



Universidad Nacional  
**Federico Villarreal**

Vicerrectorado de  
**INVESTIGACIÓN**

**ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO**

**“LA GESTIÓN POLICIAL DEL DELITO Y SU RELACIÓN CON LA  
CALIDAD DE SERVICIO EN LA DIVISIÓN DE INVESTIGACIÓN  
CRIMINAL DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ, REGIÓN CALLAO,  
EN EL PERIODO 2017-2018”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE**

**DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

**BARRAZA LUYO ARTURO ELOY**

**ASESORA**

**DRA. VALDEZ SENA LUCÍA EMPERATRIZ**

**JURADOS**

**DRA. BARRUETO PEREZ MARIA TERESA**

**DR. PAJUELO CAMONES CARLOS HERÁCLIDES**

**DRA. GONZALES HUAYTAHUILCA ROXANA BEATRIZ**

**LIMA – PERÚ**

**2019**

**LA GESTIÓN POLICIAL DEL DELITO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE  
SERVICIO EN LA DIVISIÓN DE INVESTIGACIÓN CRIMINAL DE LA POLICÍA  
NACIONAL DEL PERÚ, REGIÓN CALLAO, EN EL PERIODO 2017-2018**

**Arturo Eloy Barraza Luyo**

Región del Callao, República del Perú.

**DEDICATORIA**

*A mi esposa Dora Ysabel compañera de toda la vida por su amor y comprensión. Asimismo, a mis queridos hijos y nietas quienes representan lo más preciado que Dios me ha dado y son la fuente de inspiración y fortaleza permanente para el logro de mis ideales.*

## **AGRADECIMIENTO**

*Mi más profundo agradecimiento a los docentes de la Escuela Universitaria de Posgrado de la Universidad Nacional Federico Villarreal, quienes con sus conocimientos y experiencia, han consolidado mi aprendizaje de las ciencias administrativas, lo que me permite el desempeño profesional y de óptima calidad, acompañado de un adecuado manejo de las herramientas administrativas aprendidas en los dos años de intensa actividad académica, cuyo conocimiento y su aplicación quedan como experiencia, para ponerlas al servicio de la ciudadanía.*

*A los amigos de la Región Policial Callao, General PNP Miguel Ángel Palomino Cáceres, Coronel PNP Jorge Calderón Valencia, Jefe de la División de Investigación Criminal, Divincri-Callao, a la Dra. Lucía Emperatriz Valdez Sena, asesora del presente trabajo de investigación. Con sus consejos y recomendaciones han enriquecido el contenido de la presente tesis, traducida en un aporte para conocer con mayor profundidad un tema de actualidad como es la seguridad ciudadana, una de las principales preocupaciones del Perú, de América Latina y del mundo entero.*

*A mis queridos padres Dorina y Pablo, que desde el cielo iluminan el camino que debo recorrer para el logro de mis metas.*

*A todos y cada uno de ellos, mi más sincero agradecimiento.*

## ÍNDICE DE CONTENIDO

	Página
Título	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Absatract	vi
Índice de Contenido	x
Lista de Tablas	xii
Lista de Figuras	xiv
<b>I. Introducción</b>	<b>1</b>
1.1. Planteamiento del Problema	3
1.2. Descripción del Problema	5
1.3. Formulación del Problema	17
1.4. Antecedentes	18
1.5. Justificación de la Invetigación	25
1.6. Limitaciones de la Investigación	26
1.7. Objetivos	27
1.7.1. Objetivo general	27
1.7.2. Objetivos específicos	27
1.8. Hipotesis	28
1.8.1. Hipotesis General	28
1.8.2. Hipotesis Específicas	28
<b>II: Marco Teórico</b>	<b>29</b>
2.1. Funciones de las Oficinas de Criminalísticas	29
2.2. Marco Conceptual	33
2.2.1. Conceptos y Teorías Relacionadas con el Delito	33
2.2.2. Gestión Pública	35
2.2.2.1. Gestión Policial del Delito	36
2.2.2.2. Seguridad Ciudadana	40
2.2.2.3. Delito y Falta	42
2.2.2.4. La Criminología como Estudio del Crimen y Delito	46
2.2.2.5. Teorías Criminológicas	47
2.2.2.6. Concepción del Delito	49
2.2.3. Conceptos y Teorías Relaciones con la Calidad de Servicio	50
2.2.3.1. Total Quality Management	52
2.2.3.2. Liderazgo	54
2.2.3.3. Etapas del Liderazgo	56
2.3. Aspectos de Responsabilidad Social y Medio Ambiente	57
<b>III: Método</b>	<b>59</b>
3.1. Tipo de Investigación	59
3.2. Población y Muestra	60
3.3. Operacionalización de las Variables	61
3.3.1. Variable Calidad de Servicio	62

3.3.2. Variable Gestión Policial del Delito	63
3.4. Instrumentos	64
3.4.1 Técnicas	61
3.5. Procedimientos	65
3.6. Análisis de Datos	63
3.6.1. Validación y Confabilidad de los Instrumentos	67
3.6.2. Gestión Policial del Delito	67
<b>IV: Resultados</b>	68
4.1. Análisis e Interpretación	68
4.1.1. Análisis exploratorio de la variable: Calidad de Servicio	70
4.1.2. Análisis exploratorio de la variable: Gestión Policial del Delito	79
4.1.3. Prueba de Normalidad	110
4.1.4. Prueba de Hipótesis	111
<b>V: Discusión</b>	114
<b>VI. Conclusiones</b>	126
<b>VII. Recomendaciones</b>	130
<b>VIII. Referencias</b>	132
<b>IX. Anexos</b>	142
ANEXO 1: Matriz de Consistencia	142
ANEXO 2: Operacionalización de la variable: calidad de servicio	145
ANEXO 3: Operacionalización de la variable: gestión policial del delito	147
ANEXO 4: Encuesta calidad de servicios	148
ANEXO 5: Ficha Técnica del instrumento SERVQUAL	155
ANEXO 6: Fuentes de Información para medir la Gestión del Delito	161

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Confiabilidad de variable calidad de servicio: expectativas	70
Tabla 2: Confiabilidad de la variable calidad de servicio: percepciones	71
Tabla 3: Resumen de la calificación y puntaje de las expectativas de la variable calidad de servicio	72
Tabla 4: Total puntaje posible por cada una de las dimensiones de las expectativas y percepciones	74
Tabla 5: Resumen de la calificación y puntaje de las dimensiones de las percepciones de la variable calidad de servicio	75
Tabla 6: Diferencia entre expectativas y percepciones	77
Tabla 7: Delitos Denunciados por cada 100,000 habitantes	79
Tabla 8: Calificación de Delitos Denunciados por cada 100 mil habitantes	80
Tabla 9: Tasa Anual de Delitos Contra la Vida, el Cuerpo y la Salud, por cada 100 mil habitantes	81
Tabla10: Calificación de Delitos contra la vida, el cuerpo y la salud por cada 100 mil habitantes	81
Tabla11: Detenidos por tipo de delitos a nivel nacional, Lima Metropolitana y Callao 2017-2018	82
Tabla12: Calificación del promedio de detenidos en la Región Callao 2017-2018	83
Tabla 13: Porcentajes de detenidos respecto del total de delitos denunciados, 2017- 2018	84
Tabla14: Calificación del porcentaje de detenidos en la Región Callao, respecto a delitos denunciados	85

Tabla15: Porcentaje de Policías dedicados a labores preventivas - investigativas, 2018	84
Tabla16: Calificación del porcentaje de policías dedicados a labores preventivas respecto a labores investigativas en la Región Callao	86
Tabla 17: Condiciones de personal y logísticos para el desarrollo de las actividades de investigación 2018	87
Tabla18: Calificación de las condiciones de personal y logísticas para el desarrollo de las actividades de investigación 2018	88
Tabla19: Tasa Anual de sanciones a policías de la Región Callao, por medidas disciplinarias 2018	88
Tabla 20: Calificación del porcentaje de policías (oficiales y subalternos) sancionados por medidas disciplinarias en la Región Callao 2018	89
Tabla 21: Opinión de la población respecto al desempeño de la PNP, 2018	90
Tabla 22: Calificación de la opinión negativa de la población del Callao respecto al desempeño de la policía en la Región Callao	90
Tabla 23: Opinión de la población respecto a la entrega de coimas o sobornos a la Policía Nacional, 2017	91
Tabla 24: Calificación de la opinión de la población del Callao respecto a la entrega de coimas a la Policía Nacional del Perú en la Región Callao, 2018	92
Tabla 25: Presupuesto asignado en seguridad ciudadana respecto a la población nacional y regional	93
Tabla 26: Calificación del presupuesto asignado en seguridad ciudadana respecto a la población en la Región Callao (en soles)	93
Tabla 27: Policías especializados en investigación criminal respecto a delitos denunciados 2018	94

Tabla 28: Calificación de la relación de policías especializados en investigación criminal, respecto al total de delitos denunciados	95
Tabla 29: Número de Escalafones de la Jerarquía Policial, 2018	96
Tabla 30: Calificación del número de escalafones de la jerarquía de la PNP	97
Tabla 31: Relación de Policías por cada 100 mil habitantes al 2018	98
Tabla 32: Calificación de la relación de policías por cada 100 mil habitantes	99
Tabla 33: Porcentaje de ciudadanos que han sido víctimas de algún hecho delictivo, según ciudades de más 20 mil habitantes	99
Tabla 34: Calificación del porcentaje de ciudadanos que han sido víctimas de algún hecho delictivo, según ciudades de más de 20 mil habitantes.	100
Tabla 35: Los principales delitos que han sido víctimas la población, según ciudades de más de 20 mil habitantes, por cada 100 ciudadanos	101
Tabla 36: Calificación de los principales delitos que han víctimas la población, según ciudades de más de 20 mil habitantes, por cada 100 habitantes.	102
Tabla 37: Motivos por la que la población no denuncia haber sido víctima de algún delito: semestre mayo- octubre 2018.	102
Tabla 38: Calificación de los motivos por la que la población no denuncia haber sido víctima de algún delito, según ciudades de más de 20 habitantes	103
Tabla 39: Porcentaje de la población que cree que será víctima de un delito durante los próximos 12 meses: mayo-octubre 2017/mayo-octubre 2018	104
Tabla 40: Calificación del porcentaje de la población que cree será víctima de algún delito en los próximos 12 meses, según ciudades de más de 20 mil habitantes	104
Tabla 41: Porcentaje de la población que ha tomado alguna medida de seguridad para prevenir la delincuencia	105

Tabla 42: Calificación del porcentaje de la población que ha tomado alguna medida de seguridad para prevenir la delincuencia, en ciudades de más de 20 mil habitantes	106
Tabla 43: Porcentaje de la población que ha adoptado precauciones o evitar realizar actividades, para protegerse de la delincuencia	106
Tabla 44: Calificación del porcentaje de la población que ha adoptado precauciones o evita realizar actividades, para protegerse de la delincuencia	107
Tabla 45: Resumen de calificación por dimensiones e indicadores de la variable Gestión Policial del delito	108
Tabla 46: Resumen de calificación por la dimensión de la variable Gestión Policial del Delito	109
Tabla 47: Resumen de puntaje de las variables: Gestión Policial del Delito y Calidad de Servicio (percepción)	110
Tabla 48: Prueba de Kolmogorov-Smimov para una muestra	111
Tabla 49: Contrastación de Hipótesis	112

**LISTA DE FIGURAS**

Figura 1: Organigrama Funcional de la Región Policial del Callao	13
Figura 2: Mapa Político de la Región Callao	16
Figura 3: Niveles de la diferentes Oficinas de Criminalísticas a nivel nacional de la Policía Nacional	31
Figura 4: Representación de las ponderaciones de las dimensiones de las expectativas de la Variable Calidad de Servicios	73
Figura 5: Puntaje ponderado de las dimensiones de las percepciones de la Variable Calidad de Servicio	76

## RESUMEN

Busco demostrar la correlación entre la gestión policial del delito y la calidad de servicio, que integra aquellas condiciones donde el ciudadano recurre a la policía para solucionar o esclarecer algún hecho delictivo, obteniendo como resultado la satisfacción por el accionar de la policía. Con una metodología cuantitativa, analicé un ejemplo de 92 policías que trabajan en la División de Investigación Criminal de la Región del Callao en los años 2017 y 2018. Plan de conexión directa no exploratorio, transversal y directo. Los fines fundamentales fueron: la presencia de un alto récord en la comisión de delitos, siendo las más importantes las violaciones contra la vida, el cuerpo y la salud, la libertad y las violaciones contra la propiedad (robo y hurto); la ausencia de cimientos, equipo, materiales y suministros para la Policía Nacional; la presencia de contaminación, recompensas o influencias en la Policía Nacional; la ausencia de un plan de gastos abierto para abordar los problemas de seguridad de los residentes, la falta de certeza de la población en el trabajo de la Policía Nacional; la Región del Callao no tiene problemas de ausencia de policías; sin embargo, el tema de especialización y permanencia en sus puestos; y el alto índice de inseguridad ciudadana.

*Palabras Clave:* Gestión policial del delito-calidad de servicio-seguridad ciudadana

## ABSTRAT

I seek to demonstrate the correlation between the police management of crime and the quality of service, which integrates those conditions where the citizen resorts to the police to solve or clarify a criminal act, obtaining as a result the satisfaction of the actions of the police. With a quantitative approach, we worked on a sample of 92 police officers working in the Criminal Investigation Division of the Callao Region in 2017 and 2018. Non-experimental, transversal and simple linear correlation design. The main conclusions reached were: the existence of a high index in the commission of crimes, the most important being crimes against life, body and health and crimes against property (theft and robbery); the lack of infrastructure, equipment, materials and supplies for the work of the National Police; the existence of corruption, bribes or bribes in the National Police; lack of public budget to meet the needs of citizen security, lack of confidence of the population in the work of the National Police, The Region of Callao has no problems of lack of police, but the issue is of specialization and permanence in their posts; and the high rate of citizen insecurity.

