X			X		X		X							

Capacidad de respuesta	Rapidez y atención oportuna	Su unidad policial responde de inmediato al llamado de la ciudadanía	X		X		X		X	
		Su unidad policial informa sobre el tiempo que llevará cada caso	X		X		X		X	
	Actitud oportuna para la atención	Los efectivos policiales de su unidad están siempre dispuestos a ayudar a la población	X		X		X		X	
		Su unidad policial dispone de tiempo necesario para ayudar a los ciudadanos	X		X		X		X	
Empatía	Trato cortés y amable	Los efectivos policiales comprenden las necesidades de los ciudadanos	X		X		X		X	
		La atención que brindan en su unidad policial es amable	X		X		X		X	
		Los efectivos policiales brindan atención personalizada	X		X		X		X	
	Satisfacer los requerimientos del usuario	La comisaría se preocupa por mejorar la calidad de su servicio	X		X		X		X	
Considera usted que el personal policial satisface los requerimientos de la población en su visita a la dependencia policial		X		X		X		X		



Giancarlo Ralph Junior Arriaga Chavez
 Teniente PNP. Maestro en Gestión Pública
 EXPERTO EVALUADOR

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y calidad de servicio del personal policial de la Comisaría Rural Reque

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario Calidad de servicio

3. TESISTA:

Br. Ali Paul Soncco Mamani

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 28 de mayo de 2021



Giancarlo Ralph Junior Arriaga Chavez
Teniente PNP. Maestro en Gestión Pública
EXPERTO EVALUADOR

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 28 de mayo de 2021

Señora
Mgtr. Lelis, Ramírez Vega
Ciudad. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión Pública

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Ficha técnica instrumental.
- Instrumento de recolección de datos.
- Matriz de consistencia.
- Ficha de validación a juicio de experto.
- Informe de validación del instrumento.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



Firma

Br. Soncco Mamani Ali Paul



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

INSTRUMENTO

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario Calidad de servicio

2. Autor original:

Br. Soncco Mamani Ali Paul

3. Objetivo:

Recoger datos para analizar la calidad de servicio del personal policial de la Comisaría Rural Reque

4. Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a 22 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones

El instrumento será aplicado al personal administrativo, operativo, oficiales y suboficiales, haciendo un total de 30 efectivos policiales, lo que conforma la muestra.



Anexo 1: FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

5. Nombre del instrumento:

Cuestionario Calidad de servicio

6. Estructura detallada:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran.

Estructura

Variable (s)	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable 2: Calidad de servicio	1.Fiabilidad	1. Información adecuada y servicios esmerado	3
		2. Cumplimiento del buen servicio	2
	2.Seguridad	3. Personal idóneo con actitud positiva	2
		4.Atención que brinde confianza	2
	3. Elementos tangibles	5. Adecuada infraestructura	2
		6. Innovación de equipos logísticos	2
	4. Calidad de respuesta	7. Rapidez y atención oportuna	2
		8.Actitud oportuna para la atención	2
	5.Empatía	9.Trato cortes y amable	3
		10.Satisfacer los requerimientos del usuario	2

**Anexo 2: Instrumento de recolección de datos
ENCUESTA PARA EVALUAR LA CALIDAD DE SERVICIO
Autor: Ali Paul Soncco Mamani**

Se agradece anticipadamente su colaboración. Marque con un aspa (x) la alternativa que mejor valora cada ítem:

Dimensiones	Indicadores	Ítems	ESCALA VALORATIVA				
			Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indeciso (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
Fiabilidad	Información adecuada y servicio esmerado	Su unidad policial cumple con el tiempo promedio en solucionar los problemas del ciudadano					
		Su unidad policial comunica a los ciudadanos el tiempo promedio que concluirá el servicio policial					
		Su unidad policial muestra Interés para solucionar los problemas de la ciudadanía					
	Cumplimiento del buen servicio	Su unidad policial brinda soluciones a los problemas de la población					
Los efectivos policiales de su unidad, cumplen con su servicio oportuno							
Seguridad	Personal idóneo con actitud positiva	Los efectivos policiales cuentan con conocimientos suficientes para el desarrollo de sus actividades					
		El ciudadano se siente seguro al solicitar los servicios en su dependencia policial					
	Atención que brinde confianza	Los efectivos policiales de su unidad transmiten confianza a los ciudadanos					
		Su unidad policial considera a la amabilidad como un pilar importante en el servicio brindado					
Elementos tangibles	Adecuada infraestructura	Su comisaría cuenta con instalaciones suficientes para prestar un buen servicio					
		Los ambientes de la comisaría son los adecuados para atención al ciudadano					
	Innovación de equipos logísticos	Su unidad policial cuenta con equipos modernos para brindar un buen servicio					
Su unidad policial cuenta con capacidad automotor para el patrullaje en la zona							
Capacidad de respuesta	Rapidez y atención oportuna	Su unidad policial responde de inmediato al llamado de la ciudadanía					
		Su unidad policial informa sobre el tiempo que llevará cada caso					
	Actitud oportuna para la atención	Los efectivos policiales de su unidad están siempre dispuestos a ayudar a la población					
Su unidad policial dispone de tiempo necesario para ayudar a los ciudadanos							
Empatía	Trato cortés y amable	Los efectivos policiales comprenden las necesidades de los ciudadanos					
		La atención que brindan en su unidad policial es amable					
		Los efectivos policiales brindan atención personalizada					
Satisfacer los requerimientos del usuario		La comisaría se preocupa por mejorar la calidad de su servicio					
		Considera usted que el personal policial satisface los requerimientos de la población en su visita a la dependencia policial					

