



**UNIVERSIDAD ANDINA**  
**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN**  
**PÚBLICA**



**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL**  
**SERVICIO EN LA COMISARÍA POLICÍA**  
**NACIONAL DEL PERÚ PUNO 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

**Bach. MARILUZ MARLENY NINA CRUZ**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

JULIACA – PERÚ

2025



**UNIVERSIDAD ANDINA**  
**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN**  
**PÚBLICA**  
**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL**  
**SERVICIO EN LA COMISARÍA POLICÍA**  
**NACIONAL DEL PERÚ PUNO 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

**Bach. MARILUZ MARLENY NINA CRUZ**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA**

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

**PRESIDENTE**

:

  
\_\_\_\_\_  
Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

**PRIMER MIEMBRO**

:

  
\_\_\_\_\_  
Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA

**SEGUNDO MIEMBRO**

:

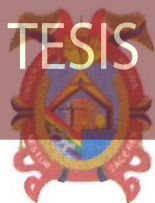
  
\_\_\_\_\_  
Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

**ASESOR DE TESIS**

:

  
\_\_\_\_\_  
Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909 – UNESCO)**



**RESOLUCIÓN N°255-2025-D-FCA-UANCV-J**

Juliaca, 20 de octubre de 2025

**VISTOS:**

El Expediente N° 8865, presentado por **MARILUZ MARLENY NINA CRUZ**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación y defensa de la tesis titulado: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA COMISARÍA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ PUNO 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

**CONSIDERANDO:**

**Que**, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

**Que**, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

**Y estando**, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO** para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (Ia) bachiller: **MARILUZ MARLENY NINA CRUZ**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, en virtud de los considerandos expuestos.

**ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS** para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- \* PRESIDENTE : Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
- \* 1er. MIEMBRO : Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
- \* 2do. MIEMBRO : Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR
- \* ASESOR DE TESIS : Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA
- \*

**ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA** de sustentación como se detalla:

- \* Lugar : salón de Grados y Títulos
- \* Fecha : lunes, 20 de octubre de 2025
- \* Hora : 3: 00 p.m

**ARTICULO CUARTO. – DISPONER** que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretaria Académica, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

**DISTRIBUCIÓN:**

- Unid. Inv. (1)
- Jurados (3)
- Interesado (1)
- Asesor de Tesis (1)
- Archivo FCA (1)



UNIVERSIDAD ANDINA  
“NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ”  
Dr. Leopoldo W. Condori Cari  
DECANO (e)  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



## RESOLUCIÓN N° 584-2025-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 17 de setiembre 2025

### **VISTOS:**

La solicitud de fecha 15 de setiembre del año en curso, presentado por el (la) **Bach. MARILUZ MARLENY NINA CRUZ**, quien ha solicitado cambio de asesor de la tesis titulado: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA COMISARÍA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ PUNO 2024**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**.

### **CONSIDERANDO:**

**Que**, según la Resolución N° 431-2024-UI-FCA-UANCV-J; Aprobación de la PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, Resolución N° 318-2025-UI-FCA-UANCV-J; Aprobación del INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS) titulado: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA COMISARÍA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ PUNO 2024**, para lo cual fue asignado como asesor el Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA.

**Que**, mediante Resolución N° 0219-2025-UANCV-CU-R; de fecha 01 de julio de 2025 acordó Aplicar como medida preventiva de suspensión temporal al docente Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA, y en atención al principio de la primacía del estudiante, es necesario darle viabilidad los trámites; por lo tanto, es admisible el cambio de asesor.

**Estando**, con la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

### **SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR EL CAMBIO DE ASESOR**, a solicitud del (la) Bach. **MARILUZ MARLENY NINA CRUZ**, de la tesis de investigación titulado: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA COMISARÍA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ PUNO 2024**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, debiendo quedar a partir de la fecha como asesor a la Dra. **YENNY ROSARIO ACERO APAZA**.

**ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER**, como nuevo **ASESOR DE TESIS** a la Dra. **YENNY ROSARIO ACERO APAZA**.

**ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER** que la Facultad de Ciencias Administrativas, la Comisión de Grados y Títulos, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA  
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ  
*Roberto Payé Colquehuanca*  
Dr. Roberto Payé Colquehuanca  
DIRECTOR  
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:

- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)

RPC/



## RESOLUCIÓN N° 318-2025-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 16 de julio 2025

### **VISTOS:**

El Expediente: 2025-CU-4169 de fecha 06 de junio de 2025, del **Bach. MARILUZ MARLENY NINA CRUZ**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

### **CONSIDERANDO:**

**Que**, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

**Que**, el (la) **Bach. MARILUZ MARLENY NINA CRUZ**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA COMISARÍA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ PUNO 2024**; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**.

**Que**, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

**Que**, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

**Que**, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR **Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA**.

**Estando**, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

### **SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS)**, para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA COMISARÍA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ PUNO 2024**; correspondiente a la Línea de Investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. MARILUZ MARLENY NINA CRUZ**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, en virtud de los considerandos expuestos.

**ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR**, como **ASESOR** al **Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA**

**ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER**, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

DISTRIBUCIÓN:  
- Decanatura  
- Interesado (1)  
- Archivo FCA (1)  
RPC/



UNIVERSIDAD ANDINA  
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ  
*Roberto Payé Colquehuanca*  
**Dr. Roberto Payé Colquehuanca**  
DIRECTOR  
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



## RESOLUCIÓN N° 431-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 10 de setiembre 2024

### **VISTOS:**

El Expediente: **2024-CU-12413** de fecha 06 de setiembre de 2024, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

### **CONSIDERANDO:**

**Que**, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

**Que**, el (la) **Bach. MARILUZ MARLENY NINA CRUZ**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de **Título: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA COMISARÍA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ PUNO 2024**, conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**.

**Que**, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

**Que**, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la Propuesta de Investigación.

**Que**, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, corroboró la propuesta del ASESOR **Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA**, quien debe ser acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

**Estando**, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

### **SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN**, titulado: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA COMISARÍA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ PUNO 2024**, presentado por el (la) **Bach. MARILUZ MARLENY NINA CRUZ**, en virtud de los considerandos expuestos.

**ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER**, como ASESOR al **Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA**.

**ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER** que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

  
UNIVERSIDAD ANDINA  
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ  
  
**Dr. Sc. S. L. Almaco Aguilar Pinto**  
DIRECTOR  
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:  
- Decanatura  
- Interesado (1)  
- Archivo FCA (1)  
- SLAP/



# 19% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

## Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

## Fuentes principales

- 13% Fuentes de Internet
- 7% Publicaciones
- 15% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



### Metadatos Complementarios

<b>Título de la tesis</b>	
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA COMISARÍA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ PUNO 2024</b>	
<b>Datos de autor</b>	
Nombres y apellidos	MARILUZ MARLENY NINA CRUZ
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	42305281
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0009-0009-5077-1552">https://orcid.org/0009-0009-5077-1552</a>
<b>Datos de asesor</b>	
Nombres y apellidos	YENNY ROSARIO ACERO APAZA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	01324434
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0002-9783-7733">https://orcid.org/0000-0002-9783-7733</a>
<b>Datos del jurado</b>	
<b>Presidente del jurado</b>	
Nombres y apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02389341
<b>Miembro del jurado 1</b>	
Nombres y apellidos	ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02145441
<b>Miembro del jurado 2</b>	
Nombres y apellidos	ROBBINS FLORES AGUILAR
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02426851



<b>Datos de investigación</b>	
Línea de investigación	Administración Pública (5909-UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	<p><b>País:</b> Perú  <b>Departamento:</b> Puno  <b>Provincia:</b> Puno  <b>Distrito:</b> Puno  Comisaría Policía Nacional del Perú Puno  <b>Coordenadas:</b>  <b>Latitud:</b> -15.8404165  <b>Longitud:</b> -70.028449  <b>URL Maps.</b>  <a href="https://maps.app.goo.gl/MV5yTG95bLuz2cd19">https://maps.app.goo.gl/MV5yTG95bLuz2cd19</a></p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Setiembre 2024 – Octubre 2025
URL de disciplinas OCDE <a href="https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html">https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html</a> - Librería	<p><b>Ciencias sociales</b>  <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00</a></p> <p><b>Administración pública</b>  <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02</a></p>



UNIVERSIDAD ANDINA  
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

*Dr. Roberto Payé Coka*  
Dr. Roberto Payé Coka  
DIRECCIÓN  
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN  
UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO  
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo MARILUZ MARLENY NINA CRUZ, identificado con DNI Nro. 42305281, en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional**  
 **Programa de Segunda Especialidad,**  
 **Programa de Maestría o Doctorado**

ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

informo que he elaborado el/la  **Tesis** o  **Trabajo de Investigación**,  **Trabajo Académico** denominada:  
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA COMISARÍA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ PUNO 2024

Asesorado por: Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA

Es un tema original.

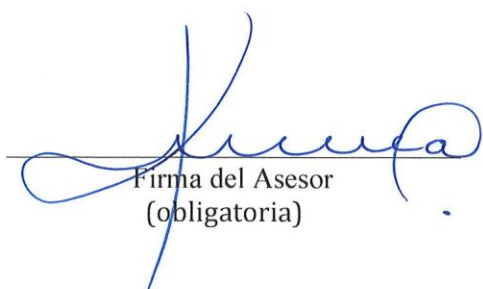
Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 31 de OCTUBRE del 2025



Firma del Asesor  
(obligatoria)



Firma del Estudiante  
(obligatoria)



Huella



## DEDICATORIA

Gracias a mis padres por ser mi motivación en el camino, en vida agradezco mucho sus enseñanzas y valoro sus cuidados, gracias a su amor y confianza, culminé esta meta, que me hace sentir orgullosa y ser referente de sus vidas y a toda mi familia, por ser parte de mi vida. Finalmente agradezco a mi esposo y a mis amados hijos, por entenderme y por brindarme su amor infinito.



## AGRADECIMIENTO

Doy gracias a Dios por la vida y por mostrarme el camino correcto. Gracias a mi alma máter: Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, a la Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública. Finalmente agradezco a la asesora Dra. Yenny Rosario Acero Apaza por compartir sus sabidurías y experiencias al logro de este objetivo tan ansiado.



## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
ÍNDICE DE TABLAS.....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	x

### CAPÍTULO I

#### EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema.....	12
1.2. Delimitación de la investigación.....	14
1.2.1. Delimitación espacial.....	14
1.2.2. Delimitación social.....	14
1.2.3. Delimitación temporal.....	14
1.3. Formulación del problema.....	14
1.3.1. Problema general.....	14
1.3.2. Problemas específicos.....	14
1.4. Justificación del estudio.....	15

### CAPÍTULO II

#### OBJETIVOS

2.1. Objetivo general.....	16
2.2. Objetivos específicos.....	16



**CAPÍTULO III**

**MARCO TEÓRICO REFERENCIAL**

3.1. Antecedentes de la investigación..... 17

    3.1.1. A nivel internacional ..... 17

    3.1.2. A nivel nacional..... 20

    3.1.3. A nivel local o regional ..... 23

3.2. Bases teóricas ..... 27

3.3. Marco conceptual ..... 35

**CAPÍTULO IV**

**HIPÓTESIS**

4.1. Hipótesis general ..... 38

4.2. Hipótesis específica ..... 38

4.3. Variables ..... 38

4.4. Operacionalización de variables ..... 39

**CAPÍTULO V**

**PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN**

5.1. Enfoque de la investigación..... 41

5.2. Método aplicado a la investigación ..... 41

5.3. Tipo de investigación ..... 41

5.4. Nivel de investigación ..... 42

5.5. Diseño de investigación..... 42

5.6. Población y muestra ..... 43

    5.6.1. Población ..... 43



5.6.2. Muestra .....	43
5.7. Técnicas e instrumentos .....	44
5.7.1. Técnica.....	44
5.7.2. Instrumento.....	44
5.8. Confiabilidad y validez del instrumento.....	44
5.8.1. Confiabilidad .....	44
5.8.2. Validez.....	44
5.9. Procedimiento de tratamiento de datos.....	44
5.10. Contrastación de hipótesis .....	45
<b>CAPÍTULO VI</b>	
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	
6.1. Presentación de resultados.....	50
6.2. Discusión de resultados .....	58
CONCLUSIONES.....	66
RECOMENDACIONES .....	68
REFERENCIAS .....	70
ANEXOS .....	78
Matriz de consistencia .....	79
Matriz de datos .....	81
Instrumento.....	82
Validez de instrumento .....	87



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables .....	39
Tabla 2. Estadística de fiabilidad.....	44
Tabla 3. Cálculo de P valor de la hipótesis general.....	45
Tabla 4. Cálculo de P valor de la hipótesis específica 1.....	46
Tabla 5. Cálculo de P valor de la hipótesis específica 2.....	47
Tabla 6. Cálculo de P valor de la hipótesis específica 3.....	48
Tabla 7. Cálculo de P valor de la hipótesis específica 4.....	49
Tabla 8. Prueba de normalidad .....	50
Tabla 9. Correlación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio .....	52
Tabla 10. Correlación entre la calidad de servicio y la planificación.....	53
Tabla 11. Correlación entre la calidad de servicio y la organización.....	55
Tabla 12. Correlación entre la calidad de servicio y la dirección.....	56
Tabla 13. Correlación entre la calidad de servicio y el control .....	57



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama de distribución entre la gestión administrativa y la calidad del servicio.....	52
Figura 2. Diagrama de dispersión entre la calidad de servicio y la planificación .....	54
Figura 3. Diagrama de distribución entre la calidad del servicio y la organización.....	55
Figura 4. Diagrama de distribución entre la calidad del servicio y la dirección .....	57
Figura 5. Diagrama de distribución entre la calidad del servicio y el control.....	58



## RESUMEN

La presente investigación intitulada: Gestión administrativa y la calidad del servicio en la Comisaría Policía Nacional del Perú Puno 2024, tuvo como objetivo general analizar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de la Comisaría Policía Nacional del Perú Puno 2024. El estudio empleó un enfoque cuantitativo con un método deductivo. Se trató de un método aplicado, no teórico. Se buscaron relaciones entre variables. No se realizaron experimentos, solo observaciones, para obtener los datos, se utilizaron encuestas con un cuestionario. El Alfa de Cronbach fue de 0,966 (96,6 %), por lo que el cuestionario mostró una alta consistencia interna, de 530 agentes de policía que realizan tareas administrativas en la Comisaría de Puno, 97 participaron en una muestra. El principal hallazgo muestra una fuerte relación positiva entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, con un Rho de Spearman de 0,822 (82,2 %). El valor p fue de 0,00, superior al alfa de 0,005 obtenido con la Tau de Kendall. Por lo tanto, Se puede ver un vínculo claro entre cómo la comisaría Policial de Puno maneja la gestión y el tipo de servicio que brindó el año 2024. Los datos muestran un nivel de significancia inferior al 5 %.

**Palabras clave:** Calidad del servicio, comisaría, gestión administrativa, Policía Nacional del Perú.



## ABSTRACT

This research, Administrative Management and Service Quality at the Puno 2024 National Police Station in Peru, aims to analyze the relationship between administrative management and service quality at the Puno 2024 National Police Station in Peru. The study used a quantitative approach with a deductive method. It was an applied, not theoretical, method. Relationships between variables were sought. No experiments were conducted, only observations. Data were obtained using questionnaire surveys. Cronbach's alpha was 0.966 (96.6%), indicating high internal consistency. Of the 530 police officers performing administrative duties at the Puno PNP Police Station, 97 participated in the sample. The main finding is a strong positive relationship between administrative management and service quality, with a Spearman's rho of 0.822 (82.2%). The p-value was 0.00, higher than the 0.005 alpha obtained with Kendall's Tau test. Therefore, a clear link can be seen between how the Puno PNP Police Station handles management and the type of service it provides in 2024. The data show a significance level of less than 5%.

**Keyword:** Service quality, police station, administrative management, National Police of Peru.



## INTRODUCCIÓN

La policía está ahí, siempre presente. En la calle, en la comisaría o cuando uno llama por ayuda. Pero detrás de esa presencia visible hay algo que no siempre se toma en cuenta: la manera en que se organizan y cómo administran sus recursos, su tiempo y el trato que le dan al ciudadano. A veces creemos que el problema es solo la falta de personal o el aumento de la delincuencia, pero la verdad es que la calidad del servicio que presta una comisaría no depende solo de eso depende también de cómo se planifica, se organiza, se controla y se dirige ese trabajo desde adentro.

En Puno, como en muchas otras ciudades del país, las personas suelen quejarse de la atención lenta o del poco interés que muestran algunos policías al atender las denuncias por ejemplo uno entra a la comisaría y lo primero que ve son escritorios viejos, papeles por todos lados, quizá un agente tratando de hacer mil cosas al mismo tiempo. En ese caos, la administración se vuelve vital: si no hay una gestión clara y eficiente, el servicio al ciudadano se deteriora. Es decir, no es solo cuestión de “tener policías”, sino de cómo se gestiona lo que se tiene.

Esta investigación nace justamente de esa necesidad de mirar hacia adentro y preguntarnos: ¿hay relación entre cómo se maneja internamente una comisaría y el tipo de atención que se da al público? ¿Influye la planificación, la organización o el control en la calidad del servicio? A simple vista pareciera que sí, pero no habría evidencia concreta que lo sostenga, al menos no en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú en Puno. Por eso se decidió evaluar a los mismos trabajadores del área administrativa, observar cómo realizan sus labores y relacionarlo con cómo percibe la población la calidad del servicio que se brinda.

Más allá de ser una investigación académica, este estudio busca dejar claro que una institución pública no puede mejorar su imagen si no trabaja primero en su propia forma de



organizarse y que la calidad de un servicio policial no se puede separar de la gestión administrativa que lo sostiene y si se ignora esa conexión, se repiten los mismos errores de siempre: largas filas, respuestas tardías, malos tratos, o peor aún, indiferencia ante la emergencia del ciudadano que acude en busca de ayuda.

Así, este estudio no solo analiza números y fórmulas, si no busca entender la conexión, plantear posibles soluciones y abrir el camino para que la gestión pública se mire con otros ojos, más humanos, más críticos y sobre todo más responsables con la realidad en la que vivimos. Porque si la gestión interna cambia, también cambia la forma en que la ciudadanía ve y confía en su policía y eso, más que una teoría, es una necesidad urgente.

Esta investigación está organizada en seis capítulos que van guiando todo el estudio. Primero, se expone el problema que da origen a la investigación, luego se formulan los objetivos y se presenta la base teórica que la sustenta. Más adelante, se plantean las hipótesis y variables, y después se describe cómo se llevó a cabo el proceso metodológico, aunque en la práctica no siempre fue tan exacto como suena. Finalmente, se muestran los resultados y las conclusiones, junto con algunas recomendaciones, cerrando todo con los anexos y las referencias usadas como respaldo.



## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA

#### 1.1. Planteamiento del problema

Busto (2022) confirma que la gestión administrativa abarca todas las tareas y el trabajo que permiten el buen funcionamiento de una empresa. Se trata de aprovechar al máximo lo que se tiene. Alcanzar objetivos, optimizar el funcionamiento y optimizar los recursos. Hammond (2024) afirma que cuando se brinda un excelente servicio, se satisfacen las necesidades y expectativas de las personas, hace que se genere confianza y satisfacción y la vez los hace volver.

La Comisaría Nacional de Policía de Puno-Perú, enfrenta varios problemas para operar y brindar un buen servicio, su infraestructura necesita mejoras, el mobiliario luce viejo y anticuado, el capital intelectual con que cuenta y actúa suele tardar mucho en terminar sus tareas y esto lo agrava aún más por la falta de tecnología y desde luego la población tampoco está contenta. No hay suficientes policías para atender todo, tal es así que los vecinos dicen que esperan demasiado tiempo para recibir ayuda, generándose descontento con el servicio.

Gómez (2021) menciona es interesante señalar que no basta con ofrecer un buen servicio a los usuarios, también debe ser eficiente, por lo que la calidad del servicio se considera un derecho.



Las marcas de todo el mundo buscan constantemente ideas innovadoras, invierten en publicidad y siguen probando nuevas formas de promocionar sus productos. Si el sitio web no cuenta con redes sociales ni herramientas digitales integradas, contratan a los community managers para que les ayuden con la estrategia online. Aprovechar una comunidad puede atraer nuevos clientes y aumentar las ganancias (quizás incluso impulsar el negocio a la rentabilidad). Aun así, lo importante es dar a conocer la marca o la empresa.

El éxito en el trabajo policial suele depender de una gestión sólida. Se puede gestionar bien de diferentes maneras, pero todo empieza con los cuatro pasos básicos de Fayol: planificar, organizar, dirigir y mantener el control.

Las organizaciones policiales de todo el país buscan constantemente nuevas ideas. Trabajan con influencers, invierten en publicidad y prueban constantemente nuevas formas de hacer las cosas gran parte del éxito se debe a una gestión sólida y eficiente. Callohuanca (2020) señala que la gestión consiste en elegir quién dirige las cosas, quién lidera y cómo se mantienen en orden, utilizando reglas y pasos de gestión reales.

La gestión administrativa implica la selección de personal o la toma de decisiones por parte de los responsables de la organización. Se basan en principios y pasos que ayudan a mantener la coherencia en la colaboración. Un gerente participa en diferentes etapas del proceso: planifica el trabajo, organiza, direcciona, coordina y asegurara que todo siga su curso. En resumen, implica coordinar todos los aspectos y garantizar un flujo de trabajo fluido y ser resilientes tal es así que el gerente necesita adaptarse rápidamente a cambios o problemas inesperados.

Mamani (2019) menciona que la calidad del servicio adquirió una gran importancia en los últimos años gracias al surgimiento de nuevas teorías, cada una adaptada a diferentes situaciones a su manera es así que en la Municipalidad Provincial de Sandia (2017) la



relación entre la calidad del servicio y la percepción de los usuarios sobre él fue realmente real y evidente, siendo su mirada un factor crucial para mejorar los servicios públicos.

## **1.2. Delimitación de la investigación**

### ***1.2.1. Delimitación espacial***

Esta investigación se desarrolló dentro de la Comisaría de la Policía Nacional del Perú Puno, ubicada en la ciudad del mismo nombre, en el departamento de Puno.

### ***1.2.2. Delimitación social***

El estudio fue dirigido a los agentes policiales que realizan labores administrativas, no a todo el personal de la comisaría.

### ***1.2.3. Delimitación temporal***

El estudio se llevó a cabo entre los meses de setiembre y diciembre del año 2024. Todo lo que se recolectó de datos, análisis y observaciones se situó en este periodo específico.

## **1.3. Formulación del problema**

### ***1.3.1. Problema general***

¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Comisaría Policía Nacional del Perú Puno 2024?

### ***1.3.2. Problemas específicos***

- ¿Cuál es la relación que existe entre la planificación y la calidad del servicio en la Comisaría Policía Nacional del Perú Puno 2024?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la organización y la calidad del servicio en la Comisaría Policía Nacional del Perú Puno 2024?



- ¿Cuál es la relación que existe entre la dirección y la calidad del servicio en la Comisaría Policía Nacional del Perú Puno 2024?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el control y la calidad del servicio en la Comisaría Policía Nacional del Perú Puno 2024?

#### 1.4. Justificación del estudio

**Justificación teórica:** Diferentes ideas sobre la gestión administrativa y la calidad del servicio ayudan a crear un marco para comprender realmente cómo funcionan las organizaciones. También ofrecen métodos prácticos para garantizar el buen funcionamiento de la administración, lo que contribuye a mejorar la calidad del servicio en cualquier grupo. Una mejor gestión administrativa permite que una comisaría preste mejores servicios.

**Justificación social:** El objetivo de este estudio es que los servicios de seguridad proporcionado por el estado deben tener en cuenta la confiabilidad de los servicios brindados, además de lo bien que lo vea la gente y de lo bien que reaccionen los agentes de seguridad, también tienen que generar confianza en esta seguridad, proporciona empatía a los ciudadanos. Para ello se analizó la administración y el impacto de esta variable en la población de la Comisaría PNP Puno.

**Justificación metodológica:** Dado que esta investigación está elaborada con base en el método científico, al desarrollar herramientas como una encuesta, consideramos la validez interna, la validez externa, la fiabilidad y la validez de la información por lo que se permite que los resultados se ajusten a nuestros objetivos.



## CAPÍTULO II

### OBJETIVOS

#### 2.1. Objetivo general

Analizar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Comisaría Policía Nacional del Perú Puno 2024.

#### 2.2. Objetivos específicos

- Identificar la relación que existe entre la planificación y la calidad del servicio en la Comisaría Policía Nacional del Perú Puno 2024.
- Identificar la relación que existe entre la organización y la calidad del servicio en la Comisaría Policía Nacional del Perú Puno 2024.
- Identificar la relación que existe entre la dirección y la calidad del servicio en la Comisaría Policía Nacional del Perú Puno 2024.
- Identificar la relación que existe entre el control y la calidad del servicio en la Comisaría Policía Nacional del Perú Puno 2024.



## CAPÍTULO III

### MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

#### 3.1. Antecedentes de la investigación

##### 3.1.1. A nivel internacional

Pérez et al. (2022) en su tesis titulada: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de Acuerdo a la Normativa Legal. Febrero. pp. 1077 - 1088. Guayaquil, Ecuador. Llegan a las conclusiones: El estudio reveló que los gerentes cuentan con numerosas herramientas que les ayudan a trabajar mejor en cualquier área de la economía. Todo se conecta como una red de acciones que apuntan a los objetivos que la empresa desea alcanzar, estado u organización privada, lo que suele hacer a través de directores, estrategias implementadas por directivos, comités ejecutivos, comisiones parlamentarias para optimizar la calidad de los servicios, en definitiva, lo que pretendemos y esperamos es fortalecer la administración. Este estudio analiza 17 artículos. De ellos, 5 afirman que la administración es un elemento fundamental para el crecimiento de las instituciones educativas. Se centran en aspectos fundamentales de la administración, como la planificación, la organización, la dirección y la supervisión. La gestión de los diferentes sectores económicos se reduce a las necesidades del área educativa, ya sea en el sector público, en grupos empresariales privados, en organizaciones estatales o al abordar las debilidades de estos entornos. Analizar esto ayuda a comprobar si la gestión funciona correctamente, de modo que las escuelas y los grupos puedan probar nuevas herramientas y aprovechar al máximo sus recursos. Es fundamental



comprender el papel de la administración para obtener mejores resultados. En ocasiones, la gestión del área educativa no recibe la atención suficiente, lo que afecta los resultados.

Filstad y Karp (2020) afirma en su investigación de tesis titulada: *Police leadership as a professional practice. Policing and Society*, 30. Oslo Noruega. Llegan a las conclusiones: En este artículo, evaluamos si un enfoque basado en la práctica puede aumentar nuestra comprensión del liderazgo policial. Este enfoque es una alternativa al modelo de gestión normativo que domina la literatura sobre gestión. El foco normativo suele centrarse en cómo se debe dirigir a los líderes policiales y en las cualidades y habilidades de los líderes policiales. En cambio, nos centramos en lo que hacen los líderes, por qué lo hacen y cuáles son sus prácticas de liderazgo profesional. En 2016 y 2018, realizamos un estudio de investigación cualitativo entre jefes de policía noruegos. 63 entrevistas formales y muchas entrevistas informales. Conversaciones con jefes policiales y subordinados. Al analizar la práctica de la gestión, reconocemos la importancia de las condiciones estructurales, culturales y contextuales, así como la naturaleza nueva y dinámica de la práctica de la gestión. En la práctica, identificamos cuatro dinámicas importantes: generar, relacionar, interpretar/sentir y negociar. Estas dinámicas de práctica involucran relaciones entre gerentes y empleados y generalmente tienen las siguientes características. "Cuidarnos unos a otros" y "nosotros contra ellos" en la práctica de gestión. Interpretar y comprender la 'realidad' de la práctica y producción policial como un logro colectivo. Lenguaje, símbolos, artefactos, tareas policiales relacionadas con su pertenencia/identidad y las conversaciones (silos) de los líderes policiales que "luchan" por los recursos. y continuar creando oportunidades para el ejercicio profesional de los líderes policiales.

Melwich y Mofokeng (2020) *Middle managers influence as role models upon employees morale in the South African Police Service*. Llegan a las conclusiones: En este artículo, los investigadores describen el potencial del aprendizaje social en el liderazgo y



proporcionan estudios de casos empíricos sobre las consecuencias previstas y no deseadas de los puestos directivos intermedios y su potencial para tener efectos positivos o negativos duraderos en los empleados de sus equipos. Servicio de Policía de Sudáfrica (SAPS), Distrito de Policía de Ciudad del Cabo (CCTM). Los hallazgos de este artículo se basan en una encuesta realizada al personal de la comisaría de policía del CCTM. Se utilizó un cuestionario estructurado para explorar cómo los encuestados percibían que los supervisores de nivel medio monitoreaban, influenciaban y comunicaban la visión para crear el futuro deseado. Los datos se analizaron mediante estadística descriptiva y las conclusiones se extrajeron mediante la prueba de bondad de ajuste de chi-cuadrado. La evidencia empírica sugiere que los mandos intermedios no actúan como modelos a seguir, no comunican adecuadamente una visión para lograr los resultados deseados, no cuestionan los sistemas institucionales para lograr cambios y no asesoran o lideran a sus respectivos subordinados. Se recomienda una variedad de estrategias de capacitación basadas en evidencia empírica, incluida la tutoría informal y el seguimiento de futuros o potenciales mandos intermedios. Dada la naturaleza multidisciplinaria de la gestión policial, tal vez valga la pena considerar si un proceso similar podría ser útil para identificar y capacitar a futuros directivos policiales de nivel medio. Por lo tanto, este estudio proporciona principalmente conocimiento empírico sobre las habilidades de liderazgo necesarias para satisfacer eficazmente las demandas de roles futuros.

Abate et al. (2020) en su tesis intitulada implicaciones teóricas y prácticas de la adopción del Modelo de Servicio de Policía Comunitaria en Honduras, concluyen lo siguiente: las fuerzas policiales de América Latina están en proceso de reforma institucional, han llevado a la introducción de nuevas prácticas diseñadas en gran medida para fortalecer los vínculos entre la policía y la comunidad. En Honduras, desde 2016, la policía nacional ha adoptado el modelo nacional de policía comunitaria como parte de un proceso destinado

a cambiar la identidad de la policía, que históricamente ha estado más cerca del ejercicio del poder y control sobre las comunidades y por ende la sociedad. Este trabajo explora el papel intersubjetivo que desempeñan las comunidades en la vigilancia policial con el fin de explorar la naturaleza de la vigilancia comunitaria. Esto y lo anterior apuntan a la necesidad de tomar conciencia de los desafíos a superar al implementar un modelo de policía comunitaria en Honduras.

Özkan (2019) en su artículo: El efecto de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente sobre la fidelidad del cliente, concluye que este artículo analizó cómo la satisfacción del cliente, la calidad del servicio, el valor percibido del servicio, la imagen corporativa y la reputación corporativa configuran la fidelización del cliente y la gestión de las relaciones con el cliente en los bancos turcos. También se investigó el efecto mediador del valor percibido sobre la imagen y la reputación corporativas. Comprender la relación entre los factores que determinan la lealtad de los clientes hacia los bancos puede ayudar.

### **3.1.2. A nivel nacional**

Maco et al. (2023) afirman en la revista académica de la escuela de posgrado de la Policía Nacional del Perú intitulada: “La calidad del servicio de atención al público en una entidad policial”, cuyo objetivo fue analizar la calidad de servicio de atención al público que se brinda en cuerpos de policía y/o dependencias policiales del Perú, identificándose factores significativos que interviene en la calidad del servicio de atención al público como: a un trato amable; capacidad de escucha; compromiso; capacidad de resolución de conflictos; y capacidad para asumir retos en las diferentes dependencias policiales, estos hallazgos son claros e importantes. Estos factores son esenciales para el buen funcionamiento de la policía y la construcción de confianza con la población, asimismo, los valores como de honestidad y respeto son clave para un buen desenvolvimiento del agente de policial. Sin los factores y los valores policiales el servicio al público se ve defectuoso y afectándose la imagen de las



dependencias policiales. Finalmente, los resultados se centran en la necesidad de brindar servicios apropiados de calidad a la ciudadanía.

Burga (2022) en su tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022", realizado en la Universidad Nacional de Ucayali, teniendo como objetivo de investigación determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022, esta investigación es de tipo aplicada, de nivel descriptivo, el diseño aplicado es no experimental, transeccional y correlacional. La muestra estuvo constituida por 97 trabajadores y 103 usuarios, aplicándoseles a los primeros un cuestionario de 20 ítems sobre gestión administrativa, y a los segundos un cuestionario de 20 ítems sobre la calidad de servicio, con un nivel de confiabilidad de excelente, por haber obtenido el valor alfa de Cronbach de 0.912 el primero; y el segundo por haber obtenido valor alfa de Cronbach de 0.909. La prueba de hipótesis se realizó a través del coeficiente de correlación de Spearman, como resultado se obtuvo que la gestión administrativa se relaciona de forma directa media (0,288) y significativa (0.002) con la calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022. Concluyéndose que la Corte Superior pone en práctica los procesos administrativos como es: la planeación, la organización, la dirección y el control le alcanza para lograr una relación directa media y significativa con la calidad de servicio en bien de los justiciables.

Paico (2021) en su tesis titulada: "Gestión Administrativa y su Influencia en la Calidad del Servicio en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú - Pomalca, Chiclayo", concluyéndose que existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión de la comisaría PNP del distrito de Pomalca la calidad del servicio en 2021, esta relación es importante porque el nivel de significancia es inferior al 5% mencionado y el índice de potencia de este coeficiente de gestión es 0,533. Así que, cuando alguien dice que le gusta un poco más la gestión administrativa (solo un punto más), la calidad del servicio aumenta



un 53,3 %. Es una relación bastante sólida. En Pomalca 2021, la planificación en la comisaría del distrito de la PNP afecta directamente la calidad del servicio. La relación es clara. Encontraron un valor de 0,004, inferior al 5 % habitual. Por lo tanto, existe una conexión real entre la configuración de la comisaría del distrito de la PNP de Pomalca y la calidad de su servicio en 2021. La relación es muy significativa en 0,019, que está por debajo del nivel especificado del 5%. La clasificación de la Comisaría Distrital de la PNP de Pomalca está estrechamente relacionada con su servicio a la ciudadanía en 2021. Esta relación no es casual. El resultado fue de 0,001, muy por debajo del 5 %. El control de calidad en la Comisaría Regional de la PNP de Pomalca también mostró una clara relación con el servicio que recibieron los ciudadanos en 2021. Esta relación es claramente significativa ya que el nivel encontrado es 0.002 que es menor que 5.

Soncco (2021) en su tesis de maestría titulada: “Gestión administrativa y calidad de servicio del personal policial de la Comisaría Rural Reque” de la Universidad César vallejo se planteó como objetivo demostrar la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio del personal policial de la comisaria rural Reque, basándose en un enfoque de investigación cuantitativo, de diseño no experimental de nivel correlacional. La población objeto de estudio lo conformaron 30 efectivos policiales activos; para los cual se utilizó dos cuestionarios que fueron sometidos a juicio de expertos y probándose su confiabilidad con la prueba estadística de Alfa de Cronbach, obteniéndose como resultando confiable de: 0,881 y 0.945. Es así que el 80% de los colaboradores consideran que la gestión administrativa es de nivel alto, siendo las dimensiones: planificación y dirección con mayor porcentaje de 67% y 60% respectivamente y el 63% de los colaboradores consideran que la calidad de servicio es de nivel alto; siendo las dimensiones: la fiabilidad y empatía con mayor porcentaje de 60% y 57% respectivamente, analizándose también la correlación de las variables bajo la prueba estadística de Spearman, resultando un valor de 0.815 indicando



una correlación positiva e intensa además se muestra un nivel de significancia de 0,000 siendo este valor inferior al 0,05 del alfa predeterminado. Afirmándose que hay confianza de un 95% entre la gestión administrativa y la calidad de servicio que brindan los colaboradores de la comisaria rural Reque.

Quispe (2020) en su tesis titulada: Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad del Agustino, 2019. Llegó a la conclusión que se establece un vínculo entre variables administrativas municipales y calidad. El enfoque utilizado es cuantitativo, fundamental, correlativo y no experimental. El Rho de Spearman alcanza un 0,874 y el valor p se sitúa en 0,000. Bastante sólido. La razón y la puntuación de eficiencia coinciden con el Rho de Spearman, que es de 0,398 (significancia también de 0,0000). La relación entre las variables principales se puede detectar fácilmente. El Rho de Spearman es de 0,766 y el valor p es de 0,000. En el sector servicios, realmente se puede ver el vínculo aquí, con un Rho de Spearman de 0,808 (la significancia se sitúa en 0,000). Para las variables de investigación en el sector de servicios, el rho de Spearman llega a 0,734 (la significancia es 0,000 nuevamente). Es bastante claro que la fuerza de la relación es alta. Los resultados confirman lo que se esperaba y muestran una fuerte correlación para los datos involucrados.

