



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gestión policial y calidad de servicio en la comisaría del Distrito  
de Monsefú**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Tavara Rodriguez, Ronald Alexander (ORCID: 0000-0002-3310-2308)

**ASESOR:**

Dr. Ramos de la Cruz, Manuel (ORCID: 0000-0001-9568-2443)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

CHICLAYO – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

El presente trabajo está dedicado a mi familia por ser el inquebrantable soporte a lo largo de mi carrera y a lo largo de mi vida. A todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano.

Ronald

### **Agradecimiento**

Doy a gracias a Dios por la vida, la salud, ante la crisis sanitaria que se vive en la actualidad, no siendo impedimento en la elaboración de mi tesis, asimismo reiterar el agradecimiento profundo a mi asesor por su apoyo y sugerencia en el desarrollo de la investigación.

El autor

## 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.....	3
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Variables y operacionalización .....	14
3.3. Población, muestra y muestreo .....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	16
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos .....	17
IV.RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN .....	23
VI. CONCLUSIONES .....	28
VII. RECOMENDACIONES .....	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS .....	36

## Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de gestión policial en base a las dimensiones.....	18
Tabla 2. Nivel de calidad de servicio en base a las dimensiones.....	19
Tabla 3. Relación de la gestión policial y la calidad de servicio .....	19
Tabla 4. Relación de la gestión policial y la fiabilidad.....	20
Tabla 5. Relación de la gestión policial y los elementos intangibles .....	21
Tabla 6. Relación de la gestión policial y la capacidad de respuesta.....	22

## Índice de figuras

Figura 1. Nivel de gestión policial.....	16
Figura 2. Nivel de calidad de servicio.....	16

## Resumen

La presente investigación se trazó como objetivo determinar la relación entre la gestión policial y calidad de servicio en la comisaría del Distrito de Monsefú, 2021 empleando la metodología de tipo básica correlacional con diseño no experimental transversal, considerando una muestra de 39 efectivos policiales. Entre resultados demuestra que la gestión policial se encuentra en un nivel alto con 85% mientras que la calidad de servicio está en un nivel alto con 74%, asimismo que mantienen una relación significativa con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,809\*\* con un nivel de significancia  $p= 0,002$ . Concluyéndose que existe una correlación alta entre la gestión policial y la calidad de servicio en la Comisaría del Distrito de Monsefú.

**Palabras clave:** Calidad de servicio, gestión policial, efectivos policiales, comisaría.

## **Abstract**

The objective of this research was to determine the relationship between police management and quality of service in the Monsefú District police station, 2021 using the basic correlational methodology with a non-experimental cross-sectional design, considering a sample of 39 police officers. Among the results, it shows that police management is at a high level with 85% while the quality of service is at a high level with 74%, as well as that it maintains a significant relationship with a Spearman Rho coefficient of 0.809 \*\* with a level of significance  $p = 0.002$ . Concluding that there is a high correlation between police management and quality of service in the Monsefú District Police Station.

**Keywords:** Quality of service, police management, police officers, police station.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, estamos inmersos en constantes cambios y del mismo modo, en alta competencia, priorizándose el uso de la tecnología en los países como parte del fomento de las condiciones laborales revalorándose la calidad humana ofreciendo de esta manera bienestar a los habitantes. En China, indican que el gobierno móvil, es un desafío significativo, que enfrenta el sector público, debido que los gobiernos están utilizando cada vez más tecnología móvil para proporcionar servicios públicos a los ciudadanos y los esfuerzos del gobierno móvil a menudo no han alcanzado su potencial (Changlin & Thompson, 2020).

Por otra parte, en África Oriental, el servicio nacional de la policía, promueve el fomento de las capacidades entre sus fuerzas del orden, sobre todo en la importancia de desarrollar las relaciones públicas con el mandato de la asociación pública, donde la iniciativa de reformas policiales se ha practicado en muchas partes del mundo, indicando que el gobierno así como los ciudadanos tienen expectativas de que el personal del servicio de policía nacional, tenga un alto nivel de desempeño (Polo, 2021). Respecto al Informe de Competitividad Global del Foro Económico Mundial, Becerra (2018) señala que es de carácter frágil la competitividad traduciéndose esto en una constante sensación de peligro por diversos factores.

Por lo tanto, en el mundo ha evolucionado de forma constante y demanda de las organizaciones educativas, la delineación de proyecto más eficientes que les permita afrontar los desafíos que exige el desarrollo, donde las demandas de las personas y la sociedad sean atendidas (Zavaleta, 2021). La gestión policial del delito en Lima, no se relaciona a la persecución del individuo que cometió el delito, sino que integra como parte de las actividades que están relacionadas con el uso de técnicas administrativas para desarrollar con eficiencia, eficacia y efectividad, de los métodos de investigación criminal (Valdez, 2019).

En el entorno nacional, existen entidades públicas y privadas, que poco le toman interés a la satisfacción de los clientes, basado en los servicios que se ofrecen en función al objetivo del porque fueron creados o porque se constituyeron (Mory, 2020). Además, la limitada capacidad de gestión, que está integrada inhibe el desarrollo de un proyecto estructural de transformación y priorización del trabajo

policial, donde, la gestión en comisarías tiene costos de administración específicos, que la Policía Nacional del Perú, cuenta con gastos destinados a mejoras de la infraestructura, así como a la instalación de tecnología y vehículo (Dammert, 2021).

En una iniciativa presidencial que buscaba, por un lado, que profesionales con amplia experiencia en gestión pública, asumieran puestos directivos, con el fin de mejorar los procesos administrativos clave de las UE PNP, orientándolos a generar valor en favor de la familia policial. Por otro lado, los oficiales a cargo de dichos puestos retornen a realizar función policial y contribuyan en reforzar las acciones en materia de seguridad y orden interno (El Peruano, 2021).

La presente investigación, se desarrolló en la comisaría del Distrito de Monsefú ubicada en la provincia de Chiclayo, que es una Institución de gobierno local que tiene como función garantizar, mantener y restablecer el orden interno, proporcionar protección, asimismo brindar amparo a la población. En la institución, se ha identificado que, en los procesos de atención al usuario, están presentando un alto índice de insatisfacción al cliente, debido a que no se están cumpliendo los tiempos de entrega en la copia de la denuncia, en la toma de las denuncias, generados por la deficiente gestión policial, por consecuencia se tiene un desorden del flujo de atención generándose tiempos muertos, que alteran todo el proceso y a la vez existen retrasos en todo el flujo.

Lo mencionado tuvo, que responder a la siguiente pregunta general ¿Qué relación existe entre la gestión policial y calidad de servicio en la comisaría del Distrito de Monsefú, 2021? con preguntas específicas ¿cuál es el nivel de la gestión policial en la comisaría del Distrito de Monsefú? ¿cuál es el nivel de la calidad de servicio en la comisaría del Distrito de Monsefú? ¿Qué relación existe entre la gestión policial y los elementos tangibles de la calidad de servicios en la comisaría del Distrito de Monsefú?, ¿Qué relación existe entre la gestión policial y la fiabilidad de la calidad de servicios en la comisaría del Distrito de Monsefú?, ¿Qué relación existe entre la gestión policial y en la capacidad de respuesta de la calidad de servicios en la comisaría del Distrito de Monsefú?, ¿Qué relación existe entre la gestión policial y seguridad de la calidad de servicios en la comisaría del Distrito de Monsefú?, ¿Qué relación existe entre la gestión policial y la empatía de la calidad de servicio en la comisaría del Distrito de Monsefú?

La presente investigación, se justifica en lo teórico, debido que permitió

conocer la relación entre las variables gestión policial y calidad de servicios en la comisaría del Distrito de Monsefú, resultados que permitirán ampliar la información que se tiene de ambas variables, brindando conocimiento relevante para posteriores estudios relacionados al tema de investigación. En lo práctico, se tuvo en consideración las fases de la gestión policial administrativa, siendo favorable para el ordenamiento de los procesos de atención al ciudadano, además para la investigación se establecerán resultados y conclusiones, que no solo a la comisaría sino a más instituciones aprovechar dicha información en beneficio de los mismos. En lo social, permitirá una mejora en la comprensión de los ciudadanos de Monsefú, referente a sus requerimientos, sugerencia, para así conocer también las necesidades de las a fin, se establezca una correcta gestión policial administrativa. Por otra parte, es de urgencia revertir los indicadores de confiabilidad en la policía peruana y en similar medida, dotar de un contenido científico que sirva de instrumento para generar cambios permanentes y sostenidos con resultados contundentes en la institución policial.

Para brindar una solución al problema planteado, se estableció como objetivo general, determinar la relación entre la gestión policial y calidad de servicio en la comisaría del Distrito de Monsefú, 2021, con objetivos específicos, OE1 Identificar el nivel de la gestión policial en la comisaría del Distrito de Monsefú,0 OE2. Identificar el nivel de la calidad de servicio en la comisaría del Distrito de Monsefú; OE3. Establecer la relación entre la gestión policial y los elementos tangibles de la calidad de servicios; OE4. Establecer la relación entre la gestión policial y la fiabilidad de la calidad de servicios; OE5. Establecer la relación entre la gestión policial y en la capacidad de respuesta de la calidad de servicios, establecer la relación entre la gestión policial y seguridad de la calidad de servicios; OE6. Establecer la relación entre la gestión policial y la empatía de la calidad de servicio.

Finalmente, la hipótesis queda redactado de la siguiente manera:  $H_1$ : existe relación significativa entre la gestión policial y calidad de servicio en la comisaría del Distrito de Monsefú, 2021;  $H_0$ : No existe relación significativa entre la gestión policial y calidad de servicio en la comisaría del Distrito de Monsefú, 2021.

## **II. MARCO TEÓRICO**

Con respecto a los antecedentes de estudio, Hindarsah et al. (2021) en Indonesia, se trazó como propósito, conocer el resultado de la calidad de servicio, la influencia del marketing emocional, el efecto del marketing espiritual, sobre la satisfacción para conocer las tres variables de la satisfacción del cliente, considerando una metodología cuantitativa con diseño no experimental. Entre sus resultados, mostraron que la calidad del servicio, el marketing emocional y el marketing espiritual tuvieron un efecto positivo significativo en la sensación de bienestar del cliente. Concluyeron, que la calidad del servicio, el marketing emocional y el marketing espiritual tienen simultáneamente un efecto en la satisfacción. Los autores demuestran la importancia del marketing espiritual para mejorar la calidad de servicios, asimismo influye en el impacto de la satisfacción misma.

Seguido a ello, Canto et al. (2020) en su artículo, se trazaron como objetivo analizar la calidad en el servicio en micronegocios del sector artesanal de madera en una comisaría, empleando una metodología de carácter cuantitativo no experimental, de corte transversal y descriptivo. Entre sus resultados, demostraron que la calidad de servicios se encuentra en un 85% de la calificación general, esto demuestra que es necesario establecer de tal manera menciona que es necesario establecer un plan de mejora para la fidelidad de los clientes y firmeza en el mercado. Concluyeron, que para optimar a calidad en el servicio no debe ser requerimiento de cantidades grandes de dinero, consideran que lo primordial es la disposición y tiempo por parte de los colaboradores, así como de los dueños. Los autores consideran primordial un plan que este enfocado en la calidad de servicio para garantizar la fidelidad de los clientes.

Siguiendo el mismo contexto, Boitumelo (2021), en su artículo se trazó como analizar la aplicación de la gestión de la demanda en el servicio de policía de Sudáfrica, empleando el enfoque cuantitativo y con diseño no experimental. Entre sus resultados, demostró que el incumplimiento de los requisitos legales, conduce a una implementación inadecuada de los principios generalmente aceptados de la gestión de la cadena de suministro, en lo cual se estableció que el SAPS no tiene la aptitud de compensar sus necesidades de gestión de instalaciones, siendo importante destacar que hay unos escasos de funcionarios técnicos debidamente

calificados. Concluyó, que el compromiso y el acatamiento de cuentas de los funcionarios involucrados en la implementación de la gestión de la demanda, pueden mejorar a través de la creación de una mejor comprensión común del significado de las políticas y procedimientos de gestión de la demanda. Los autores señalan la importancia que los encargados se involucren en la implementación de políticas referidas a la calidad de servicio.