*Key word:* Police crime management-quality of service-citizen security-crime

## RESUMO

Busco demonstrar a correlação entre a gestão policial do crime e a qualidade do serviço, que integra as condições em que o cidadão recorre à polícia para solucionar ou esclarecer algum ato criminoso, obtendo como resultado a satisfação das ações da polícia. Com uma metodologia quantitativa, analisei um exemplo de 92 policiais trabalhando na Divisão de Investigação Criminal da região de Callao em 2017 e 2018. Plano de conexão direta não exploratória, transversal e direta. Os objetivos fundamentais foram: a presença de um alto registro na prática de crimes, sendo os mais importantes violações contra vida, corpo e saúde, liberdade e violações contra propriedades (roubo e furto); a ausência de fundações, equipamentos, materiais e suprimentos para a Polícia Nacional; a presença de poluição, recompensas ou influências na Polícia Nacional; a ausência de um plano aberto de gastos para resolver os problemas de segurança dos moradores, a falta de certeza da população no trabalho da Polícia Nacional; a região de Callao não tem problemas de ausência de polícia; no entanto, a questão da especialização e permanência em seus cargos; e a alta taxa de insegurança dos cidadãos.

Keywords: Gestão policial da qualidade da criminalidade da segurança do cidadão-serviço

## I. INTRODUCCIÓN

La inseguridad ciudadana es una de las grandes preocupaciones de los gobernantes y de la población peruana. De ahí la importancia de investigar sus causas y características. La falta de seguridad impide el desarrollo de una comunidad y genera incertidumbre en los inversionistas. Las familias, los empresarios y la población en general reclaman al Estado, acciones más enérgicas para recobrar la paz y la tranquilidad y sobre todo la seguridad de vivir y transitar por la ciudad con tranquilidad. Es entonces que surge la figura de la Policía Nacional cuya finalidad es el mantenimiento del orden, la prevención y la lucha contra la delincuencia.

La presente tesis investiga una parte de esta problemática, en el sentido de cómo la policía está gestionando los aspectos relacionados con los delitos. En el mundo del derecho se debe tener claro lo que son delitos y las faltas, si bien ambos actos son contrarios a la legalidad pero se diferencian por su gravedad.

En consecuencia, en las faltas las sanciones son menores, como multas o trabajos comunitarios y sin privación de la libertad. En cambio los delitos son acciones antijurídicas más graves y ocasionan un daño material efectivo sobre el bien jurídico protegido; por lo tanto el autor de estas conductas graves normalmente recibe como castigo la pena privativa de su libertad.

Ambos, delitos y determinadas faltas son competencia de la Policía Nacional. El Ministerio Público realiza la conducción jurídica de las investigaciones policiales.

La calidad de servicio, es un aspecto de igual manera preocupante por cuanto no siempre el ciudadano encuentra una atención oportuna, eficaz a los reclamos que presenta ante las entidades del Estado. Muchos pueden ser los factores que pueden “justificar” la falta de un servicio oportuno

y eficaz pero lo cierto es que son pocas las entidades del Estado que ponen como centro de su quehacer a la calidad del servicio brindado al ciudadano.

Últimamente se tienen los lineamientos de actuación para la modernización de la gestión pública, la misma que requiere urgente implementación: procesos de digitalización, Centros de Atención al Ciudadano (MAC) entre otros.

De otro lado, uno de los problemas encontrados es la falta de confianza que la ciudadanía tiene en la Policía Nacional, lo que impide tener éxito en la lucha contra el crimen. La pérdida de confianza, tiene su origen entre otros factores, en la falta de respuesta inmediata de la policía ante una denuncia. Por lo general la policía llega tarde o nunca ante un pedido de ayuda del ciudadano. En tanto los policías refieren que no pueden atender una urgencia o denuncia al carecer de los recursos materiales o humanos necesarios; si no hay flagrancia tienen que pedir autorización al Ministerio Público. Los ciudadanos suelen denunciar que ante un pedido de ayuda a la policía, ésta pide favores o estímulos económicos para atender sus casos. Tales situaciones deben ser corregidas si es que se quiere recobrar la confianza por parte de la ciudadanía.

La unidad de análisis, para realizar esta investigación fue la Región del Callao, creada en el ámbito territorial de la Región Callao, que tiene una continuidad geográfica hacia Lima Metropolitana; pero que, para fines administrativos y presupuestales tiene sus propias autoridades.

La Región Callao, como zona de impacto en la economía nacional tiene vital importancia, por cuanto en su territorio se ubica el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, desde donde ingresan y salen millones de personas al año. Asimismo, se encuentra el terminal marítimo del Callao, medio por el cual se trasladan la mayoría de las importaciones y exportaciones del país. Esta condición genera vulnerabilidad y oportunidad para la comisión de delitos y hace que el

Callao sea frecuentado por elementos del crimen organizado y delincuencia común, trayendo como consecuencia altos niveles de criminalidad e inseguridad ciudadana.

La presente teoría es fundamental, hechizante y correlacional, de plan no experimental y transversal. Su metodología es cuantitativa, tomando como muestra a 92 policías de la División de Investigación Criminal de la Región de la Policía del Callao.

### **1.1. Planteamiento del Problema**

La inseguridad ciudadana es una de las grandes preocupaciones de los gobernantes y de la población peruana. De ahí la importancia de investigar sus causas y características. La falta de seguridad impide el desarrollo de una comunidad y genera incertidumbre en los inversionistas. Las familias, los empresarios, y la población en general, reclaman al Estado acciones más enérgicas para recobrar la paz, el sosiego, y sobre todo la seguridad de vivir y transitar por la ciudad con tranquilidad. Es entonces que surge la figura de la Policía Nacional, cuya finalidad es el mantenimiento del orden, la prevención, y la lucha contra la delincuencia.

La presente tesis investiga una parte de esta problemática, centrándose en cómo la policía está gestionando los aspectos relacionados con los delitos. En el mundo del Derecho se debe tener claro lo que son delitos y las faltas, y si bien ambos actos son contrarios a la legalidad, se diferencian sí por su gravedad.

En consecuencia, las faltas conllevan sanciones menores como multas o trabajos comunitarios, sin privación de la libertad. En cambio los delitos son acciones antijurídicas graves y ocasionan un daño material efectivo sobre el bien jurídico protegido; por lo tanto, el autor de estas conductas graves generalmente recibe como castigo la pena privativa de su libertad.

Ambos, delitos y determinadas faltas, son competencia de la Policía Nacional. El Ministerio Público realiza la conducción jurídica de las investigaciones policiales.

La calidad de servicio es un aspecto de igual manera preocupante, por cuanto no siempre el ciudadano encuentra una atención oportuna y eficaz a los reclamos que presenta ante las entidades del Estado. Muchos pueden ser los factores que inducirían a “justificar” la falta de un servicio oportuno y eficaz, pero lo cierto es que son pocas las entidades del Estado que ponen como centro de su quehacer a la calidad del servicio brindado al ciudadano.

Últimamente se tienen los lineamientos de actuación para la modernización de la gestión pública, la misma que requiere urgente implementación: procesos de digitalización, Centros de Atención al Ciudadano (MAC), entre otros.

De otro lado, uno de los problemas encontrados es la falta de confianza que la ciudadanía tiene en la Policía Nacional, lo que impide tener éxito en la lucha contra el crimen. Tal pérdida de confianza encuentra su origen en la falta de respuesta inmediata de la policía ante una denuncia, entre otros factores. Por lo general, la policía llega tarde o nunca ante un pedido de ayuda del ciudadano. Frente a esto, los policías refieren que no pueden atender una urgencia o denuncia al carecer de los recursos materiales o humanos necesarios, y en tanto no hay flagrancia, deben pedir autorización al Ministerio Público. Los ciudadanos suelen denunciar que ante un pedido de ayuda a la policía, ésta pide favores o estímulos económicos para atender sus casos. Situaciones como las arriba referidas deben ser corregidas si es que se quiere recobrar la confianza por parte de la ciudadanía.

La unidad de análisis para realizar esta investigación fue la Región del Callao, que habiendo sido creada en el ámbito territorial de la Región Callao, tiene una continuidad geográfica hacia Lima Metropolitana. Pese a ello, para fines administrativos y presupuestales, tiene sus propias autoridades.

La Región Callao es de vital importancia como zona de impacto en la economía nacional, por cuanto dentro de su territorio se ubica el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, desde donde ingresan y salen millones de personas al año. Asimismo, se encuentra el terminal marítimo del Callao, medio por el cual se trasladan la mayoría de las importaciones y exportaciones del país. Esta condición genera vulnerabilidad y oportunidad para la comisión de delitos y hace que el Callao sea frecuentado por elementos del crimen organizado y delincuencia común, trayendo como consecuencia altos niveles de criminalidad e inseguridad ciudadana.

## **1.2. Descripción del Problema**

Desde la década de los noventa, el mundo occidental se ha visto inmerso en un profundo y complejo proceso de cambios que afectan aspectos económicos, sociales, ambientales y políticos del sistema mundial, tanto a colectividades como a individuos. Este fenómeno se conoce hoy como globalización, y está caracterizado por la presencia de un escenario relativamente unificado donde se definen nuevos intereses, reordenamientos políticos, formas de gobierno o de administración. Precisamente hoy se habla de la inseguridad desde una perspectiva de administración global que inserta a lo nacional, debilitando las estructuras institucionales de los Estados y sus soberanías, creando presiones de homogeneidad sobre las diversidades culturales, e induciendo a una estandarización de identidad. Asimismo, actúa provocando o agudizando en algunos casos las desigualdades, polarizaciones, y conflictos sociales.

Al afectarse las identidades colectivas e individuales se alteran los valores morales y culturales, emergiendo corrientes reactivas expresadas en actitudes dogmáticas, posturas intransigentes, irreflexivas e inflexibles; activando mecanismos sociales de defensa de sus identidades, y generando confrontaciones o conflictos que afectan a los individuos y a la colectividad.

Este proceso de globalización también alcanza a las distintas modalidades delictivas o de crimen organizado como el narcotráfico, en el que se incluye el transporte, la distribución, el lavado de dinero, etcétera; así como la patología social multiplicada por la existencia de un alto índice en la ejecución de delitos contra la vida, el cuerpo y la salud, robos y hurtos agravados, secuestros, delitos cibernéticos, delitos ambientales, trata de personas, entre otros.

El Libro Blanco de la Defensa Nacional (MINDEF, 2005) señala el significado y proyección del concepto de seguridad que incluye factores políticos, sociales, económicos, científico-tecnológico y ambientales, destacando la interdependencia existente entre ellos y especialmente entre la seguridad política y la económica, reafirmando el concepto de multidimensionalidad ligada a problemas tan diversos como la pobreza, el terrorismo, el narcotráfico, la corrupción, el crimen organizado, y la delincuencia común, considerados hoy como elementos que pueden debilitar el tejido social, convertidos en las nuevas amenazas, tanto para el Estado como para la sociedad peruana.

La Constitución Política del Perú (1993) señala en el artículo 1 la defensa del individuo y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del Estado.

Del mismo modo, en el artículo 2, se sostiene que toda persona tiene derecho a la igualdad ante la ley, y nadie debe ser discriminado por ningún motivo.

Entonces, nuevamente, el artículo 44 de la Constitución mencionada anteriormente establece que es la obligación esencial del Estado proteger el poder nacional, garantizar los derechos humanos, asegurar a la población contra los peligros para su bienestar y promover la prosperidad general que depende de la equidad y de la mejora vital de la nación”.

El Perú tiene un potencial extraordinario determinado por las mediciones geoestratégicas que lo ubican y lo describen como un territorio que tiene costa, una región andina y una amazónica, con proximidad a la Cuenca del Pacífico y la Antártida, y proyección geopolítica bioceánica. Tales condiciones también nos remiten a las dificultades que el Perú, dentro del

proceso de globalización mundial, necesita reconocer y enfrentar para una mejor inmersión en la Región, y una mejor interacción con el resto del mundo. Es importante percibir, no obstante, que estas condiciones también se refieren a peligros y debilidades, nuevas dificultades que deben ser observadas por el Estado, la sociedad, empresas, fundaciones, entre otras.

Entre estas dificultades se encuentra la forma en la que los peligros interiores socavan la armonía, la mejora necesaria y la equidad social (en vista de las cualidades basadas en el voto y el respeto por los derechos humanos), establecen problemas complejos que requieren reacciones multisectoriales, complementadas por la sociedad común en general, actuando dentro de su alcance de obligación según el marco legal.

El problema genuino y complejo de la debilidad de los residentes, tal como lo indica el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), es que ha alcanzado un punto en el que el 30.8% del número de habitantes en 15 años o más ha sido víctima de delitos, como por ejemplo robo y hurto agravado, homicidios calificados, heridas de arma de fuego, chantajes, secuestros y asaltos, producidos en el periodo noviembre 2017– abril 2018. Por tanto:

- a) Influyen en la impresión de inestabilidad que experimenta la población debido a la deficiente calidad del servicio policial y acceso a la justicia, falta de educación para la convivencia pacífica; asimismo, en el Plan de Seguridad Ciudadana 2013-2018, contempla que el Perú es un país inclusivo, al servicio de la población. La alta percepción de inseguridad de los ciudadanos, la incidencia de la corrupción, delitos comunes, tráfico de drogas, minería ilegal, desempleo y descontento social, influyen también en la percepción de inseguridad, tal y como se muestra en el Decreto Supremo N ° 012-2017-DE, publicado en el diario oficial El Peruano el 26 de marzo de 2017, apoyando a la Política de Seguridad y Defensa Nacional.
- b) La calidad del servicio es importante en todos los quehaceres de la policía, encargada de brindar seguridad pública a la ciudadanía, hecho que se ve agravado en los últimos

años por la falta de empleo, informalidad, desorden, migración interna hacia las principales ciudades del interior del país que frecuentemente da origen a la formación de nuevos pueblos jóvenes, comunidades nativas y en los últimos años una migración externa humanitaria sin precedentes hacía nuestro país.

- c) La seguridad está relacionada con el desarrollo humano y con la percepción de las personas que no hay ningún peligro que temer. Mejora respaldada por las condiciones financieras, psicosociales, políticas, lógicas, mecánicas, ecológicas, y de salvaguarda que permiten alcanzar dimensiones ideales de prosperidad general, con niveles que se agregan para garantizar la seguridad nacional, provincial y cercana. De esta manera se abre el acceso a las familias y a la comunidad para apreciar la armonía y la convivencia pacífica. En conjunto, estas condiciones influyen en las opciones que tienen la población.
- d) La seguridad de los residentes se administra en el Capítulo XII de la Constitución Política del Estado peruano, artículo 166, que establece que la razón clave de la Policía Nacional es garantizar, mantener y restablecer el orden interno, dar seguridad y ayuda a las personas, garantizar el cumplimiento de las leyes y la seguridad de los recursos públicos y privados, previniendo, investigando y combatiendo la delincuencia.

