

Análisis de la calidad de servicio en la dirección de administración de la policía nacional del Perú

Sherley Catherine Morillo Pereda
<https://orcid.org/0000-0002-1332-7497>
morillo_s@hotmail.com
Universidad Cesar Vallejo
Lima, Perú

Yohnny Huárac Quispe
<https://orcid.org/0000-0002-5558-1979>
yohnny.yhuaracq@ucvirtual.edu.pe
Universidad Cesar Vallejo
Lima, Perú

Delfor Angel Chavez Solano
<https://orcid.org/0000-0002-9381-5983>
delfor.chavez@unh.edu.pe
Universidad Nacional de Huancavelica
Huancavelica, Perú

Daniel Quispe Vidalon
<https://orcid.org/0000-0003-2921-6991>
daniel.quispe@unh.edu.pe
Universidad Nacional de Huancavelica
Huancavelica, Perú

Recibido (03/06/2022), Aceptado (30/07/2022)

Resumen.-La presente investigación tiene como objetivo determinar la calidad de servicio en la Dirección de Administración de la Policía Nacional del Perú. Este estudio corresponde al tipo descriptivo propositivo, no experimental. Las respuestas de los usuarios, siendo la dimensión de la empatía la más baja con un 3.16, mientras que la dimensión más alta es la de elementos tangibles con un 3.73, aplicándose una encuesta a 150 usuarios. Concluyendo que la calidad de servicio de la dirección administrativa de la Policía Nacional del Perú es regular, y las dimensiones que se deben reforzar es la empatía y la confianza.

Palabras clave: calidad, servicio, procesos, policía.

Analysis of the quality of service in the directorate of administration of the national police of Peru

Abstract.- This research aims to determine the quality of service in the Directorate of Administration of the National Police of Peru. This study corresponds to the proactive descriptive type, not experimental. The answers of the users, being the dimension of empathy the lowest with 3.16, while the highest dimension is that of tangible elements with 3.73, applying a survey to 150 users. Concluding that the quality of service of the administrative direction of the National Police of Peru is regular, and the dimensions that must be reinforced are empathy and trust.

Keywords: quality, service, processes, police.



I. INTRODUCCIÓN.

Todas las empresas privadas buscan siempre la calidad en sus servicios, lo cual no sucede en las instituciones públicas. En la actualidad existen políticas públicas que buscan la calidad del servicio en las entidades del estado, este nuevo escenario viene generando un compromiso por parte de los gobiernos locales, provinciales y nacionales en asignar recursos y presupuestos significativos del Producto Bruto Interno dirigidos en la búsqueda de la calidad de servicio.

El modelo Europeo de calidad empresarial, se encarga de direccionar recursos en beneficio de los agentes consumidores, teniendo como meta alcanzar la excelencia en el trabajo, y la autoevaluación sistémica de las acciones implementadas y los resultados obtenidos; encaminan a lograr la satisfacción global de los actores que participan en sus procesos buscando la valoración de los servicios y productos que propone; además, este modelo promocionan conceptos relacionados con la excelencia en las instituciones, entre ellos: i) añadir valor para los clientes, ii) crear un futuro sostenible, iii) desarrollar la capacidad de la organización, iv) aprovechar la creatividad y la innovación, v) liderar con visión, inspiración e integridad, vi) gestionar con agilidad, vii) alcanzar el éxito mediante el talento de las personas, y viii) mantener en el tiempo resultados sobresalientes [1].