Por su parte, Young et al. (2021), en su artículo evaluó los efectos de la facilitación en prestación de servicios en el servicio de policía a partir de la nueva teoría de la gestión pública, empleando una metodología de enfoque filosófico pragmático. En los resultados, se encontró que la mayoría de los encuestados en el estudio eran hombres de entre 26 y 35, donde el 60% opinaban que las reformas policiales habían aumentado movilidad policial, además que el 64% indicaron que opinaban que las reformas policiales habían incrementado movilidad policial, en lo que el 64% indicó que la infraestructura estaba, además de mecanismo de retroalimentación deficientes, que afectaron el servicio efectivo. Concluyeron, que el estudio es clave por factores que obstaculizan la prestación eficaz de servicios en el servicio de policía de Kenia, a pesar de la implementación de reformas del servicio de policía. Los autores señalan que se debe establecer un mecanismo de retroalimentación, para optar una mejora continua, y así de esta manera contrarrestar cualquier falencia presentada en los procesos administrativos.

Por otro lado, Haprabu et al. (2017), en su artículo describió la calidad de los servicios de permisos de conducir en la estación de policía, considerando una metodología de tipo cualitativo descriptiva. Entre sus resultados demuestran el servicio es el proceso de satisfacer las necesidades a través de las actividades de otras personas directamente al convertirse en uno de los indicadores del éxito del gobierno, hacia el nivel satisfacción de la comunidad. Concluyeron que los oficiales que hacen SIM en la oficina de Palú, son relativamente rápidos y precios en el suministro de información, así como los términos de garantía de que los oficiales de gestión mantengan la confianza pública al no aceptar esfuerzos de soborno en ninguna forma porque las reglas para los infractores de la ley se han regulado de acuerdo con el artículo. Los autores, destacan la importancia de obtener altos

niveles de calidad de servicio, debido que se ve reflejado en la confianza de los clientes ante la entidad.

Por su parte Causillas (2020), en una investigación desarrollada en Lima, se trazó como propósito, identificar la relación que existe en la administración de la calidad con la mejora de la competitividad en la función jurisdiccional del Fuero Militar, considerando una metodología cuantitativa, de tipo aplicada hipotético deductivo, correlacional, con diseño no experimental de corte transversal. Entre sus resultados, se encontró que entre gestión de calidad y mejora de la competitividad de la función jurisdiccional hay una correlación positiva muy alta, con un coeficiente Rho de Spearman 0,901. Concluyó, que hay una mayor tendencia en relación a las alternativas de acuerdo en la administración de justicia y desarrollo social, así como el totalmente de acuerdo de simétricas para el estudio de intervalos por intervalo de Pearson obtuvo un coeficiente de 0,899 con Pearson de 0,901. El autor indica que a mayores alternativas de acuerdo en la administración de justicia se mejora el desarrollo social, encontrándose totalmente simétricas para dicho estudio.

Ante ello, Hallasi (2021) en una investigación llevada a cabo en Puno, determinó la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario, considerando una metodología de tipo descriptiva correlacional con diseño no experimental. Entre sus resultados, demostró que existe relación en ambas variables de estudio, evidenciándose que a mayor calidad de servicio con la que trabaje la institución mayor será la satisfacción, además que el 77,7% de los usuarios respondieron que la calidad de atención es alta, asociándose con sus respuestas en la satisfacción alta en un 72,30%. Concluyó, que la calidad de servicio de los profesionales debe mantener, para así mejorar el compromiso de trabajo con el fin de acompañar al usuario víctima de violencia contra la mujer. El autor indica que se debe reforzar la calidad de servicio de los profesionales de manera consecutiva, para obtener niveles altos de satisfacción del usuario.

No obstante, Alarcón (2020) en su tesis se trazó como objetivo reforzar la administración del sistema de abastecimiento en el Almacén Central de la División de Logística en la Policía Nacional del Perú, empleando un estilo descriptivo con diseño no experimental. En relación a los resultados, demostraron que los motivos están limitados a las medidas de prevención y operativo policial del esfuerzo

continuo contra la delincuencia, dentro de ellas el servicio de recorrer con el servicio de patrullas por sector. Concluyó, que existe deficiencia en los procesos de almacén general de la división de logística, como también la programación del internamiento con la distribución de bienes, destacando que la propuesta favorece al programa presupuestal 030, que concierne en aminorar las infracciones y faltas de carácter grave que perturban la seguridad ciudadana toda vez, que se prioriza los bienes necesarios por este programa. El autor considera que para realizar una correcta programación de internamiento, se debe evaluar las deficiencias en los procesos de almacén de la división de logística.

Una vez señalados los antecedentes de investigación relacionados a las variables, se tiene la teorización de la variable gestión policial, que está basado en la gestión administrativa en el ámbito policial, que implica organizar e inspeccionar las jornadas laborales de otras personas asimismo que éstas sean ejecutadas de manera eficiente y eficaz (Costa y Romero, 2010). Por otra parte, se discierne un puesto laboral de trabajo gerencial y no gerencial; puesto que en el primer caso se organiza e inspecciona las actividades laborales de otras personas que tolera a los gerentes realizar los que les plazca en cualquier instante.

Es decir, quiénes conforman la administración se encargan, entre otras cosas de avalar que las actividades laborales sean realizadas adecuadamente asimismo se cumplan con eficacia por los responsables, al menos eso deberían realizar los gerentes (Robbins y Coulter, 2018). En un estudio científico, indican que para examinar la aplicación de la tecnología policial desde una perspectiva amplia, permite no abordar no solo las cuestiones operativas de la tecnología, sino también las preocupaciones relacionadas con la organización, la gestión, la comunidad y las políticas (Liou, 2019). En Suiza, la policía está experimentando una transformación fundamental, retroalimentada por el surgimiento de la importancia de la investigación digital, de la cultura de la policía dirigida por la inteligencia y de la fraseología (Guéniat, 2019).

Las reformas de la gestión de la policía no han tenido un efecto notable en la productividad laboral, por lo tanto, el hecho de que tanto las instalaciones policiales físicas como los empleados de primera línea, se hayan reducido los años de reforma, se ha reflejado en lado de la producción, así como el número de productos,

la accesibilidad y la calidad de los servicios policiales (Vuorensyrja, 2018). Por otra parte, la comunicación efectiva con los oficiales y otras partes externas podrían negar situaciones problemáticas (Harrison & Adlard, 2018).

En efecto, la variable se encuentra sustentada, por la teoría general de la administración de Idalberto Chiavenato, priorizan el área como una de las importantes en la actividad diaria. La gestión administrativa, consiste en orientar, dirigir y controlar las labores, que se realizan en grupo de personas para obtener un objetivo en común, caracterizándose que un buen líder hace lo necesario para que se alcance los propósitos con poca inversión de recursos, esfuerzo y la menor interferencia con otras labores útiles (Chiavenato, 2018).

También se tomó en cuenta la teoría del balance entre la capacidad de adaptarse, y la inspección de la gestión dentro de la política moderna lo cual indica que las entidades deben desarrollar una gestión de carácter rápido, con efecto deseado y oportuno, considerando la posibilidad de responder de forma oportuna las coyunturas propias del medio donde intervienen (Secretaría de Gestión Pública, 2021).

La gestión pública en tiempo actual, está encaminada a resultados al servicio del poblador, en que los funcionarios públicos se encuentren calificados y con estado de ánimo activo se preocupan en las políticas de Estado a nivel nacional, regional y local, conforme al entendimiento de las necesidades del ciudadano, quiénes establecen tanto los procesos de actividades como el soporte, con el objetivo de transformar los insumos en productos y tenemos a la seguridad jurídica , normas, regulaciones, bienes o servicios público (Secretaría de Gestión Pública, 2021).

Respecto al enfoque de la orientación del ciudadano, consiste en que la gestión pública tiene el deber de servir a los ciudadanos asimismo que el Estado y sus instituciones deben tener en cuenta y precisar las prioridades, así como intervenir en las necesidades del ciudadano (González, 2018). Por otro lado, establecer las funciones, el procesamiento de gestión que acceda a responder esas necesidades con los recursos que estén al alcance en el momento presente. (Secretaría de Gestión Pública, 2021); a la vez, se considera la teoría científica de

la administración, abarca que la propuesta científica permite incrementar la productividad, para así logra la eficiencia esperada, con una mejor remuneración a los trabajadores con la utilización del método científico, abarcando los principios que destacan la ejecución de la ciencia, creación de la armonía, cooperación de grupo, el logro de producción y el desarrollo de los empleados (Aliaga y Alcas, 2020). Los aportes de Taylor, son significativos para la administración, los cuales se encuentran vigentes en la práctica empresarial (Koontz et ál., 2012).

De la misma forma, el modelo de gestión administrativa está basado en el recurso humano, indicando el comportamiento de los trabajadores al interior de las empresas, influyendo de forma positiva o negativa, que resulta necesario la existencia de una correcta gestión administrativa en el talento humano, en lo cual, se realice con profesionalismo, de manera prudente y respetuosa, que involucra selección, monitoreo y seguimiento (Galarza y Mora, 2020). Conceptualizando la gestión, se le ubica como parte de la planificación de los recursos, medición, ejecución y retroalimentación, también conocida como generador de cambio en la entidad (Policía Nacional del Perú, 2017).

La gestión policial, corresponde a la agrupación de procedimientos que involucra actividades como la organización, encaminada a la dirección y control, concernientes en la retroalimentación, donde abarca la construcción de técnicas que permiten el progreso de la institución policial en el sector público encaminado a alcanza las metas institucionales y el impacto social inesperado (Congreso de la República, 2016). Para, Cobler (2014), relaciona la gestión policial, como la capacidad de liderazgo que involucra características a dirigir y conducir, mientras que el líder es aquella persona innata a dirigir un grupo, con diversas propuestas, asimismo encamina para así cumplir con los objetivos, mediante la utilización de las capacidades.

La organización policial, ha experimentado recientemente una importante reestructuración, combinando órganos regionales independientes en una sola autoridad nacional, donde no está claro cómo este proceso afecta la accesibilidad de los servicios policiales (Satassen & Ceccato, 2021). Además, a muchos años de implementar reformas policiales, estos refuerzos parecen no haber tenido ningún impacto, donde la imagen pública es muy negativa, asimismo se cuenta con la

sospecha, el descontento y la desconfianza marcan la relación entre el público y su policía (Donna & Walto, 2018). Las organizaciones policiales, han sido lentas en lo que respecta a la integración de servicios accesibles y que responden a las necesidades los ciudadanos, además las políticas diseñadas para ampliar las vías a través de las cuales las personas, pueden ponerse en contacto con ellos, incluidas las tecnologías de la información y la comunicación (Lumsden & Black, 2020)

La fuerza de seguridad a la población, es la policía y está caracterizado por varias reformas policiales, destinadas a acercar a la institución al estilo democrático occidental de la misma, donde las reformas iniciales fueron simbólicas, pero necesarias que implicaron el cambio de nombre de la antigua milicia a la policía y el cambio de insignias (García et al., 2014). Por lo tanto, todos los cambios legislativos, así como los esfuerzos por mejorar la labor policial, se reflejan en la capacitación de la policía y en el nivel de educación es necesario para ingresar a la policía aumentó de la escuela secundaria a una calificación de educación superior (Gorazd & Lobnikar, 2018).

Conforme a la primera dimensión planeación, consta cuando los encargados establecen los objetivos y estrategias que se pretenden alcanzar, desarrollando planes para la coordinación de las actividades, además, los líderes son los encargados de disponer, estructurando el trabajo que desarrollan los trabajadores, para el cumplimiento de los objetivos organizacionales (Robbins & Coulter, 2018). En la segunda dimensión organización, consisten cuando los líderes de una empresa, establecen las actividades a realizar, demostrando quienes deben llevarlas a cabo, tales como se agrupan las actividades, quién le reporta a quién y en donde se realiza la toma de decisiones (Robbins y Coulter, 2018).