### ***3.1.3. A nivel local o regional***

Ríos (2024) en su tesis titulada: Gobierno electrónico y gestión administrativa de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno, 2022. Puno Perú. Llega a la conclusión: Este estudio lo deja bastante claro. Los servicios en Perú están estrechamente vinculados a la gestión de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Cuando la universidad implementa servicios en línea, las personas se comunican con mayor facilidad, encuentran información más rápidamente y el papeleo se simplifica en general. Los resultados demuestran por qué es inteligente seguir invirtiendo dinero y esfuerzo en mejores servicios en línea. Esto fortalece la administración y permite a los usuarios disfrutar más de la universidad. También



existe un fuerte vínculo entre la base tecnológica y la gestión universitaria. Si la tecnología hace bien su trabajo, la recopilación de datos se vuelve más fácil, la gente se comunica mejor entre sí y las cosas funcionan mejor. Por lo tanto, es lógico seguir actualizando y mejorando la configuración tecnológica para que todo funcione correctamente. Y una cosa más: el estudio también reveló que el capital humano básicamente, las personas que trabajan en los escritorios es fundamental para el funcionamiento de la universidad. Es algo que la universidad debe tener en cuenta. Contar con una combinación de profesionales cualificados de diferentes áreas, como ingenieros, gerentes, abogados, contadores y otros profesionales, influye significativamente en el buen funcionamiento de las operaciones internas. Al centrarse en la gestión inteligente del personal, se contribuye al mejor funcionamiento de las universidades, se impulsa a los empleados a seguir aprendiendo y se facilita la colaboración entre equipos de diferentes áreas.

Mamani (2023) en su tesis titulada "Gestión Administrativa y Calidad del Servicio Educativo desde la Percepción del PPF en una Institución Educativa Pública, UGEL Azángaro. Puno, 2023". Llega a la conclusión: El modelo de regresión logística regular funciona bien en este caso. Observe el valor pseudo-R<sup>2</sup> de Cox, Snell y Nagelkerke. Este dato lo confirma. Una gestión administrativa sólida suele conducir a una formación de primer nivel. Lo mismo ocurre con una buena planificación. Los resultados de la regresión logística muestran si se planifica bien, la calidad de la educación mejora. Sin duda. Si el modelo de regresión logística funciona correctamente, muestra claramente que una buena organización influye y predice el rendimiento de los servicios educativos. Con una organización sólida, se puede esperar que la calidad de la educación sea bastante alta. Cuando la gestión es precisa, la calidad de la educación aumenta. Las cifras del modelo de regresión lo dicen todo. Cuando existe un control real, la calidad de los servicios educativos mejora. Esto se puede observar en los datos. Lo mismo ocurre con los pseudovalores R<sup>2</sup> de



Cox, Snell y Nagelkerke. Cuando las personas gestionan bien las cosas, las escuelas funcionan mejor.

Frisancho (2022) en su tesis titulada: Gestión administrativa y calidad de servicio en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno –2022. Llega a la conclusión: Los usuarios ven claramente lo que ofrece el GAT. Las variables de servicio presentan una correlación moderada. El componente organizativo obtiene una puntuación de correlación de 0,583. El resultado final de controlar por dimensiones y variables de calidad del servicio es 0,613, siendo la organización y el control los más relevantes. Asimismo, la planificación y la orientación no son del todo irrelevantes para el proceso de gestión general. Este trabajo está amparado por la Administración de Licencia Internacional Creative Commons Attribution 4.0.15, la cual es de gran importancia para esta entidad porque es la herramienta definitoria de adaptación a los constantes cambios para poder atender mayores niveles de exigencia y monitorear los niveles de satisfacción de los usuarios.

Rodríguez (2022) en su tesis titulada: Gestión administrativa y el desempeño en el área de logística de la X-MACREPOL-Puno, Período 2020. Puno Perú. Llega a las conclusiones: Los resultados apuntan a una fuerte relación entre la administración y el buen funcionamiento de las cosas. ¿La puntuación de la prueba Spearman Rho? 0.728. Así que cuando la administración mejora, las puntuaciones de logística para X-MACREPOL-PUNO también suben. Esto es una victoria para todo el lugar. En cuanto a la planificación administrativa, la conexión se encuentra más bien en un rango medio. La prueba dice 0.467. A medida que aumenta el rendimiento, la planificación en el departamento de logística mejora. Promoción. El estudio muestra una clara relación positiva entre la organización de la administración y el rendimiento. Con una correlación de 0.731 en la prueba Spearman Rho, lograr una buena organización en la logística significa que X-MACREPOL-PUNO



funcionará con mayor fluidez y hará las cosas mejor. Por último, encontraron una gran relación positiva entre la capacidad ejecutiva y el rendimiento de toda la operación administrativa. El valor de la prueba se sitúa en 0.616. Por lo tanto, con habilidades ejecutivas más sólidas, la promoción en logística recibe un verdadero impulso. En X-MACREPOL-PUNO, un control administrativo más estricto conlleva un mejor desempeño. La prueba rho de Spearman arrojó una puntuación de 0.581, por lo que un mayor enfoque en el control logístico realmente compensa. Esto es fundamental para obtener mejores resultados.

Bonifacio (2019) en su tesis titulada: Gestión del conocimiento y trabajo administrativo en el personal de una oficina de la Unidad Administrativa Educativa Local (UGEL) de San Román en 2019. El estudio mostró una clara relación entre la gestión del conocimiento y la forma en que el personal realizó su trabajo diario en la oficina de la UGEL ese año (significancia Rho de Spearman = 0,000). Cuando las personas gestionan la información correctamente, la planificación se simplifica, los pasos cobran mayor sentido y las cosas mejoran constantemente, tanto para quienes trabajan dentro como fuera de la oficina. Los investigadores observaron cómo la sede UGEL de San Román elaboró sus planes en 2019, de alguna manera vinculados a la gestión del conocimiento (significancia Rho de Spearman= 0.000). Lo que está claro es que la planificación será más importante o específica a medida que se comprenda mejor el problema y se gestione mejor la información. Cuando la información está mejor organizada y procesada adecuadamente en relación con la ejecución del plan, es necesario determinar la organización o, más específicamente, cuando la organización decide seguir mejor el plan, es necesario conocer la información necesaria para ello. finalidad, ya sea una base de datos o información adecuada para instituciones y/u organizaciones. Investigadores constataron que la gestión del conocimiento y el funcionamiento de la orientación van de la mano. Después de planificar y organizar las



cosas, guiar al grupo se vuelve importante y es entonces cuando comienza la verdadera prueba: impulsar el plan para alcanzar las metas. Realmente tienes que controlar cada parte del plan y organizar toda la información para guiar bien las cosas. Hacer esto lleva a enfrentar el desafío. La conclusión de la investigación: cuanto más sabes, mejor puedes mantener las cosas bajo control.

## **3.2. Bases teóricas**

### **3.2.1. Gestión administrativa**

La administración implica gestionar las tareas diarias que mantienen el buen funcionamiento de una organización.

Las personas en estos puestos guían las tareas, se aseguran de que todos colaboren y mantengan la vista puesta en el panorama general. Al dirigir las tareas y mantener al personal enfocado, resuelven problemas y ayudan a la empresa a alcanzar sus objetivos. Y, a veces, se trata de gestionar muchas cosas a la vez. Una buena gestión ayuda a la organización a lograr buenos resultados de forma sistemática (Enciclopedia de Conceptos, 2024).

La administración es el área en la que la empresa tiene que usar lo que tiene de la mejor manera para alcanzar los objetivos en un tiempo determinado, y luego ajustar las cosas dependiendo de qué tan cerca esté de esos objetivos.

La administración se encarga de garantizar que la empresa utilice sus recursos de la mejor manera para alcanzar los objetivos (Escuela de Negocios Euroinnova, 2024).

Los procesos de gestión empresarial son una auténtica pesadilla para empleados y proveedores.

Tomemos como ejemplo la facturación. Para algunas empresas, los procesos de procesamiento de pagos son extremadamente complejos, burocráticos, lentos e ineficientes. Lo mismo se aplica a los problemas de gestión de documentos y procesamiento de datos

empresariales, que pueden manejarse de manera muy flexible y eficiente, o pueden volverse muy complejos y consumir mucho tiempo (Sánchez, 2021).

La administración abarca la planificación, organización, guía y supervisión de todo lo que la empresa hace para alcanzar sus objetivos. La junta directiva quiere sacar el máximo provecho de un equipo y de las herramientas con las que cuenta. La gerencia supervisa que el personal haga su trabajo y persiga objetivos claros. A veces, también se ponen manos a la obra, como el resto, para resolver problemas y tomar decisiones. Mantener la vista puesta en el panorama general es fundamental, ya que, de lo contrario, se les escapan cosas. Es fundamental "La gestión administrativa implica la aplicación efectiva y eficiente de procedimientos administrativos integrados a través de la planificación, organización, integración de recursos, gestión y control" (Salazar, 2023).

La gestión planifica objetivos específicos y desarrolla estrategias para mostrar cómo alcanzar esos objetivos. Cuando una organización comienza a crear un diseño, como un organigrama, puede tener una idea de cómo es el proceso a completar.

Durante la gestión tenemos diferentes formas de concretar proyectos u objetivos, básicamente el talento juega un papel importante en diversas tareas operativas. Si se omiten o se descuidan los pasos establecidos previamente, todo el proyecto puede desmoronarse. Por eso un buen control es tan importante. Siempre está vinculado al talento (van de la mano) (Vivanco, 2023).

### **Importancia de la gestión administrativa:**

La administración de la empresa es central y es la base para la ejecución de las tareas y el desarrollo del potencial con el fin de alcanzar las metas trazadas y promover su supervivencia y crecimiento.

Es por estas razones que se puede decir que la administración intenta utilizar los recursos para que la empresa pueda alcanzar sus objetivos. Los responsables de este trabajo

deben tener conocimientos sobre el uso adecuado de los recursos financieros, físicos y humanos para que la empresa opere exitosamente. La gestión implica planificar, organizar, tomar medidas y supervisar el progreso para alcanzar objetivos específicos con las personas y cualquier otra cosa que se tenga. En resumen, la administración crea y mantiene un espacio donde las personas trabajan juntas y logran resultados en equipo.

Construir una mejor economía, mejorar el funcionamiento de la sociedad, facilitar el funcionamiento de las cosas. Eso es precisamente lo que los gerentes de hoy deben abordar. Una buena gestión está directamente relacionada con el gobierno corporativo. Si los líderes hacen bien su trabajo, se alcanzan muchos objetivos, como el dinero, la sociedad e incluso la política. Si no, todo se complica;

“Ahora que sabes qué es la administración y cómo funciona en los negocios, sabes que es un elemento clave para el éxito empresarial (Universidad de Costa Rica Latina, 2020).

### **Características de la gestión administrativa:**

La gestión administrativa es responsabilidad del gerente administrativo, quien supervisa el funcionamiento de la organización y garantiza el flujo eficiente de información y el uso eficiente de los recursos. Agrega valor a la organización identificando prácticas obsoletas y desarrollando procesos que impulsen la mejora.

Los directivos administrativos suelen ser responsables de un equipo de trabajo formado por directivos, analistas y directivos. Son varias las responsabilidades que debe desempeñar un gerente administrativo y su equipo:

- Desarrollar nuevas políticas, estándares y métodos de trabajo.
- Dirigir diferentes equipos de trabajo.
- Supervisar el presupuesto de la empresa y asegurar su correcta utilización.
- Sugerir mejores maneras de gestionar la gestión del personal.



- Supervisar la remuneración de los empleados.
- Organizar cursos y capacitaciones para el personal que ayuden a crecer.
- Supervisar el ambiente laboral periódicamente, realizar estudios y estar al tanto de las novedades.
- Sugerir nuevas ideas, compartir informes y mantener a la junta directiva informada.
- Organizar reuniones efectivas cuando sea necesario para debatir puntos importantes.
- Proporcionar retroalimentación a los miembros del equipo. Ayudar a mejorar su rendimiento.
- Preparar planes y previsiones de ventas.
- Seleccionar estrategias de ventas.
- Diagramar la distribución del espacio de trabajo para los empleados. (Enciclopedia concepto, 2024)

### **Dimensiones de la gestión administrativa:**

#### ***3.2.2. Planificación***

Es la primera función necesaria para guiar las etapas posteriores y desarrollarse con éxito. Esto significa determinar lo que quieres lograr, elegir objetivos y luego clasificar lo que necesitas y las acciones que debes tomar en un tiempo determinado. Puedes hacer esto mirando dentro de tu propio grupo y verificando lo que sucede a tu alrededor, por ejemplo, utilizando herramientas de análisis como las "cinco fuerzas de Porter" o el "FODA" (Enciclopedia concepto, 2024).

#### ***3.2.3. Organización***

Incluye la creación de una estructura que gestiona al personal y el dinero que la empresa tiene para planificar, expandir su trabajo y alcanzar sus objetivos. La empresa

define las partes principales, clasifica las tareas por puesto y selecciona a las personas adecuadas para cada una (Enciclopedia concepto, 2024).

#### **3.2.4. Dirección**

Analiza cómo implementar el plan y ayudar a todos a alcanzar las metas mediante un liderazgo sólido, un estímulo genuino y mensajes claros. Esto implica encontrar maneras de mantener el entusiasmo de las personas a lo largo del camino, asegurar la comunicación entre todos los miembros del equipo y establecer mecanismos para supervisar el progreso constantemente. (Enciclopedia concepto, 2024).

#### **3.2.5. Control**

Esto incluye comprobar si las tareas diarias se realizan según las estrategias planificadas para optimizar decisiones, solucionar problemas, ajustar ciertas actividades y verificar el resultado. Todo esto es trabajo administrativo. Debe hacerse correctamente y abiertamente. Si mides los resultados y ves cómo se comparan con lo planeado, abres la puerta a una mejora continua (Enciclopedia concepto, 2024).

#### **3.2.6. Calidad del servicio**

Cubre lo que los clientes quieren y esperan. La confianza se construye de inmediato. Para lograrlo, necesitas usar estrategias inteligentes y buscar siempre maneras de mejorar tu servicio, desde la forma en que te comunicas con el equipo hasta el trato personalizado con tus clientes, las empresas pueden enfocarse en diferentes áreas para mejorar los estándares de servicio y destacarse en el mercado altamente competitivo. Aquí veremos cómo mejorar un servicio, profundizando en formas simples y reales de brindarles a los clientes una excelente experiencia (Hemmonds, 2024).

González, et al. (2020) afirma que la calidad del servicio significa hacer lo necesario para que los usuarios estén contentos y cumplir lo que esperan de un servicio.

### 3.2.7. *Fiabilidad*

Alzaydi et al. (2018) señalan la necesidad de que las organizaciones brinden servicios a sus clientes con precisión y puntualidad. También afirman que es importante que las organizaciones cumplan sus promesas. Según Sánchez et al. (2017) la confiabilidad implica cumplir con los plazos y ajustarse a los plazos y características que la agencia promete ofrecer. (Sánchez et al., 2017).

La fiabilidad, también conocida como confiabilidad, se refiere al grado de estabilidad y consistencia de una prueba o instrumento de medición en múltiples usos. Incluso hacemos mediciones automáticas todos los días para completar ciertos procesos. También hemos desarrollado la capacidad de medir instrumentos para evaluar objetos de investigación. Pero cómo sabemos que estas medidas son correctas y apropiadas, en los primeros tres ejemplos, pueden ser más difíciles de probar porque provienen en gran medida de la sabiduría popular, pero en las disciplinas científicas es algo más fácil demostrar su validez debido a la sistematización del proceso de medición.

De ahí el término fiabilidad, cuando se usa repetidamente en condiciones similares. En otras palabras, la fiabilidad se refiere al grado en que los puntajes de las pruebas varían entre múltiples pruebas. Por lo tanto, si la desviación es grande, el instrumento se considera inexacto; por el contrario, si la desviación es pequeña, el instrumento es bastante preciso. Estos cambios pueden deberse a la influencia de variables externas. Para evitar la influencia de estas variables se decidió sistematizar el instrumento de medición.

Este proceso nos permite tomar medidas que, cuando se aplican en circunstancias similares (por ejemplo, tiempo de ejecución, instrucciones similares, ejemplos, asignación de contenido, etc.), logran valores similares (Villanueva, 2024).

El concepto de fiabilidad deber ser entendido, básicamente, de dos maneras. Como fundamental para la continuidad de la vida diaria, en la que hay de por medio un



“conocimiento” (que proporciona los sistemas abstractos) que es desconocido por los legos, así como en las consecuencias de dicho “conocimiento”. El conocimiento producto de las ciencias sociales da como resultado la “indeterminación”. y en ese sentido se entiende que fiabilidad denota confianza en una persona o sistema, según un conjunto dado de resultados o acontecimientos (Gonzales, 2003).

### **3.2.8. Capacidad de repuesta**

La capacitación debe centrarse en mejorar las capacidades de respuesta policial en todos los niveles y en la planificación y gestión óptimas de las asignaciones presupuestarias. Para garantizar que haya recursos mínimos disponibles para un desempeño óptimo del personal. Ser receptivo a los clientes requiere comprender sus necesidades y expectativas para lograr su satisfacción y lealtad.

Podemos pensar en la calidad como el trabajo que, en la práctica, busca cerrar la brecha entre eficiencia y eficacia policial, entre lo óptimo en condiciones ideales y lo óptimo en condiciones reales. Es importante recordar que la calidad debe adaptarse a la capacidad de respuesta del usuario, ya que evalúa los aspectos personales, psicológicos y sociales del usuario específico, lo que significa componentes de variabilidad científicamente inexplicables debido a la falta de conocimiento. (desconociendo las mejores alternativas para cada usuario específico.

Frente al usuario, el policía se mueve entre la máxima eficiencia (hacer cosas que no se deben hacer) y la máxima eficiencia (no hacer cosas que no se deben hacer). Cuando se analiza quién debería hacer qué, las políticas alternativas desde abajo son muy importantes (y no al revés, como suele ser el caso). Todo ello corresponde al lema de seguridad: "La máxima calidad con la mínima cantidad, lo más cerca posible del usuario" (Elsevier, 2023).

### **3.2.9. Seguridad**

Otra dimensión expresada por los autores Sánchez et al. (2017) en materia de seguridad, la competencia implica conocer bien el trabajo, tener la actitud adecuada y asegurarse de que la gente confíe en ti. El trato policial, la rapidez con la que se recibe ayuda y la forma en que el personal se comporta con los clientes son factores clave para generar una sensación de seguridad, así como tener un enfoque claro y oportuno en lo que brinda la organización. a sus clientes.

### **3.2.10. Empatía**

Sánchez et al. (2017) afirman que la empatía implica estar realmente dispuesto a ayudar a proteger y cuidar bien a las personas que viven allí. Esto describe bastante bien lo que significa la empatía.

Afroj et al. (2021) descubrieron que la brecha de empatía ponderada hace que sea importante que las instituciones impulsen la participación ciudadana a la hora de difundir lo que hacen.