II. DESARROLLO

En todo el mundo existen investigaciones sobre la calidad de servicios, determinando la importancia de su medición para el cumplimiento de los objetivos y metas deseados, las entidades públicas reciben, consolidan y dan respuesta a los documentos presentados por los usuarios, así como cumplir con las necesidades de la sociedad, por lo que es importante mantener la calidad del servicio y hacer un seguimiento detallado de las actividades, así como detectar problemas y darle una rápida solución[2]. La realidad es que muchas gestiones dejan de lado las expectativas de los usuarios respecto al servicio prestado. Concluyendo que el centro de atención al usuario obtuvo un desempeño muy bueno. El éxito de todo proceso depende del control, en este sentido, representa una forma de gestión que busca mejorar los procesos y resultados en una institución u organización como la universidad [3], por lo tanto, la calidad de los servicios, concluyendo que la acreditación constituye una forma de reconocimiento y prestigio que garantiza la calidad y credibilidad del proceso educativo y sus resultados, ligado a la mejora continua. Por otro lado, los servicios generales prestados por los servicios de salud del Guayas, tales como los trámites necesarios para ser atendido [4]. Determinando que la calidad de atención médica recibida y los tiempos de espera para ser atendido, son valorados positivamente tanto por los hombres como por las mujeres. La competitividad es esencial para las empresas, porque les permitirá sobrevivir en cualquier situación de mercado ya sea hostil o no, para que así puedan obtener rentabilidad frente a sus competidores en los mercados [5]. Siendo la calidad uno de los factores más importantes dentro del proceso competitivo, pues los consumidores buscan nuevas opciones que les provoquen más satisfacción sobre la base de la calidad en los servicios recibidos o de los productos consumidos.

Las empresas de servicios están sujetas a cambios de gran trascendencia como la globalización, la recesión económica [6], estos cambios afectan las actividades económicas, aumentando los esfuerzos para satisfacer las necesidades de sus clientes. Siendo de vital importancia el estudio de la satisfacción de los usuarios generando un valor económico. La globalización ha permitido que las empresas evolucionen [7], de acuerdo a la filosofía de la calidad, están orientadas a la prestación de un servicio buscando la satisfacción de los clientes, convirtiéndose esta en una de las tareas más importantes de ejecutar, pero además que se ha transformado en un proceso arduo y difícil de aplicar en las organizaciones que se dedican al servicio en general. El comercio internacional ha obligado a las organizaciones a plantearse el desafío de producir bienes

o servicios superando las expectativas de sus públicos siendo la calidad un elemento determinante y una condición necesaria para cumplir con este reto [8], siendo el enfoque basado en procesos uno de los factores que ayudan a la cadena de producción, maximizando los recursos permitiendo eliminar todo tipo de desperdicios que redundan en una mejor competitividad.

En el plano nacional, el mercado peruano ha empezado a ser más exigentes por lo que estudiar sus percepciones aseguran la excelencia favoreciendo a la organización, en este sentido, el uso del modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio reafirma el hecho de que toda actividad desempeñada por el colaborador influye directamente en la perspectiva del cliente ante el servicio esperado lo cual es determinante para su futura elección y posterior recomendación, por lo que la empresa debe cuidar cada proceso característico de su actividad comercial [9]. Asimismo, la alta exposición a la tecnología muchas veces supera nuestra capacidad de respuesta. La angustia que se podría generar al no poder cumplir con las exigencias laborales a causa de habilidades tecnológicas provoca desajustes a nivel psicológico y fisiológico, por lo tanto, se genera el llamado Tecnoestrés. La resistencia al cambio mediado por la tecnología y aquellos que están abiertos a la innovación y sistematización del trabajo docente [10]. Asimismo, la tecnología como una complejidad incrementa la labor asignada, por lo tanto, una mejora significativa en la calidad de los servicios educativos, gracias al aporte de la tecnología, ello conlleva a que exista una permanente conexión entre los recursos tecnológicos y los docentes; aquellos fallos o retrasos en las tareas por cumplir puede llevar a un estrés tecnológico [11].