De igual importancia, se tiene a la tercera dimensión dirección, surge cuando los encargados de las empresas motivan a sus subordinados, brindándoles ayuda en la solución de conflictos ocasionados por las jornadas de trabajo, incluyendo en las personas o equipos en el transcurso del desarrollo de actividades, haciendo uso de los canales comunicativos más efectivos que permite hacer frente de cualquier inconsistencia asociada al comportamiento del colaborador. (Robbins y Coulter, 2018). Por último, en la cuarta dimensión control establece los objetivos y planes,

que se colocan a precepto de las actividades, como también la estructura que se ha estipulado. Los gerentes, suelen supervisar y evaluar a sus trabajadores el desempeño hacia la organización, asimismo certifica que se cumplan los objetivos y que se realice el trabajo como se debe (Robbins y Coulter, 2018).

Asimismo, la prestación de servicios a la población siempre se percibe, como una función u obligación de las autoridades para realizar sus actividades, debido que la calidad de servicios prestados por las autoridades no siempre se controla adecuadamente, que de relevancia está determinada por el hecho de que la cantidad y la estructura de la satisfacción de la población deben considerarse, no solo al evaluar las actividades actuales de los organismos gubernamentales (Amanbek et al., 2021).

Por otra parte, la variable calidad de servicio, consisten en el contraste o diferencia existente en torno a los anhelos y las percepciones de los clientes. El modelo SERVQUAL fue constituido, en 1993, por Parasuraman, Zeithaml y Berry (Soret y Obesso, 2020). Además, un enfoque más preciso para medir el comportamiento de la policía durante los encuentros con los ciudadanos, es mediante las opiniones de aquellos que han tenido contacto reciente con la policía, donde específicamente se analiza, las percepciones del comportamiento policial durante las paradas de tráfico y las paradas en las calles de los peatones, varían de acuerdo a los antecedentes sociodemográficos (Carmichael, Denis, & Marie, 2021). También, se fundamenta que la policía democrática, a diferencia de la policía del régimen, debe cumplir al menos tres requisitos; donde existe una rendición de cuentas democrática de y para la policía, para lo cual se adhiere el imperio de la Ley, mientras que la policía se comporta de manera procesalmente justa al servicio público (Muntingh et al., 2021).

En lo referido a la variable calidad de servicio, se encuentra sustentada con las teorías de Edwards Deming; abarca los procedimientos de mejora de los servicios, con la finalidad de aminorar la incertidumbre en los procedimientos de cada una de las empresas, a través de un líder directivo (Pulache, 2017). La teoría de Joseph Juran, abarca un diseño, en que se ofrece un servicio, que se constituye en la adecuación al uso; integrando dos niveles, donde el primero, es la misión de la organización y segundo, que es la tarea departamental de la organización. La

teoría Philip Crosby, consiste en que no existe absolutamente ningún motivo para caer en error o en defecto en ningún servicio, indicando que el problema requiere medir y dar a conocer a otros el costo, que genera una calidad deficiente (Castro, 2013).

La calidad de servicio policial, tiene un papel importante, para promover la confianza del ciudadano en la seguridad, de una cierta localidad (Norfarah & Siti, 2021). Por lo tanto, en su efecto el análisis envolvente de datos, se obtiene niveles de eficiencia, donde los objetivos deben alcanzar los insumos y productos, para ser eficientes en la prestación del servicio policial (Bernardino et al., 2021). Los líderes policiales pueden desempeñar como agentes de transformación en la alteración de la cultura y las operaciones de los servicios policiales han recibido poca atención por parte de los investigadores policiales, donde la innovación en la policía ha tenido que centrarse en la decisión de innovar más que en el proceso de innovación (Dubord & Taylor, 2021). El servicio de policía, con el pasar del tiempo ha emprendido diversos esfuerzos a nivel mundial para crear legitimidad, donde se ha puesto a disposición amplios recursos de policía comunitaria, que ha llevado a cabo un programa híbrido orientado a la comunidad (Cordero, 2021).

Los servicios policiales han comenzado a desplegar respuestas más sólidas a las llamadas de servicios que involucran a individuos, pero a veces lo hacen en una capacidad limitada debido a varios desafíos, donde las prácticas policiales establecidas basadas en la evidencia, un uso más eficiente de estas respuestas puede desplegarlas de manera proactiva en su lugar (Koziarski, 2020). El mal ambiente de trabajo causa un gran riesgo, para el bienestar y la calidad del personal y la satisfacción laboral, donde es crucial para el desempeño organizacional que puede verse afectado por las preocupaciones ambientales (Otory & Kiiru, 2020). Los servicios públicos se enfrentan a muchas cosas relacionadas con la mejora de la calidad de los servicios públicos a través de un buen desempeño del servicio, con la finalidad de medir el desempeño de las unidades de servicio público, se necesita un buen desempeño en el servicio (Rajayu & Oktaviana, 2020).

En torno a la primera dimensión, elementos tangibles, esta se relaciona con el estado de las instalaciones materiales, personal, equipos y las herramientas comunicacionales: una institución óptima poseerá modernos equipos, la planta y

las instalaciones materiales de la entidad serán visualmente atractivas, los trabajadores presentarán una apariencia pulcra y las herramientas relacionadas con los servicios serán visualmente llamativas (Soret y Obesso, 2020).

La segunda dimensión, fiabilidad, tiene que ver con la habilidad del personal, compromiso, interés y la efectividad: una empresa excelente contará con la habilidad de cumplir con los servicios ofrecidos, las promesas se cumplen en el tiempo establecido, demostrar intereses en solucionar los problemas del cliente, tendrá personal calificado para realizar correctamente el primer servicio y buscará en contar con archivos libres de error (Soret y Obesso, 2020). No obstante, es la capacidad de alguna organización que brinda algún servicio, para brindarle de forma segura y confiable, abarcando los distintos aspectos que se van analizar, tales como ha sido la percepción de la atención por el usuario.

Conforme a la tercera dimensión, capacidad de respuesta, involucra la predisposición y el carácter comunitario de los trabajadores para apoyar a los usuarios y proporcionarles diferentes servicios. Para esto, los colaboradores informarán de manera oportuna cuando se realizó el servicio, brindando un rápido acceso a los usuarios, mostrando predisposición para apoyar, asimismo nunca se mostrarán demasiado ocupados para brindar una atención oportuna que cubra las necesidades de los clientes (Soret y Obesso, 2020). Respecto de la cuarta dimensión seguridad, esta tiene que ver con los conocimientos y con la atención y las habilidades que muestran los trabajadores con el fin de proyectar confianza y credibilidad, el accionar de los empleados transmite confianza a los usuarios (Sánchez et al., 2018). Los trabajadores deberán mostrarse amables, constantemente, con los usuarios y deberán poseer el conocimiento necesario para resolver las inquietudes de los usuarios (Soret y Obesso, 2020).

De este modo, la quinta dimensión empatía, esta se relaciona con la atención individual que ofrecen las empresas a los clientes. En tal sentido, se brinda una adecuada atención individual, se ofrece un horario conveniente para que los clientes reciban la atención que requieren, se cuenta con empleados capaces de brindar una atención personalizada, la entidad mostrará interés por sus clientes y, en esta búsqueda de la excelencia, se brindará atención pertinente a las demandas de los usuarios (Soret y Obesso, 2020).

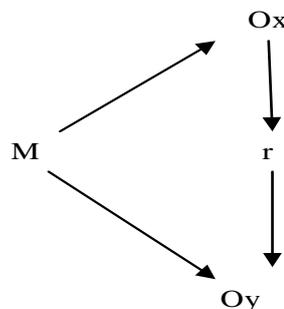
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente estudio es de enfoque cuantitativo, debido que hace referencias que los datos a recolectar, se procesaron de manera estadística. De acuerdo con, Pereyra (2020) siendo sistemáticas de cualquier fenómeno, vía técnicas estadísticas, matemáticas o computacionales. En la presente investigación, se hizo uso de técnicas estadísticas, con la finalidad de procesar la información recolectada por las pruebas correspondientes para la recolección de datos.

Es de tipo básico y correlacional. Para, Niño (2019) es básica debido que es conducida por el interés científico en un cuestionamiento establecido, para obtener conocimiento, no se toma en cuenta si es práctica o permitió resolver problemas. Es correlacional, ya que pretende determinar si existe relación en ambas variables de estudio, a través de un patrón de la unidad de análisis.

Mientras tanto, el diseño de investigación esta categorizado como no experimental, porque se desarrolló sin manipular de manera deliberada las variables de estudio (Hernández et al., 2014). Esta investigación, se analizó a cada una de las variables para posterior establecer la relación entre ella, como también no se manipulo ninguna de las variables.



Donde: m= trabajadores; Ox= Variable 1, gestión policial; Oy= Variable 2, calidad de servicio; r= relación entre variables

#### 3.2. Variables y operacionalización

Variable 1. Gestión Policial

##### Definición conceptual

La gestión policial involucra la acción de disponer metódicamente el trabajo a sus colaboradores y del mismo modo, supervisa que éstos realicen sus funciones de manera eficiente (Robbins y Coulter, 2018).

### **Definición operacional.**

La variable gestión administrativa abarca 4 dimensiones. a) Planear, b) Organizar, c) Dirección, d) Control. En la primera dimensión, Planeación abarca los indicadores, de definir objetivos, establecer estrategia, desarrollan planes y coordinan actividades; en la segunda dimensión. Organización, integra indicadores tales como, determinar las tareas, agrupan tareas, toma de decisiones; seguida de la tercera dimensión. Dirección, con indicadores tales como motivan a sus subordinados, resuelven conflictos, influyen en los individuos, seleccionan canales de comunicación y la dimensión Control, que concierne a los indicadores, de supervisan las actividades, evalúan el desempeño y asegurar el cumplimiento de los objetivos. Todo ello, será analizado bajo la escala ordinal, 1. nunca, 2. casi nunca, 3. a veces, 4. casi siempre, 5. siempre.

Variable 2. Calidad de servicio

### **Definición Conceptual**

La calidad de servicio, consiste en el contraste o diferencia existente en torno a los anhelos y las percepciones de los clientes (Soret y Obesso, 2020).

### **Definición operacional**

La variable calidad de servicio, consta de 5 dimensiones. a) Elementos b) Fiabilidad, c) Capacidad de respuesta, d) Seguridad, e) empatía. Respecto a la primer dimensión Elementos intangibles, que engloba los equipos indispensables y modernos, además instalaciones atractivas, los empleados con apariencia limpia. Fiabilidad, cumplen con el servicio prometido, cumplen el servicio en el tiempo prometido, muestra interés para la solución de problemas, ejecuta con responsabilidad el servicio la primera vez registro libre de errores.

En la tercera dimensión. Capacidad de respuesta, integra los indicadores, informan puntual los servicios, ofrecen un servicio rápido, dispuesto en ayudar, nunca están demasiado ocupado; la cuarta dimensión. Seguridad, abarca el comportamiento confiable, clientes seguros, amabilidad con los clientes, conocimiento para absolver dudas de clientes; la quinta dimensión. Empatía,

integra los indicadores de atención individualizada, horarios convenientes para los clientes, atención personalizada, interés por los clientes y entender las necesidades de los clientes. Todo ello, será analizado bajo la escala ordinal, 1.nunca, 2.casinunca, 3.a veces, 4.casi siempre, 5.siempre.

Matriz operacionalización (Ver Anexo 01).

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

Para Hernández et al. (2014) refiere a la población como un grupo de carácter finito o infinito de todos los individuos, asimismo tengan características similares. La población, estuvo compuesta por 39 efectivos policiales de la comisaría del Distrito de Monsefú.

La muestra para esta investigación, fue considerado a toda la población por ser mínima, siendo un total de 39 efectivos policiales, entre los criterios de exclusión empleados fueron el personal que se encuentra aislado por contagio Covid – 19; asimismo, los criterios de inclusión, considerados fueron los efectivos policiales del área Ofad, familia, DEINPOL, patrullaje y radioperadores. Por otro parte, Niño (2019) la muestra se considera una parte representativa de la población a estudiar, esta se obtiene por la aplicación de diversos procedimientos que son comprendidos dentro del muestreo probabilístico o no probabilístico.

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

Se empleó como técnica para la recolección de datos, la encuesta que consistió en una serie de cuestionamiento que fue aplicado en la Comisaría distrital de Monsefú, con la finalidad de reunir información, importante de la problemática a estudiar. De acuerdo con Niño (2019) esta técnica se basa en el diseño y la aplicación de incógnitas que están dirigidas a la obtención de datos.