En resumen, los elementos fundamentales de la Policía Nacional del Perú son dos:

- a) El preventivo, por el cual garantiza, mantiene y restablece el orden interno.
- b) El represivo, referido a la investigación y combate de la delincuencia, que por mucho tiempo ha regido la actividad policial, considerando que producido un hecho delictuoso, debe investigar e identificar a los autores y ponerlos a disposición de las autoridades competentes de acuerdo a nuestro ordenamiento legal.

Aquí se consideran también los aportes de la Policía Nacional en la gestión de los aspectos relacionados con los delitos y las faltas, ambos contrarios a la ley, pero diferenciados por su gravedad. En consecuencia, en las faltas las sanciones son de multas o trabajos comunitarios; pero si se trata de una infracción a la ley como conductas más graves, el autor del daño frecuentemente es castigado con pena privativa de su libertad.

En cuanto a los ciudadanos, las personas demandan la atención de un Estado Moderno, al servicio de las personas. Tal requerimiento se vincula a la calidad de servicio, entendida como la medida por la cual los bienes y servicios brindados por el Estado satisfacen las necesidades y expectativas de las personas. Es decir, el grado de adecuación de los bienes y servicios está vinculado a los fines o propósitos que las personas esperan obtener, y para ello las organizaciones o entidades públicas se organizan de manera efectiva. Se toma en cuenta los componentes de la calidad orientados a impactar en aquello que las personas valoran, como el trato profesional, información clara y sencilla, tiempo que tarda en recibir el servicio, el resultado de la gestión (que depende de la normatividad y los procedimientos), y accesibilidad (seguridad integral del lugar donde se realiza, brinda o entrega el servicio público, infraestructura adecuada, horarios de atención).

La ciudad portuaria del Callao tiene uno de los índices más altos de criminalidad del país. En el año 2017 se reportaron 7.8 homicidios por cada 100 mil habitantes, de acuerdo a lo señalado por el INEI. Esta tasa se ubica en el marco de lo que la Organización de Naciones Unidas considera como Nivel Epidémico, término que implica pandemia o epidemia global. Sin embargo, se usa el término nivel epidémico para evitar el sensacionalismo que conlleva esta palabra.

Lo anterior genera la plataforma para elegir a la Región Callao como la zona donde se desarrolla la investigación. Como zona de alto impacto en la economía nacional es de vital

importancia. En su jurisdicción se ubican estratégicamente el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, principal terminal aéreo del Perú que movilizó a 22,1 millones de pasajeros en el año 2018. Su movimiento de carga llegó a 285 toneladas en el 2018.

Desde el 2001, el gobierno peruano entregó la concesión de dicho aeropuerto a la empresa Lima Airports Partners (LAP), controlada por tres organismos internacionales: Fraport AG, con 70% del capital social, International France Corporation (Brazo financiero del Banco Mundial) con 19.99% y el Fondo de Inversión en Infraestructura, Servicios Públicos y Recursos Naturales administrados por AC Capitales SAFI S.A., con el 10% restante. Fraport AG es un consorcio alemán encargado de administrar diversos aeropuertos importantes en ciudades del mundo como Fráncfort del Meno, Nueva Delhi, El Cairo, Riad, entre otros. En América Latina, el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha sido reconocido como el mejor aeropuerto de América del Sur (2009 al 2016) por siete años consecutivos.

El Terminal Portuario del Callao es el puerto de mayor importancia de la costa central del Perú, ubicado en el Pacífico Sur Oriental, con ámbito de operaciones internacionales. Sus actividades son multipropósito (contenedores, carga general, concentrado de minerales, y cruceros). Es el principal puerto peruano en cuanto a tráfico y capacidad de almacenamiento, y moviliza más del 60% de importaciones y exportaciones del país, estimada en 19,05 millones de TM. Se ubica en el séptimo lugar de importancia de los puertos latinoamericanos, habiendo ocupado el primer lugar en el año 2015. Tiene tres empresas concesionarias que responden a la Autoridad Portuaria Nacional: Dubai Ports World (Muelle Sur) APM Terminals (Muelle Norte) y Transportadora Callao S.A.

Ambas instalaciones, tanto el aeropuerto como el terminal marítimo, generan por sus características una gran vulnerabilidad y oportunidad para la comisión de delitos, así como la visita frecuente de delincuentes peligrosos y avezados, originándose altos niveles de la

comisión de delitos e inseguridad ciudadana. ¿De qué sirve tener el mejor aeropuerto internacional o el mejor terminal marítimo, si el territorio está dominado por la delincuencia?

A tal extremo llegaron las bandas criminales en su actuar en el Callao, motivados por el control de los accesos para el envío de drogas por los terminales, que entre los años 2015-2016 cometieron sonados casos de asesinatos entre sus pares, situación que obligó se decrete el Estado de Emergencia en la Región Callao el 4 de diciembre de 2015, manteniéndose vigente hasta el 15 de octubre de 2016 (D.S. 083-2015-PCM).

Las organizaciones públicas y privadas tienen como obligación adecuarse y adaptarse a los entornos nacionales y mundiales, cada día más exigentes y globalizados, de tal manera que logren mejorar la productividad de los bienes y servicios con eficiencia y eficacia, con el fin de alcanzar la satisfacción de sus clientes.

Herramientas de gestión como la competitividad, la calidad, la productividad, entre otras, se han convertido en elementos claves de una gestión orientada a buenos resultados. Las organizaciones de éxito reconocen estos elementos como un aspecto fundamental en su gestión de producir bienes o servicios. Para responder a las exigencias de los clientes, algunas organizaciones demuestran su calidad en base al desempeño de sus miembros, otras se basan en modelos de exigencia, y muchas entidades a nivel mundial emplean sistemas estandarizados como calidad, garantía y reconocimiento nacional e internacional.

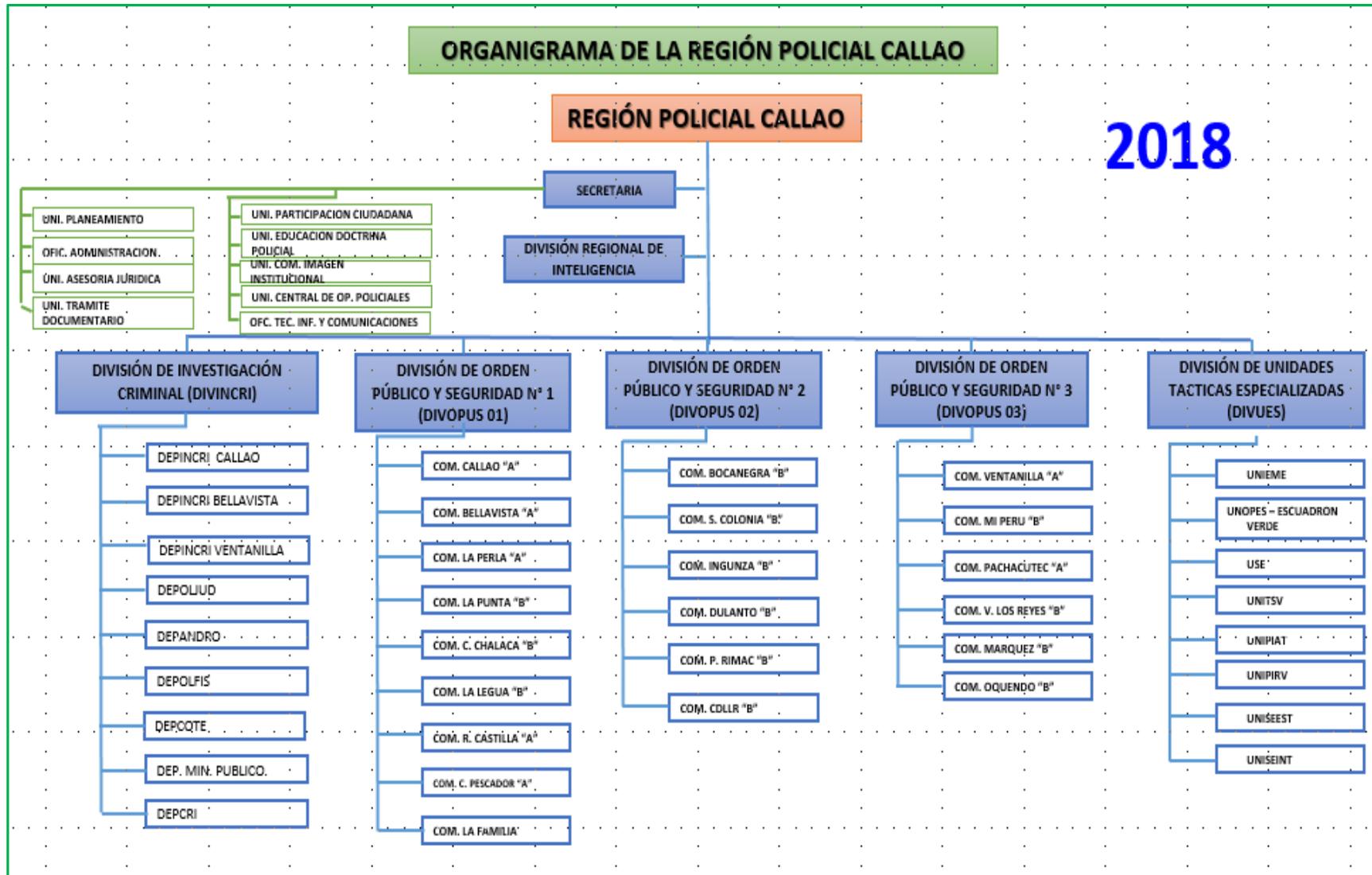
Analizando el contexto y destacando la importancia de la seguridad ciudadana como motor del desarrollo, la población requiere de la eficiente y eficaz intervención de la Policía Nacional del Perú, se evalúa la relación entre la tarea que cumple la Policía Nacional en la gestión del delito y su vinculación con la calidad de servicio que brinda la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú, Región Callao en el periodo 2017-2018.

La investigación de los delitos a cargo de la División de Investigación Criminal Callao debe ofrecer un servicio a la ciudadanía en el cual se demuestre competencia técnico-científica,

así como validez y confiabilidad de sus resultados en el esclarecimiento de los diversos ilícitos penales que se cometen en el Callao.

La Región Policial Callao tiene como misión garantizar, mantener y restablecer el orden interno; prestar protección, ayudar a las personas y a la comunidad, garantizar el cumplimiento de las leyes y la seguridad del patrimonio público y privado; prevenir, investigar y combatir la delincuencia en toda la Provincia Constitucional del Callao, por ser su ámbito jurisdiccional de acuerdo al nuevo Cuadro Orgánico de la Policía Nacional del Perú.

Para mejorar su comprensión, en la Figura 1 se presenta el organigrama funcional de la Policía Regional del Callao.



**Figura 1: Organigrama Funcional de la Región Policial del Callao.**

Fuente: [https://www.pnp.gob.pe/regiones\\_policiales/callao/nosotros.html](https://www.pnp.gob.pe/regiones_policiales/callao/nosotros.html)

Se señala que la División de Investigación Criminal de la Región Policial Callao (Divincri Callao) tiene por misión investigar y denunciar los delitos perseguibles bajo la conducción jurídica del representante del Ministerio Público y el apoyo a las labores de Justicia.

Comprende los siguientes órganos de línea:

- Departamento de Investigación Criminal Callao (Depincri Callao)
- Departamento de Investigación Criminal Bellavista (Depincri Bellavista)
- Departamento de Investigación Criminal Ventanilla (Depincri Ventanilla)
- Departamento de Apoyo a la Justicia (Depoljud)
- Departamento de Denuncias Derivadas del Ministerio Público (Depddmp)
- Departamento de Prevención e Investigación de Robo de Vehículos (Deprove)

Actualmente la Oficina de Criminalística del Callao se encuentra en plena implementación, con el apoyo de la cooperación internacional.

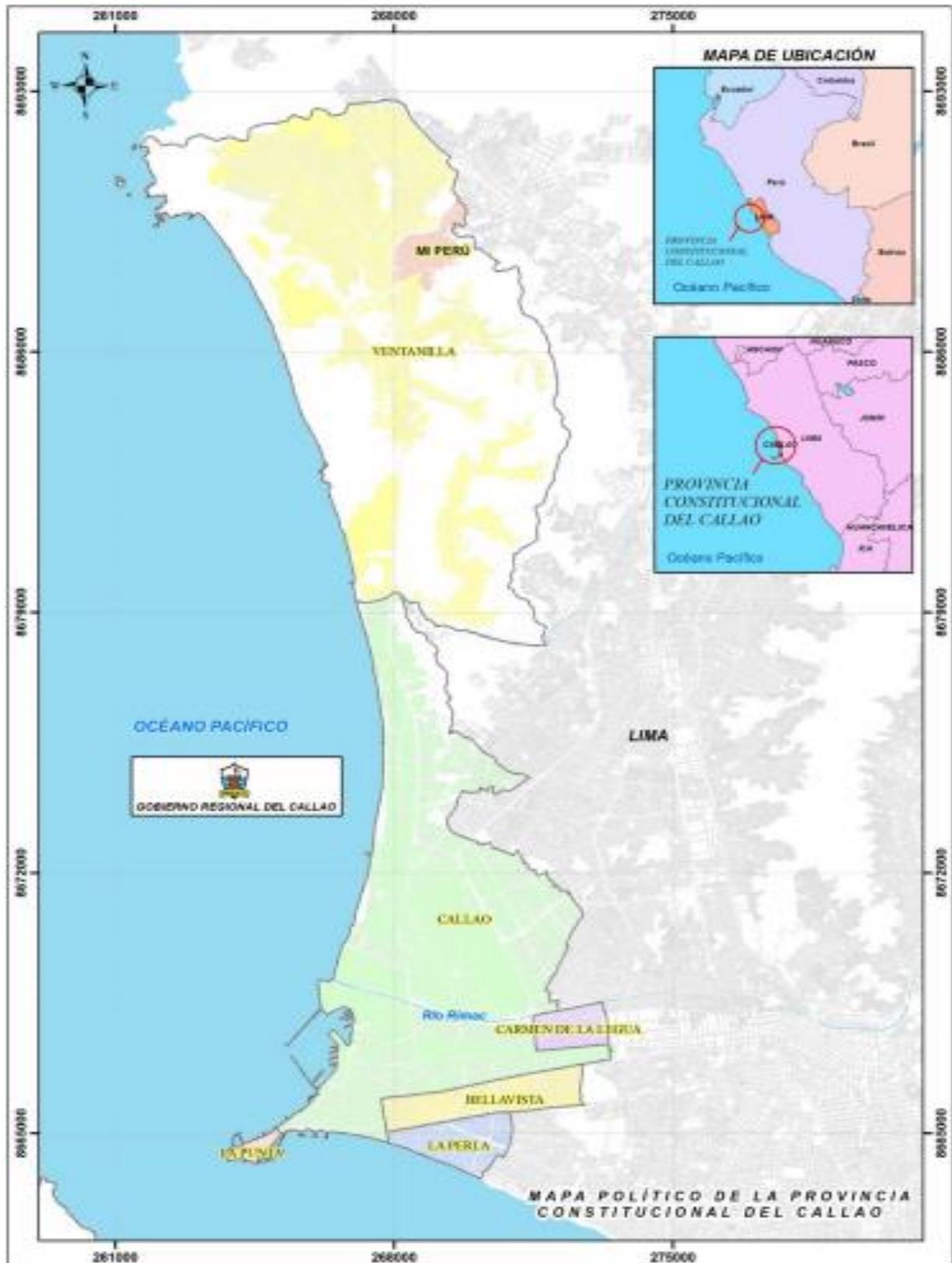
### **Ficha Técnica de la Provincia Constitucional del Callao**

La provincia Constitucional del Callao, según Ley 27867 del 16 de noviembre del 2002, se constituye en la única provincia que conforma la Región Callao en el Perú. Tiene una extensión territorial de 146,98 km<sup>2</sup>, sin incluir los 18 km<sup>2</sup> correspondientes a las islas San Lorenzo, Cavinzas y las islas Palomino. Su población es de 994,494 habitantes según censo del 2017.