En una sociedad postindustrial la calidad de servicio constituye una de las prioridades en la industria de los supermercados, porque el cliente es cada vez más exigente para realizar su compra [12]. A partir de ello nace la necesidad de ser eficaces en el servicio para incrementar la satisfacción de los compradores y clientes en las empresas retail. La calidad de servicio implica certificar que cada individuo reciba el servicio más conveniente según su solicitud y logre satisfacer sus necesidades, hablar de servicios implica tratar la complejidad de acciones que son netamente intangibles, a pesar de que el servicio no se puede ver, se puede sentir y percibir, en este sentido evaluar la calidad de servicio se convierte en una tarea que puede variar en función de las percepciones que tenga cada usuario o individuo. Por lo tanto, es necesario tener una metodología estandarizada que se adopte de la mejor manera para medir la calidad de servicio.

La evaluación de la calidad de servicio es un tema ampliamente estudiado en la literatura científica, porque la calidad de servicio es heterogénea y responde a las percepciones propias de cada individuo. En este sentido, se puede medir el desempeño de la calidad de servicio que brinda, a través de 3 aspectos: saber, gestión y alcance de actividades [13]. De esta manera, se debe lograr en una primera etapa la optimización de los procesos de producción y servicios realizando un trabajo de calidad, siendo más importante trabajar en la segunda etapa la cual es lograr la satisfacción del cliente mediante los bienes o servicios de calidad, por lo tanto, dependiendo del grado de satisfacción que obtengan los clientes se produce las preferencias de una u otra alternativa [14]. Por lo tanto, los clientes pueden llegar a sentir diferentes grados de satisfacción respecto al servicio, mostrando la estrecha relación que existe entre la satisfacción de los usuarios y la calidad en los servicios.

En este sentido, el recurso humano es el componente principal para garantizar la calidad y la sostenibilidad de los procesos, productos y servicios que ofrece la empresa, confirmando que la aplicación de las normas ISO están sujetas a la motivación, desempeño, liderazgo, y trabajo en equipo, resaltando el sostenimiento de la visión y misión sustentada en la mejorar continua y la calidad total [15]. Por otro lado, se puede afirmar que este modelo de gestión responde a los intereses y necesidades de los clientes, teniendo en cuenta las

tendencias actuales, la competitividad y el desarrollo socioeconómico de las sociedades, sin embargo debido a la resistencia ideológica de los docentes, limitando las exigencias académicas en los procesos didácticos, teniendo poca disposición a ser evaluados por terceros considerándola una interferencia innecesaria e injustificada [16].

El concepto de gestión de calidad significa recopilar contribuciones de diferentes autores, que algunos autores lo define como planificar, organizar y controlar un conjunto de procedimientos coordinados [17]. También se puede decir que son oportunidades para aumentar el nivel de competencia, al tiempo que enfatizan las necesidades del público y requisitos económicos sociales. Además, se puede decir que es una organización y filosofía del director que los principios supervisan la comprensión y la aceptación de los cambios continuos y la mejora en la práctica, los sistemas, las tecnologías, tecnologías y estrategias, mejoran las estructuras internas y las habilidades de los gerentes [18],[19].

Los sistemas de gestión de calidad forman parte de la gestión de las organizaciones, existiendo una relación estrecha con la dirección, organización, coordinación, procesos y soportes estratégicos que dinamizan las instituciones. Alcanzando una mayor representatividad en los procesos de evaluación, certificación y acreditación de la calidad educativa, tanto en el licenciamiento institucional y la acreditación de las escuelas profesionales [20].

La calidad en el contexto de las normas ISO9001 se refiere al grado en que un conjunto de rasgos y características interdependientes cumplen con los criterios y requisitos que demandan o exigen los interesados para satisfacer sus expectativas, además, se puede definir esta norma como significativa por los cambios sustanciales que trae consigo, sobre todo en la contextualización de los intereses y necesidades, la planificación estratégica de para minimizar riesgos, en el control y mantenimiento de los sistemas de calidad estructural.