El instrumento de recolección de datos empleado fue el cuestionario, debido que consiste en una serie de preguntas y otras indicaciones con el propósito de obtener información de los consultados (Hernández et al., 2014).

La validez de los cuestionarios, se realizó por intermedio del juicio de expertos, donde tres docentes expertos de la Universidad César Vallejo, evaluaron la pertinencia, claridad y relevancia de cada ítem, que han sido formulados en los

instrumentos. Para Hernández y Mendoza (2018), la técnica verifica el grado en la cual el instrumento mide la variable en conformidad con los expertos en la materia.

Concerniente a la confiabilidad, se calculó a partir del coeficiente de Alfa de Cronbach, con el fin de poder reconocer si hay fiabilidad, donde fue necesario encontrar el coeficiente, el cual fluctuó entre 0 y 1. Además en el análisis estadístico, se tuvo que probar el coeficiente de fiabilidad, con el fin de demostrar si se encuentran en dicho rango para poder afirmar que si hay consistencia y coherencia.

### **3.5. Procedimientos**

Para la presente investigación, se solicitó la autorización de la comisaría del Distrito de Monsefú, para posterior realizar el diseño de las encuestas relacionadas a las dos variables, seguido de ello se coordinó con los efectivos policiales que integran la muestra de estudio, para poder aplicar las encuestas una vez obtenido la información primordial, fueron procesados haciendo uso del software estadístico SPSS 26, con la finalidad de representar los resultados en tablas y figuras, además se hará uso de las pruebas no paramétricas.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para el análisis de datos se utilizó el software estadístico SPSS V26, con la finalidad de procesar los datos por medio de tablas y gráficos de barras. Además, para comprobar la hipótesis de estudio, se empleó el coeficiente de Spearman para establecer el nivel de relación de la información procesada de diversas fuentes, para posteriormente ser presentados en tablas con sus respectivos porcentajes de esta manera se empleó la estadística descriptiva e inferencial

### **3.7. Aspectos éticos**

Respetando los procedimientos de la institución en el reglamento del grado y título, en el despliegue del presente estudio se empleó información auténtica, por lo cual no hubo plagio ni copia, por ende, se utilizó de manera legítima y respetando las disposiciones legales. De modo que, en relación a la autenticidad esta investigación, se desarrolló bajo los criterios y fundamentos de la Universidad César Vallejo, aplicando métodos y normas establecidas.

#### IV.RESULTADOS

Se realizó la encuesta a los efectivos policiales de la Comisaria del Distrito de Monsefú, dando como resultado los siguientes datos estadísticos que a continuación se detalla:

**Tabla 1.**

*Nivel de gestión policial en base a las dimensiones*

	Planificación		Organización		Dirección		Control	
	(f)	%	(f)	%	(f)	%	(f)	%
Bajo	1	3%	1	3%	1	3%	1	3%
Medio	2	5%	3	8%	2	5%	2	5%
Alto	36	92%	35	90%	36	92%	36	92%
Total	39	100%	39	100%	39	100%	39	100%

Fuente: Cuestionario de nivel de gestión policial aplicado al personal de la comisaría del Distrito de Monsefú.

Con respecto a los resultados muestran que la gestión policial, en la dimensión planificación se encuentra en un nivel alto con 92%, asimismo el 5% medio y el 3% es bajo. La dimensión organización, está en un nivel alto con 90%, en tanto el 8% está en nivel medio y el 3% bajo. Lo que respecta la dimensión dirección se encuentra en nivel alto con 96%, seguido del 5% es medio y el 3% es bajo. La dimensión control está en un nivel alto con 92%, seguido del 5% en medio y el 3% es bajo. Conforme a los resultados, se resalta que la gestión policial en la Comisaria de Monsefú es eficiente, debido que agrupan procedimientos que involucran actividades como la organización, encaminada a la dirección y control, concernientes en la retroalimentación, donde abarca la construcción de técnicas que permita el progreso de la institución policial

**Tabla 2.***Nivel de calidad de servicio en base a las dimensiones*

	Elementos intangibles		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	(f)	%	(f)	%	(f)	%	(f)	%	(f)	%
Bajo	1	3%	4	10%	3	8%	2	5%	1	3%
Medio	10	26%	7	18%	15	38%	8	21%	6	15%
Alto	28	72%	28	72%	21	54%	29	74%	32	82%
Total	39	100%	39	100%	39	100%	39	100%	39	100%

Fuente: Cuestionario de nivel de gestión policial aplicado al personal de la comisaría del Distrito de Monsefú.

Con respecto a los resultados muestra que la calidad de servicio, en la dimensión elementos intangibles se encuentra en un nivel alto con 72%, asimismo el medio con 26% y el bajo con 3%. La dimensión fiabilidad, se encuentra en un nivel alto con 72%, seguido del 18% en medio y bajo con 10%. La dimensión capacidad de respuesta está en un nivel alto con 54%, asimismo el 38% medio y el 8% bajo. En lo que respecta la dimensión seguridad, está en un nivel alto con 74%, seguido del 21% medio y el 5% bajo. Finalmente la dimensión empatía está en un nivel alto con 82%, el nivel medio con 15% y el 3% bajo. Ante los resultados obtenidos, se destaca que en la entidad de estudio, consideran que la calidad de servicio es importante para promover la confianza del ciudadano en la seguridad.

**Tabla 3.***Relación de la gestión policial y la fiabilidad*

		Fiabilidad	
Rho de Spearman	Gestión policial	Coefficiente de correlación	,865**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	39

Conforme a los resultados de la tabla 4 se demuestra que existe relación significativa entre la gestión policial y la fiabilidad en la Comisaría Distrital de Monsefú, por lo tanto se realizó la contrastación de hipótesis indicándose que se acepta la alterna y se rechaza la nula con la correlación de Rho de Spearman 0,865\*\* con un  $p= 0,000$ . Los resultados obtenidos, hacen referencia que en la Comisaría Distrital de Monsefú, se aplica la habilidad de compromiso, interés y la efectividad para hacer cumplir los servicios ofrecidos, asimismo que demuestran interés en solucionar los problemas suscitados.

**Tabla 4.***Relación de la gestión policial y los elementos intangibles*

		Elementos intangibles	
Rho de Spearman	Gestión policial	Coefficiente de correlación	,947
		Sig. (bilateral)	,000
		N	39

Conforme a los resultados de la tabla 5, se demuestra que existe relación significativa entre la gestión policial y los elementos intangibles en la Comisaría Distrital de Monsefú, realizando la contrastación de hipótesis se indicó que se acepta la alterna y se rechaza la nula con la correlación de Rho de Spearman 0,947\*\* con un  $p= 0,000$ . Respecto a los resultados obtenidos, indican que en la Comisaría si se encuentra relacionado con el estado de las instalaciones materiales, personal, equipos y las herramientas comunicacionales, que una institución óptima poseerá modernos equipos, la planta y las instalaciones en materiales de la entidad, asimismo que los efectivos policiales mantienen una apariencia pulcra, con herramientas relacionadas con los servicios que serán visualmente llamativos.

**Tabla 5.***Relación de la gestión policial y la capacidad de respuesta*

		Capacidad de respuesta	
Rho de Spearman	Gestión policial	Coeficiente de correlación	,779
		Sig. (bilateral)	,001
		N	39

Conforme a los resultados de la tabla 6, se demuestra que existe relación significativa entre la gestión policial y la capacidad de respuesta en la Comisaría Distrital de Monsefú, realizando la comparación de hipótesis, se indicó que acepta la alterna y se rechaza la nula con la correlación de Rho de Spearman 0,779\*\* con un  $p= 0,001$ . Con respecto a la capacidad de respuesta de la Comisaría Distrital de Monsefú, se destaca que los efectivos policiales mantienen predisposición, así como carácter volitivo en apoyar a los usuarios, asimismo proporcionarles los diferentes servicios.

## V. DISCUSIÓN

Con respecto a los resultados encontrados en la investigación Gestión policial y calidad de servicio en la comisaría del Distrito de Monsefú, se tiene que la gestión policial se encuentra en un nivel alto con 85%; mientras que (Hindarsah et al., 2021) muestra que la calidad de servicio, el marketing emocional e espiritual tuvieron un efecto positivo significativo en la sensación de bienestar del cliente, indicado que la calidad del servicio mantienen un efecto positivo en la satisfacción del cliente.

Por otra parte, con respecto a las dimensiones de la gestión policial se encuentran en un nivel alto en lo que respecta la planificación con 92%, organización con 90%, la dirección 96% y el control con 92%, resultados que se comparan con el aporte de (Guatzoón et al., 2020) demostraron que la calidad de servicios se encuentra en un 85% de la calificación general, esto demuestra que es necesario establecer un plan de mejora para la fidelidad de los clientes y firmeza en el mercado, asimismo optimizar la calidad en el servicio no debe ser requerimiento de cantidades grandes de dinero, consideran que lo primordial es la disposición y tiempo por parte de los colaboradores, así como de los dueños.

Ante el mismo contexto Otory & Kiiru (2020) sostienen que, ante un mal ambiente de trabajo, es causante de una gran riesgo para el bienestar y la calidad del personal donde la satisfacción laboral, suele ser crucial para el desempeño organizacional que puede verse afectado por las preocupaciones ambientales. No obstante, los servicios públicos, suelen enfrentar a muchas cosas relacionadas con la mejora de la calidad de los servicios públicos a través de un buen desempeño del servicio policial (Rajayu & Oktaviana, 2020).

Además, en el aporte teórico de Amanbek et al. (2021) indica que la prestación de servicios a la población siempre se percibe, como una buena función y obligación de las autoridades para realizar sus labores debido que la calidad de servicios prestados por las autoridades no siempre se controla de forma adecuada, debido a la gran relevancia que mantiene el hecho de que la cantidad y la estructura de la satisfacción de la población deben considerarse, no solo al evaluar las actividades actuales de los organismo gubernamentales

En lo que respecta la calidad de servicio de la Comisaria Distrital de Monsefú, se encuentra en un nivel alto con 74%; resultados que infieren con el aporte de (Boitumelo, 2021) demostró el incumplimiento de los requisitos legales que

conducen a una implementación inadecuada en los principios generalmente aceptados de la gestión de la cadena de suministro, establecido en el SAPS, que no tiene la aptitud de compensar sus necesidades gestión de instalaciones, siendo de gran importancia destacar que existen sus necesidades de gestión de instalaciones.

Además, las dimensiones de la calidad de servicio de la Comisaria Distrital de Monsefú, están en un nivel alto en lo que respecta los elementos intangibles en 72%, la fiabilidad en 72%, la capacidad de respuesta en 54%, la seguridad en 74%; resultados que se comparan con el aporte de (Young et al., 2021) encuentra en su estudio que la mayoría eran hombre de entre 26 y 35 donde el 60% opinaban que las reformas policial habían aumentado movilidad policial, asimismo que el 64% indicaron que las reformas policial habían incrementado su movilidad policial.

No obstante, (Koziarski, 2020) indica que los servicios policiales han comenzado a desplegar respuestas más sólidas a las llamadas de servicios que involucran a individuos pero a veces lo realizan en una capacidad limitada debido a varios desafíos, donde las prácticas policiales establecidas basadas en la evidencia, un uso más eficiente de estas respuestas puede desplegarlas de manera proactiva en su lugar. Conforme a los resultados se demostró que existe relación significativa entre la gestión policial y la calidad de servicio en la Comisaria Distrital de Monsefú, se realizó la contrastación de hipótesis indicándose que se acepta la alterna y se rechaza la nula con la correlación de Rho de Spearman 0,809\*\* con un  $p= 0,002$  resultados que infieren con el aporte de (Causillas, 2020) donde señala que la gestión de calidad y la mejora de la competitividad de la función jurisdiccional mantienen una correlación positiva muy alta, con un coeficiente Rho de Spearman 0,901 además indico que existe una tendencia mayor en relación a las alternativas de acuerdo en la administración de justicia y desarrollo social, que mantienen un intervalo de Pearson de 0,899 y 0,901.