Anexo 3: Matriz de Consistencia

Gestión administrativa y calidad de servicio del personal policial de la Comisaría Rural Reque

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Calidad de servicio	Para Cronin y Taylor (1992), menciona que la calidad de servicio es lo que el cliente percibe del nivel de desempeño del servicio prestado.	Conjunto de acciones para alcanzar mejoras en el servicio, será medido a través de un cuestionario teniendo en cuenta las dimensiones	<i>Fiabilidad</i>	<i>Información adecuada y servicio esmerado</i>	<i>Escala Likert</i>
				<i>Cumplimiento del buen servicio</i>	
			<i>Seguridad</i>	<i>personal idóneo con actitud positiva</i>	
				<i>Atención que brinde confianza</i>	
			<i>Elementos Tangibles</i>	<i>Adecuada infraestructura</i>	
				<i>Innovación de equipos logísticos</i>	
			<i>Capacidad de respuesta</i>	<i>Rapidez y atención oportuna</i>	
				<i>Actitud oportuna para la atención</i>	
			<i>Empatía</i>	<i>trato cortés y amable</i>	
				<i>satisfacer los requerimientos del usuario</i>	

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: *Gestión administrativa y calidad de servicio del personal policial de la Comisaría Rural Reque*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	CRITERIOS DE EVALUACION										
				RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCION DE RESPUESTA (ver Instrumento detallado adjunto)		OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				SI	No	SI	No	SI	No	SI	No			
Calidad de servicio	Fiabilidad	Información adecuada y servicio esmerado	Su unidad policial cumple con el tiempo promedio en solucionar los problemas del ciudadano	X		X		X		X				
			Su unidad policial comunica a los ciudadanos el tiempo promedio que concluirá el servicio policial	X		X		X		X				
			Su unidad policial muestra Interés para solucionar los problemas de la ciudadanía	X		X		X		X				
	Cumplimiento del buen servicio		Su unidad policial brinda soluciones a los problemas de la población	X		X		X		X				
			Los efectivos policiales de su unidad, cumplen con su servicio oportuno	X		X		X		X				
			Los efectivos policiales cuentan con conocimientos suficientes para el desarrollo de sus actividades	X		X		X		X				
	Seguridad	Personal idóneo con actitud positiva	El ciudadano se siente seguro al solicitar los servicios en su dependencia policial	X		X		X		X				
			Atención que brinde confianza	X		X		X		X				
		Elementos tangibles	Adecuada infraestructura	Su comisaría cuenta con instalaciones suficientes para prestar un buen servicio	X		X		X		X			
	Los ambientes de la comisaría son los adecuados para atención al ciudadano			X		X		X		X				
	Innovación de equipos logísticos		Su unidad policial cuenta con equipos modernos para brindar un buen servicio	X		X		X		X				
		Su unidad policial cuenta con capacidad automotor para el patrullaje en la zona	X		X		X		X					

Capacidad de respuesta	Rapidez y atención oportuna	Su unidad policial responde de inmediato al llamado de la ciudadanía	X		X		X		X	
		Su unidad policial informa sobre el tiempo que llevará cada caso	X		X		X		X	
	Actitud oportuna para la atención	Los efectivos policiales de su unidad están siempre dispuestos a ayudar a la población	X		X		X		X	
		Su unidad policial dispone de tiempo necesario para ayudar a los ciudadanos	X		X		X		X	
Empatía	Trato cortés y amable	Los efectivos policiales comprenden las necesidades de los ciudadanos	X		X		X		X	
		La atención que brindan en su unidad policial es amable	X		X		X		X	
		Los efectivos policiales brindan atención personalizada	X		X		X		X	
	Satisfacer los requerimientos del usuario	La comisaría se preocupa por mejorar la calidad de su servicio	X		X		X		X	
Considera usted que el personal policial satisface los requerimientos de la población en su visita a la dependencia policial		X		X		X		X		