Economía después de Lima, Callo es la ciudad más industrializada del país. Su terminal marítimo es administrado por la Empresa Nacional de Puertos (ENAPU). Los grandes molinos ubicados en esta zona pulverizan el 80% de maíz peruano. Alberga fábricas de importantes productos como fideos, levaduras, productos envasados, bebidas, postres diversos, y chocolates. También se encuentran industrias químicas y de tejidos; asimismo, el Servicio Industrial de la Marina, (SIMA) dependiente de la Marina de Guerra del Perú, que presta

servicios de reparación y mantenimiento a buques de todo el mundo. Cuenta con la Universidad Nacional del Callao, el Colegio Militar Leoncio Prado y la Escuela Naval del Perú, además del Centro de Instrucción Técnica y Entrenamiento Naval (CITEN) y la Escuela de Sanidad Naval Felipe Rotalde.

Los distritos de la provincia Constitucional del Callao son: Callao, La Punta, La Perla, Bellavista, Carmen de la Legua Reynoso, Ventanilla y Mi Perú. En términos de espacio territorial los distritos de mayor importancia son Ventanilla y el Callao. Ventanilla representa el 50.02% del territorio distrital y el Callao el 31.06%. El área insular representa el 11.99%, mientras que los distritos de Carmen de la Legua - Reynoso, Bellavista, La Perla y La Punta solo alcanzan el 6.93%. Su ámbito territorial tiene una extensión de 146.98 Km<sup>2</sup>, incluyendo el territorio de las Islas.



**Figura 2. Mapa político de la Región Callao.**

Fuente: Gobierno Regional del Callao. Plan de Seguridad Ciudadana 2017.

### **1.3. Formulación del problema**

La gestión policial del delito no solamente está referida a la persecución del sujeto que cometió el delito, sino que forma parte de un conjunto de acciones que tienen que ver con el uso de técnicas administrativas para desarrollar con eficiencia, eficacia y efectividad los procedimientos de investigación criminal. Esto va a ser medido para comprobar si las metas y objetivos institucionales son alcanzados, de acuerdo a lo planeado. El accionar de la policía tiene como fin el servicio a la comunidad y como ésta percibe el servicio. Teniendo en cuenta lo expresado surge la siguiente interrogante: ¿Existe vinculación entre la gestión policial del delito y la calidad del servicio?

- Problema general:

¿Cómo se vinculan la gestión policial del delito y la calidad de servicio en la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú, Región Callao, en el periodo 2017-2018?

- Problemas específicos:

¿Cómo se vincula la gestión policial del delito y la dimensión tangible de la calidad de servicio en la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú, Región Callao, en el periodo 2017-2018?

¿Cómo se vincula la gestión policial del delito y la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio en la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú, Región Callao, en el periodo 2017-2018?

¿Cómo se vincula la gestión policial del delito y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio en la División de Investigación Criminal, de la Policía Nacional del Perú, Región Callao, en el periodo 2017-2018?

¿Cómo se vincula la gestión policial del delito y la dimensión seguridad de la calidad de servicio en la División de Investigación Criminal, de la Policía Nacional del Perú, Región Callao, en el periodo 2017-2018?

¿Cómo se vincula la gestión policial del delito y la dimensión empatía de la calidad de servicio en la División de Investigación Criminal, de la Policía Nacional del Perú, Región Callao, en el periodo 2017-2018?

#### **1.4. Antecedentes**

Se exploraron un conjunto de investigaciones relacionadas con la seguridad ciudadana, la gestión policial del delito y la calidad de servicio. Se consideraron los siguientes antecedentes internacionales y nacionales:

- **Antecedentes Internacionales**

Granados (2018), en su investigación denominada *Seguridad Ciudadana en Bogotá. Análisis del presupuesto y la eficiencia del gasto 2011-2016*, publicado en la Revista Digital de Derecho Administrativo de la Universidad Externado de Colombia; sostuvo que no necesariamente la mayor asignación del presupuesto público implica una disminución de los delitos en la ciudad. La mayor asignación presupuestal no guarda relación directa con la disminución del índice del delito. Sostiene además que una mayor participación de la población es necesaria para poder lograr mejores niveles seguridad ciudadana.

Tudela (2015), en su artículo publicado en la Revista Criminal, manifiesta que los analistas de procesos de investigación criminal deberían tomar en cuenta un mayor uso intensivo del “método científico”, en especial la observación, testeo y comprobación. De ahí que sea importante el papel del analista y del análisis desde la “gestión de la información” a la “gestión del conocimiento” en las organizaciones.

Reconoce la importancia del análisis criminal para actuar con eficacia en el combate del crimen. Se podrá determinar si una institución es eficaz, si demuestra condiciones como pro actividad, certeza, y calidad en su lucha contra el delito.

Contreras (2014), sostiene en el artículo que publicara en la revista mexicana *Rc et Ratio*, que la calidad en el ámbito del sector público debe relacionarse con los buenos resultados, procesos transparentes, con productividad, trabajo en equipo, responsabilidad compartida y con un claro mejoramiento en el desarrollo de las tareas y el servicio al ciudadano. En las Instituciones del Estado el mejoramiento de la calidad del servicio se ha reflejado en aquellas que han implementado Sistemas de Gestión de Calidad. La calidad es percibida cuando se da la satisfacción del usuario y esto solamente se logra buscando el mejoramiento continuo y asignando a cada empleado una responsabilidad.

Guillen (2015), en su tesis titulada *Modelo de Policía y Seguridad*, plantea la existencia de tres modelos de policías en el mundo. Estos modelos los define como gubernativo, profesional y comunitario. El modelo gubernativo por lo general es el más utilizado por los Estados, sean democráticos o no, por cuanto la existencia de la policía se justifica por el uso de la fuerza para mantener el orden y la convivencia pacífica de los pueblos. Su legalidad está sustentada en el reconocimiento de la sociedad y el respeto de las leyes que la fundamentan. El modelo profesional busca superar las limitaciones del primer modelo a través de una profesionalización de la policía, quien usando la ciencia y la tecnología, pueda dar respuesta a los delitos en forma más científica. No está contrapuesta al primer modelo, pero en todo caso busca mejorar el accionar policial. El tercer modelo, denominado comunitario, está más vinculado a los procesos de descentralización que hoy se dan en casi todos los Estados para un mejor manejo del presupuesto público. Aquí, el tema es determinar el nivel

de formación o especialización que tienen los policías de las comunidades para manejar o solucionar los problemas de la seguridad ciudadana.

Hamui, Fuentes, Aguirre, y Ramírez (2013) parten de las palabras del célebre médico mexicano Manuel Martínez Báez “*El médico más sabio y más hábil, solo a medias haría su deber si no se condujera guiado por su conocimiento amplio y profundo del hombre y animado por sincero y efectivo amor a sus semejantes*”, para presentar en su estudio multidisciplinario de satisfacción con la atención médica.

Su trabajo es una investigación del enfoque cualitativo, descriptivo y de corte humanista que plantea que el servicio que se brinda en los diversos institutos nacionales de salud, los hospitales nacionales de referencia y los de alta especialidad provoca, como todo servicio, grados de satisfacción en los usuarios que hay que medir y atender, ya que los datos se convierten en guías para la toma de decisiones con la finalidad de buscar una atención de calidad, y a partir de esto, identificar las oportunidades para mejorar al sistema. Recalcan que al margen de todos los indicadores de seguridad de un hospital (índices de mortalidad, infecciones, complicaciones, accidentes, tasas de reingreso, etcétera), la satisfacción del paciente es sin duda el mejor reflejo del nivel de la calidad de atención médica que se presta. El estudio estratifica niveles sociales, tipo de enfermedades, género del paciente y un sin número de factores que inciden en el grado de satisfacción del servicio recibido y que si son tomados en cuenta, en muchas ocasiones con pequeños esfuerzos y mínimos costos, pueden mejorar significativamente la percepción que tienen los usuarios de los servicios de salud.

- **Antecedentes Nacionales**

Díaz (2019), indaga mediante revisión descriptiva exploratoria sobre los modelos más usados en la medición de la calidad al servicio desde la Escuela Nórdica

y norteamericana, abordando la conceptualización de calidad y la legislación de Salud en Colombia. Parte de la pregunta entorno al modelo de medición de la calidad en la atención en salud más pertinente para implementar en los ESM – Colombia. Se propone el modelo SERVQUAL por ser un modelo flexible, validado para Latinoamérica, y cuyo enfoque está ligado a la evaluación integral de la calidad. Destaca la importancia de prestar siempre un servicio de calidad y evaluarla, no solo desde el punto de vista del usuario, sino también desde lo que precede: organización, administración y gestión de los procesos.

Calderón y Macetas (2017), estudiaron el nivel de la calidad del servicio en la Clínica San Francisco de Asís S.A. de Cajamarca para el año 2017, utilizando como herramienta el modelo SERVQUAL. Investigación de tipo descriptiva, transversal, cuantitativa, no experimental, en la que se estudia sobre una muestra de 284 clientes externos. Se determina el nivel de calidad brindado por la clínica, el cual resultó de nivel medio. Se recomienda que la organización (Clínica San Francisco de Asís S.A.) inicie un proceso de mejora de la calidad de servicio que ofrece, a fin de satisfacer las expectativas del cliente.

Zapata (2016), en una investigación centrada en la acción frente a la inseguridad ciudadana, analizó las políticas anti extorsión establecidas por el Estado peruano. Exploró datos que, si bien son limitados, ayudaron a entender el problema. A través del trabajo de campo recogió información de los operadores de justicia, funcionarios y especialistas involucrados en el proceso de investigación policial de la extorsión, con el afán de entender la naturaleza de este delito; conociendo sus principales modalidades y las limitaciones que se enfrenta en el accionar policial. Así también planteó la problemática de los recursos humanos disponibles por la División de Investigación Criminal y Apoyo a la Justicia del Callao, conjuntamente con los

problemas logísticos y ausencia de coordinaciones con las demás instituciones involucradas. A partir de los problemas encontrados se establecieron las dificultades que obstaculizaron la investigación y la acción policial, tales como la falta de capacitación del personal policial, escasos de personal, y falta de equipos adecuados; concluyendo así que la acción del Estado frente al delito de extorsión configura un problema público.

Caballero (2016), investigó las acciones operativas del Grupo Terna centradas en Lima Metropolitana. Aunque el grupo Terna realiza su trabajo a nivel nacional, este se da con mayor énfasis en zonas altamente conflictivas y con altas incidencias delincuenciales y criminales. Señala que mediante RD N° 1655-DIRGEN/DIREMG del 18 de agosto del 2003 se creó la Jefatura de Operaciones Policiales Especiales y Jóvenes en Riesgo – Escuadrón Verde Lima. En vista de la importancia de sus funciones, la jefatura se eleva a nivel de División teniendo como objetivo principal luchar contra la micro comercialización de drogas en los puntos críticos de Lima Metropolitana. Luego, ante la necesidad de combatir la delincuencia común menor y los actos contra el pudor, extiende su accionar. Se toma en cuenta que la alta percepción que tiene la ciudadanía se basa en acciones cometidas por este tipo de delitos, arrebatos de celulares, cogoteo, y robos al paso. Estas acciones son muy comunes en lugares como el Cercado del Callao, y los delitos que cometen estas bandas delincuenciales se han hecho extensivos en diferentes distritos de Lima Metropolitana.

Morales, D. (2016), en la tesis denominada “Calidad del Servicio y el Nivel de Satisfacción al ciudadano en la Comisaria PNP – Salamanca – Ate 2016”, determina la relación entre calidad del servicio y el nivel de satisfacción del ciudadano en dicha dependencia policial, con enfoque cuantitativo, método hipotético-deductivo, básico y descriptivo correlacional, diseño no experimental y transversal. De una población de

4000 personas se extrae una muestra de 381 ciudadanos a quienes se les aplica el cuestionario SERVQUAL para medir la calidad del servicio y el cuestionario de Koller y Keller para conocer el nivel de satisfacción del usuario en la Comisaria de Salamanca – Ate. Ambos instrumentos cuentan con validez mediante opinión favorable de juicio de expertos y de confiabilidad obtenido con el método Alfa de Cronbach.

Se determinó que existe relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente – ciudadano con un nivel de correlación de Spearman de 0.187. El nivel de confiabilidad, de seguridad y empatía del cliente-ciudadano son de nivel alto; y de nivel moderado, la correlación entre sensibilidad y tangibilidad con la satisfacción del cliente.

Allcahuaman (2015) en su investigación sobre la *Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pachuca – Andahuaylas 2015*. De una población conformada por 2919 usuarios que acuden a la municipalidad, extrae la muestra de 339 usuarios cuyas edades fluctúan entre 22 y 24 años; siendo entonces una investigación descriptiva no experimental, correlacional. El coeficiente de Spearman señaló un valor de 0.591 indicando la existencia de una correlación moderada entre calidad, servicio y satisfacción de los usuarios.