Lo mencionado, se sustenta en el aporte teórico (Gorazd & Lobnikar, 2018) indicando que la fuerza de seguridad a la población es la policía, está caracterizado por varias reformas policiales, destinadas acercar a la institución al estilo democrático occidental de la misma, donde las reformas iniciales fueron simbólicas pero necesarias, para implicar el cambio de nombre de la antigua milicia a la policía, asimismo el cambio de insignias. Además, se demostró que existe relación

significativa entre la gestión policial y la fiabilidad en la Comisaria Distrital de Monsefú, por lo tanto se realizó la contrastación de hipótesis indicándose que se acepta la alterna y se rechaza la nula con la correlación de Rho de Spearman 0,865\*\* con un  $p= 0,000$  resultados que infieren con el aporte de (Hallasi, 2021) demostrando que existe relación en ambas variables de estudio, asimismo evidencia que a mayor calidad de servicio con la que trabaje la institución mayor será la satisfacción, además que el 77,7% de los usuarios respondieron que la calidad de atención es alta, asociándose con sus respuestas en la satisfacción alta en un 72,30%.

Lo mencionado queda sustentado con el aporte teórico brindado por el (Congreso de la República, 2016) que señala que la gestión policial, corresponde a la agrupación de procedimientos que involucra actividades como la organización, encaminada a la dirección y control concernientes en la retroalimentación donde abarca la construcción de técnicas que permiten el progreso de la institución policial en el sector público. No obstante, (Dubord & Taylor, 2021) indica que los líderes policiales pueden desempeñar como agentes de transformación en la alteración de la cultura y las operaciones de los servicios policiales que han recibido poca atención por parte de los investigadores policiales, donde la innovación en la policía ha tenido que centrarse en la decisión de innovar más que en el proceso mismo.

También (Robbins & Coulter, 2018) indica que la planeación, consta cuando los gerentes establecen los objetivos y estrategias que se pretende alcanzar, desarrollando planes para la coordinación de las actividades, asimismo que los líderes son los encargados de disponer, estructurando el trabajo que desarrollan los trabajadores por el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Los resultados obtenidos corroboraron que existe relación significativa entre la gestión policial y los elementos intangibles en la Comisaria Distrital de Monsefú, realizando la contrastación de hipótesis se indicó que se acepta la alterna y se rechaza la nula con la correlación de Rho de Spearman 0,947\*\* con un  $p= 0,000$ . También, se demostró que existe relación significativa entre la gestión policial y la capacidad de respuesta en la Comisaria Distrital de Monsefú, realizando la contrastación de hipótesis, se indicó que acepta la alterna y se rechaza la nula con la correlación de Rho de Spearman 0,779\*\* con un  $p= 0,001$ .

Los resultados indicaron que existe relación significativa entre la gestión policial y la seguridad en la Comisaría Distrital de Monsefú, realizando la contrastación de hipótesis se indicó que se acepta la alterna y se rechaza la nula con la correlación de Rho de Spearman 0,820\*\* con un  $p= 0,002$  resultados que infieren con el aporte de (Alarcón, 2020) demuestra que los motivos están limitados a las medidas de prevención y operativo policial del esfuerzo continuo contra la delincuencia, dentro de ellas el servicio de recorrer con el servicio de patrullas por sector, señalando que existe deficiencia en los procesos de almacén general de la división de logística, como también la programación del internamiento con la distribución de bienes, destacando que la propuesta favorece al programa presupuestal 030, que concierne en aminorar las infracciones y faltas de carácter grave que perturban la seguridad ciudadana toda vez, que se prioriza los bienes necesarios por este programa.

También (Robbins y Coulter, 2018) sustenta que la organización de la gestión policial, consta cuando los encargados o representantes de una entidad establecen las actividades a realizar, demostrando quienes deben llevarlas a cabo, tales como se agrupan las actividades quién le reporte a quién y en donde se realice la toma de decisiones. Como también (Cordero, 2021) enfoca que el servicio de policía con el pasar del tiempo ha emprendido diversos esfuerzos a nivel mundial para crear legitimidad, donde se ha puesto a disposición amplios recursos de policía comunitaria que se ha llevado a cabo un programa híbrido orientado a la comunidad misma.

Respecto a ello, se demostró que existe relación significativa entre la gestión policial y la empatía en la Comisaría Distrital de Monsefú, realizando la contrastación de hipótesis se indicó que se acepta la alterna y se rechaza la nula con la correlación de Rho de Spearman 0,920\*\* con un  $p= 0,002$  resultados que se corroboran con el aporte de (Haprabu et al., 2017) que demuestra que el servicio es el proceso de satisfacer las necesidades a través de las actividades de otras personas directamente al convertirse en uno de los indicadores del éxito del gobierno, hacia el nivel satisfacción de la comunidad.

Asimismo, que los oficiales que hacen SIM en la oficina de Palú, son relativamente rápidos y precios en el suministro de información además brinda términos de garantía de que los oficiales de gestión mantengan la confianza pública

al no aceptar esfuerzos de soborno. Por otro lado, se cuenta con el sustento teórico (Lumsden & Black, 2020) indicando que las organizaciones policiales han sido lentas en lo que respecta a la integración de servicios accesibles y que responden a las necesidades de los ciudadanos, asimismo que las políticas diseñadas constan de ampliar las vías a través de las cuales las personas, se ponen en contacto con ellos.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se identificó el nivel de gestión policial de la Comisaría Distrital de Monsefú detectándose que se encuentra en un nivel alto con (85%). Porque se cuenta con todos los procedimientos que involucra actividades como la organización, encaminada a la dirección y control, concerniente en la retroalimentación que abarca la construcción de técnicas que permiten el progreso de la institución policial
2. Se identificó calidad de servicio de la Comisaría Distrital de Monsefú encontrándose en un (74%). Porque se destaca que, en la entidad de estudio, consideran que la calidad de servicio es importante para promover la confianza del ciudadano en la seguridad.
3. Se estableció que existe relación significativa entre la gestión policial y la fiabilidad en la Comisaría Distrital de Monsefú con un coeficiente Rho de Spearman 0,865\*\* con un  $p= 0,000$ .
4. Se estableció que existe relación significativa entre la gestión policial y los elementos intangibles en la Comisaría Distrital de Monsefú, con un coeficiente de Rho de Spearman 0,947\*\* con un  $p= 0,000$ .
5. Se estableció que existe relación significativa entre la gestión policial y la capacidad de respuesta en la Comisaria Distrital de Monsefú, con un coeficiente de Rho de Spearman 0,779\*\* con un  $p= 0,001$ .
6. Se estableció que existe relación significativa entre la gestión policial y la seguridad en la Comisaría Distrital de Monsefú con un coeficiente de Rho de Spearman 0,820\*\* con un  $p= 0,002$
7. Se estableció que existe relación significativa entre la gestión policial y la empatía en la Comisaría Distrital de Monsefú con un coeficiente de Rho de Spearman 0,920\*\* con un  $p= 0,002$ .

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Que los comisarios promuevan de forma constante el mejoramiento de la infraestructura de las comisarias, elementos tecnológicos, vehículos y los materiales tangibles existente el Comisaría Distrital de Monsefú, para así poder atender todas las emergencias que se presenten.
2. Que los comisarios, promuevan la creación del puesto de auxilio rápido en los lugares alejados dentro de Monsefú, para que el servicio que brinda el personal policial dentro del mismo pueda llegar con mayor eficiencia y eficacia.
3. Que los comisarios en conjunto con la población, fortalezcan los programas sociales, para que se pueda sensibilizar a toda la población para que así participe y contribuya con el bienestar.
4. Que el comando de la Policía Nacional del Perú, realice un plan estratégico policial cada dos años, para que así la gestión policial tenga mejoras continuas, asimismo suscribir los convenios con entidades e instituciones públicas y privadas.

## REFERENCIAS

- Alarcon, M. (2020). *Modernización de la gestión y rediseño de procedimientos en el almacén general de la Policía Nacional del Perú, 2017 - 2019. (Tesis de maestría)*. Universidad Continental. [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7545/4/IV\\_PG\\_MGP\\_TI\\_Alarcon\\_Medrano\\_2020.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7545/4/IV_PG_MGP_TI_Alarcon_Medrano_2020.pdf)
- Aliaga, S., & Alcas, N. (2020). *Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. INNOVA*. <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1490>
- Amanbek, N., Mamayeva, L., & Rakhimzhanova, G. (2021). *Results of a comprehensive assessment of the quality of services to the population with the use of statistical methods. International Journal of Systems Assurance Engineering and Management*. <https://doi.org/10.101007/s13198-021-01278-6>
- Becerra, V. (2018). *América Latina y su competitividad*. <https://search.proquest.com/docview/2288771903?accountid=14747>
- Bernardino, B., Martínez, P., & Dolores, M. (2021). *Measurement and determinants of efficiency in the municipal police service. Evaluation and Program Planning*. <https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2020.101904>
- Boitumelo. (2021). *Implementation of demand management in the South African Police Service: a selected case. University of south africa*. [https://uir.unisa.ac.za/bitstream/handle/10500/27564/dissertation\\_matloko\\_b.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://uir.unisa.ac.za/bitstream/handle/10500/27564/dissertation_matloko_b.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Canto, A., Guatzoón, M., & Pereyra, A. (2020). *Calidad en el servicio en micronegocios del sector artesanal de madera en una comisaría de Mérida, México. Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 28(1), 120-132. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v28n1/0718-3305-ingeniare-28-01-120.pdf>

- Carmichael, J., Denis, J., & Marie, A. (2021). *Determinants of Citizens' Perceptions of Police Behavior During Traffic and Pedestrian Stops*. *Criminal Justice Review*. <https://doi.org/10.1177/0734016820952523>
- Castro, F. (2013). *Servicios de calidad al usuario: Cortesía en el trabajo*. México: Editorial Trilles. 70 - 135
- Causillas, C. (2020). *La gestión de la calidad y la mejora de la competitividad de la función jurisdiccional del Fuero Militar Policial*. Lima. 2018. Centro de Altos Estudios Nacionales. <http://repositorio.caen.edu.pe/bitstream/handle/caen/166/TESIS%20%20CAUSILLAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Changlin, W., & Thompson, S. (2020). *Online service quality and perceived value in mobile government success: An empirical study of mobile police in China*. *International Journal of Information Management*. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102076>
- Chiavenato, I. (2018). *Teoría General de la Administración, 7ma edición, Sao Paulo, Brasil*. 178 - 250
- Cobler, D. (2014). *Mediación policial: Teoría para la gestión del conflicto*. Editorial Dykinson. Madrid, España. <http://www.digitaliapublishing.com/visor/40446>
- Congreso de la República. (2016). *Ley de la PNP: Decreto Legislativo 1267 y sus modificaciones*. Lima. Perú.
- Cordero, G. (2021). *Safeguarding the Republic? The South African Police Service, Legitimacy and the Tribulations of Policing a Violent Democracy*. *Jornal of Asian and African Studies*. <https://doi.org/10.1177/0021909620946853>
- Costa, G., & Romero, C. (2010). Respuestas a la inseguridad en Lima. *URVIO, Revista Latinoamericana de Estudios de Seguridad*, 36-54.
- Dammert, L. (2021). *TRansformación del servicio policial en comisarías: mejorando la seguridad ciudadana*. *Perú Debate* 2021. [https://www.cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/7.\\_dp\\_seguridad\\_0.pdf](https://www.cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/7._dp_seguridad_0.pdf)