Lelis, Ramírez Vega
 Mayor PNP. Maestra en Gestión Pública
 EXPERTO EVALUADOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y calidad de servicio del personal policial de la Comisaría Rural Reque

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario Calidad de servicio

3. TESISTA:

Br. Ali Paul Soncco Mamani

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 28 de mayo de 2021

Lelis, Ramírez Vega
Mayor PNP. Maestra en Gestión Pública
EXPERTO EVALUADOR

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

Cuestionario para evaluar la Gestión Administrativa

El instrumento elaborado por el investigador fue sometido a este proceso con la finalidad de probar la confiabilidad del mismo ya poder llevar a cabo la investigación.

La herramienta empleada para determinar la confiabilidad del cuestionario fue el Alpha de Cronbach, este proceso se basa en el análisis de la consistencia interna y que fue seleccionado teniendo como base las características de la investigación.

Se debe resaltar que si el valor del coeficiente obtenido se halla entre $0.7 < r \leq 1$, el instrumento se puede considerar confiable.

CUESTIONARIO PARA ANALIZAR LA GESTION ADMINISTRATIVA DEL PERSONAL POLICIAL DE LA COMISARÍA RURAL REQUE.

Análisis del Alpha de Cronbach

En la tabla siguiente, se presentan los resultados del análisis de confiabilidad calculando a través del Coeficiente Alpha de Cronbach

Tabla 8: Coeficiente Alpha de Cronbach Gestión administrativa

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach basada en elementos		
Alfa de Cronbach	estandarizados	N de elementos
,882	,881	20

Tal como se observa el cuestionario elaborado por el investigador para analiza la Gestión Administrativa del personal policial de la comisaria rural Reque, ha obtenido un Coeficiente Alpha de Cronbach de 0,882 y 0,881 si se estandarizan los resultados, valores que denotan un nivel de confiabilidad aceptable.

Tabla 9: Estadísticas Gestión administrativa

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Considera usted que la misión de su unidad policial está orientada estratégicamente para los fines que se persigue?	78,97	72,861	,562	.	,875
¿En su unidad policial donde labora fue usted instruido sobre los procedimientos administrativos internos?	78,73	77,720	,085	.	,887
¿Considera usted que en la unidad policial donde labora planifica sus actividades para lograr su efectividad?	78,90	71,955	,809	.	,871
¿Considera usted que en la unidad policial donde labora planifica las intervenciones policiales que realiza en el campo de su función?	79,30	66,562	,640	.	,871
¿Considera usted que en su unidad policial se realiza un análisis de la problemática actual a fin de llevar a cabo estrategias de alternativas de solución?	79,03	65,206	,782	.	,864
En su unidad policial donde labora está dispuesto a hacer más de lo que corresponde para lograr los objetivos	79,40	67,628	,568	.	,874
¿Considera usted que en su unidad policial se fomenta el trabajo en equipo?	79,23	79,564	-,081	.	,891
En su unidad policial se ayudan mutuamente para el logro de los objetivos institucionales	79,23	65,357	,877	.	,862
¿Considera usted que el organigrama que presenta su unidad policial es el adecuado?	79,07	77,582	,073	.	,888
Su unidad policial cuenta con equipos de trabajo suficiente para realizar la tarea encomendada	79,63	72,447	,366	.	,881
¿Considera usted que su jefe de unidad cuenta con capacidad de gestión?	79,23	71,702	,448	.	,878
¿Considera usted que el jefe de su unidad ejecuta las estrategias policiales adecuadas?	79,10	71,748	,609	.	,873
¿Los jefes tienen ideas innovadoras que ayudan a mejorar la atención al ciudadano?	79,23	75,357	,295	.	,881
¿Los jefes transmiten de manera clara las órdenes que se deben cumplir?	79,27	68,271	,806	.	,866
¿Los jefes transmiten mensajes de aliento para estimularlo a cumplir con su trabajo?	78,83	74,489	,491	.	,877
El comisario supervisa el cumplimiento de los objetivos determinados a la unidad policial	79,23	64,254	,815	.	,863
Las actividades que desempeñas en su unidad policial son supervisadas constantemente	78,70	76,355	,280	.	,882
El comisario supervisa el uso correcto de los recursos logísticos en su unidad policial	78,90	72,921	,421	.	,878
En su unidad policial se realiza la evaluación de desempeño de los efectivos policiales de manera constante	79,20	72,097	,579	.	,874
En su unidad policial recibe reconocimiento por su desempeño laboral	79,50	71,569	,384	.	,881