Mamani (2015), en su tesis denominada *Las Representaciones Sociales sobre Seguridad Ciudadana en los vecinos de los Barrios de la ciudad de Puno*, para optar el grado de Doctor en Ciencias Sociales, encontró que las percepciones de inseguridad ciudadana de los vecinos de la ciudad de Puno eran negativas en el orden del 84%, aspecto que afecta el comportamiento de victimización, no obstante que el 94% de la población no fue objeto de ningún acto de victimización, ni su familia, ni su vecino. Concluye que la información negativa y sobredimensionada de los medios de

comunicación sobre la seguridad ciudadana incide en el comportamiento de inseguridad ciudadana de la población.

Espinoza (2015), en la tesis denominada *La Contribución de los Factores Políticos, Educativos y Económicos en la Seguridad Ciudadana en Lima Metropolitana*, encontró que un 87% de los encuestados consideraron que no existe un compromiso de mejoramiento de la seguridad ciudadana de parte de los gobiernos locales. También los encuestados manifestaron en el orden del 92.5%, que la Policía Nacional no actúa de manera oportuna ante un requerimiento de la población, afectando de esta manera la confianza de la población en esta institución. Encontró que la Policía Nacional carece de suficiente infraestructura, faltan comisarías y mayor número de patrulleros, careciendo de igual manera de equipamiento y tecnología moderna de comunicación.

Murillo (2014) desarrolla en su *Capacitación y Calidad del Servicio brindado por el Personal Policial de las Comisarias de Familia de ocho distritos de Lima Metropolitana – Primer trimestre 2014* una investigación de enfoque cuantitativo, tipo correlacional causal, con una población de 180 usuarios que concurrieron en el primer trimestre 2014 a las Comisarias de Cercado de Lima, Collique, Independencia, El Agustino, Canto Rey, Villa El Salvador y San Juan de Miraflores. Se tomó una muestra de 123 usuarios a quienes se les aplicó dos escalas para medir capacitación y calidad de servicio. Se concluyó que el 64.2% de la muestra percibe que la capacitación del personal es destacada, en tanto que la calidad del servicio es adecuada. En tanto el 32.5% de la muestra consideran que es eficiente, pero que la calidad del servicio es poco adecuada.

## **1.5. Justificación de la investigación**

### **- Justificación de la Investigación**

El mundo delincencial no tiene límites. No obstante, todo delito es siempre susceptible de ser evidenciado como un hecho punible y como autoría atribuible a una persona. Se logra en base a la labor incesante de inteligencia, del experto en criminalística, y del investigador policial. La evaluación de la calidad del servicio de la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú del Callao comprende e identifica los problemas inherentes a la seguridad ciudadana basados en principios, conceptos, normas, procedimientos y valores que al aplicarse de manera oportuna, con eficiencia y eficacia permiten al perito de criminalística decodificar los indicios y evidencias del hecho, que son procesadas minuciosamente en el laboratorio para llegar a conclusiones que el investigador policial utilizará para el esclarecimiento del hecho criminal.

La evaluación de la calidad del servicio de la División de Investigación Criminal del Callao comprende e identifica los problemas inherentes a la seguridad ciudadana basados en la investigación de los delitos que realiza para determinar las causas, identidad de los presuntos autores, modus operandi, entre otros. Por tal razón es fundamental ubicar, identificar y esclarecer los indicios y evidencia que relacionen al presunto autor con el hecho criminal de manera irrefutable. Esta tarea se encuentra a cargo de la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional asignada a la Región Callao. Debe verse reflejado en el nivel de competitividad que presta el Estado a través de unidades especializadas de la Policía Nacional puestas al servicio de la seguridad ciudadana, que evidencian sus niveles de calidad del servicio cuando investigan homicidios, lesiones, robos y hurtos agravados, secuestros, extorsiones, estafas, delitos informáticos; así como denuncias derivadas del Ministerio Público. Las investigaciones y lucha contra la delincuencia comprenden las operaciones articuladas de inteligencia, criminalística e investigación criminal.

### **- Importancia de la Investigación**

La importancia reside en identificar las relaciones que se establecen entre la gestión del delito y la calidad del servicio a cargo de la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú en la Región del Callao respecto a la seguridad ciudadana, para luego delinear políticas que permitan definir la mejor manera de lucha contra la delincuencia común y el crimen organizado.

Además, evalúa y diagnostica las condiciones actuales de trabajo de la DIVINCRI – Callao para viabilizar el mejoramiento de su capacidad operativa y la calidad de los servicios que presta.

La delincuencia común y el crimen organizado son las principales amenazas para la estabilidad jurídica y el desarrollo socio-económico del Perú.

Del análisis de los resultados se extraen propuestas para mejorar la DIVINCRI - Callao, optimizando la labor técnico-científico y operativa que presta dicha dependencia policial en apoyo a otros operadores que administran justicia con la finalidad de luchar contra la impunidad de criminales, contribuyendo al cumplimiento del Art. 2 inciso 22 de la Constitución Política del Perú que señala: “Toda persona tiene derecho a la paz, a la tranquilidad, al disfrute del tiempo libre y al descanso, así como a gozar de un ambiente equilibrado y adecuado para el desarrollo de su vida”

## **1.6. Limitaciones de la Investigación**

### **- Limitación espacial**

El presente trabajo se realizó en la sede de la División de Investigación Criminal (DIVINCRI) de la Policía Nacional del Perú, Región Callao y comprendió a todo el personal policial que labora en esta dependencia entre los años 2017 y 2018. Se analizaron también expedientes, archivos y documentación que ameritaba el estudio.

## **- Limitación temporal**

La presente investigación corresponde al periodo 2017-2018

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Identificar la relación entre la gestión policial del delito y la calidad del servicio en la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú, Región Callao, en el periodo 2017-2018.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

- a) Identificar la relación entre la gestión policial del delito y la dimensión tangible de la calidad del servicio en la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú, Región Callao, en el periodo 2017-2018.
- b) Identificar la relación entre la gestión policial del delito y la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio en la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú, Región del Callao, en el periodo 2017-2018.
- c) Identificar la relación entre la gestión policial del delito y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio en la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú, Región Callao, en el periodo 2017-2018.
- d) Identificar la relación entre la gestión policial del delito y la dimensión seguridad de la calidad de servicio en la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú, Región Callao, en el periodo 2017-2018.
- e) Identificar la relación entre la gestión policial del delito y la dimensión empatía de la calidad de servicio en la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú, Región Callao, en el periodo 2017-2018.

## **1.8. Hipótesis**

### **1.8.1. Hipótesis General**

La gestión policial del delito se relaciona con la calidad del servicio de la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú, Región del Callao, periodo 2017-2018.

### **1.8.2. Hipótesis Específicas**

- a) La gestión policial del delito se relaciona con la dimensión tangible de la calidad de servicio de la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú, Región Callao, periodo 2017-2018.
- b) La gestión policial del delito se relaciona con la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio de la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú, Región Callao, periodo 2017-2018.
- c) La gestión policial del delito se relaciona con la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio de la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú, Región Callao, periodo 2017-2018.
- d) La gestión policial del delito se relaciona con la dimensión seguridad de la calidad de servicio de la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú, Región Callao, periodo 2017-2018.
- e) La gestión policial del delito se relaciona con la dimensión empatía de la calidad de servicio de la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú, Región Callao, periodo 2017-2018.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Funciones de la Oficina de Criminalística

La función de criminalística consiste en realizar un análisis forense de los indicios y evidencias encontradas en la escena del crimen y someterlos a estudios y exámenes rigurosos en el laboratorio de criminalística; llegando a conclusiones que son tomadas en cuenta por la policía encargada de la investigación policial. Para ello debe contar con personal debidamente entrenado, y contar también con equipos de última generación y una infraestructura aparente.

En el año 1997, la Policía Nacional procede a descentralizar las Oficinas de Criminalística a nivel nacional con la finalidad de proporcionar un oportuno y óptimo servicio a la comunidad en el interior del país. El ideal a futuro es lograr la instalación e implementación completa de los laboratorios de criminalística en todas las dependencias operativas PNP a nivel nacional, propiciando de este modo que la labor pericial llegue a todo el país. Sin embargo, en el caso del Callao, la demanda sobrepasa la oferta ofrecida por esta entidad especializada, ocasionando una sobrecarga de trabajo.

La importancia de la pericia criminalística radica en el hecho de contribuir al esclarecimiento de la verdad en la investigación del delito. La naturaleza científica de la criminalística es indiscutible. Su contenido ha evolucionado desde un simple conjunto de reglas prácticas hasta el conjunto heterogéneo de conocimientos tomados de diferentes disciplinas para llegar a sus fines.

La Criminalística, según el Centro de Estudios Avanzados de las Américas (CEAM, 2009), *“nace con la necesidad de estudiar, determinar y explicar el fenómeno y la estrecha relación existente entre el delito y el delincuente, cuáles son las causas que llevaron al sujeto a caer en la comisión del hecho y aplicarle remedios”*. La Criminalística está catalogada a nivel internacional como la ciencia imprescindible en los procesos de investigación policial y judicial, por cuanto sus peritajes, que son producto de exámenes y análisis técnicos científicos, permiten el

esclarecimiento de la verdad sobre la comisión de hechos delictuosos y la responsabilidad de sus autores mediante la acumulación de elementos probatorios indubitables.

En el diagnóstico efectuado por la Policía Nacional del Perú en el año 2008, el servicio de criminalística no cuenta con la infraestructura, personal, material, ni insumos que le permita optimizar el apoyo técnico científico que presta a las diferentes unidades operativas de la PNP a nivel nacional, así como a los demás operadores que administran justicia. No es lo mismo adquirir conocimientos dispersos que modelos debidamente estructurados y contruidos de manera lógica y secuencial considerando todo aquello que realmente requiere la organización policial para las actividades que realiza y que muchos mandos de la Policía Nacional y autoridades responsables del sector no contemplan. Usualmente, se puede observar en un estado estático a las oficinas de criminalística, dando una apariencia de conformidad con su actual status, aun cuando de ordinario no sea la intención.

No se puede dejar de revisar y adoptar modelos estratégicos de gestión y sus respectivas aplicaciones para orientar el accionar conjunto de la organización policial, incidiendo fundamentalmente en aquello que es indispensable para satisfacer los requerimientos y necesidades de sus consumidores mediante una prestación de servicios de calidad, orientado a su desarrollo. El servicio y aporte de esta División Policial cobrará vital importancia en esta zona del país cuando el resultado del peritaje elaborado sea utilizado como soporte técnico-científico en el esclarecimiento de hechos criminales, y posteriormente en el proceso judicial, cuando el perito-investigador de criminalística concurra ante las autoridades judiciales a sustentar técnicamente sus conclusiones.

La Oficina de Criminalística del Callao se encuentra en el nivel III (Figura 3), ya que carece de personal, falta capacitación y especialización que permitan ofrecer un buen servicio en apoyo a las investigaciones policiales de manera eficiente y competitiva. La siguiente figura refleja las características de los niveles de las diferentes oficinas de criminalística a nivel

nacional. Para el caso del Callao, ésta cuenta con las siguientes unidades: Unidad de Investigación de Escena en el Crimen, Unidad de Identificación Criminalística, Departamento de Papioscopía y Departamento de Expedición CERAPS. Al año 2018, con ayuda de la cooperación internacional, se encuentra en plena implementación para alcanzar el nivel II.

<b><u>OFICRI - NIVEL I</u></b>	<b><u>OFICRI - NIVEL II</u></b>	<b><u>OFICRI - NIVEL III</u></b>
<b>1. UNIDAD DE INVESTIGACIÓN EN LA ESCENA DEL CRIMEN</b>	<b>1. UNIDAD DE INVESTIGACIÓN EN LA ESCENA DEL CRIMEN</b>	<b>1. UNIDAD DE INVESTIGACIÓN EN LA ESCENA DEL CRIMEN</b>
<b>2. UNIDAD DE LABORATORIO</b>  DPTO. BALÍSTICA FORENSE  DPTO. BIOLOGÍA FORENSE DPTO. GRAFOTECNIA  DPTO. INGENIERÍA FORENSE DPTO. MEDICINA FORENSE DPTO. QUÍMICA FORENSE DPTO. PSICOLOGÍA FORENSE	<b>2. UNIDAD DE LABORATORIO</b>  DPTO. BALÍSTICA FORENSE  DPTO. GRAFOTECNIA	<b>2. UNIDAD DE IDENTIFICACIÓN CRIMINALÍSTICA</b> DPTO. PAPIOSCOPIA DPTO. EXPEDICIÓN DE CERAPS
	<b>3. UNIDAD DE IDENTIFICACIÓN CRIMINALÍSTICA</b> DPTO. PAPIOSCOPIA  DPTO. ESTOMATOLOGÍA  DPTO. ANTROPOLOGÍA FACIAL DPTO. ANULACIÓN ANTECEDENTES DPTO. EXPEDICIÓN CERAPS	

**Figura 3: Niveles de las diferentes oficinas criminalísticas a nivel nacional de la PNP**

Fuente: Dirección Ejecutiva de Criminalística PNP, 2018

Tal como detalla la Municipalidad del Callao en su *Plan de Seguridad Ciudadana* de enero del 2017, existe una población de 994,494 habitantes – según el Informe Perú: crecimiento y distribución de la población, 2017 elaborado por el INEI y publicado en JUN2018- existiendo un gran número de jóvenes y adolescentes provenientes de hogares

disfuncionales que son influenciados para cometer ilícitos penales; hechos que en muchas oportunidades no son sancionados por el índice de omisión a la denuncia por parte de la víctimas (pp.36). Éstos no concurren a las dependencias policiales para denunciar, y si lo hacen, no retornan para ratificarse e identificar a los presuntos autores que pudieran haber sido intervenidos en las acciones policiales, ya que persiste la creencia de que no se les hará justicia, no podrán recuperar sus bienes, y representa pérdida de tiempo. El accionar de la delincuencia organizada en los últimos años ha mostrado un ligero incremento en las diferentes modalidades delictivas y se refleja en los cuadros estadísticos proporcionados por la Policía Nacional del Perú, haciéndose más notorio en los delitos contra el patrimonio en la modalidad de hurto y robo agravado a establecimientos comerciales, empresas, transeúntes, transportistas (taxistas), vehículos de transporte público, grifos, o bien contra la libertad individual. En todos estos hechos por lo general los delincuentes actúan en grupos, premunidos de armas de fuego y/o réplicas, así como armas blancas para intimidar a sus víctimas.