- Donna, H., & Walto, M. (2018). *Chapter 19: Public administration and corruption: a comparative case study of the police services in Ghana and Uganda*. <https://www.elgaronline.com/view/edcoll/9781789900903/9781789900903.0027.xml>
- Dubord, N., & Taylor, C. (2021). *Creating a Change Culture in a Police Service: The Role of Police Leadership*. *Policing*. <https://doi.org/10.1093/police/paz055>
- El Peruano. (2021). *La gestión administrativa en Policía Nacional del Perú. Innovación y sinergia*. <https://elperuano.pe/noticia/125292-la-gestion-administrativa-en-la-policia-nacional-del-peru>
- Galarza, V., & Mora, F. Z. (2020). *Gestión administrativa, la sostenibilidad de las agrupaciones rurales en la provincia de los Ríos - Ecuador*. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 21. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fap&AN=141887637&lang=es&site=ehost-live>
- GARCIA, POVEDA, SABATER. (2014). Etapas en la evolución de la mejora continua: Estudio multicaso. *INTANGIBLE CAPITAL* , 584-623.
- Gonzales, J. (2018). *Coeficientes Correlación: Phi, Contingencia, Biserial, Spearman*. *Universidad Central de Venezuela*. [http://saber.ucv.ve/bitstream/10872/18490/1/Otros%20Coeficientes%20Correlaci%C3%B3n\\_FHE\\_UCV.pdf](http://saber.ucv.ve/bitstream/10872/18490/1/Otros%20Coeficientes%20Correlaci%C3%B3n_FHE_UCV.pdf)
- Gorazd, M., & Lobnikar, B. (2018). *Police Reforms in Slovenia in the Past 25 Years*. *Policing*. <https://doi.org/10.1093/police/pay008>
- Guénat, O. (2019). *In Vestige @ and Police Management?*. <https://doi.org/10.1093/police/pax044>
- Hallasi, L. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario/ria del Centro Emergencia Mujer en Comisaría Puno, 2019. (Tesis de maestría)*. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/16060>
- Haprabu, W., Daswati, D., Ahmad, A., & Salam, R. (2017). *Quality of Driving License Service at the Palu Police Station*. <https://doi.org/10.26858/pdr.v1i1.12761>

- Harrison, M., & Adlard, J. (2018). *Intra-police communication in public order police management*. *Policing and Society*.  
<https://doi.org/10.1080/10439463.2016.1168820>
- Hernández, R., Fernández, C y Baptista, P (2014). Metodología de la investigación. Mc Graw Hill Education. 6° edición. 134 - 179
- Hindarsah, I., Nurjaya, Sunarsi, D., Pratama, A., Arianto, N., Purwanti, Y., . . . Oktarini, R. (2021). *The Influence of Service Quality, Emotional Marketing and Spiritual Marketing On Customer Satisfaction*. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education* .  
<https://doi.org/10.17762/turcomat.v12i3.1650>
- Policia Nacional del Perú (2017). *Plan Operativo Institucional* . [http://direicaj-pnp.gob.pe/wp-content/uploads/2017/10/POI2017\\_MININTER\\_09012017.pdf](http://direicaj-pnp.gob.pe/wp-content/uploads/2017/10/POI2017_MININTER_09012017.pdf)
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. Mc Graw Hill Educación.
- Koziarski, J. (2020). *Examining the Spatial Concentration of Mental Health Calls for Police Service in a Small City*. *Policing*.  
<https://doi.org/10.1093/policing/paaa093>
- Liou, K. (2019). *Technology application and police management: issues and challenges*. *International Journal of Organization Theory and Behavior*.  
 Obtenido de [10.1108/IJOTB-07-2018-0084](https://doi.org/10.1108/IJOTB-07-2018-0084)
- Lumsden, K., & Black, A. (2020). 'Sorry, I'm dead, it's too late now': barriers faced by D/deaf citizens when accessing police services. *Disability & Society*.  
<https://doi.org/10.1080/09687599.2020.1829555>
- Mory, W. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la asistencia técnica de la COENCTAMEF, 2019. (Tesis de maestría)*.  
[http://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/179/T-GARCIA\\_CHIHUAN\\_HENRRY-%26%26-GARCIA\\_CHIHUAN\\_NOE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/179/T-GARCIA_CHIHUAN_HENRRY-%26%26-GARCIA_CHIHUAN_NOE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Muntingh, L., Faull, A., Redpath, J., & Petersen, K. (2021). *Democratic policing: a conceptual framework. Law, Democracy and Development*.  
<http://dx.doi.org/10.17159/2077-4907/2021/ldd.v25.5>
- Niño, V. (2019). *Metodología de la investigación: Diseño, ejecución e informe. 2a Edición* .
- Norfarah, N., & Siti, N. (2021). *Tourist Police Service Quality and Service Culture Influence on Tourists' Confidence. Journal of Tourism, Hospitality and Culinary Arts*.  
<https://myjms.mohe.gov.my/index.php/jthca/article/view/12428>
- Otory, W., & Kiiru, D. (2020). *Work Environment and Job Satisfaction at National Police Service, Kenya. IBMED*. <https://doi.org/10.35942/jbmed.v2i4.148>
- Pereyra, L. (2020). *Metodología de la investigación. Serie Klik para Bachillerato. ISBN:9786078682225*.
- Polo, D. (2021). *EFFECT OF IMPLEMENTATION OF STRATEGIC REFORMS ON NATIONAL POLICE SERVICE PERFORMANCE IN UASIN GISHU COUNTY, KENYA. University of Eldoret*.  
<https://doi.org/10.41.89.164.27/handle/123456789/730>
- Pulache, D. A. (2017). La estrategia para la mejora de la calidad de la atención prestada a la ciudadanía como. *XXII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública,, 14 - 17*.  
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5\\_uibd.nsf/BC6FAA20E8057B41052582560077A297/\\$FILE/dorotden.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/BC6FAA20E8057B41052582560077A297/$FILE/dorotden.pdf)
- Rajayu, E., & Oktaviana, B. (2020). *Implementation of Community Satisfaction Index Application to Medan Police Service. Journal of Computer Science, Information Technology and Telecommunication Engineering*.  
<http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/jcositte/article/view/5118>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2018). *Administración 13E*.
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, k. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Universidad Ricardo Palma*. Obtenido

de <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

Satassen, R., & Ceccato, V. (2021). *Police Accessibility in Sweden: An Analysis of the Spatial Arrangement of Police Services*. <https://doi.org/10.1093/police/paz068>

SGP. (2021). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021. Secretaría de Gestión Pública Presidencia del Consejo de Ministros*. <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/05/PNMGP.pdf>

Soret, I. y Obesso, M. (2020). *Gestión de la calidad (Colección Master n° 1) 1° Edición, Versión Kindle*. 174 - 356.

Valdez, L. (2019). *La gestión policial del delito y su relación con la calidad de servicio en la división de investigación criminal de la Policía Nacional del Perú, Callao, en el período 2017 - 2018. (Tesis de doctorado) Universidad Nacional Federica Villareal*. <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3893/BARRAZA%20LUYO%20ARTURO%20ELOY%20-%20DOCTORADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

VUorensyrja, M. (2018). *Police management reform, labor productivity, and citizens' evaluation of police services. Policing*. <https://doi.org/10.1108/PIJPSM-02-2017-0025>

Young, H., Kibeti, B., & Mwangi, D. (2021). *Facilitation and service delivery in the national police service in Nairobi Country, Kenya. Advance in social sciences reserach journal*. 8(9). <https://doi.org/10.10.14738/assrj.89.10804>

Zavaleta, E. (2021). *Análisis de la gestión institucional en las unidades académicas de la Policía Nacional - Perú. Comuniación*. <http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.1.489>

## ANEXOS

### Anexo1. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Variable independiente. Gestión Policial	Definición conceptual Robbins y Coulter (2018) denominaron que la gestión policial implica coordinar y supervisar las actividades laborales de otras personas, de manera que sean realizadas de forma eficiente y eficaz (p.8).	Definición operacional. Robbins y Coulter (2018) indicaron que la variable gestión administrativa abarca 4 dimensiones. a) Planear, b) Organizar, c) Dirección, d) Control.	Planeación	Define objetivos	1. ¿Considera usted que la comisaria define correctamente sus objetivos?	escala ordinal, 1. nunca, 2. casi nunca, 3. a veces, 4. casi siempre, 5. siempre.
				Establece estrategias	2. ¿Considera usted que la comisaria establece sus estrategias que empleará en la planificación?	
				Desarrollan planes	3. ¿Considera usted que la comisaria desarrolla sus planes conforme lo gestionado?	
				Coordinan actividades	4. ¿Considera usted que la comisaria coordina sus actividades antes de realizarla?	
			Organización	Determinan las tareas	5. ¿Considera usted que la comisaria determina las tareas conforme lo organizado?	
				Agrupar las tareas	6. ¿Considera usted que la comisaria para una correcta organización agrupa las tareas a realizar?	
				Toma de decisiones	7. ¿Considera usted, que la comisaria toma de decisiones a favor de la ciudadanía?	
			Dirección	Motivan a sus subordinados	8. ¿Considera usted que la comisaria motiva a sus subordinados para que el cumplimiento de sus funciones?	
				Resuelven conflictos	9. ¿Considera usted que la comisaria resuelve los conflictos eficientemente?	
				Influyen en los individuos	10. ¿Considera usted que la comisaria influye en las opiniones de los ciudadanos?	
				Seleccionan canales de comunicación	11. ¿Considera usted que la comisaria selecciona sus canales de comunicación?	
			Control	Supervisan las actividades	12. ¿Considera usted que la comisaria realiza un corrector control de las actividades de los efectivos policiales?	

				Evalúan el desempeño	13. ¿Considera usted que la comisaria evalúa frecuentemente el desempeño de los efectivos policiales?	
				Aseguran el cumplimiento de los objetivos	14. ¿Considera usted que la comisaria asegura el cumplimiento de los objetivos?	
Variable dependiente. Calidad de servicio	Consiste en el contraste o diferencia existente en torno a los anhelos y las percepciones de los clientes (Soret y Obesso, 2020).	Soret y Obesso (2020) señala la variable calidad de servicio, consta de 5 dimensiones. a) Elementos b) Fiabilidad, c) Capacidad de respuesta, d) Seguridad, e) empatía.	Elementos intangibles	Equipos modernos	1. ¿Considera usted que en la comisario cuentan con equipos modernos, para asegurar la calidad de los servicios?	Escala ordinal, 1. nunca, 2. casi nunca, 3. a veces, 4. casi siempre, 5. siempre.
				Instalaciones visualmente atractivas,	2. ¿Considera usted que las instalaciones son visualmente atractivas?	
				Empleados con apariencia limpia	3. ¿Considera usted que los oficiales tienen una apariencia limpia?	
				Materiales asociados visualmente atractivo	4. ¿Considera usted que los materiales empleados son visualmente atractivos?	
			Fiabilidad	Cumplen con el servicio prometido	5. ¿Considera usted que la comisaria cumple con el servicio prometido?	
				Cumplen el servicio en el tiempo prometido	6. ¿Considera usted que la comisaria cumple con el servicio en el tiempo prometido?	
				Muestra interés para resolver problemas	7. ¿Considera usted que la comisaria muestra interés para resolver problemas?	
			Capacidad de respuesta	Realiza bien el servicio la primera vez registro libre de errores.	8. ¿Considera usted que se realiza bien el servicio la primera vez que se registra en el libro de errores?	
				Informan puntual los servicios	9. ¿Considera usted que se informan puntualmente los servicios brindados?	

				Ofrecen un servicio rápido	10. ¿Considera usted que la comisaria brinda un servicio rápido?
				Dispuesto en ayudar	11. ¿Considera usted que los efectivos policiales de la comisaria se encuentran dispuestos ayudar.
		Seguridad		Nunca están demasiado ocupado	12. ¿Considera usted que los efectivos policiales de la comisaria , nunca están demasiado ocupados?
				Comportamiento confiable	13. ¿Considera usted que el comportamiento es confiable de los efectivos policiales?
				Clientes seguros	14. ¿Considera usted que la ciudadanía del distrito, se sienten seguros?
				Amabilidad con los clientes	15. ¿Considera usted que los efectivos policiales brindan amabilidad a la ciudadanía?
		Empatía		Conocimiento para absolver dudas de clientes	16. ¿Considera usted que los efectivos policiales tienen el conocimiento para absolver dudas de clientes?
				Atención individualizada	17. ¿Considera usted que los efectivos policiales brindan una atención individualizada?
				Horarios conveniente para los clientes	18. ¿Considera que la comisaria mantiene horarios convenientes para los clientes?
				Atención personalizada	19. ¿Considera que los efectivos policiales brindan una atención personalizada?
				Interés por los clientes	20. ¿ Considera usted que los efectivos policiales muestran interés por ayudar a los clientes?
				Entender las necesidades de los clientes.	21. ¿Considera usted que los efectivos policiales entienden las necesidades de los clientes.