### **3.2.11. Elementos tangibles**

Estos incluyen la apariencia física de un objeto o material en un entorno policial que los usuarios pueden percibir y apreciar.

Estos elementos incluyen la higiene y el control de las instalaciones, la calidad del equipo utilizado en la comisaría y comportamiento de policías, y los excelentes materiales de comunicación utilizados, como manuales educativos y materiales informativos.

Estos aspectos son muy importantes en una comisaría porque afectan la forma en que los usuarios reciben un servicio excelente. Pueden juzgar la calidad de la atención en función de elementos específicos que perciben, mientras que ignorar estos aspectos puede crear una percepción negativa de la calidad, incluso si la atención es efectivamente de buena calidad (Solstad y Petterson, 2020).



### 3.3. Marco conceptual

Calidad:

La calidad, dentro de una organización o entorno productivo, se entiende como la capacidad de un servicio, producto, proceso o sistema para cumplir o superar las expectativas de quienes lo usan o reciben. No es un estado fijo, sino un compromiso constante con la eficiencia, la mejora continua y la satisfacción del usuario. Hablar de calidad implica hablar de coherencia entre lo que se promete y lo que se entrega, y de un enfoque sistemático para perfeccionar cada detalle que forma parte de la experiencia del cliente o usuario final.

Consistencia interna:

La consistencia interna es un indicador clave en la evaluación de instrumentos de medición, como encuestas o cuestionarios. Su función es decirnos qué tan bien están funcionando los ítems o preguntas para medir una misma idea o concepto. Si todas las partes del instrumento apuntan hacia lo mismo y muestran una relación adecuada entre sí, se puede decir que el resultado es confiable. Una buena consistencia interna permite asegurar que los datos recogidos sean coherentes y válidos para el análisis posterior.

Capacitación:

La capacitación es un proceso estratégico dentro de las organizaciones. No se trata solo de enseñar o transmitir información, sino de desarrollar habilidades, actitudes y conocimientos que permitan a los trabajadores desempeñarse con mayor eficiencia. Es una inversión pensada en el crecimiento tanto de la persona como del entorno laboral. Cuando una empresa identifica sus necesidades y planifica la capacitación correctamente, crea mejores condiciones para alcanzar sus metas y fortalecer sus procesos.

Comisaría:



Una comisaría es una institución policial donde se centralizan diversas funciones ligadas a la seguridad ciudadana. Es un espacio físico organizado y administrado por un comisario, encargado de supervisar las operaciones. Desde ahí, la policía ofrece servicios como recepción de denuncias, patrullaje, intervenciones y apoyo a la comunidad. Funciona como un punto de contacto entre el ciudadano y la autoridad policial en temas de seguridad y orden público.

#### Competencia:

La competencia es la capacidad que tiene una persona para realizar una tarea o actividad de forma eficaz. No solo involucra conocimientos teóricos o técnicos, sino también habilidades prácticas, actitudes, y formas de relacionarse con los demás. Ser competente en algo implica poder aplicar lo aprendido en la vida cotidiana o profesional, obteniendo resultados positivos. Es un concepto fundamental en el ámbito educativo y laboral, ya que permite evaluar tanto el potencial como el desempeño real de una persona.

#### Instalación:

La instalación hace referencia tanto al proceso de poner algo en su lugar adecuado como al resultado de ese proceso. Puede significar ubicar un objeto, establecer un sistema o acondicionar un espacio para un fin específico. También se refiere al conjunto de elementos que conforman una estructura o edificio destinado a una actividad concreta, como una fábrica, laboratorio, o centro educativo. En ambos casos, la instalación representa una base física y funcional necesaria para que una actividad se realice correctamente.

#### Instrumento:

Un instrumento es un medio diseñado para alcanzar un fin determinado. Puede ser un objeto físico, como una herramienta de trabajo, o simbólico, como un cuestionario o protocolo. Lo importante es su función: facilitar la acción, medir algo o apoyar un proceso.



En el campo de la investigación, por ejemplo, un instrumento es clave para recolectar datos válidos y confiables. En términos simples, el instrumento es aquello que usamos para lograr lo que queremos.

#### Policía:

La policía es una institución del Estado encargada de mantener el orden público, hacer cumplir la ley y proteger a la ciudadanía. Su labor se fundamenta en la prevención, intervención y control de situaciones que puedan alterar la paz social. Actúa bajo la autoridad del gobierno y tiene la responsabilidad de responder ante emergencias, investigar delitos y brindar apoyo a quienes lo necesiten. La policía es, en esencia, una fuerza de seguridad al servicio de la sociedad.

#### Tangible:

Lo tangible es aquello que se puede percibir a través de los sentidos, especialmente mediante el contacto físico. Se refiere a objetos o elementos que pueden verse, tocarse, medirse o manipularse directamente. En el ámbito empresarial, lo tangible incluye los bienes materiales, las instalaciones o cualquier recurso físico que pueda ser evaluado de forma concreta. La tangibilidad facilita la detección, el control y la valoración de un elemento dentro de una organización o sistema.

#### Variabilidad:

La variabilidad representa los cambios o diferencias que pueden presentarse en un proceso, producto o resultado. Puede deberse a factores internos como errores en la ejecución o externos como condiciones del entorno. Reconocer la variabilidad es clave para mejorar la precisión y estabilidad de cualquier sistema. Cuando se entiende dónde y cómo varía un proceso, se abre la puerta a la mejora continua, permitiendo reducir fallas y brindar resultados más consistentes.



## CAPÍTULO IV

### HIPÓTESIS

#### 4.1. Hipótesis general

Existe relación significativamente entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Comisaría Policía Nacional del Perú Puno 2024.

#### 4.2. Hipótesis específica

- Existe relación significativamente entre la planificación y la calidad del servicio en la Comisaría Policía Nacional del Perú Puno 2024.
- Existe relación significativamente entre la organización y la calidad del servicio en la Comisaría Policía Nacional del Perú Puno 2024.
- Existe relación significativamente entre la dirección y la calidad del servicio en la Comisaría Policía Nacional del Perú Puno 2024.
- Existe relación significativamente entre el control y la calidad del servicio en la Comisaría Policía Nacional del Perú Puno 2024.

#### 4.3. Variables

V1. Gestión administrativa.

V2. Calidad del servicio.

## 4.4. Operacionalización de variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de las variables*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>V1</b> Gestión administrativa  (Salazar, 2023).	Planificación	<ul style="list-style-type: none"><li>• Asignar recursos</li><li>• Objetivos establecidos</li><li>• Procedimientos</li><li>• Ejecutar estrategias</li><li>• Planificación personal</li><li>• Labores diarias</li></ul>
	Organización	<ul style="list-style-type: none"><li>• Responsabilidades</li><li>• Recursos humanos</li><li>• Comunicación</li><li>• Metas y políticas</li><li>• Coordinación</li><li>• Canales de comunicación</li></ul>
	Dirección	<ul style="list-style-type: none"><li>• Objetivos trazados</li><li>• Conflictos</li><li>• Actividades planificadas</li><li>• Liderazgo adecuado</li><li>• Cumplimiento de metas</li><li>• Toma de decisiones</li></ul>
	Control	<ul style="list-style-type: none"><li>• Seguimiento eficaz</li><li>• Reportes de periódicos</li><li>• Proceso administrativo</li><li>• Supervisión</li><li>• Instrumentos</li><li>• Ejecutar acciones</li></ul>

VI. Calidad del servicio (Hemmonds, 2024).	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Servicio oportuno</li><li>• Actividades</li><li>• Informes confiables</li><li>• Capacidad</li><li>• Programas</li><li>• Capacitación y especialización</li><li>• Seguridad ciudadana</li><li>• Atención a la ciudadanía</li><li>• Intervenir a solicitud</li></ul>
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"><li>• Necesidades y preocupaciones</li><li>• Valores</li><li>• Resolver consultas</li><li>• Solucionar problemas</li><li>• Atención inmediata</li><li>• Recursos requeridos</li></ul>
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Efectiva</li><li>• Trato debido</li><li>• Enfoque oportuno</li><li>• Inspira confianza</li><li>• Pilar esencial</li><li>• Brinda al usuario</li><li>• Confianza en el personal</li><li>• Información protegida</li></ul>
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tarea asignada</li><li>• Muestra empatía</li><li>• Amable</li><li>• Respeto recíproco</li><li>• Interés sincero</li><li>• Evidencia respeto</li></ul>
	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"><li>• Recursos suficientes</li><li>• Tecnología</li><li>• Servicio eficiente</li><li>• Infraestructura</li><li>• Satisfacción global</li><li>• Establecer específicamente</li><li>• Déficit de elementos y personal</li><li>• Atención al público</li></ul>

*Nota.* Elaboración propia.



## CAPÍTULO V

### PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

#### 5.1. Enfoque de la investigación

La presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo. Según *QuestiónPro* (2023) en un entorno de investigación, la investigación cuantitativa es una técnica popular para la recopilación de datos. La información que necesita saber sobre este tema se proporciona a continuación.

#### 5.2. Método aplicado a la investigación

Para la actual indagación se utilizó el método deductivo. *Aspasia* (2021) menciona que el método deductivo es un procedimiento de investigación que utiliza métodos de razonamiento que van desde el razonamiento lógico general hasta hechos específicos basados en leyes o principios. En otras palabras, es un método lógico para sacar conclusiones a partir de un conjunto de principios.

#### 5.3. Tipo de investigación

Este estudio analiza cómo la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio en la Comisaría Nacional de Policía del Perú, Puno 2024. Adopta un enfoque aplicado. *Nieto* (2018) afirma que la investigación aplicada debe explicar, mostrar y abordar problemas del mundo real. Procede a través de una serie de procedimientos, presentando posibles soluciones dadas por la ejecución del comportamiento humano. De esta manera, la mención del trabajo de investigación estará acompañada de una perspectiva cuantitativa que

defina los atractivos y relaciones entre las variables, la cual utilizará información numérica y tablas de datos que confirmarán las hipótesis planteadas (Nicaragua, 2018).

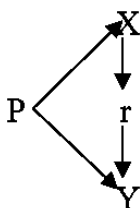
#### 5.4. Nivel de investigación

Se utilizó el nivel de investigación correlacional según QuestionPro (2024) la investigación a nivel correlacional analiza cómo se conectan dos cosas. El investigador mide ambas y comprueba si se mueven juntas sin modificar nada. Ningún factor externo interfiere. Básicamente, busca patrones entre dos variables.

#### 5.5. Diseño de investigación

El diseño aplicado es el no experimental y al no ser manipuladas estas variables se presentará un estudio correlacional que revelará los conceptos y aclarará las situaciones que se relacionan. de la misma manera, nos permitirá que la observación de estas dos coincidencias inconsistentes, así como el sustento transversal de que la recolección de datos se da en un tiempo y espacio específico, su objetivo es detallar variables y sus interrelaciones en su momento (Hernández et al. 2014) un diagrama que muestra diseños relacionados.

Esquema.



*Dónde:*

P: Población

X: Gestión Administrativa

Y: Calidad del Servicio

r: Correlación



## 5.6. Población y muestra

### 5.6.1. Población

Son 530 policías trabajando en tareas administrativas en la Comisaría PNP de Puno, Carrasco (2018) cita que una población se refiere simplemente a cualquier grupo de personas o cosas que comparten algo en común.

### 5.6.2. Muestra

El estudio analizó a noventa y siete policías de la Comisaría PNP de Puno. Todos ellos realizan labores administrativas, como lo expresan Hernández y Mendoza (2018) la muestra es solo una parte del grupo completo, ya sean personas, empresas, pacientes u otros.

Se utilizó un muestreo probabilístico con población finitas y cuya fórmula es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{(N - 1)E^2 + Z^2 pq}$$

N: significa el tamaño total de la población, que es de 530 policías.

P: es la proporción de trabajadores administrativos con una característica, aquí de 0,50.

Q: representa la proporción de trabajadores administrativos sin la característica, también de 0,50.

Z: es 1,96, que coincide con el nivel de confianza del 95 % en una distribución normal.

E: es el error de muestreo establecido en 0,09.

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50)(0.50)(530)}{(530 - 1)(0.09)^2 + (1.96)^2 (0.50)(0.50)}$$

N= 97.

## 5.7. Técnicas e instrumentos

### 5.7.1. Técnica

La técnica que se utilizó es la encuesta.

### 5.7.2. Instrumento

El instrumento que se utilizó es el cuestionario.

## 5.8. Confiabilidad y validez del instrumento

### 5.8.1. Confiabilidad

Se uso el Alfa de Cronbach comprobar la confiabilidad, como dice Pérez (2022).

**Tabla 2**

*Estadística de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,966	60

*Nota.* Elaborado mediante el SPSS V23.

### **Interpretación:**

El alfa de Cronbach es de 0,966 o 96,6 %. Esto demuestra que el cuestionario tiene una alta consistencia interna. Es una puntuación bastante sólida.

### 5.8.2. Validez

La validación fue por medio del juicio de un experto.

## 5.9. Procedimiento de tratamiento de datos

Los investigadores realizaron el estudio "Gestión administrativa y calidad del servicio en la Comisaría PNP de Puno 2024" entre el 1 y el 20 de diciembre de 2024. Tras recopilar la información en campo, utilizaron el sistema IBM SPSS para ordenar y dar sentido a las cifras.

## 5.10. Contrastación de hipótesis

### Planteamiento de hipótesis general:

Ho: Existe relación significativamente entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Comisaría Policía Nacional del Perú Puno 2024, no es significativo.

Ha: Existe relación significativamente entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Comisaría Policía Nacional del Perú Puno 2024, es significativo.

### Nivel de alfa:

0.05 (5%)

### Estadística de prueba:

#### Tabla 3

*Cálculo de P valor de la hipótesis general*

		Valor	Error estandarizado asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,658	,047	13,698	,000
N de casos válidos		97			

*Nota.* Elaboración propia mediante el SPSS V23.

### Decisión:

La prueba Tau-b de Kendall arroja una puntuación de 0,000, inferior a 0,05 alfa. Por lo tanto, existe una relación real entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú en Puno en 2024.

**Planteamiento de hipótesis específica 1:**

Ho: Existe relación significativamente entre la planificación y la calidad del servicio en la Comisaría Policía Nacional del Perú Puno 2024, no es significativo.

Ha: Existe relación significativamente entre la planificación y la calidad del servicio en la Comisaría Policía Nacional del Perú Puno 2024, es significativo.

**Nivel de alfa:**

0.05 (5%).

**Estadística de prueba:****Tabla 4**

*Cálculo de P valor de la hipótesis específica 1*

		Valor	Error estandarizado asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,483	,063	7,531	,000
N de casos válidos		97			

*Nota.* Elaboración propia mediante el SPSS V23.

**Decisión:**

La prueba Tau-b de Kendall arrojó un resultado de 0,000, que es menor que 0,05. Esto significa que la planificación y la calidad del servicio en la Comisaría Nacional de Policía del Perú, Puno 2024, realmente están conectadas de forma significativa. Así que sí, es significativa.

**Planteamiento de hipótesis específica 2:**

Ho: Existe relación significativamente entre la organización y la calidad del servicio en la Comisaría Policía Nacional del Perú Puno 2024, no es significativo.

Ha: Existe relación significativamente entre la organización y la calidad del servicio en la Comisaría Policía Nacional del Perú Puno 2024, es significativo.

**Nivel de alfa:**

0.05 (5%).

**Estadística de prueba:****Tabla 5**

*Cálculo de P valor de la hipótesis específica 2*

		Valor	Error estandarizado asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,560	,055	10,035	,000
N de casos válidos		97			

*Nota.* Elaboración propia mediante el SPSS V23.

**Decisión:**

La prueba Tau-b de Kendall arrojó un resultado de 0.000 con un alfa de 0.05. Por lo tanto, existe una clara conexión entre la organización y la calidad del servicio en la Comisaría Nacional de Policía Puno 2024 del Perú (y sí, es real).

**Planteamiento de hipótesis específica 3:**

Ho: Existe relación significativamente entre la dirección y la calidad del servicio en la Comisaría Policía Nacional del Perú Puno 2024, no es significativo.

Ha: Existe relación significativamente entre la dirección y la calidad del servicio en la Comisaría Policía Nacional del Perú Puno 2024, es significativo.

**Nivel de alfa:**

0.05 (5%).

**Estadística de prueba:****Tabla 6**

*Cálculo de P valor de la hipótesis específica 3*

		Valor	Error estandarizado asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,634	,046	13,530	,000
N de casos válidos		97			

*Nota.* Elaboración propia mediante el SPSS V23.

**Decisión:**

La prueba Tau-b de Kendall arrojó un valor de 0,000. Esto está por debajo del nivel alfa de 0,05. Esto demuestra una relación real entre la gestión y la calidad del servicio en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú en Puno para 2024. Por lo tanto, la conexión es importante.

**Planteamiento de hipótesis específica 4:**

Ho: Existe relación significativamente entre el control y la calidad del servicio en la Comisaría Policía Nacional del Perú Puno 2024, no es significativo.

Ha: Existe relación significativamente entre el control y la calidad del servicio en la Comisaría Policía Nacional del Perú Puno 2024, es significativo.

**Nivel de alfa:**

0.05 (5%).

**Estadística de prueba:****Tabla 7**

*Cálculo de P valor de la hipótesis específica 4*

		Valor	Error estandarizado asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,614	,046	12,938	,000
N de casos válidos		97			

*Nota.* Elaboración propia mediante el SPSS V23.

**Decisión:**

La prueba de hipótesis Tau-b de Kendall arrojó un resultado de 0,000, que se encuentra por debajo de un alfa de 0,05. Esto significa que existe una clara relación entre el control y la calidad del servicio en la Comisaría Nacional de Policía del Perú, Puno 2024. Por lo tanto, sí, es significativo.



## CAPÍTULO VI

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 6.1. Presentación de resultados

**Tabla 8**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,065	97	,200*	,982	97	,208
Calidad del Servicio	,095	97	,031	,975	97	,056

*Nota.* Esta tabla permitió establecer el patrón de normalidad de datos de las variables.

#### **Interpretación:**

Si tiene menos de 50 puntos de datos, utilice la prueba de Shapiro-Wilk. Para conjuntos de datos con un valor superior a 70, utilice la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Compruebe si el valor p es superior a 0,005 (que equivale al 5%). De ser así, puede determinar que los datos no son normales.