Tal actuación, al ser recogida por los medios de comunicación social y la propia ciudadanía, acrecienta la sensación de inseguridad ciudadana. Así lo sugiere, por ejemplo, los artículos que publica al respecto el diario Perú 21 en sus ediciones del 5 de mayo y 7 de julio del 2017, señalados en las referencias del presente trabajo. El crimen organizado al interior de seudos sindicatos de construcción civil que operan en el Callao, aunado con la delincuencia común, se ha convertido en un problema social complejo y álgido contra la seguridad ciudadana; es decir contra la vida, el cuerpo y la salud de ciudadanos considerados rivales en su afán de ganar una mayor participación en la extorsión a las empresas dedicadas a la construcción de obras civiles.

La modalidad más empleada es el sicariato o el ajuste de cuentas, acciones lamentables que recogidas por los medios de prensa son difundidos con gran sensacionalismo bajo un supuesto descuido por parte de las instituciones responsables de la seguridad ciudadana. La

delincuencia actúa haciendo prevalecer el factor sorpresa y el reglaje de sus víctimas, de manera sistemática sin permitirle a la víctima reaccionar en defensa propia, o a las instituciones responsables en la prevención de descubrirlos a tiempo.

Organizaciones criminales reclutan menores de edad de 12 a 17 años para que integren sus bandas, les facilitan pistolas, celulares, y hasta vehículos para que cometan actos delictivos. La mayoría de las bandas criminales se dedican a la extorsión y el tráfico ilícito de drogas, quienes al inicio utilizan a estos menores como campanas e informantes, para luego enviarlos a cobrar cupos, asaltar y hasta asesinar. La mayoría de los menores son inducidos al consumo de alcohol y drogas. Lamentablemente, estos menores son delincuentes de tercera generación, ya que sus abuelos y padres también se encuentran inmersos en actos criminales.

## **2.2. Marco Conceptual**

Para comprender la Gestión Policial del Delito, a continuación, se explican conceptos generales en los que se enmarca:

### **2.2.1. Conceptos y Teorías Relacionadas con la Gestión Policial del Delito**

#### **Gestión Empresarial**

En las últimas décadas del siglo XX surgió con gran fuerza en el ámbito empresarial una nueva cultura, movimiento, o paradigma de gestión empresarial que ha tenido como centro el concepto de la calidad. En su origen se trataba de un movimiento que tuvo su impacto en las empresas del ámbito industrial, aunque conforme avanzaron los años y estas iniciativas se fueron difundiendo y popularizando, han llegado a casi todos los sectores privados y públicos.

La gestión se apoya y funciona a través de personas, por lo general en equipos de trabajo para lograr mejores resultados. Con frecuencia en la empresa se promociona a trabajadores competentes para asumir cargos de responsabilidad, pero si no se les capacita, seguirán

trabajando como siempre. No se percatan que han pasado a una tarea distinta y pretenden aplicar las mismas recetas de antaño.

La gestión empresarial está referida a la capacidad de manejar herramientas y conocimientos para la gestión de la innovación en las organizaciones logrando ventajas competitivas sostenibles; tomando en cuenta para ello elementos como la organización, la creatividad, las tecnologías de la información y el emprendimiento. La gestión empresarial tiene sentido en la medida en que los retos sean superados satisfactoriamente, para lo cual se requiere una amplia dosis de creatividad en el manejo y control del medio tan cambiante.

Otras técnicas de gestión empresarial son:

- a) Calidad Total-Excelencia, tal como lo define Ferrando y Ganero (2005, p.16), siendo la calidad total-excelencia una estrategia de gestión que busca que la organización atienda de una forma equilibrada las necesidades y expectativas de todos los “stakeholders”; es decir de los clientes, proveedores, inversionistas, del Estado y los trabajadores.
- b) Benchmarking, definido por Spendolini (1992) como un proceso sistemático y continuo para evaluar los productos, servicios y procesos de trabajo de las organizaciones que se reconocen como representantes de las mejores prácticas, con el propósito de realizar mejoras organizacionales (p.221). No se trata de copiar lo que está haciendo la competencia, sino de aprender lo que están haciendo los líderes para implementarlos y ponerlos en práctica en nuestra empresa añadiéndole mejoras ya sea en el sistema administrativo o proceso productivo, que le permita tener éxito en el mercado. La empresa a imitarse no necesariamente tiene que ser del mismo sector industrial.
- c) Outsourcing, que en español significa subcontratación, tercerización o externalización, es definida por Martínez (2012) como “un proceso económico en la

que una empresa toma fondos destinados a la ejecución de determinadas tareas y se los entrega a una empresa externa especializada que se encargará de ejecutar estas tareas por medio de un contrato (p.2). Según el propio Martínez (2012) existen dos clases de subcontratación: en una de ellas solamente se subcontrata el personal y la empresa contratista pone los demás recursos que ocupe a ese personal, y la otra modalidad es cuando se subcontrata tanto el personal como los insumos y materiales para el proceso productivo.

### **2.2.2. Gestión Pública**

Definir a la gestión pública tiene ciertos inconvenientes, por cuanto los diferentes autores no tienen una definición única. Todo parte de la forma como se entienda la administración pública. Está claro que la ciencia de la administración es una sola. Pagani, Payo y Galinelly (2015, p.14) manifiestan que administración o administrar se refiere al manejo de las diversas actividades de una organización, que en términos generales se refiere al planeamiento, organización, dirección y control de las diferentes actividades que se realizan en una organización, como también al manejo y la capacidad de articular los diferentes recursos destinados a lograr las metas propuestas. Por otro lado, sostiene Pagani, et al. (2015, p.14) que lo público por lo general se refiere a lo que es común a toda la población en una sociedad establecida y enfocada al ámbito estatal. Partiendo de esta condición, la administración pública atiende las necesidades de la sociedad articulando medios para garantizar las condiciones de vida de la población.

La administración pública ha pasado entonces por diferentes momentos a través de los siglos XIX y XX. Este proceso de transformación ha ido tomando esos diversos momentos en los que las políticas públicas desarrolladas por los Estados impulsaban la gestión de lo público. Los diversos modelos de Estado dado en cada siglo han sido experimentados por la

administración, teniendo puntos en común como los aspectos legales, los procedimientos administrativos y la teoría burocrática; pero los cambios experimentados a partir del siglo XX, mediante la adopción de otras responsabilidades, roles y prácticas, ocasionaron algunos desconciertos (Cabrero 1998; Pagani et al. 2015).

Así es como estos nuevos abordajes le van dando forma a una nueva categoría conceptual que los comprende y les da sentido en el nuevo escenario que se va delineando respecto al cambio en el modelo productivo del Estado. De esta manera, como lo sostiene Pagani et al. (2015, p.16) es que se comienza a hablar de gestión y de gestión pública en el sector estatal, concepto que recoge el cambio, reemplazando a la idea de la administración pública aparecida en otro contexto y circunstancias.

Cabrero (1998, p.22) define a la gestión pública bajo el supuesto que los problemas de mayor importancia de un órgano gubernamental se vinculan al manejar óptimamente sus recursos para sobrevivir, interrelacionarse con otras dependencias y con el usuario (cliente) del servicio que se provee, y cómo redefinir permanentemente la misión para hacer factible en el largo plazo el accionar institucional.

Entonces como manifiesta Pagani et al. (2015, p.19) se puede considerar la gestión pública como una línea de acción más completa que la administración pública, por cuanto se enfoca no solo en el manejo de los recursos y mirando hacia el interior de la organización, sino también en el reconocimiento y la acción con el entorno para lograr los objetivos.

#### **2.2.2.1. La gestión policial del delito**

Cuando de gestión se habla por lo general nos referimos a las acciones que realiza una persona o institución, que manejando recursos humanos, materiales, económicos y financieros, busca dar solución a problemas determinados con eficiencia, eficacia y economía. En el caso de la gestión pública, como lo manifiesta Pagani, et al. (2015, p.16), no solamente ella se

circunscribe al manejo de recursos, sino también a la vinculación con otras dependencias y con los usuarios (ciudadanos).

En el caso de la gestión del delito, concepto que tiene vinculación con la investigación de delito, se define a esta última (investigación del delito) como “el proceso por el cual se descubre al autor de un delito, mediante la reunión de hechos (indicios y evidencias), también puede suponer la determinación, ante todo, si se ha cometido o no un delito” UNODC (2010, p. 1).

Así, la investigación del delito puede ser reactiva; es decir, aplicada a delitos que ya se han cometido, o proactiva, orientada a impedir determinadas actividades delictivas planeadas para el futuro. También se indica que la investigación proactiva ha empezado a tener mayor interés por parte de la policía (ibíd.). La estrategia de la investigación proactiva está dirigida contra amenazas graves o nuevos delitos en potencia, para disminuir el daño que pueden ocasionar, en lugar de responder al delito cuando ha sido cometido.

Sostiene que existen dos enfoques básicos para estudiar la gestión de la investigación de los delitos. En algunos países, caracterizados por jurisdicciones con costumbres o tradiciones del derecho romano, el responsable de la investigación por lo general es un fiscal o un funcionario judicial, que puede ser en algunos casos un juez de instrucción (ibíd.). En el segundo enfoque, de costumbres que el autor denomina “common law”; es decir, aquellos países con tradición de derecho consuetudinario vinculados a la tradición anglosajona, cuyo sistema jurídico fue creado en Inglaterra tras la conquista normanda del año 1066, las investigaciones son efectuadas por la policía, con mayor independencia de los fiscales hasta que el caso y el sospechoso acusado pasa a poder del fiscal ante los tribunales de justicia. En ciertos tipos de delitos, independientemente del sistema, sea este romano o anglosajón, los principios fundamentales suelen ser los mismos, es decir, determinar quién cometió el delito y reunión suficiente de pruebas para lograr su condena. (ibíd.).

Para investigar un delito de manera eficaz, sostiene que el investigador necesita facultades amplias para determinar el bien jurídico tutelado, detener al presunto autor de la comisión de un delito, incautar indicios y evidencias, realizar registros de personas y locales, interrogar a sospechosos, solicitar la realización de pericias dactilares, ADN y fotografías, realizar procedimientos de identificación, efectuar entrevistas a testigos, inclusive las víctimas, hacer preguntas a personas del público, conseguir y mantener información de carácter personal y confidencial, emplear métodos de vigilancia técnica y personal e inclusive de carácter intrusivo para observar a determinadas personas, realizar trabajos encubiertos y recurrir a informantes, proteger y reubicar a testigos, y todas aquellas acciones que permitan descubrir al autor de un delito.( ídem, p.2).

En el caso del Perú, tal como lo precisa el art. 166 de la Constitución Política, la Policía Nacional previene, investiga y combate la delincuencia. De la misma manera el art. 2do. del Decreto Legislativo N° 1267 (2016), denominada Ley de la Policía Nacional del Perú, expresa que dicha institución "es un órgano de carácter civil al servicio de la ciudadanía, que depende del Ministerio del Interior, con capacidad administrativa y operativa para el ejercicio de la función policial en todo el territorio nacional".

El artículo 3 de la misma norma refiere que la policía en su condición de fuerza pública del Estado ejerce competencia funcional en materia de orden interno y orden público; y competencia compartida en materia de seguridad ciudadana. En el marco de la misma previene, investiga, combate la delincuencia y el crimen organizado.

El artículo 9, cuando se refiere a su campo funcional, menciona que la policía puede obtener, custodiar, asegurar, trasladar y procesar indicios, evidencias y elementos probatorios relacionados con la prevención e investigación del delito, poniéndolos oportunamente a disposición de la autoridad competente.

La Constitución Política del Perú, en su artículo 159, señala que el Ministerio Público conduce desde su inicio la investigación del delito. Con tal propósito, la Policía Nacional está obligada a cumplir los mandatos del Ministerio Público en el ámbito de su función.

De manera similar, el Decreto Legislativo N° 052 (1981), Ley Orgánica del Ministerio Público, establece en su primer artículo que el Ministerio Público tiene como funciones principales entre otros, la persecución del delito y la reparación civil. También velará por la prevención del delito y la recta administración de justicia.

El artículo 9 del Decreto Legislativo N° 052, establece que el Ministerio Público “vigila e interviene en la investigación del delito desde la etapa policial. Con este objeto las Fuerzas Policiales realizan la investigación. El Ministerio Público interviene en ella orientándola en cuanto a las pruebas que sea menester actuar”. Continúa este artículo precisando que el Ministerio Público “la supervigila (investigación policial) para que se cumplan las disposiciones legales pertinentes para el ejercicio oportuno de la acción penal. Igual función corresponde al Ministerio Público en las acciones policiales preventivas del delito”.

De la misma manera el art. 10 del Decreto Legislativo N° 052, concordado con el art. 159, inciso 4 de la Constitución de 1993, precisan que una vez que el Fiscal Provincial en lo penal sea informado de la detención policial de una persona imputada de la comisión de algún delito, se pondrá en contacto él mismo o través de su Adjunto o de su Auxiliar debidamente autorizado con el detenido, a fin de garantizar el derecho de legítima defensa.

El artículo 11 del mismo Decreto Legislativo señala que la titularidad de la acción penal le corresponde al Ministerio Público, la que puede ejercitar de oficio, a instancias de la parte agraviada o por acción popular.

El Nuevo Código Procesal Penal, promulgado el 22 de julio del 2004, y publicado el 29 de julio del mismo año mediante Decreto Legislativo 957, en su artículo IV, establece que el Ministerio Público es titular de la acción penal en los delitos y tiene el deber de la carga de

la prueba. Asume la conducción de la investigación desde su inicio; está obligado a actuar con objetividad, indagando los hechos constitutivos de delito, los que determinen y acrediten la responsabilidad o inocencia del imputado. Con esta finalidad conduce y controla jurídicamente los actos de investigación que realiza la Policía Nacional.

#### **2.2.2.2. Seguridad ciudadana**

Tiende a una progresión de definiciones con respecto a esta idea. Este desarrollo hipotético en la cultura peruana específicamente, depende de la Constitución Política del Perú, la Ley N° 30055 que modifica las leyes del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, de Municipalidades y de Gobierno Regionales. Este grupo de trabajo está integrado, además, por diez sectores del Poder Ejecutivo, por las instituciones que conforman el sistema de justicia, por los gobiernos regionales y locales y por el Consejo de la Prensa Peruana.