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

### INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### PARA LA CALIDAD DE SERVICIO

**Autor: Tavera Rodriguez, Ronald Alexander**

Se agradece anticipadamente la colaboración de los efectivos policiales de la comisaría distrital de Monsefú.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

Preguntas	Rango				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS INTANGIBLES</b>					
1. ¿Considera usted que la comisaría cuenta con equipos modernos, para asegurar la calidad de los servicios?					
2. ¿Considera usted que las instalaciones son visualmente atractivas?					
3. ¿Considera usted que los efectivos policiales tienen una apariencia limpia?					
4. ¿Considera usted que los materiales empleados son visualmente atractivos?					
<b>DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD</b>					
5. ¿Considera usted que la comisaría cumple con el servicio prometido?					
6. ¿Considera usted que la comisaría cumple con el servicio en el tiempo prometido?					
7. ¿Considera usted que la comisaría muestra interés para resolver problemas?					
8. ¿Considera usted que se realiza bien el servicio la primera vez que se registra en el libro de errores?					
<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					

9. ¿Considera usted que se informan puntualmente los servicios brindados?					
10. ¿Considera usted que la comisaría brinda un servicio oportuno?					
11. ¿Considera usted que los efectivos policiales de la comisaría se encuentran dispuestos a ayudar?					
12. ¿Considera usted que los efectivos policiales de la comisaría, nunca están demasiado ocupados?					
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD					
13. ¿Considera usted que el comportamiento es confiable de los efectivos policiales?					
14. ¿Considera usted que la ciudadanía del distrito, se sienten seguros?					
15. ¿Considera usted que los efectivos policiales brindan amabilidad a la ciudadanía?					
16. ¿Considera usted que los efectivos policiales tienen el conocimiento para absolver dudas de clientes?					
DIMENSIÓN 5: EMPATIA					
17. ¿Considera usted que los efectivos policiales brindan una atención individualizada?					
18. ¿Considera que en la comisaría se mantiene horarios convenientes para los clientes?					
19. ¿Considera que los efectivos policiales brindan una atención personalizada?					
20. ¿Considera usted que los efectivos policiales muestran interés por ayudar a los clientes?					
21. ¿Considera usted que los efectivos policiales entienden las necesidades de los clientes?					

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### PARA LA GESTIÓN POLICIAL

**Autor: Tavera Rodriguez, Ronald Alexander**

Se agradece anticipadamente la colaboración de los efectivos policiales de la comisaría distrital de Monsefú.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

Preguntas	rango				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN					
1. ¿Considera usted que el comisario define correctamente sus objetivos?					
2. ¿Considera usted que el comisario establece sus estrategias que empleará en la planificación?					
3. ¿Considera usted que el comisario desarrolla sus planes conforme lo gestionado?					
4. ¿Considera usted que el comisario coordina sus actividades antes de realizarla?					
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN					
5. ¿Considera usted que el comisario determina las tareas conforme lo organizado?					
6. ¿Considera usted que el comisario para una correcta organización agrupa las tareas a realizar?					
7. ¿Considera usted, que el comisario toma decisiones a favor de la ciudadanía?					
DIMENSIÓN: DIRECCIÓN					
8. ¿Considera usted que el comisario motiva a sus subordinados para que el cumplimiento de sus funciones?					
9. ¿Considera usted que el comisario resuelve los conflictos eficientemente?					
10. ¿Considera usted que el comisario influye en las opiniones de los ciudadanos?					

11. ¿Considera usted que el comisario selecciona sus canales de comunicación?					
DIMENSIÓN: CONTROL					
12. ¿Considera usted que el comisario realiza un correcto control de las actividades de los efectivos policiales?					
13. ¿Considera usted que el comisario evalúa frecuentemente el desempeño de los efectivos policiales?					
14. ¿Considera usted que el comisario asegura el cumplimiento de los objetivos?					

## Anexo 3. Validez y confiabilidad de los instrumentos

### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Gestión policial y calidad de servicio en la comisarfa del Distrito de Monsefú

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario para la gestión policial

**3. TESISISTA:**

Br. : Tavera Rodriguez, Ronald Alexander

**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, 15 de octubre de 2021



---

Mg. Ericka Julissa Suysuy Chambergo  
DNI 45361468

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión policial y calidad de servicio en la comisaría del Distrito de Monsefú

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario calidad de servicio

### 3. TESISISTA:

Br. : Tavera Rodriguez, Ronald Alexander

### 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, 5 de Octubre de 2021

---

Firma  
DNI43162215  
EXPERTOENRIEU HUATAY CULQUI

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión policial y calidad de servicio en la comisaría del Distrito de Monsefú

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para la gestión policial

### 3. TESISISTA:

Br. : Tavera Rodriguez, Ronald Alexander

### 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, 05 de Octubre de 2021



---

Firma/  
DNI 43162215  
EXPERTO Enrique Huatay Culqui

## Matriz de confiabilidad

### Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,942	35

Estadísticas de elemento			
	Media	Desv. Desviación	N
"1. ¿Considera usted que la comisaría cuenta con equipos modernos, para asegurar la calidad de los servicios?	3,1333	1,24595	15
"2. ¿Considera usted que las instalaciones son visualmente atractivas?	3,8667	1,30201	15
3. ¿Considera usted que los efectivos policiales tienen una apariencia limpia?	4,5333	,74322	15
4. ¿Considera usted que los materiales empleados son visualmente atractivos?	3,8000	1,14642	15
5. ¿Considera usted que la comisaría cumple con el servicio prometido?	4,5333	,83381	15
6. ¿Considera usted que la comisaría cumple con el servicio en el tiempo prometido?	4,4000	,82808	15
7. ¿Considera usted que la comisaría muestra interés para resolver problemas?	4,4667	,83381	15
8. ¿Considera usted que se realiza bien el servicio la primera vez que se registra en el libro de errores?	3,6000	1,24212	15
"9. ¿Considera usted que se informan puntualmente los servicios brindados?	4,4667	,74322	15
10. ¿Considera usted que la comisaría brinda un servicio oportuno?	4,4000	,82808	15
11. ¿Considera usted que los efectivos policiales de la comisaría se encuentran dispuestos ayudar?	4,5333	,83381	15
"12. ¿Considera usted que los efectivos policiales de la comisaría, nunca están demasiado ocupados?	3,4000	1,29835	15
"13. ¿Considera usted que el comportamiento es confiable de los efectivos policiales?	4,2667	1,16292	15

"14. ¿Considera usted que la ciudadanía del distrito, se sienten seguros?	4,0667	1,03280	15
"15. ¿Considera usted que los efectivos policiales brindan amabilidad a la ciudadanía?	4,3333	1,17514	15
16. ¿Considera usted que los efectivos policiales tienen el conocimiento para absolver dudas de clientes?	4,4000	,82808	15
17. ¿Considera usted que los efectivos policiales brindan una atención individualizada?	4,0000	1,25357	15
18. ¿Considera que en la comisaría se mantiene horarios convenientes para los clientes?	3,4667	1,76743	15
19. ¿Considera que los efectivos policiales brindan una atención personalizada?	4,3333	,81650	15
20. ¿ Considera usted que los efectivos policiales muestran interés por ayudar a los clientes?	4,2000	1,32017	15
21. ¿Considera usted que los efectivos policiales entienden las necesidades de los clientes.	4,4667	1,18723	15
1.¿Considera usted que el comisario define correctamente sus objetivos?	3,8667	1,06010	15
2.¿Considera usted que el comisario establece sus estrategias que empleará en la planificación?	3,9333	,79881	15
3.¿Considera usted que el comisario desarrolla sus planes conforme lo gestionado?	3,9333	,79881	15
4. ¿Considera usted que el comisario coordina sus actividades antes de realizarla?	3,9333	,79881	15
5. ¿Considera usted que el comisario determina las tareas conforme lo organizado?	3,8667	,91548	15
6. ¿Considera usted que el comisario para una correcta organización agrupa las tareas a realizar?	3,9333	1,09978	15
7. ¿Considera usted, que el comisario toma decisiones a favor de la ciudadanía?	3,9333	,79881	15
8. ¿Considera usted que el comisario motiva a sus subordinados para que el cumplimiento de sus funciones?	4,0000	,84515	15
9. ¿Considera usted que el comisario resuelve los conflictos eficientemente?	4,0667	,79881	15
10.¿ Considera usted que el comisario influye en las opiniones de los ciudadanos?	3,8000	1,08233	15
11.¿Considera usted que el comisario selecciona sus canales de comunicación?	3,8000	,86189	15

12.¿Considera usted que el comisario realiza un correcto control de las actividades de los efectivos policiales?	4,2000	,67612	15
13. ¿Considera usted que el comisario evalúa frecuentemente el desempeño de los efectivos policiales?	4,0000	,75593	15
14.¿Considera usted que el comisario asegura el cumplimiento de los objetivos?	4,2000	,67612	15

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
"1. ¿Considera usted que la comisaría cuenta con equipos modernos, para asegurar la calidad de los servicios?	139,0000	411,286	,147	,944
"2. ¿Considera usted que las instalaciones son visualmente atractivas?	138,2667	385,067	,656	,939
3. ¿Considera usted que los efectivos policiales tienen una apariencia limpia?	137,6000	406,400	,444	,941
4. ¿Considera usted que los materiales empleados son visualmente atractivos?	138,3333	389,952	,640	,939
5. ¿Considera usted que la comisaría cumple con el servicio prometido?	137,6000	397,829	,654	,939
6. ¿Considera usted que la comisaría cumple con el servicio en el tiempo prometido?	137,7333	399,781	,598	,940
7. ¿Considera usted que la comisaría muestra interés para resolver problemas?	137,6667	395,952	,712	,939
8. ¿Considera usted que se realiza bien el servicio la primera vez que se registra en el libro de errores?	138,5333	389,267	,601	,940
"9. ¿Considera usted que se informan puntualmente los servicios brindados?	137,6667	406,095	,455	,941

10. ¿Considera usted que la comisaría brinda un servicio oportuno?	137,7333	393,638	,790	,938
11. ¿Considera usted que los efectivos policiales de la comisaría se encuentran dispuestos a ayudar?	137,6000	396,114	,707	,939
"12. ¿Considera usted que los efectivos policiales de la comisaría, nunca están demasiado ocupados?	138,7333	398,067	,396	,942
"13. ¿Considera usted que el comportamiento es confiable de los efectivos policiales?	137,8667	398,981	,429	,941
"14. ¿Considera usted que la ciudadanía del distrito, se sienten seguros?	138,0667	395,352	,581	,940
"15. ¿Considera usted que los efectivos policiales brindan amabilidad a la ciudadanía?	137,8000	389,886	,625	,939
16. ¿Considera usted que los efectivos policiales tienen el conocimiento para absolver dudas de clientes?	137,7333	398,781	,629	,940
17. ¿Considera usted que los efectivos policiales brindan una atención individualizada?	138,1333	402,695	,318	,943
18. ¿Considera que en la comisaría se mantiene horarios convenientes para los clientes?	138,6667	386,667	,438	,943
19. ¿Considera que los efectivos policiales brindan una atención personalizada?	137,8000	399,314	,622	,940

20. ¿ Considera usted que los efectivos policiales muestran interés por ayudar a los clientes?	137,9333	387,638	,594	,940
21. ¿Considera usted que los efectivos policiales entienden las necesidades de los clientes.	137,6667	391,810	,575	,940
1. ¿Considera usted que el comisario define correctamente sus objetivos?	138,2667	415,781	,078	,944
2. ¿Considera usted que el comisario establece sus estrategias que empleará en la planificación?	138,2000	397,457	,696	,939
3. ¿Considera usted que el comisario desarrolla sus planes conforme lo gestionado?	138,2000	396,886	,715	,939
4. ¿Considera usted que el comisario coordina sus actividades antes de realizarla?	138,2000	396,886	,715	,939
5. ¿Considera usted que el comisario determina las tareas conforme lo organizado?	138,2667	396,067	,641	,939
6. ¿Considera usted que el comisario para una correcta organización agrupa las tareas a realizar?	138,2000	395,743	,533	,940
7. ¿Considera usted, que el comisario toma decisiones a favor de la ciudadanía?	138,2000	399,029	,645	,939
8. ¿Considera usted que el comisario motiva a sus subordinados para que el cumplimiento de sus funciones?	138,1333	397,124	,666	,939