III. METODOLOGÍA

Este estudio fue de tipo descriptivo-propositivo, con enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental. Se busco analizar los fenómenos especificando sus propiedades más importantes, recolectando los datos con una medición numérica y un análisis estadístico, con el fin de poder establecer el nivel de la calidad del servicio y así poder probar las teorías. Para lo cual no se manipularon las variables, observando los fenómenos en su ambiente natural, sin provocar situaciones intensionales. La muestra estuvo conformada por 150 personas. Se utilizó un cuestionario de 22 preguntas con respuestas tipo Likert para conocer los niveles de la calidad de servicio percibidos por los usuarios.

IV. RESULTADOS

Una vez recogida y procesada la información, se pudo observar en los resultados obtenidos de la encuesta aplicada, en donde se ha analizado la percepción de los usuarios, el mismo que está dividido en cinco dimensiones: 1) Elementos tangibles, 2) Fiabilidad, c) Capacidad de respuesta, d) Seguridad y e) Empatía. En la dimensión "Elementos tangibles" la percepción más baja son los equipos de oficina y la más alta son las unidades móviles. En la dimensión "Fiabilidad" la percepción más baja es el buen servicio y la más alta es la muestra de interés. En la dimensión "Capacidad de respuesta" la percepción más baja es la comunicación a los usuarios y la más alta es la disposición a ayudar a los usuarios. En la dimensión "Seguridad" la percepción más baja es la información adecuada y la más alta es la amabilidad de los colaboradores. En la dimensión "Empatía" la percepción más baja es la comprensión de las necesidades de los usuarios y la más alta es la preocupación por los usuarios.

Por otro lado, se evaluó el proceso administrativo, obteniendo que la dimensión "Empatía" ha tenido la percepción más baja, mostrando la poca empatía que tienen los colaboradores de la Dirección Administrativa de la Policía Nacional del Perú, debiéndose a la poca motivación de los colaboradores y la dimensión de los "elementos tangibles" ha tenido la percepción más alta. Determinando que la institución le presta mayor importancia la parte tangible (vehículos motorizados, infraestructura y mobiliario), dejando de lado el trato a los usuarios, generando una percepción negativa.

Además, se consideró la evaluación de la dimensión académica (Fig. 1), donde se pudo conocer que se tienen que mejorar la calidad de servicio de las dimensiones: Empatía, Fiabilidad, Capacidad de respuesta y Seguridad y así poder cambiar la percepción que tienen los usuarios de la dirección de administración de la Policía Nacional del Perú. Buscando una eficiencia en el servicio y que los usuarios puedan tener una mejor experiencia al contactarlos.