Ley 29701, Ley que otorga beneficios a los individuos de las Juntas de Seguridad Ciudadana del Vecindario, y sus Reglamentos, firmados por el Decreto Supremo No. 002-2013-IN; Ley 30120, Ley de Apoyo a la Seguridad Ciudadana con cámaras de video vigilancia públicas y privadas.

Ley 30026, Ley que aprueba la contratación de beneficiarios de la Policía Nacional del Perú y las Fuerzas Armadas para ayudar en las tareas de Seguridad Ciudadana y Seguridad Nacional; Decreto Supremo No. 012-2003-IN, que apoya la Política Nacional del Estado peruano sobre Seguridad Ciudadana y el Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2013 – 2018, que contempla seis objetivos estratégicos, así como acciones prevención e interdicción del delito y la lucha contra la corrupción.

Se entiende por Seguridad Ciudadana a la acción integrada y articulada que desarrolla el Estado, en sus tres niveles de gobierno, con la participación del sector privado, la sociedad civil organizada y la ciudadanía, destinada a asegurar la convivencia pacífica, la erradicación

de la violencia y la utilización pacífica de las vías y espacios públicos. Del mismo modo, contribuir a la prevención de la comisión de delitos y faltas.

La seguridad de los residentes es una circunstancia social donde prevalece el sentimiento de confianza, entendida como la desaparición de peligros y daños, donde el Estado garantiza la vida, la libertad y el patrimonio de los ciudadanos. De acuerdo con la Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, la seguridad residente es la actividad coordinada creada por el Estado, con el esfuerzo conjunto de la ciudadanía, para garantizar la conjunción serena, la destrucción de la brutalidad y la utilización tranquila de las calles y espacios abiertos. De manera similar, la acción activa contra la comisión de delitos y faltas.

En este momento el tema de la seguridad ciudadana es uno de los principales gritos de los residentes ante los expertos y el tema fundamental en los estudios de suposición general se basa en el hecho de que existe un alto sentimiento de incertidumbre dado el incremento perturbador en las irregularidades similares. Así lo demuestran los datos de investigación periodística y social, a través de las consecuencias de las encuestas de sentimiento y las noticias del día a día.

La impresión de inestabilidad del residente es un sentimiento de carácter mental conectado a un sentimiento de debilidad ante la posibilidad de ser víctima de una manifestación criminal. La persona puede no haber sido directamente víctima, sino que lo cree por una especie de “contagio colectivo” entre los peruanos, especialmente de las zonas del Callao, San Juan de Lurigancho, Villa El Salvador, Comas, Lima, Cañete, Huacho, Tumbes, Piura, Lambayeque, La Libertad, Ica-Chincha, entre otros. Prácticamente no hay una sola Región en la que los ciudadanos sientan estar protegidos por sus autoridades, y esa altísima percepción de inseguridad se da principalmente por los ataques de la delincuencia común. Por ello, la gente se siente desprotegida, se percibe que la delincuencia va en constante crecimiento y la sienten como una amenaza para su vida cotidiana, aunque las cifras oficiales puedan decir lo contrario.

### **2.2.2.3. Delito y falta**

Es todo acto que está en contradicción con la norma legal y atenta contra la vida, derecho y bienes de otra persona, por lo cual merece un castigo o una pena. El Código Penal Peruano (Decreto Legislativo 635, art. 11) define a los delitos y penas como “las acciones u omisiones dolosas o culposas penadas por la ley”.

La falta o contravención, en derecho penal, es una conducta antijurídica que pone en peligro algún bien jurídico protegible, pero que es considerado de menor gravedad y que, por lo tanto, no es tipificada como delito.

Las infracciones constitutivas de falta hasta ahora, y sólo cuando se considera necesaria la intervención del Derecho Penal, pasan a tipificarse como delitos leves. No obstante, muchas de las conductas tipificadas como faltas quedan fuera del ámbito penal, adquiriendo por ello especial relevancia el Derecho administrativo sancionador, así como en otros ámbitos la vía Civil.

El art. 27 del Decreto Legislativo 635, Código Penal del Perú, establece que las penas aplicables, en caso de delitos y faltas son “privativa de la libertad, restrictivas de la libertad, limitativas de derechos, y multas”.

#### **a) Robo**

Es un delito contra el patrimonio, que consiste en la sustracción de un bien de otra persona, sin su consentimiento y por el cual es pasible de una sanción penal, según el valor de lo robado. El Código Penal (D. Leg. 635), en su art. 188, define el robo como: “el que se apodera ilegítimamente de un bien mueble total o parcialmente ajeno, para aprovecharse de él, sustrayéndolo del lugar en que se encuentra, empleando violencia contra la persona”. El mismo artículo 188, del Código Penal, precisa que se considera robo cuando en la apropiación del bien ajeno

se emplea la amenaza poniendo en peligro inminente la vida o la integridad física de la persona.

**b) Robo agravado**

Es el tipo de delito que se ejerce con fuerza y violencia o intimidación, mediante el cual se despoja a la persona de su propiedad o bien. El art. 189, del Código Penal (Decreto Legislativo 635, décima segunda edición oficial del 2016), establece que el robo agravado se da cuando el inmueble está habitado, se realiza en la noche o en lugar desolado, a mano armada, con el concurso de dos o más personas; también en los medios de transporte público o privado de pasajeros o de carga, en terminales terrestres, ferroviarios, lacustres, puertos, aeropuertos, restaurantes o similares, centros de hospedaje y lugares de alojamiento, áreas naturales protegidas, fingiendo ser autoridad o servidores público o mostrando documento falso de autoridad, cuando el agraviado es menor de edad, minusválido, mujeres en gestación o ancianos, sobre vehículos, sus autopartes o accesorios, dejando a la víctima o sus familiares en grave situación económica.

**c) Hurto**

El hurto, tal como lo establece el art. 185 del Código Penal (Decreto Legislativo 635, 2016) es cuando alguien se apodera de un bien mueble, total o parcialmente ajeno, sacándole del lugar donde se encuentra, para obtener provecho. En este caso la pena privativa de la libertad no será menor de uno ni mayor de tres años. Se considera como bienes muebles la energía eléctrica, el gas, el agua, y cualquier otra energía equiparable.

**d) Hurto Agravado**

Se considera hurto agravado cuando el acto se comete en las noches, mediante destrezas, escalamiento, destrucción o roturas de obstáculos, con ocasión de la

ocurrencia de incendios, inundación, desgracia o calamidad pública o desgracia particular de la persona y sobre los bienes muebles del equipaje del viajero, y mediante la participación de dos o más personas.

**e) Comisaría**

Es la célula básica de la organización policial en el Perú. Puede ser urbana o rural, puede estar ubicada en un distrito o comunidad con determinada población. Una comisaría puede contener puestos policiales, que son dependencias básicas de atención policial y que corresponden a poblaciones menores o alejadas. Una comisaría por lo general está al mando de un oficial PNP hasta el grado de comandante. En un puesto policial el jefe puede ser hasta un suboficial superior. En la ciudad de Lima Metropolitana, dado el nivel de población que tiene cada distrito puede llegar a tener varias comisarías (artículo 24, D. Leg.1267).

**f) División de Investigación Criminal (DIVINCRI)**

Es una sub unidad especializada de la Policía Nacional encargada de la investigación de los delitos y apoyo a las labores de justicia. Para su trabajo emplea diversas técnicas de investigación criminal, inteligencia y criminalística.

**g) Garantizar**

Es el conjunto de actividades y operaciones que realiza la policía para mantener estable el orden interno y exista una adecuada armonía y paz social en el país.

**h) Mantener**

Conjunto permanente de previsiones y medidas que se establecen y ejecutan través de la administración de un gobierno para afirmar, proteger, defender y hacer que se cumplan un conjunto de disposiciones legales, jurisdiccionales y administrativas dictadas y adoptadas por el Estado.

**i) Restablecer**

Conjunto de decisiones y acciones de carácter coercitivo y coactivo que adopta y emplea el Estado a través de la Policía Nacional y/o de la Fuerza Armada para neutralizar, replicar y erradicar las acciones subversivas y/o delictivas que están resquebrajando el orden interno.

**j) Orden Interno**

Es la situación de tranquilidad y equilibrio social que conlleva al desarrollo propicio de la sociedad y está dado por el conjunto de organizaciones y estructura del Estado regulado por el derecho público y ciertas circunstancias del poder político, orientado a la coexistencia pacífica en general, con el fin de mantener incólume la estructura del Estado, la división de poderes y el estado de derecho.

**k) Orden Público**

Situación de equilibrio social condicionada por el respeto al orden jurídico y acompañado de una voluntad formal, en función de las costumbres, convicciones, tradiciones y sentimientos de una comunidad.

**l) Normas Profesionales**

El código de ética profesional de la Policía Nacional del Perú establece normas precisas del comportamiento y procedimientos esenciales para el accionar de los miembros de la institución policial.

**m) Virtudes del Policía**

Moral profesional, trabajo, obediencia, prudencia, abnegación, entereza, honestidad, puntualidad, responsabilidad, superación y tino.

#### 2.2.2.4. La criminología como estudio del crimen y del delito

La criminología se considera una disciplina científica y también interdisciplinaria, que tiene por finalidad el estudio y análisis del delito, la pena, víctima, delincuente, criminalidad, reacción social institucional, económica y cultural, para fines de su comprensión, sustentación, así como la prevención de los actos de violencia, según Marchiori (2004, p.3).

Criminología proviene de la palabra latina *criminis*, que significa crimen, y del griego *logos*, que es tratado, estudio. Por lo tanto, es el estudio del crimen-delito.

Existen diversas maneras de definir la criminología, tantas como escuelas y autores existen al respecto. Mencionaremos a alguno de esos autores para entender a la criminología en su proceso evolutivo a través de la historia. Así, Garofalo (1885), considerado como el primero en publicar un libro sobre criminología, sostenía que ésta era la ciencia del delito.

**De acuerdo a Saldaña (1914)**, citado por Marchiori (2004) define a la criminología como “ciencia del crimen o estudio científico de la criminalidad, sus causas o medios para combatirla” (p.3).

De igual manera **Hurwitz (1956)**, citado por Marchiori (2004), expresaba que la criminología “estudia los factores individuales y sociales que fundamentan la conducta criminal. Su objetivo central es la etiología del crimen”.

**García Pablos (1988)**, citado por ídem (2004), considera a la criminología “como la ciencia empírica e interdisciplinaria que se ocupa del crimen, del delincuente, de la víctima y del control social del comportamiento desviado” (p.4).

De lo anterior se puede resumir, como lo manifiesta ídem (2004, p.5), que la mayoría de los conceptos a través de las diferentes épocas la expresan:

- Como una ciencia que se encarga del estudio de la problemática del delito y de la criminalidad.

- Que desde metas claras y campos delimitados para el estudio se encarga de la investigación del delito, de la delincuencia, y de la víctima.
- Como una disciplina científica que necesita de un tratamiento o enfoque interdisciplinario.
- Abarca diferentes teorías como interpretaciones del problema de la criminalidad y contempla diferentes alternativas para su tratamiento y prevención.

#### **2.2.2.5. Teorías criminológicas**

Se considera que existen tres grandes teorías o escuelas que estudian la ciencia de la criminología:

##### **a) Escuela Clásica**

Probablemente apareció a medianos del siglo XVIII en Inglaterra e Italia y luego se expandió por toda Europa occidental y llegó hasta los Estados Unidos de América.

Esta escuela sostiene que, en la normalidad del delincuente, no hay diferencia cualitativa entre aquel que es delincuente y quien no lo es, sino que hay una irracionalidad para la comisión del delito. Es decir, que el crimen es un acto totalmente incompresible e irracional y en vista que la persona con su capacidad de razonar y su libertad de decisión, selecciona el camino que más le conviene, formula una prioridad del acto criminal donde el delincuente solo figurará como el sujeto activo del delito, es decir, una explicación circunstancial y situacional del hecho delictivo, porque se asume que el crimen no es sino un mal uso de esa libertad (Espinoza, 2007, p. 45).

El legado de la Escuela Clásica fue el Derecho Penal Liberal, al proponer una serie de principios que debería regirlo considerando que su principal herencia

criminológica fue el convencimiento de que el castigo es una forma adecuada y útil para disminuir el delito. Desde luego, la esencia de este postulado es que el Derecho Penal era necesario y útil, debido a que la conducta humana está gobernada por el principio de maximizar el placer y minimizar el dolor, y de esta manera el castigo contrarresta el beneficio implícito en la comisión del delito. (ibíd., p.45).

#### **b) Teoría de la Escuela Positivista**

Esta escuela va a centrar su foco de atención en el delincuente, en temas de orden político y en defensa y protección del Estado burgués.

La Escuela Positivista creía en la desigualdad de las personas, ya sostenía que la criminalidad se debía a desórdenes o anomalías de carácter hereditarias, orgánicas y psicológicas. A diferencia de la Escuela Clásica que creía en el libre albedrío, la Escuela Positivista era contraria a la libertad humana.

La Escuela Positivista centró su atención en las causas de la criminalidad más que en la lucha contra el delito. De ahí que cambió la forma de ver el crimen, ya que su foco de atención venía a ser el hombre. Era importante para los positivistas distinguir lo que ellos consideraban un hombre normal a uno anormal o peligro.

La Escuela Positivista va a estudiar las causas de la criminalidad y trata de encontrar su explicación en aspectos biológicos, antropológicos y psicológicos.

Se cree que el mayor legado de la Escuela Positivista sea el de cuestionar a la Escuela Clásica, en el sentido de creer que todas las personas eran iguales y sensibles a la intimidación, mientras que los positivistas sostienen que los delincuentes son personas diferentes al resto de los ciudadanos. Se ha clasificado al positivismo, distinguiendo al positivismo biológico como aquel que señala que tales personas tienen algún problema de tipo orgánico, pudiendo ser este de origen hereditario o no, y al positivismo psicológico como aquel que diferencia aspectos de personalidad o

inteligencia. La escuela positivista sostenía que la criminalidad tenía su origen en factores externos a la voluntad de la persona, siendo susceptibles a causas de orden psicológico, sociológico, o demográfico; de ahí que propugna el cambio en políticas criminales para buscar cambios en las causas individuales y sociales de la conducta delictiva, Barberet (2016, p.226).

### c) Teoría de la Acción Diferencial

A esta teoría se le considera como una teoría de tipo sociológica, porque parte de la premisa que toda persona desarrolla sus valores de acuerdo a la posición que haya logrado en la estructura social. Se centra en las relaciones sociales que los seres humanos desarrollan y que van a determinar su socialización a determinados valores. Es decir, la socialización no sería aleatoria, Espinoza (2007, p.60).