## Niveles de correlación:

Karl Pearson explicó la forma de clasificar el coeficiente de correlación, como menciona Stevenson (2005); este también cita a Hernández et al. (2014, p. 305) así es como lo describen:

### Niveles de correlación:

-1,00	Correlación negativa perfecta
-0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,75	Correlación negativa considerable
-0,50	Correlación negativa media
-0,25	Correlación negativa débil
-0,10	Correlación negativa muy débil
-0,00	No existe correlación
+0,10	Correlación positiva muy débil
+0,25	Correlación positiva débil
+0,50	Correlación positiva media
+0,75	Correlación positiva considerable
+0,90	Correlación positiva muy fuerte
+1,00	Correlación positiva perfecta

*Nota.* Esa tabla pertenece a Hernández et al. (2014).

**Tabla 9**

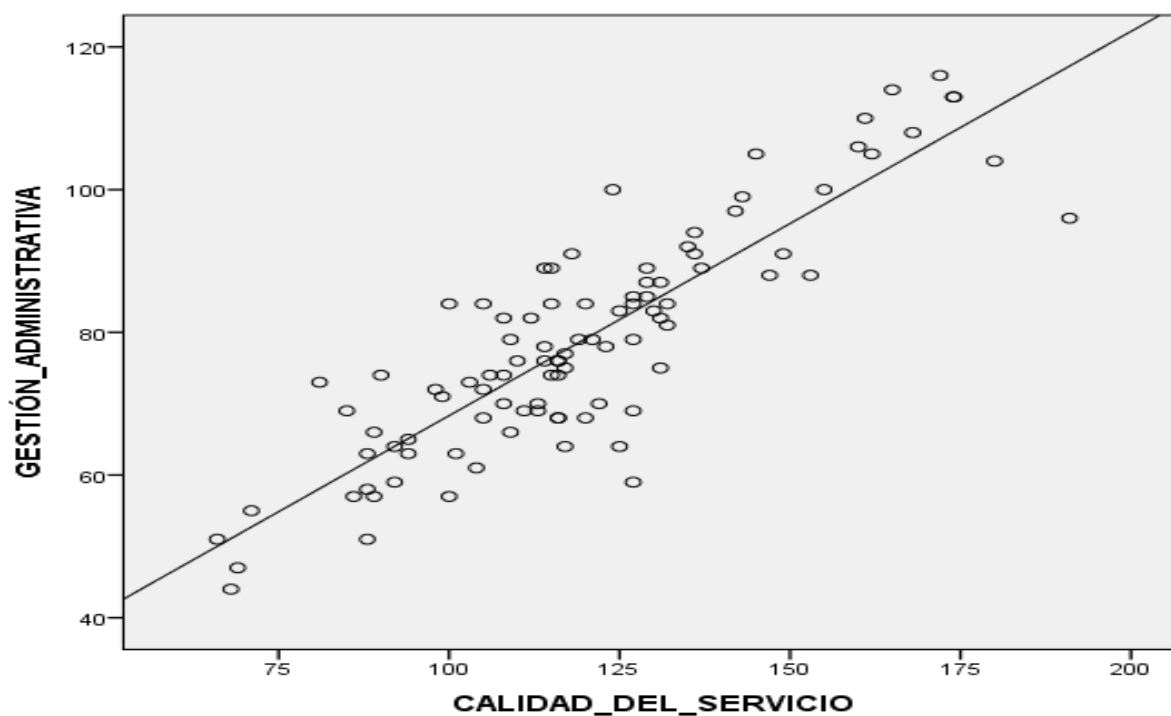
*Correlación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio*

		Gestión administrativa	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	97

*Nota.* Esta tabla demuestra unos niveles de correlación positivos.

**Figura 1**

*Diagrama de distribución entre la gestión administrativa y la calidad del servicio*



*Nota.* Los resultados de este diagrama provienen de la tabla 10.

**Interpretación:**

La tabla 9 y la figura 1 muestran una fuerte relación positiva entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Comisaría Nacional del Perú Puno 2024. El análisis de Rho Spearman encontró una correlación de 0.822 (82.2%) como lo señala Hernández et al. (2014, p. 305).

**Tabla 10**

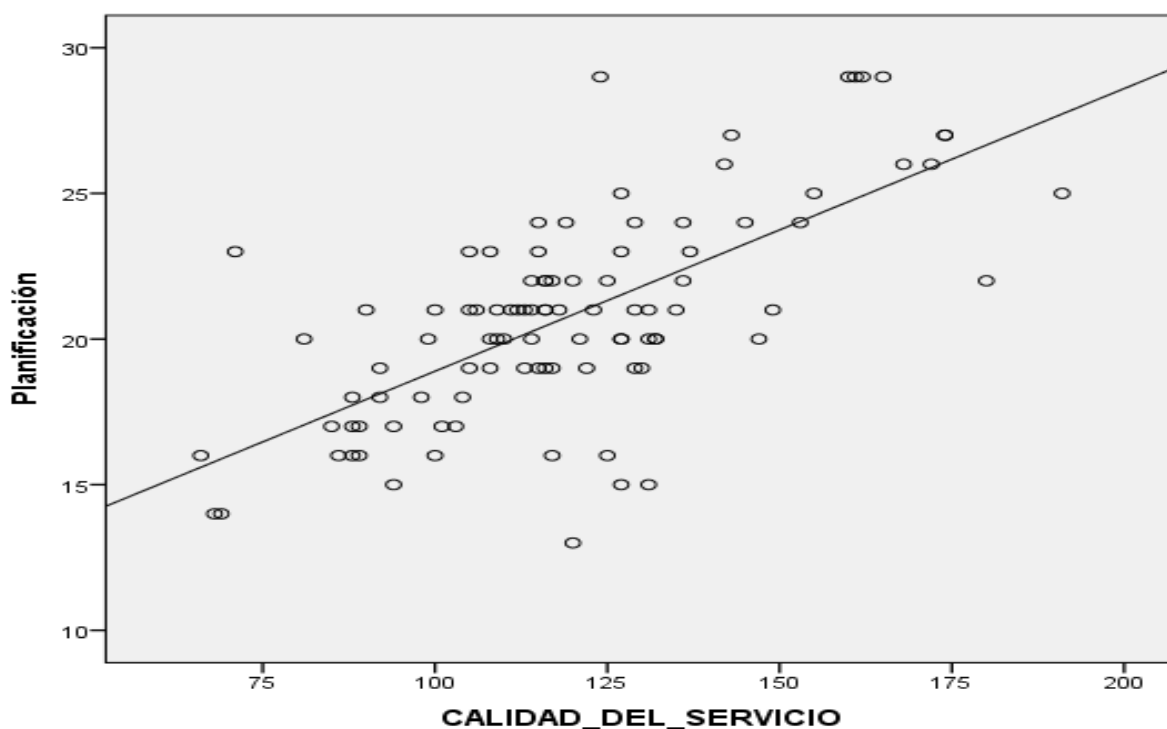
*Correlación entre la calidad de servicio y la planificación*

		Calidad del servicio	Planificación
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,622**
		N	97

*Nota.* Esta tabla demuestra unos niveles de correlación positivos.

**Figura 2**

*Diagrama de dispersión entre la calidad de servicio y la planificación*



*Nota.* Los resultados de este diagrama provienen de la tabla 10.

**Interpretación:**

Tanto la tabla 10 como la figura 2 indican una relación positiva, tal como lo indicaron Hernández et al. (2014, p. 305) según la prueba Rho de Spearman, parece haber una relación de alrededor del 62,2 % entre la planificación y la calidad del servicio en la Comisaría de Policía Nacional Puno 2024 del Perú. En resumen, una buena planificación parece ir de la mano con un mejor servicio allí.

**Tabla 11**

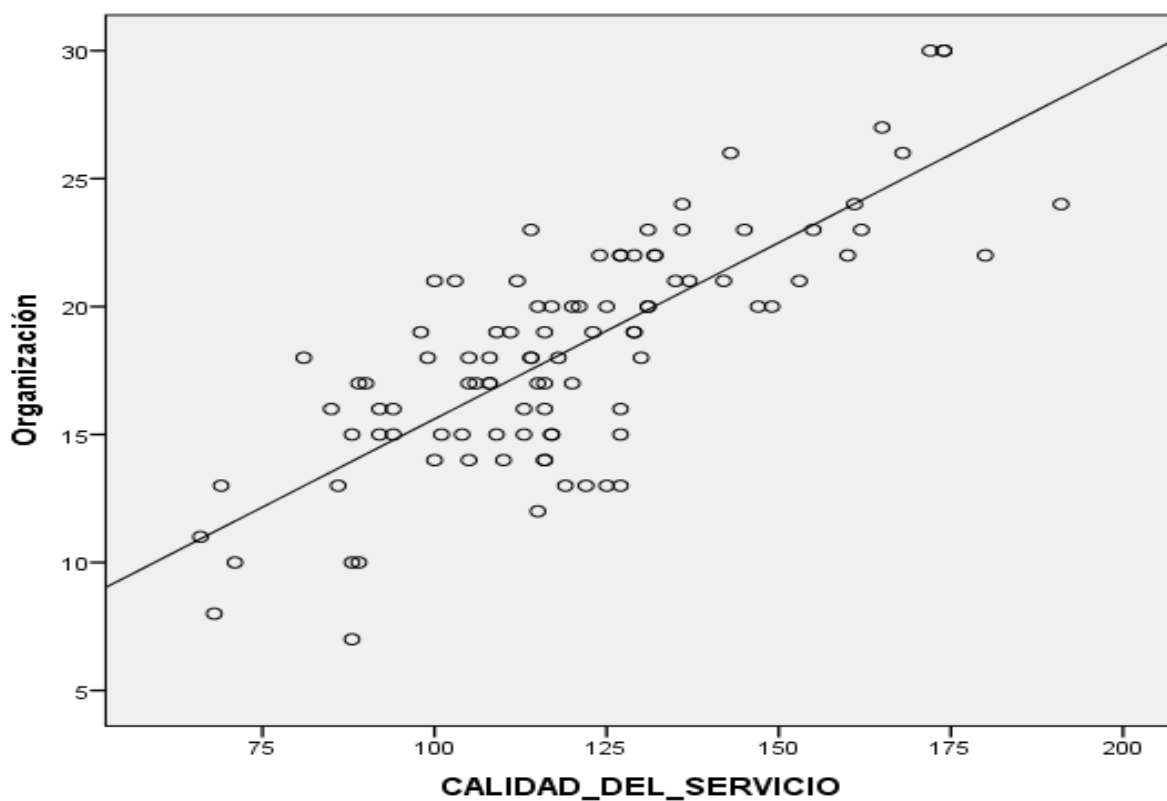
*Correlación entre la calidad de servicio y la organización*

		Calidad del servicio	Organización
Rho de Spearman	Calidad del servicio	1,000	,728**
			,000
		N	97

*Nota.* Esta tabla demuestra unos niveles de correlación positivos.

**Figura 3**

*Diagrama de distribución entre la calidad del servicio y la organización*



*Nota.* Los resultados de este diagrama provienen de la tabla 11.

**Interpretación:**

Tanto la tabla 11 como la figura 3 Hernández et al. (2014, p. 305) analizaron el funcionamiento de la Comisaría Nacional de Policía de Puno, Perú, y la calidad de sus servicios en 2024. Esta cifra es lo que llamamos índice Rho de Spearman. Si no te gustan las palabras complejas, imagínate como un sistema de puntuación que muestra si dos cosas están relacionadas o no.

**Tabla 12**

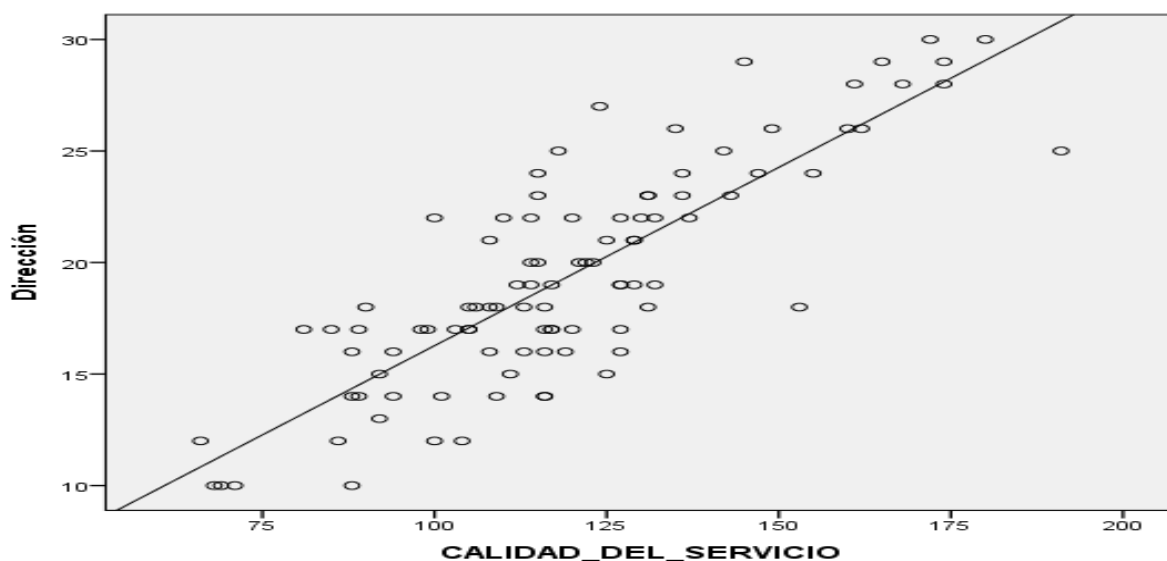
*Correlación entre la calidad de servicio y la dirección*

		Calidad del servicio	Dirección
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,792**
		N	,000
		97	97

*Nota.* Esta tabla demuestra unos niveles de correlación positivos.

**Figura 4**

*Diagrama de distribución entre la calidad del servicio y la dirección*



*Nota.* Los resultados de este diagrama provienen de la tabla 12.

**Interpretación:**

La tabla 12 y la figura 4 respaldan lo que Hernández et al. (2014, p. 305) denominan una fuerte conexión positiva. El resultado de Rho Spearman muestra una relación de 0,792 (79,2 %) entre la gestión y la calidad del servicio al público de la Comisaría Nacional Puno 2024.

**Tabla 13**

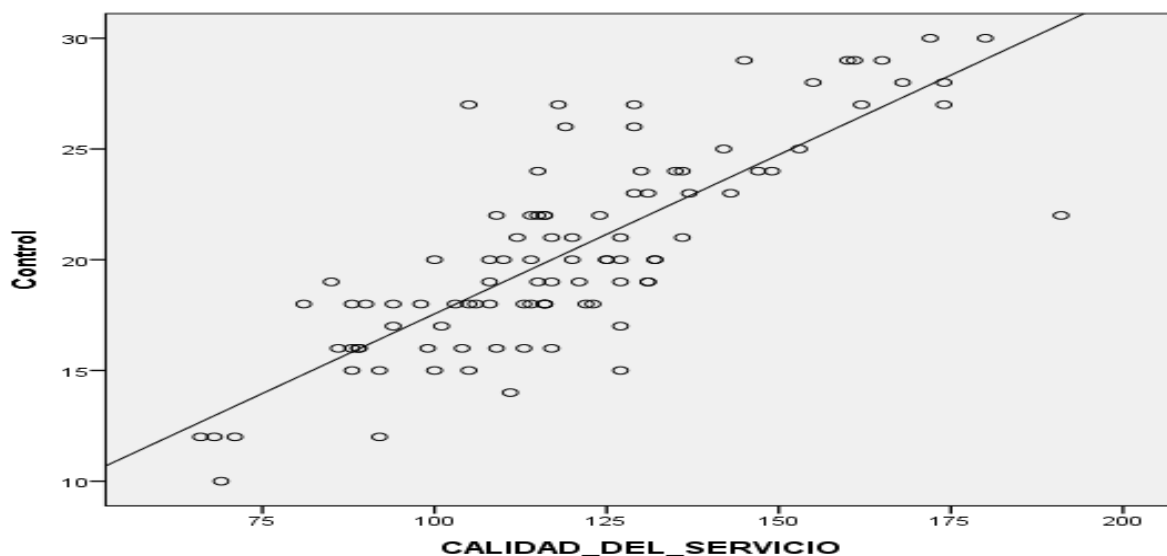
*Correlación entre la calidad de servicio y el control*

		Calidad del servicio	Control
Rho de Spearman	Calidad del servicio	1,000	,780**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	97

*Nota.* Esta tabla demuestra unos niveles de correlación positivos.

**Figura 5**

*Diagrama de distribución entre la calidad del servicio y el control*



*Nota.* Los resultados de este diagrama provienen de la tabla 12.

**Interpretación:**

Tanto la tabla 13 como la figura 5 muestran un fuerte vínculo positivo de 0,780 o 78 por ciento, entre el control y la calidad del servicio en la Comisaría Nacional de Policía del Perú Puno 2024. Esto coincide con lo que encontraron Hernández et al. (2014, p. 305) utilizando las estadísticas de Rho Spearman.

**6.2. Discusión de resultados**

El presente trabajo de investigación titulado: “Gestión administrativa y la calidad del servicio en la Comisaría Policía Nacional del Perú Puno 2024”, la fiabilidad de la herramienta que usaron se comprobó con un método estadístico llamado Alfa de Cronbach (como Vara Horna en 2010) realizó una prueba de verificación con un programa genial para ciencias sociales llamado SPSS significa que las comprobaciones la gestión y la calidad de su servicio pasaron la prueba con creces.



Durante esta investigación, surgieron algunos obstáculos, al principio, un agente de policía de la Comisaría Nacional del Perú en Puno no tuvo tiempo suficiente para ayudar a recopilar los datos, ya que se encontraban cumpliendo funciones en distintas comisiones de servicio. Esta limitación temporal representó un obstáculo importante; sin embargo, fue superado mediante una adecuada planificación y control, lo que permitió que la investigación se llevara a cabo con normalidad.

Al analizar el antecedente a nivel internacional correspondiente a la tesis titulada “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de Acuerdo a la Normativa Legal” (febrero, pp. 1077–1088, Guayaquil, Ecuador) se concluye que la administración dispone de un conjunto de herramientas que fortalecen su desempeño en diversos ámbitos económicos. Estas herramientas permiten articular una red de procesos orientados al logro de los objetivos establecidos por entidades públicas, privadas o estatales. La gestión administrativa, según el estudio, se sustenta en las necesidades del sector educativo, empresarial y gubernamental, así como en las debilidades estructurales identificadas en estos sectores. Esta perspectiva facilita la evaluación del control de la gestión institucional y la implementación de nuevas estrategias para optimizar los recursos físicos, financieros y humanos.

La gestión se centra en las personas, a veces en los recursos y a veces en los procesos, o incluso en todos estos elementos. La eficacia de la gestión durante el fin de semana suele decidir el futuro de la organización. Creo que un buen liderazgo juega un papel importante en la buena gestión.