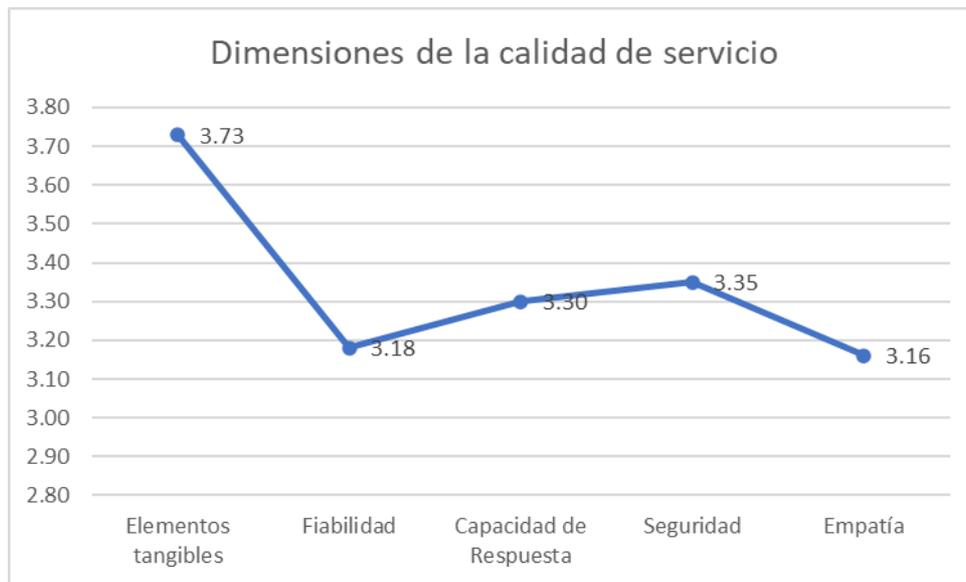


Fig. 1. Análisis de la dimensión académica

CONCLUSIONES

- De las cinco dimensiones analizadas, la empatía y la fiabilidad son las bajas con un 3.16 y 3.18 respectivamente, siendo las dimensiones que más se tienen que reforzar para mejorar la percepción de los usuarios.
- El capital humano es uno de los factores más influyentes en la calidad del servicio, ya que tienen una interacción directa con los usuarios y de acuerdo con como sean tratados los usuarios será esa su percepción.
- En la actualidad las instituciones públicas están buscando conseguir la calidad del servicio, para lo cual están mejorando sus procesos y optimizando sus recursos.
- La dirección administrativa de los servicios públicos representa un factor importante en la sociedad, de ahí que sea de gran interés que estos servicios sean eficientes y que el usuario tenga la mejor experiencia al contactarlos, por ello resulta importante conocer la percepción que tienen nuestros usuarios, para así poder buscar la mejora continua.

REFERENCIAS

- [1] P. Martínez Clares, F. Pérez Cusó and M. Martínez Juárez. "Aplicación de los Modelos de Gestión de Calidad a la tutoría universitaria". *Revista Complutense de Educación*. ISSN 1130-2496, Vol. 29, Nº 3, 2018, págs. 633-649. Disponible en: <https://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/view/53541>
- [2] T. Fontalvo, E. De la hoz Dominguez and E. De la Hoz. "Método de evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una empresa de servicio de agua en Colombia". 2020. *Información tecnológica*, 31(4), 27-34. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000400027>
- [3] K. Ramos Miranda, L. Podesta Gavilano and R. Ruiz Arias. "Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019". 2020. Recuperado 13 de enero de 2022, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2020000300007
- [4] M. Bustamante, E. Zerda, F. Obando and M. Tello. "Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador". *Información tecnológica*, 31(1), 161-170. 2020. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000100161>
- [5] O. Navarro Silva, W. Ferrer Reyes and O. Burgos Bencomo. "La calidad como factor estratégico en el desarrollo competitivo de las pequeñas y medianas empresas". *Revista Universidad y Sociedad*, 10(2), 171-174. 2018. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202018000200171
- [6] I. Orlandini G and N Ramos Guzmán. "Aplicación del modelo SERVQUAL en la prestación de servicio de las empresas de transporte aéreo". *Revista Investigación y Negocios*, 10(15), 144-155. 2017. <https://ingcomercial.edu.bo/revistainvestigacionynegocios/index.php/revista/article/view/13/40>
- [7] C. Rojas Martínez, W. Niebles Nuñez, C. Pacheco Ruíz and H. Hernández Palma. "Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas". *Información tecnológica*, 31(4), 221-232. 2020. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>
- [8] G. Díaz Muñoz and D. Salazar Duque. "La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial". *Podium*, 39, 19-36. 2021. <https://doi.org/10.31095/podium.2021.39.2>
- [9] E. Ramos Ferroñan, F. Mogollón García, L. Santur Manuel and I. Cherre Morán. "El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa". (s. f.). 2020. Recuperado 12 de enero de 2022, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000200417
- [10] J. García, A. Bernal, A. Lara and P. Galan. "La calidad percibida de servicio y su influencia en la fidelidad de usuarios mayores en centros de fitness públicos". 2018. *Escritos de Psicología (Internet)*, 6(2), 26-34. <https://doi.org/10.5231/psy.writ.2013.2206>
- [11] N. Alcas Zapata, H. Alarcón Díaz, C. Venturo Orbegoso, M. Alarcón Díaz, J. Fuentes Esparrell and T. López Echevarria. "Tecnoestrés docente y percepción de la calidad de servicio en una universidad privada de Lima". *Set.- Dic.* 2019, Vol. 7, Nº 3: pp. 231 – 247. <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v7n3/a09v7n3.pdf>
- [12] V. Gardi Melgarejo, C. Venturo Orbegoso, A. Faya Salas and H. Majo Marrufo. "Calidad de servicio en el supermercado metro de Perú". *INNOVA Research Journal*, 5(1), 196-205. 2020. <https://doi.org/10.33890/innova.v5.n1.2020.1276>
- [13] D. Acuña, C. Romero and D. López. "Sistema integral de gestión de calidad en la universidad de la Guajira, Colombia". *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, ISSN-e 1317-0570, Vol. 18, Nº. 3, 2016. ISSN 1317-0570.
- [14] J. Malpartida Gutierrez, L. Tarmeño Bernuy and D. Olmos Saldivar. "Estudio sobre la calidad del servicio de atención al cliente a los pacientes del EsSalud". 2021. *Alpha Centauri*, 2(1), 43-51. <https://doi.org/10.47422/ac.v2i1.28>
- [15] C. Montoya Agudelo and M. Boyero Saavedra. "El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional". *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 20 (2), 1-20. 2016. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3579/357947335001>.
- [16] L. Hidalgo Bonifaz, F. Márquez Sañay, D. Gonzales Escobar and J. Egas Garcia. "Gestión de la Calidad en la Educación Superior. Polo del Conocimiento". (Edición núm. 42) Vol. 5, No 02 Febrero 2020, pp. 377-394 ISSN: 2550 - 682X DOI: 10.23857/pc.v5i2.1282. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7435303>