9. ¿Considera usted que el comisario resuelve los conflictos eficientemente?	138,0667	399,352	,635	,940
10. ¿Considera usted que el comisario influye en las opiniones de los ciudadanos?	138,3333	396,238	,530	,940
11. ¿Considera usted que el comisario selecciona sus canales de comunicación?	138,3333	394,952	,717	,939
12. ¿Considera usted que el comisario realiza un correcto control de las actividades de los efectivos policiales?	137,9333	400,352	,719	,939
13. ¿Considera usted que el comisario evalúa frecuentemente el desempeño de los efectivos policiales?	138,1333	397,838	,725	,939
14. ¿Considera usted que el comisario asegura el cumplimiento de los objetivos?	137,9333	400,352	,719	,939

### Anexo 4. Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<b>Problema Principal:</b>	<b>Objetivo Principal:</b>					
¿Qué relación existe entre la gestión policial y calidad de servicio en la comisaría del Distrito de Monsefú, 2021?	<b>Determinar la relación entre la gestión policial y calidad de servicio en la comisaría del Distrito de Monsefú, 2021</b>			<b>Unidad de Análisis</b>		
			<b>V x. Gestión policial</b>	Comisaría de Monsefú	<b>Enfoque de investigación:</b>	
<b>Problemas específicos:</b>	<b>Objetivos Específicos:</b>	H1: existe relación significativa entre la gestión policial y calidad de servicio en la comisaría del Distrito de Monsefú, 2021; H0: No existe relación significativa entre la gestión policial y calidad de servicio en la comisaría del Distrito de Monsefú, 2021.		<b>Población</b> 39 efectivos policiales	Cuantitativo	<b>Técnica:</b> Encuesta
PE1: ¿Cuál es el nivel de gestión policial en la comisaría del distrito de Monsefú?	OE1 Identificar el nivel de la gestión policial en la comisaría del Distrito de Monsefú.				<b>Diseño:</b>	<b>Instrumento:</b> Cuestionario
PE2: ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en la comisaría del distrito de Monsefú?	OE2. Identificar el nivel de la calidad de servicio en la comisaría del Distrito de Monsefú;				No experimental	
PE3: ¿Qué relación existe entre la gestión policial y los elementos tangibles de la calidad de servicios en la comisaría del Distrito de Monsefú, 2021?	OE3 :Establecer la relación entre la gestión policial y los elementos tangibles de la calidad de servicios; determinar la relación entre la gestión policial y la fiabilidad de la calidad de servicios			<b>Muestra</b>		<b>Métodos de Análisis de Investigación:</b> Estadística inferencial Estadística descriptiva.
PE4: ¿Qué relación existe entre la gestión policial y la fiabilidad de la calidad de servicios en la comisaría del Distrito de Monsefú, 2021?.	OE4: Identificar la relación entre la gestión policial y en la capacidad de respuesta de la calidad de servicios,		<b>V y. Calidad de servicio</b>	39 efectivos policiales		
PE5: ¿Qué relación existe entre la gestión policial y en la	OE5: Establecer la relación entre la gestión policial y					

<p>capacidad de respuesta de la calidad de servicios en la comisaría del Distrito de Monsefú, 2021?</p> <p>PE5: ¿ Qué relación existe entre la gestión policial y seguridad de la calidad de servicios en la comisaría del Distrito de Monsefú, 2021?</p> <p>PE6: ¿ Qué relación existe entre la gestión policial y la empatía de la calidad de servicio en la comisaría del Distrito de Monsefú, 2021?</p>	<p>seguridad de la calidad de servicios.</p> <p>OE6: Determinar la relación entre la gestión policial y la empatía de la calidad de servicio.</p>					
---	---	--	--	--	--	--

## Anexo 5. Autorización del desarrollo de la investigación

Chiclayo, 15 de octubre del 2021.

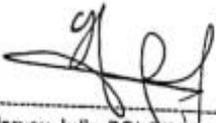
Estimada;  
Dra. Mercedes Alejandrina COLLAZOS ALARCON  
JEFA EPG-UCV-CH

PRESENTE. -

Por intermedio de la presente hago a llegar mi más cordial y efusivo saludo a nombre de la Corporación de Oficiales y Suboficiales pertenecientes a la Región Policial Lambayeque y a la vez comunicarle a Ud., que el suscrito ha autorizado al estudiante Ronald A. TAVARA RODRIGUEZ, identificado con DNI N° 44586349 quien cursa el Programa de Estudios Posgrado en el III Ciclo de la Maestría Pública de la Universidad Cesar Vallejo Chiclayo, para realizar la investigación Científica denominada **"GESTIÓN POLICIAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA COMISARIA SECTORIAL DE MONSEFÚ"**, significándole sobre el particular que dicha investigación ayudará a determinar la relación entre la gestión policial y la calidad de servicio que brindan los efectivos de esa jurisdicción.

Atentamente;



  
Harvey Julio COLCHADO HUAMANI  
CORONEL PNP  
JEFE DE LA REGION POLICIAL LAMBAYEQUE

## Anexo 6. Resultados

Base de datos.sav [ConjuntoDatos3] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 46 de 46 variables

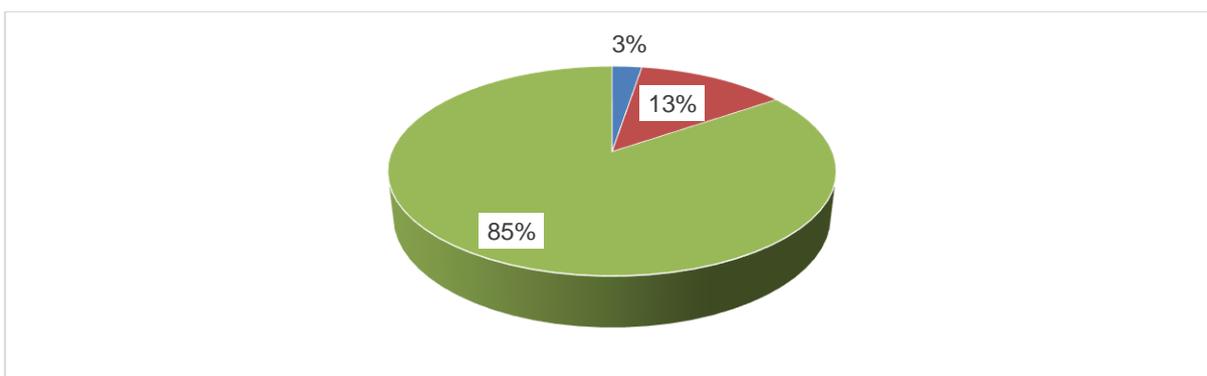
	CAL1	CAL2	CAL3	CAL4	CAL5	CAL6	CAL7	CAL8	CAL9	CAL10	CAL11	CAL12	CAL13	CAL14	CAL15
1	A veces														
2	Casi siempre	A veces	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre				
3	A veces	Casi siempre	A veces												
4	Siempre														
5	Casi nunca	A veces	Siempre	A veces	Siempre	A veces	Siempre	Siempre							
6	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre
7	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre
8	Nunca	Nunca	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Siempre	Casi siempre	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre	Nunca
9	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre								
10	Casi nunca	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre
11	Nunca	Siempre													
12	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre
13	Siempre														
14	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Nunca	A veces	Siempre
15	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre
16	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	A veces
17	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre
18	Casi nunca	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
19	A veces	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre				
20	A veces	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
21	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre
22	A veces	Siempre													
23	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

12:16 20  
09/12/2021

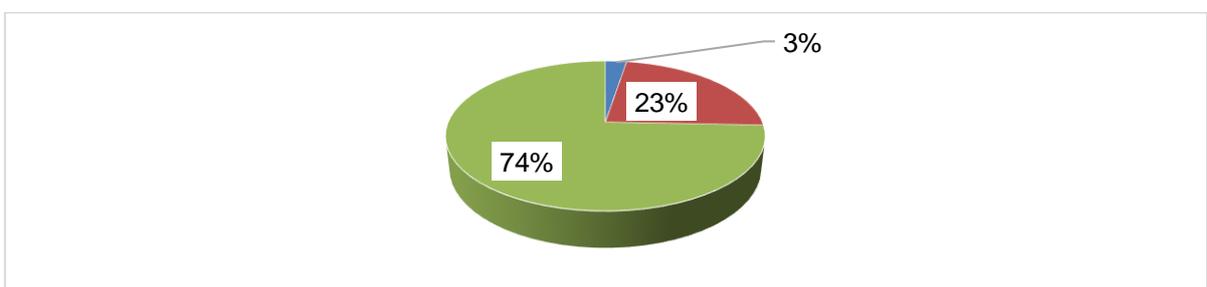
**Figura 1.** Nivel de gestión policial.



Fuente. Tabla 1

Con respecto a los resultados, se tiene que el 85% de los efectivos policiales indicaron que el nivel de gestión policial está en alto, seguido del 13% en medio y el 3% es bajo. La Comisaria de Monsefú, cuenta con todos los procedimientos que involucra actividades como la organización, encaminada a la dirección y control, concerniente en la retroalimentación que abarca la construcción de técnicas que permiten el progreso de la institución policial

**Figura 2.** Nivel de calidad de servicio



Fuente. Tabla 2

En lo que respecta a los resultados, el 74% de los efectivos policiales de la comisaría del distrito de Monsefú indicaron que está en un nivel alto, asimismo el 23% es medio y el 3% bajo. Ante los resultados obtenidos, se destaca que en la entidad de estudio, consideran que la calidad de servicio es importante para promover la confianza del ciudadano en la seguridad.

### *Relación de la gestión policial y seguridad*

		Seguridad	
Rho de Spearman	Gestión policial	Coefficiente de correlación	,820**
		Sig. (bilateral)	,002
		N	39

Conforme a los resultados de la tabla 7, se demuestra que existe relación significativa entre la gestión policial y la seguridad en la Comisaría Distrital de Monsefú, realizando la contrastación de hipótesis se indicó que se acepta la alterna y se rechaza la nula con la correlación de Rho de Spearman 0,820\*\* con un  $p=0,002$ . Respecto a la seguridad, se destaca que los efectivos policiales cuentan con conocimientos en atención, asimismo muestran habilidades con el fin de proyectar confianza y credibilidad, además, suelen transmitir confianza al ciudadano, con ello se siente protegidos en las instalaciones de la comisaria.

### *Relación de la gestión policial y empatía*

		Empatía	
Rho de Spearman	Gestión policial	Coefficiente de correlación	,920**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	39

Conforme a los resultados de la tabla 8, se demuestra que existe relación significativa entre la gestión policial y la empatía en la Comisaría Distrital de Monsefú, realizando la contrastación de hipótesis se indicó que se acepta la alterna y se rechaza la nula con la correlación de Rho de Spearman 0,920\*\* con un  $p=0,002$ . En la Comisaría Distrital de Monsefú, se brinda una atención individual, asimismo se cuenta con un horario conveniente para que los clientes reciban la

atención que requieren, además cuenta con efectivos policiales capaces de cumplir las expectativas del ciudadano.

*Prueba de normalidad general*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	GI	Sig.
Calidad de servicio	,904	44	,001
Gestión policial	,784	44	,000

En la aplicación de la prueba de normalidad se observa que el rango de significancia en cada una de las variables es menor a 0,005 demostrándose así que no tiene una distribución normal.

*Relación de la gestión policial y la calidad de servicio*

		Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Gestión Policial	Coefficiente de correlación	,809**
		Sig. (bilateral)	,002
		N	39

Conforme a los resultados de la tabla 3, se demuestra que existe relación significativa entre la gestión policial y la calidad de servicio en la Comisaria Distrital de Monsefú, se realizó la contrastación de hipótesis indicándose que se acepta la alterna y se rechaza la nula con la correlación de Rho de Spearman 0,809\*\* con un  $p= 0,002$ . Los resultados obtenidos hacen referencia que las organizaciones policiales han sido lentas en lo que respecta a la integración de servicios accesibles y que normalmente responden a las necesidades de los mismos ciudadanos, asimismo que las políticas diseñadas para ampliar las vías, a través de las cuales las personas pueden ponerse en contacto con ellos.