En el antecedente internacional correspondiente al artículo titulado “How Middle Managers Shape Employee Morale in the South African Police Service”, los investigadores analizan el rol del aprendizaje social en el liderazgo y presentan estudios de caso empíricos que evidencian tanto los efectos positivos como las consecuencias no deseadas del



desempeño de los mandos intermedios. El estudio concluye que dichos líderes, pertenecientes al Servicio de Policía de Sudáfrica (SAPS), en muchos casos no cumplen eficazmente su función como modelos a seguir. Se observa que no comunican de manera clara una visión institucional, no cuestionan los sistemas organizacionales en busca de mejora, ni brindan orientación ni liderazgo efectivo a sus subordinados, en la cual se reconoce que el liderazgo es un componente fundamental de la gestión administrativa. En este estudio, el liderazgo se considera una herramienta estratégica que contribuye directamente, fortaleciendo el cumplimiento de objetivos institucionales mediante la comunicación efectiva, la influencia positiva y la orientación al logro colectivo.

Al observar lo que sucede en otros ámbitos relacionados con la tesis “La gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio de la Cooperativa de Transporte Mar Azul, Parroquia Anconcito, Cantón Salinas y Provincia Santa Elena, 2017”, resulta que la forma como se gestionan las cosas simplemente no está a la altura y no se corresponde con la percepción de calidad de los usuarios. Entre las principales deficiencias señaladas se encuentran fallas en la entrega del servicio, problemas de seguridad, largos tiempos de espera y una atención deficiente al cliente.

Estos resultados revelan una historia diferente a la de esta investigación. En una comisaría de la Policía Nacional del Perú en Puno, una gestión administrativa eficaz y un mejor servicio. Cuando se gestiona bien, las personas reciben mejor atención, todo funciona con mayor fluidez y se sienten mejor con el servicio que reciben.

En el antecedente de nivel nacional correspondiente a la tesis titulada “Calidad de servicio de atención al público en una entidad policial”, realizada en Lima, Perú, se concluye que, al evaluar la calidad de los servicios públicos ofrecidos por las autoridades policiales, la literatura académica destaca diversas competencias y valores que deben caracterizar a los agentes policiales. Entre ellos se incluyen el compromiso, la capacidad de resolver



conflictos, las habilidades de afrontamiento y la competencia comunicativa, incluso en contextos internacionales. Asimismo, los resultados subrayan el impacto positivo de ofrecer servicios de calidad a las víctimas de delitos, promoviendo procesos de denuncia más seguros y efectivos.

Este antecedente estos hallazgos coinciden con esta investigación. ambos muestran que la forma en que la policía gestiona el papeleo y los asuntos cotidianos influye en la calidad del servicio que brinda. cuando los gerentes gestionan bien las cosas y tienen en cuenta a los usuarios, la atención en la comisaría de la policía nacional del Perú en puno mejora notablemente.

Al analizar el país y centrarnos en la tesis "Gestión Administrativa y su Influencia en la Calidad del Servicio en la Comisaría Nacional de Pomalca en Chiclayo, Perú", los resultados son notables. La gestión interna de la Comisaría Distrital de Pomalca se relaciona directamente con el nivel de servicio que recibieron los empleados en 2021. Las cifras, en cierto modo, lo demuestran. El nivel de importancia se sitúa en 0,002 (muy por debajo del 5 % habitual) y el coeficiente de correlación alcanza 0,533.

Estos resultados coinciden con los hallazgos de esta investigación. Ambos muestran que una buena gestión administrativa, que abarca aspectos como los procesos, los recursos y el liderazgo, influye directamente en la percepción del servicio y en el buen funcionamiento de la Comisaría PNP de Puno para el público. Cuando la gestión es sólida, el servicio policial mejora y la gente lo nota.

En un estudio nacional de antecedentes relacionado con la tesis "Gestión Administrativa y Calidad del Servicio del Personal Policial en la Comisaría Rural de Reque", realizado en Chiclayo, Perú, los investigadores encontraron algunas deficiencias en la gestión del Departamento de Policía de Reque. Sin embargo, una prueba Rho de Spearman reveló otra situación. El resultado fue de 0,815, un valor bastante alto. Por lo tanto, parece



existir una fuerte relación entre la gestión interna y el trato a los empleados. Estas cifras no fueron producto de la casualidad. El nivel de significancia se situó en 0,000, un nivel prácticamente inamovible.

Esto coincide con los hallazgos de esta investigación. Una buena gestión administrativa realmente mejora la calidad del servicio en una comisaría de Puno. Ambos estudios lo demuestran con bastante claridad. El funcionamiento del servicio y la percepción que la gente tiene de él dependen en gran medida de su gestión. Es fundamental que un líder se centre en los detalles y mantenga una buena comunicación con el público. Creo que eso contribuye a generar confianza.

En el antecedente de nivel nacional, correspondiente a la tesis titulada "Gestión Policial de la Delincuencia y su Relación con la Calidad del Servicio en la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú, Región Callao, 2017-2018" exploró Lima y descubrió algo importante. La calidad del servicio es fundamental, ya que las personas a menudo no reciben ayuda inmediata cuando la necesitan. La investigación también señala que la gestión policial no solo cubre un delito. También implica numerosas tareas administrativas que deben funcionar correctamente.

Estos resultados coinciden con lo que encontramos en el estudio. Existe una fuerte relación entre la gestión del lugar y la calidad del servicio en la Comisaría PNP Puno 2024. Ambos estudios apuntan en la misma dirección. Una buena gestión (tanto en el terreno como entre bastidores) es fundamental para brindar a la gente el servicio policial que espera y necesita.

La revisión de antecedentes locales para la tesis "Gestión Administrativa y Calidad de los Servicios Educativos desde la Percepción de los Padres de Familia en una Institución Educativa Pública, UGEL Azángaro, Puno, 2023" reveló algo claro. El modelo de regresión logística regular funcionó bien y arrojó resultados sólidos. Por lo tanto, la gestión escolar



influye en el tipo de educación que reciben los niños. Las puntuaciones del pseudo  $R^2$  de Cox, Snell y Nagelkerke respaldan esta afirmación para alcanzar la máxima calidad en los servicios ofrecidos. Es evidente que la calidad de la educación está vinculada al estilo de gestión escolar. La opinión de los padres sobre los servicios educativos es fundamental para comprender la satisfacción general y las áreas de mejora. Le expliqué cómo los datos de los padres pueden ayudar en la formulación de políticas y la mejora de la calidad. Los resultados fueron positivos y mostraron una fuerte conexión entre el enfoque de gestión y la calidad del servicio. Esta tesis es valiosa para futuras investigaciones y su aplicación en contextos educativos similares.

Esto coincide con lo que encontró el estudio. Los resultados mostraron una fuerte conexión entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Comisaría PNP de Puno, con un Rho de Spearman de 0,822 (82,2%). Ambos estudios coinciden básicamente. Ya sea en escuelas o en la policía, cuando la gestión administrativa funciona correctamente, los usuarios perciben un mejor servicio.

En el antecedente de nivel local, correspondiente tesis titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno - 2022”, se concluye que existe una relación muy estrecha entre la gestión administrativa y la calidad del servicio. Según los resultados obtenidos mediante la prueba estadística de Rho de Spearman ( $r = 0.837$ ), se evidencia una correlación positiva considerable entre ambas variables. Esto indica que los usuarios tienen un conocimiento claro de los servicios ofrecidos por la GAT, y que factores como la organización y el control son aspectos clave que inciden directamente en la calidad percibida del servicio.

Esto coincide con lo que también encontró esta investigación. Ambos muestran una fuerte relación entre la buena gestión del lugar y la calidad del servicio en la Comisaría PNP



de Puno. Una buena planificación, cierta organización y un control real (no solo en teoría) realmente mejoran la percepción del servicio y su eficacia para todos. Creo que esto es importante para ellos.

Al analizar los antecedentes locales de la tesis "Gestión administrativa y desempeño en el área logística de X-MACREPOL Puno, período 2020", realizada en Puno, Perú, se observa una clara relación entre la gestión y el desempeño del área logística. La prueba Rho de Spearman ( $r = 0,728$ ) lo confirma. Cuando la gestión mejora, el desempeño logístico también mejora en X-MACREPOL Puno. Este impulso repercute en el funcionamiento de toda la institución.

Estos resultados concuerdan con lo hallado en este estudio. Existe una fuerte relación positiva entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en una Comisaría de la PNP de Puno, con un coeficiente de Spearman de 0,822 (82,2%). Ambos estudios lo demuestran claramente: una buena administración con procesos sólidos mejora el rendimiento institucional y eleva la calidad del servicio que reciben los empleados. Creo que esto demuestra la importancia de la gestión.

La investigación de antecedentes locales para la tesis "Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa en la Universidad Nacional del Altiplano de Puno, 2022" concluye con esto. Existe una fuerte conexión entre la gestión de los servicios de la universidad y su gestión en general. La investigación destaca que cuando la gestión administrativa funciona bien y el personal cuenta con el apoyo adecuado, todo el centro funciona mejor. Las personas necesitan oportunidades para progresar en sus trabajos. La colaboración en diferentes áreas también es importante. Ambas contribuyen al buen funcionamiento de la universidad. La colaboración también es importante. A veces, los problemas surgen por falta de coordinación. Y este estudio demuestra que superarlos conduce a mejores resultados.



Estos resultados coinciden con los hallazgos de otro estudio. Dicho estudio mostró una fuerte relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Comisaría PNP de Puno. La puntuación Rho de Spearman fue de 0,822 (82,2%). Ambos estudios destacan la importancia de la gestión estratégica, especialmente cuando se centra en las personas y en la mejora continua.

## CONCLUSIONES

- PRIMERA** : El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en una Comisaría de la Policía Nacional del Perú en 2024. Se encontró una correlación muy sólida. La prueba rho de Spearman arrojó una correlación de 0,822 (82,2 %). El valor p fue de 0,000, muy por debajo de 0,05. La prueba tau-b de Kendall confirmó este resultado. En resumen, la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú, Puno 2024.
- SEGUNDA** : El objetivo específico 1 exploró la relación entre la planificación y la calidad del servicio en la Comisaría Nacional de Policía de Puno 2024. Se obtuvo una correlación de 0,622 (62,2 %) la prueba Rho de Spearman arrojó un valor p de 0,000, inferior a un alfa de 0,05. El análisis Tau-b de Kendall también indica una relación positiva moderada entre la planificación y la calidad del servicio de la Comisaría Nacional de Policía de Puno 2024. Bastante interesante, en realidad.
- TERCERA** : Según el objetivo específico 2, la relación entre la organización y la calidad del servicio en la Comisaría Nacional de Policía de Puno 2024 es de 0,782 (78,2%). La Rho de Spearman muestra esto con un valor p de 0,000 (muy por debajo de un alfa de 0,05). La tau-b de Kendall también lo confirma. Por lo tanto, existe una fuerte relación positiva entre el funcionamiento de la Comisaría Nacional de Policía de Puno y la calidad de su servicio en el año 2024.



**CUARTA** : Para el objetivo específico 3, determinar cómo la gestión se vincula con la calidad del servicio en la Comisaría Nacional de Policía del Perú, Puno 2024, el resultado fue de 0,792 (79,2%). La prueba Rho Spearman mostró este valor fue de 0,000, inferior al alfa de 0,05. La prueba Tau-b de Kendall mostró un fuerte vínculo positivo entre la gestión y la calidad del servicio en la Comisaría Nacional de Policía del Perú en Puno en 2024.

**QUINTA** : Según el objetivo específico 4, se encontró una relación muy sólida entre el control y la calidad del servicio en la Comisaría Nacional de Policía de Puno, Perú, 2024. El resultado fue de 0,780 (78%). Al analizar la Rho Spearman y con un valor p de 0,000 (que está por debajo del alfa de 0,05 y utilizando la Tau-b de Kendall, se observa claramente una sólida relación positiva entre el control y la calidad del servicio en esta comisaría en 2024.



## RECOMENDACIONES

**PRIMERA** : Se recomienda que al jefe de la región policial de la comisaría policial de Puno implemente una estrategia de fortalecimiento interno en materia de gestión administrativa, reconociendo que esta área constituye la estructura base sobre la cual se sostiene cualquier servicio público, más aún cuando se trata de instituciones de seguridad ciudadana. Al evidenciarse una correlación altamente significativa entre la gestión interna y la calidad del servicio brindado al ciudadano, resulta fundamental invertir tiempo y recursos en mejorar los procedimientos administrativos.

**SEGUNDA** : Se recomienda a los comisarios potenciar los mecanismos de planificación institucional, dado que la investigación demuestra que esta dimensión guarda una relación moderada pero significativa con la calidad del servicio. Sin una planificación clara y sistemática, el trabajo operativo tiende a volverse improvisado, generando retrasos, errores y desgaste del recurso humano. Se sugiere establecer cronogramas semanales o mensuales estructurados, donde las responsabilidades estén definidas de forma explícita y accesible para todos los miembros del equipo.

**TERCERA** : Se recomienda al jefe de la comisaría policial de Puno revisar de manera integral la distribución de funciones internas para optimizar la organización del recurso humano, especialmente en un entorno como el policial, donde las demandas externas crecen con rapidez y la capacidad operativa puede verse limitada. La investigación revela que una organización adecuada promueve mejoras claras en la calidad del servicio, razón por la cual se sugiere diseñar un mapa funcional interno que



identifique las tareas críticas y redistribuya el personal según niveles de carga y especialización.

**CUARTA** : Se recomienda a la institución policial fortalecer el liderazgo mediante prácticas de dirección más participativas, horizontales y humanas. La evidencia estadística muestra que la dirección tiene una incidencia fuerte en la calidad del servicio, por lo que la relación entre jefatura y personal debe trascender lo meramente jerárquico y orientarse hacia un liderazgo que escuche, acompañe y retroalimente. Un líder visible y cercano al trabajo cotidiano puede identificar con mayor precisión las limitaciones reales de su equipo, así como promover mejoras continuas en la toma de decisiones.

**QUINTA** : Se recomienda implementar sistemas formales de control interno que operen no solo desde la supervisión jerárquica, sino también desde la participación activa del mismo personal evaluado. El estudio concluye que el control influye de manera directa en la calidad del servicio, lo que implica que no basta con supervisar tareas, sino con generar mecanismos de retroalimentación constante que identifiquen errores antes de que se vuelvan conductas normalizadas. Este control debe asumirse como una oportunidad de mejora y no como una sanción automática.



## REFERENCIAS

- Abate, C., Urtecho, O., Landa, M., Avila, J., & Reyes, L. (2020). *Implicaciones teóricas y prácticas de la adopción del Modelo de Servicio de Policía Comunitaria en Honduras*. 17 Octubre. Revista Logos Ciencia & Tecnología, 12(2). doi: <https://doi.org/10.22335/rlct.v12i2.1137>
- Afroj, S., Hanif, F., Hossain, M. B., Fuad, N., Islam, I., Sharmin, N., & Siddiq, F. (2021). *Assessing the municipal service quality of residential neighborhoods based on SERVQUAL, AHP and Citizen's Score Card: A case study of Dhaka North City Corporation area, Bangladesh*. Research Article Journal of Urban Management, 10(3), 179-191. <https://doi.org/10.1016/j.jum.2021.03.001>
- Aspasia (2021). *Método deductivo*. <https://grupoaspasia.com/es/glosario/metodo-de-investigacion-deductivo/#:~:text=El%20m%C3%A9todo%20deductivo%20es%20un,de%20una%20serie%20de%20principios>.
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación* (Primera edición ed.). México D.F., México : Grupo editorial patria. Disponible en [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Bonifacio L., Y. R. (2019). *Gestión del conocimiento y gestión administrativa en el personal de la sede administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) San Román* – 2019. Disponible en <https://repositorio.upeu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/229822eb-0354-4bf4-a8f6-eae6369a4c32/content>



Burga G., A. K. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022*. Ucayali, Perú. Disponible en [http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/6072/B3\\_2023\\_UNU\\_ADMINISTRACION\\_2023\\_T\\_ALEXANDRA-BURGA\\_V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/6072/B3_2023_UNU_ADMINISTRACION_2023_T_ALEXANDRA-BURGA_V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Callohuanca, J. (2020). *Gestión administrativa y su incidencia en el posicionamiento en el mercado de la Institución Educativa Grupo La Paz*. 2018Actualizado 2020. Disponible en <https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/2747/CALLOHUANCA%20%20ACEITUNO%20%20JIMMY%20OSCAR%20-%20DOCTORADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Carrasco (2018). *Estrategia y técnica del diseño de investigación*. Editorial San Marcos. Lima

Cleven, A., Mettler, T., Rohner, P., & Winter, R. (2016). Healthcare quality innovation and performance through process orientation: Evidence from general hospitals in Switzerland. *Technological Forecasting and Social Change*, 386-395. Disponible en <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2016.07.007>

Corazza, M., & Musso, A. (2021). Urban transport policies in the time of pandemic, and after: An ARDUOUS research agenda. *Transport Policy*, 31-44. disponible en <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2021.01.010>

Elservier (2023). *Capacidad de respuesta*. Disponible en <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-capacidad-respuesta-atencion-primaria-redes-13095055>



Enciclopedia concepto (2024). *Gestión administrativa*. Disponible en <https://concepto.de/gestion-administrativa/>

Enciclopedia concepto (2024). *Gestión administrativa*. p. 3. Disponible en <https://concepto.de/gestion-administrativa>

Enciclopedia concepto (2024). *Gestión administrativa*. p. 4. Disponible en <https://concepto.de/gestion-administrativa>

Euroinnova Bunsiness School (2024). *Gestión administrativa*. Disponible en <https://www.euroinnova.com/que-es-y-para-que-sirve-la-gestion-administrativa#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20administrativa%20es%20un,en%20el%20cumplimiento%20las%20metas.>

Filstad, C., & Karp, T. (2020). *Police leadership as a professional practice. Policing and Society*, 30. Oslo, Noruega. doi: <https://doi.org/10.1080/10439463.2020.1777996>

Frisancho C., W. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno –2022*. Disponible en <https://revistas.unap.edu.pe/journal/index.php/rigf/article/view/593/428>

Gómez Mendoza, M (2021). *Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C san Rafael de Esmeraldas* [tesis de postgrado, Pontificia Universidad católica del Ecuador- Sede Esmeraldas]. Disponible en [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100229/Gutierrez\\_YL Y-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100229/Gutierrez_YL Y-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). *Administrative management model for the business development of Hotel Barros in Quevedo city. Revista Universidad Regional Autónoma de Los Andes y Sociedad de Ecuador*, vol. 12 n° 4.



Disponible en [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000400032&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000400032&script=sci_arttext&tlng=en)

Hammond, M (2024). *Qué es la calidad del servicio, cómo se mide y cómo mejorarla*. 1 Agosto. Disponible en <https://blog.hubspot.es/service/calidad-del-servicio>

Hernández S., R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: Mc Graw Hill Education. Disponible en [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68561/Paico\\_DJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68561/Paico_DJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación: Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio*. (6a. ed. --.). México D.F.: McGraw-Hill.