La tabla 9, muestra la correlación exacta entre cada ítem y el total de la escala, así como la influencia de su eliminación en la confiabilidad del instrumento. De esta manera se pueden identificar los errores y posibles modificaciones que son necesarias en la estructura del instrumento de medición bajo – estudio

Teniendo en cuenta lo antes mencionado y el valor del alfa 0,882, podemos señalar que se hallado algo poco común y habla muy bien de la homogeneidad y confiabilidad del instrumento y es que todos los ítems conformantes del instrumento tienen una presencia importante para con el instrumento global.

Así podemos decir que el I2: **¿Conoce usted de los procedimientos de administración interna que se lleva a cabo dentro de su unidad policial?**, presenta una correlación baja de 0,085, para el instrumento total y que su eliminación elevaría la varianza explicada de los resultados obtenidos en el Test hasta 77,720%, mientras que el valor del Alpha se mantendría casi igual a 0,887

Así podemos decir que el I7: **En su unidad policial donde labora está dispuesto a hacer más de lo que corresponde para lograr los objetivos;** presenta una correlación baja de -,081, para el instrumento total y que su eliminación elevaría la varianza explicada en los resultados obtenidos en el test hasta 79,564%, mientras que el valor del Alpha se mantendría 0,891.

Así podemos decir que el I9: **¿Considera usted que el organigrama que presenta su unidad policial es el adecuado?**, presenta una correlación baja de 0,073, para el instrumento total y que su eliminación elevaría la varianza explicada en los resultados obtenidos en el test hasta 77,582%, mientras que el valor del Alpha se mantendría en 0,888

Cuestionario para evaluar la Calidad de servicio

El instrumento elaborado por el investigador fue sometido a este proceso con la finalidad de probar la confiabilidad del mismo ya poder llevar a cabo la investigación.

La herramienta empleada para determinar la confiabilidad del cuestionario fue el Alpha de Cronbach, este proceso se basa en el análisis de la consistencia interna y que fue seleccionado teniendo como base las características de la investigación.

Se debe resaltar que si el valor del coeficiente obtenido se halla entre $0.7 < r \leq 1$, el instrumento se puede considerar confiable.

CUESTIONARIO PARA ANALIZAR LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL POLICIAL DE LA COMISARÍA RURAL REQUE.

Análisis del Alpha de Cronbach

En la tabla siguiente, se presentan los resultados del análisis de confiabilidad calculando a través del Coeficiente Alpha de Cronbach.

Tabla 10: Coeficiente Alpha de Cronbach Calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,938	,945	22

Tal como se observa el cuestionario elaborado por el investigador para analiza la Calidad de Servicio del personal policial de la comisaria rural Reque, ha obtenido un Coeficiente Alpha de Cronbach de 0,938 y 0,945 si se estandarizan los resultados, valores que denotan un nivel de confiabilidad aceptable.

Tabla 11: Estadísticas Calidad de servicio

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Su unidad policial cumple con el tiempo promedio en solucionar los problemas del ciudadano	81,10	156,438	,739	.	,934
Su unidad policial comunica a los ciudadanos el tiempo promedio que concluirá el servicio policial	81,27	162,340	,569	.	,936
Su unidad policial muestra interés para solucionar los problemas de la ciudadanía	80,93	152,616	,859	.	,931
Su unidad policial brinda soluciones a los problemas de la población	80,73	158,547	,764	.	,934
Los efectivos policiales de su unidad, cumplen con su servicio oportuno	80,47	162,120	,658	.	,935
Los efectivos policiales cuentan con conocimiento suficientes para el desarrollo de sus actividades.	80,83	156,557	,732	.	,934
El ciudadano se siente seguro al solicitar los servicios en su dependencia policial	80,97	156,654	,802	.	,933
Los efectivos policiales de su unidad transmiten confianza a los ciudadanos.	80,87	167,361	,383	.	,939
Su unidad policial considera a la amabilidad como un pilar importante en el servicio brindado	80,50	159,776	,639	.	,935
Su comisaria cuenta con instalaciones suficientes para prestar un buen servicio.	81,90	170,783	,133	.	,944
Los ambientes de la comisaria son los adecuados para atención al ciudadano	81,60	164,455	,288	.	,944
Su unidad policial cuenta con equipos modernos para brindar un buen servicio	81,40	161,283	,518	.	,937
Su unidad policial cuenta con capacidad automotor para el patrullaje en la zona	80,87	162,533	,636	.	,936
Su unidad policial responde de inmediato al llamado de la ciudadanía	81,00	154,552	,710	.	,934
Su unidad policial informa sobre el tiempo que llevara cada caso	81,33	161,747	,541	.	,937
Los efectivos policiales de su unidad están siempre dispuestos a ayudar a la población	80,73	162,202	,586	.	,936
Su unidad policial dispone de tiempo necesario para ayudar a los ciudadanos	80,73	154,616	,776	.	,933
Los efectivos policiales comprenden las necesidades de los ciudadanos.	80,93	161,651	,648	.	,935
La atención que brindan en su unidad policial es amable	80,70	163,734	,784	.	,935
Los efectivos policiales brindan atención personalizada	81,10	161,403	,776	.	,934
La comisaria se preocupa por mejorar la calidad de su servicio	80,57	156,530	,800	.	,933
Considera usted que el personal policial satisface los requerimientos de la población en su visita a la dependencia policial	80,97	160,861	,763	.	,934