- 17] A. Pola Maseda. Gestión de la Calidad. Barcelona: Marcombo S.A. 1999. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=191295>
- [18] J. Caballano "El prisma". 2012. Consultado el 19 de agosto del 2020, del sitio web: http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/gestiondelacalidad/
- [19] K. Nasim, A. Sikander and X. Tian. "Vinte anos de pesquisa sobre gestão da qualidade total no ensino superior: uma revisão sistemática da literatura." Trimestral de Ensino Superior. 2019.
- [20] F. Becerra Lois, A. Andrade Orbe and L. Díaz Gispert. "Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación: Universidad de Otavalo, Ecuador". Revista. Actualidades Investigativas en Educación. On-line versión ISSN 1409- 4703Print versión ISSN 1409-4703. 2018. Disponible

LOS AUTORES



Sherley Catherine Morillo Pereda, Maestro en gestión pública por la universidad cesar vallejo, licenciado en derecho por la Universidad Femenina del Sagrado Corazón de Jesús, con estudios de especialización en gestión pública y cursos de posgrado en derecho civil, administrativo, familia y laboral.



Yohanny Huárac Quispe, Maestro en gestión pública por la Universidad Cesar Vallejo, licenciado en administración por la Universidad Nacional Hermilio Valdizan de Huánuco. Estudios de especialización en gestión de riesgo de desastres por la universidad Esan. Docente nombrado de la Universidad Nacional de Huancavelica.



Delfor Angel Chavez Solano, Maestro en gestión pública por la Universidad Nacional de Huancavelica, licenciado en administración por la Universidad Nacional de Huancavelica. Estudios de especialización en planificación e incidencia pública para la gestión de riesgo de desastres por la universidad Esan. Docente de la Universidad Nacional de Huancavelica.



Daniel Quispe Vidalon, Maestro en gestión pública por la Universidad Nacional de Huancavelica, licenciado en administración por la Universidad Nacional de Huancavelica. Estudios de especialización en finanzas y marketing. Docente de la Universidad Nacional de Huancavelica.