Hernández, R., Fernández C. y Baptista, M. del P.(2014). *Metodología de la investigación*. MéxicoD.F.:McGRAW-HIL.

Maco C., J., Arista M., E. C. y Tamayo E., E. C. (2023). *Calidad de servicio de atención al público en una entidad policial*. Lima Perú. Disponible en <https://revistaescpograpnp.com/ojs/index.php/1/article/view/27/28>

Mamani L., N.(2019). *Relación entre la Calidad de Servicio y Satisfacción Percibido por los Usuarios en la Municipalidad Provincial de Sandia, 2017*. Disponible en <https://repositorio.upeu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/a89097df-c595-47c8-b322-d08421f472b6/content>

Mamani V., A. W. (2023). *Gestión administrativa y calidad de servicio educativo desde la percepción PPF en una institución educativa pública, UGEL Azángaro. Puno, 2023*. Disponible en

en



[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/122925/Mamani\\_VA-W-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/122925/Mamani_VA-W-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

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

Melwich, W., & Mofokeng, J. (2020). *Middle managers' influence as role models upon employees' morale in the South African Police Service*. *Acta Criminologica: African Journal of Criminology & Victimology*, 33(1). Obtenido de <https://journals.co.za/doi/abs/10.10520/ejc-crim-v33-n1-a4>

Mittal P., J. A., & Srivastav, G. (2016). *Impact of service quality on customer satisfaction in private and public sector banks*. *International Journal of Bank Marketing*, 34(5), 606-622. doi:<https://doi.org/10.1108/IJBM-03-2015-0030>

Nicaragua, E. (2018). *Metodología de la investigación e investigación aplicada para Ciencias Económicas y Administrativas*. *Revista de La Universidad Autónoma*, 1-89. Disponible en <https://opomania.net/wp-content/uploads/2021/05/Metadologia-de-lainvestigacion-basica-e-investigacion-aplicada.pdf>

Nieto, E. (2018). *Tipos de Investigación*. [Usdg.edu.pe](http://repositorio.usdg.edu.pe). Disponible en <https://doi.org/http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>

Özkan, P. (2019). *The effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty*. *International Journal of Bank*, 38(2), 384 - 405. doi: DOI 10.1108/IJBM-03-2019-0096. Disponible en [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68570/Soncco\\_MAP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68570/Soncco_MAP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



- Paico D., J. A.(2021). *Gestión administrativa y su influencia en la calidad del servicio en la Comisaría Policía Nacional del Perú-Pomalca*. Chiclayo Perú. Disponible en [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68561/Paico\\_DJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68561/Paico_DJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pérez B., W. E., Serrano A- J. F., Colcha O. R. V., y Moreno A-, M- del C. (2022). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de Acuerdo a la Normativa Legal*.Febrero. pp. 1077-1088. Guayaquil, Ecuador Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8354894>
- Pérez L., G (2022). *Qué es el Alfa de Cronbach*. 30 Octubre. Disponible en <https://es.linkedin.com/pulse/qu%C3%A9-es-y-para-sirve-el-alfa-de-cronbach-gabriel-p%C3%A9rez-le%C3%B3n->
- Pineda, A., Del Carpio, J., Cuba, E., Vergara, A., Morales, S., Flores, M., y Lamas, L. (2013). *La satisfacción y la calidad de servicio en organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana*. Revista de investigación en Psicología, 16(1), 171-190. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8176463>
- QuestionPro (2023). *Compromiso organizacional*. <https://www.questionpro.com/blog/es/compromiso-organizacional/#:~:text=El%20compromiso%20organizacional%20se%20define,ap ego%20al%20lugar%20de%20trabajo.>
- QuestionPro (2024). Nivel de investigación correlacional. Disponible en <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-correlacional/>
- Quispe, C. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de El Agustino, 2019*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43122>



- Rios S.,K. D. (2024). *Gobierno electrónico y gestión administrativa de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno*, 2022. Puno Perú. Disponible en [http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/22695/Rios\\_Sucasaca\\_Kell\\_y\\_Dalia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/22695/Rios_Sucasaca_Kell_y_Dalia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rodríguez G., A. I. (2022). *Gestión administrativa y el desempeño en el área de logística de la X-MACREPOL-Puno, Período 2020*. Puno Perú. Disponible en [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/20990/Rodriguez\\_Gomez\\_Analy\\_Ingrith.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/20990/Rodriguez_Gomez_Analy_Ingrith.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Saavedra, J. (2019) *La Gestión Administrativa Institucional y la Calidad del Servicio de la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal*, 2018. Lima
- Salazar F., Y. (2023). *Gestión administrativa*. Disponible en [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/9488/T061\\_48589513\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/9488/T061_48589513_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sánchez Y., A. (2021). *Qué es la gestión administrativa*. 1 Febrero. Disponible en <https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/que-es-gestion-administrativa>
- Solstad, E., &Pettersson, I. (2020). *Middle managers' roles after a hospital merger*. *Journal of Health Organization and Management*, 34(1), 85-99. Disponible en <https://doi.org/10.1108/JHOM-09-2018-0269>
- Soncco M., A. P. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio del personal policial de la Comisaría Rural Reque*. Chiclayo, Perú. Disponible en [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68570/Soncco\\_MAP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68570/Soncco_MAP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Tarrillo, J., Morán, R., & Saldaña, J. (2023).



*Validez de contenido de instrumento: Evaluación de la gestión administrativa municipal basado en organizaciones inteligentes. Revista de empresa y gobierno, 134-152.* Disponible en

[https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/9488/T061\\_48589513\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/9488/T061_48589513_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Tavares, V., Lucchesi, S., Larranaga, A., & Bettella, H. (2021). Influence of public transport quality attributes on user satisfaction of different age cohorts. Case Studies on Transport Policy. Disponible en <https://doi.org/10.1016/j.cstp.2021.04.018>

Universidad Latina de Costa Rica (2020). *Importancia de la gestión administrativa en una empresa*. 25 Julio. Disponible en <https://www.ulatina.ac.cr/articulos/importancia-de-la-gestion-administrativa-en-una-empresa>

Vara H., A. (2010). *¿Cómo hacer una tesis en ciencias empresariales? Manual breve para los tesisistas de Administración, Negocios Internacionales, Recursos Humanos y Marketing*. 2da edición. Lima, Perú.

Vásquez P. (2016). *Importancia de La Gestión Administrativa*. Actualizado 2022. 15 Octubre. Disponible en <https://es.scribd.com/document/327676102/Importancia-de-La-Gestion-Administrativa>

Vivanco G. V. S. (2023). *Gestión administrativa*. Disponible en [https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/6830/T030\\_71216764%20T%20VICTOR%20SANDRO%20VIVANCO%20GASTELO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/6830/T030_71216764%20T%20VICTOR%20SANDRO%20VIVANCO%20GASTELO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



# ANEXOS



### Matriz de consistencia

## TÍTULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA COMISARÍA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ PUNO 2024.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>GENERAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Comisaría Policía Nacional del Perú Puno 2024?</li> <li>PE. 1: ¿Cuál es la relación que existe entre la planificación y la calidad del servicio en la Comisaría Policía Nacional del Perú Puno 2024?</li> <li>PE. 2: ¿Cuál es la relación que existe entre la organización y la calidad del servicio en la Comisaría Policía Nacional del Perú Puno 2024?</li> <li>PE. 3: ¿Cuál es la relación que existe entre la dirección y la calidad del servicio en la Comisaría Policía Nacional del Perú Puno 2024?</li> <li>PE. 4: ¿Cuál es la relación que existe entre el control y la calidad del servicio en la Comisaría Policía Nacional del Perú Puno 2024?</li> </ul>	<p><b>GENERAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Comisaría Policía Nacional del Perú Puno 2024.</li> </ul> <p><b>ESPECÍFICO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>O.E. 1: Identificar la relación que existe entre la planificación y la calidad del servicio en la Comisaría Policía Nacional del Perú Puno 2024.</li> <li>O.E. 2: Identificar la relación que existe entre la organización y la calidad del servicio en la Comisaría Policía Nacional del Perú Puno 2024.</li> <li>O.E. 3: Identificar la relación que existe entre la dirección y la calidad del servicio en la Comisaría Policía Nacional del Perú Puno 2024.</li> <li>O.E. 4: Identificar la relación que existe entre el control y la calidad del servicio en la Comisaría Policía Nacional del Perú Puno 2024.</li> </ul>	<p><b>GENERAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Existe relación significativamente entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Comisaría Policía Nacional del Perú Puno 2024.</li> </ul> <p><b>ESPECÍFICO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>HG 1: Existe relación significativamente entre la planificación y la calidad del servicio en la Comisaría Policía Nacional del Perú Puno 2024.</li> <li>HG 2: Existe relación significativamente entre la organización y la calidad de servicio en la Comisaría Policía Nacional del Perú Puno 2024.</li> <li>HG 3: Existe relación significativamente entre la dirección y la calidad del servicio en la Comisaría Policía Nacional del Perú Puno 2024.</li> <li>HG 4: Existe relación significativamente entre el control y la calidad del servicio en la Comisaría Policía Nacional del Perú Puno 2024.</li> </ul>	<p><b>V.1.</b> Gestión administrativa</p>	<p>1.1. Planificación</p> <p>1.2. Organización</p> <p>1.3. Dirección</p> <p>1.4. Control</p>	<p>1.1.1. Asignar recursos 1.1.2. Objetivos establecidos 1.1.3. Procedimientos 1.1.4. Ejecutar estrategias 1.1.5. Planificación personal 1.1.6. Labores diarias</p> <p>1.2.1. Responsabilidades 1.2.2. Recursos humanos 1.2.3. Adecuada comunicación 1.2.4. Metas, estrategias y políticas 1.2.5. Coordinación 1.2.6. Canales de comunicación</p> <p>1.3.1. Objetivos trazados 1.3.2. Conflictos 1.3.3. Actividades planificadas 1.3.4. Liderazgo adecuado 1.3.5. Cumplimiento de metas 1.3.6. Toma de decisiones</p> <p>1.4.1. Seguimiento eficaz 1.4.2. Reportes periódicos 1.4.3. Proceso administrativo 1.4.4. Supervisión 1.4.5. Instrumentos 1.4.6. Ejecuta acciones</p>	<p><b>ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN</b> Cuantitativo.</p> <p><b>MÉTODO(S) APLICADO A LA INVESTIGACIÓN</b> Método Deductivo.</p> <p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> Aplicada</p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</b> Correlacional</p> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b> No experimental</p> <p><b>POBLACIÓN</b> La población estará conformada por 530 de efectivos policiales.</p> <p><b>MUESTRA</b> 97 efectivos policiales que realizan actividades administrativas en la Comisaría PNP Puno.</p> <p><b>TÉCNICAS</b> Encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTOS</b> Cuestionario</p>



			<p><b>V.2.</b> Calidad del servicio</p>	<p>2.1.1. Servicio oportuno 2.1. Actividades 2.1.3. Informes confiables 2.1.4. Capacidad 2.1.5. Programas 2.1.6. Capacitación, especialización 2.1.7. Seguridad ciudadana 2.1.8. Atención a la ciudadanía 2.1.9. Intervenir a solicitud</p> <p>2.2.1. Necesidades y preocupaciones 2.2.2. Valores positivos 2.2.3. Resolver consultas 2.2.4. Solucionar problemas 2.2.5. Atención inmediata 2.2.6. Recursos requeridos</p> <p>2.3.1. Efectiva 2.3.2. Trato debido 2.3.3. Enfoque oportuno 2.3.4. Inspira confianza 2.3.5. Pilar esencial 2.3.6. Brinda al usuario 2.3.7. Confianza en el personal 2.3.8. Información protegida</p> <p>2.4.1. Tareas asignadas 2.4.2. Muestra empatía 2.4.3. Trato amable 2.4.4. Respeto reciproco 2.4.5. Interés sincero 2.4.6. Evidencia respeto</p> <p>2.5.1. Recursos suficientes 2.5.2. Tecnología 2.5.3. Servicio eficiente 2.5.4. Infraestructura atractiva 2.5.5. Satisfacción global 2.5.6. Establecer específicamente 2.5.7. Déficit de personal policial 2.5.8. Atención de denuncias</p>
				<p>2.1. Fiabilidad</p>
				<p>2.2. Calidad de respuesta</p>
				<p>2.3. Seguridad</p>
				<p>2.4. Empatía</p>
				<p>2.5. Elementos tangibles</p>



### Matriz de datos

GESTION ADMINISTRATIVA CALIDAD DELM SERVICIO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 66 de 66 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	f
1	Aceptable	De acuerdo	En desac...	Totalmente...	Totalmente...	En desac...	Aceptable	En desac...	En desac...	Aceptable	En desac...	De acuerdo	Aceptable	Totalmente...	De acuerdo	De
2	De acuerdo	Aceptable	Totalmente...	Aceptable	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	Aceptable	De acuerdo	Aceptable	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	De
3	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Aceptable	De acuerdo	En desac...	De acuerdo	Aceptable	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	De
4	De acuerdo	Aceptable	Aceptable	De acuerdo	Aceptable	De acuerdo	De acuerdo	Aceptable	Aceptable	De acuerdo	De acuerdo	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	A
5	Aceptable	Aceptable	Aceptable	De acuerdo	En desac...	Aceptable	Aceptable	En desac...	Aceptable	Aceptable	En desac...	En desac...	En desac...	En desac...	Aceptable	En d
6	En desac...	Aceptable	En desac...	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	En desac...	En desac...	En desac...	En desac...	En desac...	En desac...	En desac...	En desac...	En d
7	En desac...	En desac...	En desac...	Aceptable	De acuerdo	En desac...	En desac...	En desac...	Aceptable	En desac...	En desac...	En desac...	Aceptable	En desac...	En desac...	A
8	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	De
9	Totalmente...	Aceptable	De acuerdo	Aceptable	Totalmente...	De acuerdo	Aceptable	Totalmente...	De acuerdo	En desac...	Aceptable	De acuerdo	Aceptable	Aceptable	De acuerdo	A
10	Aceptable	Aceptable	En desac...	Aceptable	En desac...	Totalmente...	Aceptable	Aceptable	En desac...	En desac...	Totalmente...	En desac...	Totalmente...	En desac...	Aceptable	En d
11	En desac...	Aceptable	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	En desac...	En desac...	De acuerdo	En desac...	Aceptable	Aceptable	A
12	En desac...	Aceptable	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	En desac...	En desac...	En desac...	Aceptable	Aceptable	A
13	Aceptable	De acuerdo	De acuerdo	Aceptable	De acuerdo	Aceptable	Aceptable	En desac...	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	A
14	En desac...	Aceptable	Aceptable	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	En desac...	En desac...	De acuerdo	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	A
15	De acuerdo	De acuerdo	Aceptable	Aceptable	Totalmente...	Aceptable	Totalmente...	Aceptable	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Aceptable	De acuerdo	A
16	Aceptable	Aceptable	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	En desac...	Aceptable	En desac...	De acuerdo	De acuerdo	En desac...	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	A
17	En desac...	Aceptable	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desac...	De acuerdo	Aceptable	De acuerdo	Aceptable	De acuerdo	Aceptable	Aceptable	De
18	En desac...	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Totalmente...	Aceptable	Aceptable	En desac...	En desac...	En desac...	Aceptable	Aceptable	En desac...	En desac...	Aceptable	En d
19	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	En desac...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	De
20	En desac...	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Totalmente...	Aceptable	Aceptable	En desac...	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	En desac...	Aceptable	En d
21	En desac...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	En desac...	Aceptable	Aceptable	De acuerdo	Aceptable	Aceptable	En desac...	De acuerdo	De
22	En desac...	En desac...	En desac...	Totalmente...	De acuerdo	En desac...	En desac...	En desac...	En desac...	En desac...	Totalmente...	Totalmente...	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Total
23	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De

Vista de datos Vista de variables

GESTION ADMINISTRATIVA CALIDAD DELM SERVICIO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 66 de 66 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	f
24	En desac...	En desac...	En desac...	De acuerdo	De acuerdo	En desac...	En desac...	En desac...	En desac...	En desac...	Totalmente...	Totalmente...	En desac...	En desac...	En desac...	Total
25	Aceptable	Aceptable	Aceptable	De acuerdo	Totalmente...	Aceptable	Aceptable	En desac...	En desac...	Aceptable	Aceptable	En desac...	En desac...	En desac...	En desac...	A
26	Aceptable	De acuerdo	Aceptable	De acuerdo	En desac...	Aceptable	Aceptable	En desac...	De acuerdo	De acuerdo	Aceptable	Aceptable	De acuerdo	Aceptable	Aceptable	De
27	Aceptable	Aceptable	Aceptable	En desac...	De acuerdo	En desac...	En desac...	En desac...	Aceptable	Aceptable	En desac...	Aceptable	En desac...	En desac...	En desac...	A
28	Aceptable	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Aceptable	De acuerdo	Aceptable	De acuerdo	De acuerdo	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	De acuerdo	De
29	En desac...	En desac...	Aceptable	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	En desac...	En desac...	En desac...	En desac...	En desac...	En desac...	Aceptable	Totalmente...	En d
30	En desac...	Aceptable	Aceptable	Aceptable	De acuerdo	En desac...	Aceptable	Aceptable	En desac...	Aceptable	Aceptable	En desac...	En desac...	En desac...	Aceptable	En d
31	De acuerdo	Aceptable	Aceptable	De acuerdo	De acuerdo	En desac...	Aceptable	En desac...	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	A
32	En desac...	Aceptable	En desac...	De acuerdo	De acuerdo	Aceptable	De acuerdo	En desac...	Aceptable	De acuerdo	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	A
33	Aceptable	De acuerdo	Aceptable	De acuerdo	De acuerdo	Aceptable	En desac...	Aceptable	De acuerdo	De acuerdo	Aceptable	Aceptable	Aceptable	En desac...	Aceptable	De
34	Aceptable	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	Aceptable	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Aceptable	De acuerdo	De
35	En desac...	Aceptable	En desac...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	Aceptable	En desac...	En desac...	En desac...	En desac...	En desac...	Aceptable	Total
36	En desac...	Aceptable	En desac...	Aceptable	En desac...	Aceptable	Aceptable	En desac...	En desac...	En desac...	Aceptable	Aceptable	Aceptable	En desac...	Aceptable	A
37	Aceptable	Aceptable	De acuerdo	Aceptable	De acuerdo	Aceptable	Aceptable	En desac...	Aceptable	Aceptable	De acuerdo	Aceptable	Aceptable	En desac...	Aceptable	A
38	En desac...	En desac...	Aceptable	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Aceptable	Aceptable	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Aceptable	Aceptable	De acuerdo	De
39	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	De acuerdo	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	De acuerdo	De acuerdo	A
40	En desac...	En desac...	En desac...	Aceptable	En desac...	En desac...	En desac...	En desac...	Aceptable	De acuerdo	Aceptable	Aceptable	De acuerdo	Aceptable	Aceptable	En d
41	Aceptable	En desac...	Aceptable	En desac...	Totalmente...	En desac...	En desac...	En desac...	Aceptable	En desac...	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	En desac...	En d
42	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Aceptable	Totalmente...	Aceptable	De acuerdo	Aceptable	De acuerdo	Totalmente...	Aceptable	De acuerdo	Totalmente...	Aceptable	Totalmente...	A
43	Totalmente...	En desac...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De
44	En desac...	Aceptable	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	Aceptable	Aceptable	De acuerdo	Aceptable	Aceptable	Aceptable	En d
45	Aceptable	Aceptable	De acuerdo	En desac...	Totalmente...	Aceptable	En desac...	Aceptable	Totalmente...	En desac...	En desac...	Aceptable	En desac...	Aceptable	En desac...	A
46	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desac...	De acuerdo	En desac...	De acuerdo	En desac...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desac...	En desac...	De acuerdo	De acuerdo	De

Vista de datos Vista de variables



**Instrumento**

**CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO**

Estimado policía marque con una X la respuesta que viera por conveniente sobre la Gestión administrativa y la calidad del servicio en la Comisaría Policía Nacional del Perú Puno 2024, sus respuestas serán anónimas:

N°		1=Totalmente en desacuerdo	2=En desacuerdo	3=Acceptable	4=De acuerdo	5=Totalmente de acuerdo
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>						
<b>PLANIFICACIÓN</b>						
1	¿Consideras que se identifican adecuadamente las necesidades específicas de la Comisaría de Puno antes de planificar las actividades y asignar recursos?					
2	¿Consideras que los objetivos establecidos para las actividades de la Comisaría de Puno son claros?					
3	¿Consideras que en la Comisaría de Puno utilizan los procedimientos establecidos?					
4	¿Las actividades e intervenciones son planificadas, pero pocas veces se analizan las problemáticas, con la finalidad de ejecutar estrategias para dar solución?					
5	¿Usted cree que la planificación personal es importante para los planes estratégicos de la Comisaría de Puno?					
6	¿En la Comisaria de Puno siempre se planifican las labores diarias para brindar un buen servicio?					
<b>ORGANIZACIÓN</b>						
7	¿Consideras que las responsabilidades en las actividades planificadas están debidamente asignadas al personal de la Comisaria de Puno?					