La tabla 11, muestra la correlación exacta entre cada ítem y el total de la escala, así como la influencia de su eliminación en la confiabilidad del instrumento. De esta manera se pueden identificar los errores y posibles modificaciones que son necesarias en la estructura del instrumento de medición bajo – estudio

Teniendo en cuenta lo antes mencionado y el valor del alfa 0,938, podemos señalar que se hallado algo poco común y habla muy bien de la homogeneidad y confiabilidad del instrumento y es que todos los ítems conformantes del instrumento tienen una presencia importante para con el instrumento global.

Así podemos decir que el I8: **Los efectivos policiales de su unidad** transmiten confianza a los ciudadanos, presenta una correlación baja de 0,383, para el instrumento total y que su eliminación elevaría la varianza explicada de los resultados obtenidos en el Test hasta 167,361%, mientras que el valor del Alpha se mantendría casi igual a 0,939

Así podemos decir que el I10: **Su comisaria cuenta con instalaciones suficientes para prestar un buen servicio**; presenta una correlación baja de 0,133, para el instrumento total y que su eliminación elevaría la varianza explicada en los resultados obtenidos en el test hasta 170,783%, mientras que el valor del Alpha se mantendría 0,944.

Así podemos decir que el I11: **Los ambientes de la comisaria son los adecuados para atención al ciudadano**, presenta una correlación baja de 0,288, para el instrumento total y que su eliminación elevaría la varianza explicada en los resultados obtenidos en el test hasta 164,455%, mientras que el valor del Alpha se mantendría en 0,944.

Anexo 5: Constancia de autorización para aplicación de instrumento



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

OFICIO N° 325-2021-II MACREPOL LAM/DIVOPUS L-COM.MONSEFU-COM.REQUE

Señora:

Dra. MERCEDES ALEJANDRINA COLLAZOS ALARCON
Jefe de la Escuela Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo
Chiclayo. -

ASUNTO: Aceptación de autorización para realizar investigación
Ref. Solicita autorización para realizar investigación

De mi consideración:

Me dirijo a usted para saludarla cordialmente y a su vez manifestarle que, en atención a su documento de la referencia, este despacho considera viable la realización de proyecto de tesis titulado "Gestión administrativa y calidad de servicio del personal policial de la comisaría rural Reque" a cargo del estudiante sr. Ali Paul Soncco Mamani, del III ciclo del programa de estudios Maestría en Gestión Pública.

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

Reque, 21 de junio de 2021




D/C 362559
Gerson J. VARGAS RODRIGUEZ
T/TE PNP
COMISARIO (E) CRPNP REQUE

Anexo 6: Matriz de consistencia

Tabla 12: Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable	Dimensiones
¿Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del personal policial de la comisaría rural de Reque?	Analizar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio brindado por el personal policial de la comisaría rural de Reque.	Existe relación directa entre la gestión y la calidad de servicio que brinda el personal policial en la comisaría de Reque.	Gestión Administrativa	Planificación
				Organización
			Dirección	
			Control	
	Objetivos específicos			Fiabilidad
	Conocer la gestión administrativa del personal policial en la comisaría rural de Reque			Seguridad
	Conocer la calidad de servicio del personal policial en la comisaría de Reque		Calidad de servicio	Elementos tangibles
	Establecer la relación entre las variables gestión administrativa y la calidad de servicio que brinda el personal policial de la comisaría de Reque.			Capacidad de respuesta
				Empatía