8	¿Consideras que los recursos humanos y materiales son asignados de manera eficiente para cumplir con las actividades planificadas en la Comisaría de Puno?					
9	¿Consideras que existe una fluidez y adecuada comunicación entre las diversas áreas de la Comisaría de Puno para el cumplimiento de las actividades planificadas?					
10	¿Considera Ud. que las actividades de organización de la Policía Nacional del Perú se identifican las metas, estrategias y políticas de procedimientos?					
11	¿En la Comisaría de Puno hay una buena organización y coordinación entre sus colegas?					
12	¿En la Comisaría de Puno cuenta con canales de comunicación con sus jefes y colegas?					
<b>DIRECCIÓN</b>						
13	¿Consideras que las decisiones tomadas en la Comisaría de Puno son efectivas para cumplir con los objetivos establecidos?					
14	¿Consideras que los conflictos en la Comisaría de Puno se resuelven de manera oportuna?					
15	¿Consideras que el personal de la Comisaría de Puno participa activamente en las actividades planificadas?					
16	¿Las acciones realizadas cuentan con un liderazgo adecuado?					
17	¿La dirección de la institución policial conlleva al cumplimiento de las metas?					
18	¿Se usa mecanismos para una adecuada toma de decisiones?					
<b>CONTROL</b>						
19	¿Consideras que las actividades realizadas en la Comisaría de Puno están debidamente registradas para un seguimiento eficaz?					
20	¿Consideras que se generan reportes periódicos sobre el progreso de las actividades en la Comisaría de Puno para evaluar su avance?					
21	¿Las fases del proceso administrativo que son fundamentales para fomentar el desempeño conveniente del personal policial se utiliza en el control?					
22	¿La institución realiza acciones de supervisión?					
23	¿La Comisaría de Puno utiliza instrumentos de control?					
24	¿La institución policial ejecuta acciones de control?					



<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>					
<b>FIABILIDAD</b>					
25	¿Consideras que la Comisaría de Puno está capacitada y equipada para brindar un servicio adecuado y oportuno a los ciudadanos que lo requieren?				
26	¿Consideras que la Comisaría de Puno cumple con los plazos establecidos para realizar las actividades y responder a las necesidades de los ciudadanos?				
27	¿Consideras que los informes y reportes generados en la Comisaría de Puno son confiables y reflejan con precisión la situación?				
28	¿De tal manera que se entiende la fiabilidad como la capacidad de la PNP?				
29	¿Se ejecutan una variedad de programas destinados a la capacitación, especialización y actualización del personal policial?				
30	¿La Comisaría de Puno cumple con brindar el servicio de seguridad ciudadana?				
31	¿Las acciones programadas consideran la atención a la ciudadanía?				
32	¿Los policías de la Comisaria de Puno acuden ante las solicitudes de la ciudadanía?				
<b>CALIDAD DE RESPUESTA</b>					
33	¿Consideras que la Comisaría de Puno tiene una comprensión adecuada de las necesidades y preocupaciones de los ciudadanos a quienes se les brinda servicio?				
34	¿Consideras que los usuarios valoran positivamente la atención y el servicio brindado por la Comisaría de Puno?				
35	¿Aplicando esta dimensión al servicio que brinda la PNP en las comisarías, será entendida como el tiempo empleado en la atención, la información brindada durante el proceso y la disposición de resolver consultas durante la atención de denuncias?				
36	¿La Comisaría de Puno cuenta con los recursos para solucionar problemas?				
37	¿El ciudadano es atendido por la Comisaría de Puno de manera inmediata?				
38	¿La Comisaria de Puno cuenta con los recursos necesarios?				
<b>SEGURIDAD</b>					



39	¿Consideras que el personal de la Comisaría de Puno tiene el conocimiento necesario para realizar sus funciones de manera efectiva y brindar un buen servicio a los ciudadanos?					
40	¿Consideras que en la Comisaría de Puno se brinda un trato respetuoso y adecuado a todos los empleados, contribuyendo a un buen ambiente laboral?					
41	¿Consideras que la Comisaría de Puno tiene un enfoque oportuno para abordar las necesidades y problemas de los ciudadanos?					
42	¿La habilidad de la Comisaría de Puno, inspira confianza en los usuarios en relación con el servicio que van a recibir?					
43	¿La seguridad es un pilar esencial para brindar una atención rápida y eficaz a las exigencias de la población?					
44	¿En el contexto de las comisarías de la PNP, esta dimensión se entenderá como la seguridad que la institución brinda al usuario durante el proceso de denuncia?					
45	¿Los ciudadanos muestran confianza en el personal policial que labora en la Comisaria de Puno?					
46	¿La Comisaría de Puno mantiene en privado la información?					
<b>EMPATÍA</b>						
47	¿Consideras que el personal de la Comisaría de Puno tiene la capacidad de comprometerse con las responsabilidades y tareas asignadas?					
48	¿Consideras que la Comisaría de Puno muestra empatía hacia los ciudadanos cuando reciben atención?					
49	¿La Comisaría de Puno trata con amabilidad a los ciudadanos?					
50	¿Los ciudadanos respetan y tratan con amabilidad al personal policial?					
51	¿La empatía muestra un interés sincero en Comprender las necesidades de la población y tratarlo de manera amable y respetuosa?					
52	¿De qué manera la empatía se expresa del policía de la Comisaria de Puno?					
<b>TANGIBLE</b>						
53	¿La Comisaria de Puno cuenta con los recursos suficientes?					
54	¿La Comisaria de Puno hacen uso de la tecnología?					
55	¿El uso de tecnología hace que el servicio sea más eficiente?					



56	¿Dime la dimensión tangibilidad abarca todos los elementos físicos asociados al servicio, como equipos modernos, una infraestructura visualmente atractiva, personal debidamente uniformado y materiales relacionados con el servicio que sea visualmente atractivos?					
57	¿Los aspectos tangibles colaboran en el juicio que tiene la población acerca de su calidad, y pueden tener un impacto en su satisfacción global?					
58	¿Los servicios son intangibles es más difícil establecer especificaciones que permitan estandarizarla calidad del servicio brindado?					
59	¿Siempre están dispuestos a combatir la delincuencia, no cuentan con los elementos tangibles suficientes y el déficit personal policial asignado a la Comisaría de Puno?					
60	¿Al servicio policial de atención de denuncias en las comisarías, la tangibilidad será entendida, como la infraestructura de las comisarías y el personal con el que cuentan las comisarías?					

Gracias por su participación.



### Validez de instrumento

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTION PUBLICA

TITULO DE TESIS: GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA COMISARIA POLICIA NACIONAL DEL PERU PUNO 2024.

#### I. REFERENCIAS

- EXPERTO/NOMBRES Y APELLIDOS: Benigno Callata Pospo
- PROFESIÓN: Lic. en Administración
- CARGO ACTUAL: Decano
- GRADO ACADÉMICO: Dr. en Administración

#### II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los items con las variables	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
7.-CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, items e índices	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln(2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual,  $C = \text{Total} / 50 = 0.84$

#### III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

#### IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado (  $C \geq 75\% = 0.$   )
- b. Desaprobado (  $C < 75\% = 0.$   )

Lugar y Fecha: Juliaca, 12 de Setiembre del 2024

Firma del experto  
DNI N° 01673480  
N° CELULAR 951177694



Evidencia de recojo de datos

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO

Estimado policía marque con una X la respuesta que viera por conveniente sobre la Gestión administrativa y la calidad del servicio en la Comisaría Policía Nacional del Perú Puno 2024, sus respuestas serán anónimas:

N°	PREGUNTAS					
		1= Totalmente en desacuerdo	2= En desacuerdo	3= Aceptable	4= De acuerdo	5= Totalmente de acuerdo
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>						
<b>PLANIFICACIÓN</b>						
1	¿Consideras que se identifican adecuadamente las necesidades específicas de la Comisaría de Puno antes de planificar las actividades y asignar recursos?					X
2	¿Consideras que los objetivos establecidos para las actividades de la Comisaría de Puno son claros?					X
3	¿Consideras que en la Comisaría de Puno utilizan los procedimientos establecidos?				X	
4	¿Las actividades e intervenciones son planificadas, pero pocas veces se analizan las problemáticas, con la finalidad de ejecutar estrategias para dar solución?					X
5	¿Usted cree que la planificación personal es importante para los planes estratégico de la Comisaría de Puno?					X
6	¿En la Comisaria de Puno siempre se planifican las labores diarias para brindar un buen servicio?					X
<b>ORGANIZACIÓN</b>						
7	¿Consideras que las responsabilidades en las actividades planificadas están debidamente asignadas al personal policial de la Comisaría de Puno?					X
8	¿Consideras que los recursos humanos y materiales son asignados de manera eficiente para cumplir con las actividades planificadas en la Comisaría de Puno?	X				
9	¿Consideras que existe una fluidez y adecuada comunicación entre las diversas áreas de la Comisaría de Puno para el cumplimiento de las actividades planificadas?	X				
10	¿Considera Ud., que las actividades de organización de la Policía Nacional del Perú se identifican las metas, estrategias y políticas de procedimientos?					X



11	¿En la Comisaría de Puno hay una buena organización y coordinación entre sus colegas?				X
12	¿En la Comisaría de Puno cuenta con canales de comunicación con sus jefes y colegas?				X
<b>DIRECCIÓN</b>					
13	¿Consideras que las decisiones tomadas en la Comisaría de Puno son efectivas para cumplir con los objetivos establecidos?				X
14	¿Consideras que los conflictos en la Comisaría de Puno se resuelven de manera oportuna?				X
15	¿Consideras que el personal de la Comisaría de Puno participa activamente en las actividades planificadas?				X
16	¿Las acciones realizadas cuentan con un liderazgo adecuado?			X	
17	¿La dirección de la institución policial conlleva al cumplimiento de las metas?			X	
18	¿Se usa mecanismos para una adecuada toma de decisiones?			X	
<b>CONTROL</b>					
19	¿Consideras que las actividades realizadas en la Comisaría de Puno están debidamente registradas para un seguimiento eficaz?			X	
20	¿Consideras que se generan reportes periódicos sobre el progreso de las actividades en la Comisaría de Puno para evaluar su avance?	X			
21	¿Las fases del proceso administrativo que son fundamentales para fomentar el desempeño conveniente del personal policial se utiliza en el control?			X	
22	¿La institución realiza acciones de supervisión?			X	
23	¿La Comisaría de Puno utiliza instrumentos de control?			X	
24	¿La institución policial ejecuta acciones de control?			X	
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>					
<b>FIABILIDAD</b>					
25	¿Consideras que la Comisaría de Puno está capacitada y equipada para brindar un servicio adecuado y oportuno a los ciudadanos que lo requieren?	X			
26	¿Consideras que la Comisaría de Puno cumple con los plazos establecidos para realizar las actividades y responder a las necesidades de los ciudadanos?	X			
27	¿Consideras que los informes y reportes generados en la Comisaría de Puno son confiables y reflejan con precisión la situación?			X	
28	¿De tal manera que se entiende la fiabilidad como la capacidad de la PNP?			X	
29	¿Se ejecutan una variedad de programas destinados a la capacitación, especialización y actualización del personal policial?	X			
30	¿La Comisaría de Puno cumple con brindar el servicio			X	



	de seguridad ciudadana?					
31	¿Las acciones programadas consideran la atención a la ciudadanía?			X		
32	¿Los policías de la Comisaría de Puno acuden ante las solicitudes de la ciudadanía?			X		
<b>CALIDAD DE RESPUESTA</b>						
33	¿Consideras que la Comisaría de Puno tiene una comprensión adecuada de las necesidades y preocupaciones de los ciudadanos a quienes se les brinda servicio?				X	
34	¿Consideras que los usuarios valoran positivamente la atención y el servicio brindado por la Comisaría de Puno?		X			
35	¿Aplicando esta dimensión al servicio que brinda la PNP en las comisarías, será entendida como el tiempo empleado en la atención, la información brindada durante el proceso y la disposición de resolver consultas durante la atención de denuncias?			X		
36	¿La Comisaría de Puno cuenta con los recursos para solucionar problemas?				X	
37	¿El ciudadano es atendido por la Comisaría de Puno de manera inmediata?				X	
38	¿La Comisaría de Puno cuenta con los recursos necesarios?				X	
<b>SEGURIDAD</b>						
39	¿Consideras que el personal de la Comisaría de Puno tiene el conocimiento necesario para realizar sus funciones de manera efectiva y brindar un buen servicio a los ciudadanos?				X	
40	¿Consideras que en la Comisaría de Puno se brinda un trato respetuoso y adecuado a todos los empleados, contribuyendo a un buen ambiente laboral?		X			
41	¿Consideras que la Comisaría de Puno tiene un enfoque oportuno para abordar las necesidades y problemas de los ciudadanos?				X	
42	¿La habilidad de la Comisaría de Puno, inspira confianza en los usuarios en relación con el servicio que van a recibir?				X	
43	¿La seguridad es un pilar esencial para brindar una atención rápida y eficaz a las exigencias de la población?				X	
44	¿En el contexto de las comisarías de la PNP, esta dimensión se entenderá como la seguridad que la institución brinda al usuario durante el proceso de denuncia?				X	
45	¿Los ciudadanos muestran confianza en el personal policial que labora en la Comisaría de Puno?				X	
46	¿La Comisaría de Puno mantiene en privado la información?				X	
<b>EMPATÍA</b>						



47	¿Consideras que el personal de la Comisaría de Puno tiene la capacidad de comprometerse con las responsabilidades y tareas asignadas?				X	
48	¿Consideras que la Comisaría de Puno muestra empatía hacia los ciudadanos cuando reciben atención?				X	
49	¿La Comisaría de Puno trata con amabilidad a los ciudadanos?				X	
50	¿Los ciudadanos respetan y tratan con amabilidad al personal policial?				X	
51	¿La empatía muestra un interés sincero en comprender las necesidades de la población y tratarlo de manera amable y respetuosa?				X	
52	¿De qué manera la empatía se expresa del policía de la Comisaria de Puno?				X	
<b>TANGIBLE</b>						
53	¿La Comisaria del Puno cuenta con los recursos suficientes?	X				
54	¿La Comisaria de Puno hacen uso de la tecnología?	X				
55	¿El uso de tecnología hace que el servicio sea más eficiente?					X
56	¿Dime la dimensión tangibilidad abarca todos los elementos físicos asociados al servicio, como equipos modernos, una infraestructura visualmente atractiva, personal debidamente uniformado y materiales relacionados con el servicio que sean visualmente atractivos?					X
57	¿Los aspectos tangibles colaboran en el juicio que tiene la población acerca de su calidad, y pueden tener un impacto en su satisfacción global?		X			
58	¿Los servicios son intangibles es más difícil establecer especificaciones que permitan estandarizar la calidad del servicio brindado?		X			
59	¿Siempre están dispuestos a combatir la delincuencia, no cuentan con los elementos tangibles suficientes y el déficit personal policial asignado a la Comisaría de Puno?					X
60	¿Al servicio policial de atención de denuncias en las comisarías, la tangibilidad será entendida, como la infraestructura de las comisarías y el personal con el que cuentan las comisarías?					X

## Fotografías





ANEXO 1  
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS  
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN  
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 31/10/2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: MARILUZ MARLENY NINA CRUZ

Dirección: Jr. Deza Nro 562 - Puno

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 42305281

Teléfono: 949089947 email: ninacruzmariluz5@gmail.com

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ email: \_\_\_\_\_

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Escuela Profesional o Mención: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

Título o Grado Académico a optar: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

Asesor: Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación  Tesis  Trabajo de Suficiencia Profesional  Trabajo Académico

Título: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA COMISARÍA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ PUNO 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): Calidad de servicio, comisaría, gestión administrativa, Policía Nacional del Perú.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV <sup>1,2</sup>?

2

<sup>1</sup> Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

<sup>2</sup> Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller  Titulo  2da Especialidad  Maestría  Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

**Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.**

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

**Autorizo su publicación (marque con una X)**

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): \_\_\_\_\_
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

**¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?**

**Sí:** significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

**No:** significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



**Jurisdicción de su Licencia**

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

31 – OCTUBRE – 2025

Fecha