La importancia de esta teoría radica en que se centra en los valores y en las creencias de las motivaciones de la conducta humana. Por tanto, una persona aprende a delinquir cuando en sus relaciones sociales aprende antivalores o cuando aprende a neutralizar los valores convencionales.

#### 2.2.2.6. Concepción del delito

- a) **Concepción objetiva:** viene a ser una dimensión de la seguridad ciudadana que por lo general es medida en las encuestas que realizan las entidades especializadas para conocer los hechos de violencia y delitos que han sufrido los ciudadanos en un tiempo y una jurisdicción determinada.
- b) **Concepción subjetiva:** es una dimensión de la seguridad ciudadana donde se mide la percepción y valoración del ciudadano respecto a los problemas de criminalidad y

las respuestas de las instituciones al respecto. Esta medición por lo general es realizada por entidades especializadas, PNUD (2007, p.14).

### **2.2.3. Conceptos y Teorías Relacionadas con la Calidad de Servicio**

El paradigma de la gestión de la calidad se basa principalmente en la difusión de las normas ISO 9000 para la implementación y certificación de Sistemas de Gestión de Calidad, y en el modelo de autoevaluación European Foundation for Quality Management, conocida por sus siglas como EFQM. La calidad es considerada como uno de los factores de éxito competitivo más importante según Heras Iñaki, y otros (2008). Para los autores el término de calidad está latente hoy en día, y se habla de calidad de los productos, de las empresas, de la enseñanza, de la salud, e incluso de la calidad de vida.

En cuanto a la calidad de un servicio, los profesores Zeithaml, V. Parasuraman, A. y Berry, L. (1993) establecen la base de la definición que cuenta con mayor aceptación. La calidad del servicio es entonces la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones. Según los autores, gran parte de la confusión se genera cuando se trasladan estas definiciones, a otros ámbitos como el estudio de la calidad de la gestión de las organizaciones; o cuando a partir de ellas se realizan apreciaciones relacionadas con otras concepciones del término calidad. En gran medida, estas confusiones se encuentran relacionadas con el concepto que se analiza a continuación.

Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2006, p. 15) sostienen que la gestión de la calidad es un constructo multidimensional sobre el cual no existe una definición comúnmente aceptada. En definitiva, el concepto de gestión de la calidad (Quality Management) lo definen como el conjunto de decisiones que se toman en la organización con el objetivo de mejorar de la calidad de los productos, servicios, procesos y la gestión empresarial en general.

También señalan a la gestión de la calidad total como una filosofía de gestión centrada en la calidad, basada en la participación de todos los miembros de la empresa, y que trata de aumentar la satisfacción de los clientes (incluyendo en este término a los clientes externos e internos, es decir, también a los empleados), a la vez que se mejora la eficiencia organizativa y se obtienen beneficios para todos los miembros de la organización y la sociedad. (íd.18).

Heras Iñaki, y otros (2008, p.20), precisan que los primeros estándares de sistemas de gestión surgen en el ámbito de la Gestión de la Calidad, específicamente en el ámbito del Aseguramiento de la Calidad, definido por el ISO 9000 como “el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas que se aplican en el marco del sistema de la calidad para proporcionar la confianza adecuada de que una entidad cumplirá los requisitos para la calidad”.

Así también define a la calidad como la totalidad de características que una entidad le confiere a la capacidad para satisfacer necesidades explícitas e implícitas.

El Ministerio de Fomento de España (2006, p.9), en su revista Puertos del Estado, precisa que “el concepto de calidad representa más bien una forma de hacer las cosas en las que fundamentalmente predomina la preocupación para satisfacer al cliente y por mejorar, día a día, procesos y resultados”.

El término de calidad se ha convertido entonces en una necesidad estratégica y es un arma para sobrevivir en mercados altamente competitivos. Refieren además que la calidad es una forma de trabajo que parte del cliente, de quien se toma sus deseos y requerimientos para producir un bien o servicio y satisfacer las expectativas de sus necesidades. Del mismo modo, manifiesta que la calidad afecta a una empresa u organización hasta de cuatro maneras a saber: en cuanto a costos y participación en el mercado, la reputación de la empresa, responsabilidad del producto, e implicaciones internacionales.

Existen asimismo algunos principios básicos de calidad que debe tomarse en cuenta:

- Enfoque al cliente

- Liderazgo
- Participación del personal
- Enfoque basado en procesos
- Enfoque fundamentado en sistemas
- Mejora continua
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones
- Relación mutuamente beneficiosa con proveedores

Por otro lado, la American Society for Quality Control, citada por Carro R. y González D. (2012, p.1), define a la calidad como la “totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas”. En la ISO 9000 definen a la calidad “como la totalidad de las características de una entidad (proceso, producto, organismo, sistema o persona) que le confieren aptitud para satisfacer las necesidades establecidas e implícitas”. (ibíd, p.1).

#### 2.2.3.1. **Total Quality Management**

Conocido por sus siglas TQM, según Carro y Gonzáles (2012), refiere que la administración de la calidad total es crear un ambiente en la que las organizaciones (empresas) respondan rápidamente a las necesidades y requerimientos del cliente. Por ello, todos los integrantes de la organización deben conocer la manera de crear valor y cuál es el rol en este proceso. El concepto de calidad siempre existió, pero la diferencia es que el control depende o se fundamenta en la inspección al final del proceso. Por ejemplo, cuando se fabrica un producto y resulta fallado, el control final evita que el producto llegue al cliente, pero no puede evitar el costo que asumió la organización o la sociedad en su conjunto si fuera un servicio mal dado (ibíd., pp6-8).

Otros autores como Tarí J.J. (2003), señalan que existen diferentes definiciones sobre calidad, y refieren dos que se aproximan a la definición correcta: “conformidad con las especificaciones” (ibíd., p.22). Una de las primeras aceptadas universalmente, pero considerada hoy incompleta porque no está tomando en cuenta lo siguiente: Los requisitos de los productos deben ajustarse a lo que desean los clientes y no a lo que cree la empresa. De otro lado, la calidad es aquella que está relacionada con la “satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente”. Tarí J.J. (2003) manifiesta que no se puede hablar solo de calidad del producto o servicio, sino que la nueva visión ha evolucionado hacia el concepto de la calidad total:

*“La calidad del producto o servicio se convierte en objetivo fundamental de la empresa; pero que, si bien con la visión tradicional se trataba de conseguir a través de una función de inspección en el área de producción, en el enfoque moderno, la perspectiva se amplía, considerando que va a ser toda la empresa la que va a permitir alcanzar esa meta fundamentalmente a través de la prevención”. (Íd., p.21)*

Según Tarí J.J. (2003), se podrá mejorar la calidad del producto o servicio si mejora la calidad global de la empresa.

Existen cuatro elementos de importancia básica que tendrían que tomarse en cuenta para la calidad total, y que podemos llevar analógicamente a nuestro objeto de estudio:

1. Costos y participación del mercado: los cambios y mejoras respecto a la calidad deben de llevar participación en el mercado (y en la sociedad).
2. Prestigio de la organización: la calidad será percibida por los clientes o usuarios finales (ciudadanos).
3. Responsabilidad por los productos: las organizaciones que diseñan y elaboran productos o servicios con defectos, pueden ser acusadas por daños o lesiones que resulten del uso o del servicio recibido (la aplicación de deficientes procedimientos para investigar el delito, solo conducen a generar mayor impunidad y permisividad).

4. Implicaciones internacionales: la calidad es un asunto mundial en la que están involucrados las organizaciones e incluso los países (cómo nos ven).

Pero también, según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, p.44), expresan que un servicio de calidad es el resultado de la evaluación que realiza el cliente y compara sus expectativas frente a sus percepciones.

Expectativas, son los deseos del cliente.

Percepción, es cómo valora el cliente los servicios.

El modelo Servqual agrupa cinco dimensiones para medir la calidad del servicio:

1. Elementos tangibles, o bienes materiales que comprende infraestructura, instalaciones, equipamiento, personal, equipos de comunicación.
2. Fiabilidad, es la capacidad de brindar el servicio en el tiempo prometido y en condiciones óptimas.
3. Capacidad de respuesta, disposición de atender a los usuarios lo más pronto posible.
4. Seguridad, un conjunto de conocimientos técnicos necesarios para asistir al cliente, ganando su confianza y credibilidad.
5. Empatía, la habilidad por la cual las personas son capaces de percibir, comprender y compartir lo que otro pueda sentir, ver y pensar.

### **2.2.3.2. Liderazgo**

Se define al liderazgo como la capacidad de hacer que otros le sigan a través de la influencia de sus ideas, logrando el objetivo deseado de su organización y miembros.

Existen también otras definiciones sobre liderazgo. Así, El Diccionario de la Real Academia Española (2014), define liderazgo bajo tres acepciones: “condición de líder; ejercicio de las actividades del líder; situación de superioridad en que se halla una institución u organización, un producto o un sector económico, dentro de su ámbito”.

Hellriegel, (2009. P.494) define liderazgo como “una relación de influencias entre líderes y seguidores que se esfuerzan por un cambio real y resultados que reflejan sus propósitos compartidos”. Para Koontz, Weirhich y Canice (2008, p.412) la satisfacción del cliente, los empleados y la satisfacción e impacto en la sociedad se consiguen mediante iniciativas de liderazgo, política y estrategia, gestión del personal, recursos y procesos que llevan finalmente a la excelencia en resultados empresariales.

Heras Iñaki y otros (2008) señalan al liderazgo como un aspecto importante de la administración. Un liderazgo efectivo tiende a ser un administrador eficaz. Lo que hace que una persona sea líder es la disposición de la gente a seguirla. Los líderes tienen que contribuir a que el grupo alcance los objetivos mediante la máxima aplicación de sus capacidades.

Por otro lado, Rallph Stogdill (2010) señala que:

- El liderazgo gerencial es la asignación de tareas o actividades a los miembros de un grupo con la capacidad de influir en ellas.
- Los miembros de un grupo aceptan las órdenes de un líder, definen su posición y permite que se lleve a cabo el proceso de liderazgo.
- Existe una desigualdad de poder entre los líderes y los miembros del grupo, quienes no carecen de poder en su totalidad, pero por regla general el líder tendrá más poder.
- Tiene la capacidad de usar el poder de diferentes formas para influir en la manera de pensar de sus seguidores.

Carapaica (2011), citando a Jhon Kotter (1988), un eminente profesor de la Universidad de Harvard, diferenciaba entre directivo y líder. Un directivo, esencialmente define objetivos, hace estructura, resuelve problemas, etc. Un líder, esencialmente marca el camino, alinea, motiva e inspira. En la realidad encontramos directivos con algunos rasgos de líder y líderes con algunas de las cualidades de un directivo.

### 2.2.3.3. Etapas del liderazgo

No existe un consenso definitivo sobre cuáles o cuántas son las etapas del liderazgo. Según Piqueras (2016. pp.1-4), para desarrollar una mejor capacidad de liderazgo se debe tomar en cuenta las siguientes cuatro etapas:

- Etapa I. Depender de otras personas: en esta etapa las personas muestran competencia en una parte del proyecto, pero se centran en tareas minuciosas y rutinarias. Se puede confiar en ellos para que cumplan lo que se requiere, pero su potencial de liderazgo no está siendo aprovechado. Esta es una etapa temprana en la que no han asumido su rol como líderes y, por lo tanto, su contribución como líderes es muy baja. Es la etapa típica de una persona cuando empieza a asumir su primer rol de dirección de equipos.
- Etapa II. Contribución individual e independiente: cuando se pasa la primera etapa se empieza a asumir un papel como líderes o coordinadores de un proyecto. En ese momento se contribuye de forma individual e independiente, dando lo mejor de uno, pero sin conseguir que las personas sean las protagonistas del trabajo. Es una etapa típica en perfiles técnicos que asumen funciones de liderazgo. En esta etapa se desarrolla la confianza en uno mismo y la seguridad para afrontar futuras situaciones.
- Etapa III. Contribución a través de los demás: superada las etapas I y II, entonces nos adentramos en la etapa en la cual conseguimos resultados a través de las personas. Sin embargo, muchas personas que ostentan el título de “Coordinador” todavía no han llegado hasta aquí. Los que llegan a esta etapa ya han asumido plenamente su rol como “directores de orquesta” y consiguen salir un poco de la operativa del día a día para centrarse en la dirección de personas, en la planificación, y en la tutorización del trabajo de otros. Los que se encuentran en esta etapa logran resultados positivos en la medida en la que trabajan para servir a los demás a que sean mejores.

- Etapa IV. Liderazgo a través de una visión: dice el autor que solo un pequeño número de personas supera la tercera etapa y se convierten en este tipo de líderes. Los estudios nos demuestran que tan solo un 5 por ciento de los líderes alcanza este tipo de desarrollo. Estos líderes dan forma a la dirección que la organización o el departamento deben tomar, reforzando la necesidad permanente de alcanzar la excelencia técnica en lo que se hace. Así como también, ejercen una fuerte influencia en la toma de decisiones en la organización.

### **2.3. Aspectos de Responsabilidad Social y Medio Ambiental**

La responsabilidad social es una tarea permanente de la Policía Nacional del Perú. La Constitución del Perú en su art. 166, establece que corresponde a la Policía Nacional del Perú, “prestar protección y ayuda a las personas y a la comunidad”. De igual manera, en el art. 171 se precisa que las “Fuerzas Armadas y la Policía Nacional participan en el desarrollo económico y social del país, y en la defensa civil de acuerdo a ley”. De esta manera, las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional, garantizan lo que el art. 44 de la Constitución Política del Estado asume como su responsabilidad como es “defender la soberanía nacional, garantizar la plena defensa de los derechos humanos, proteger a la población de las amenazas contra su seguridad y proteger el bienestar general que se fundamenta en la justicia y en el desarrollo de la nación”.

El Decreto Legislativo 1267, Ley de la Policía Nacional del Perú, precisa en su Artículo III, numeral 2,4 y 6, que son funciones de la Policía Nacional del Perú, prestar protección y ayuda a las personas y a la comunidad; previene, investiga los delitos y faltas, combate la delincuencia y el crimen organizado; vela por la protección, seguridad y libre ejercicio de los derechos básicos de las personas, así como el correcto desarrollo de las actividades de los ciudadanos.

En cuanto a la responsabilidad ambiental, la Policía Nacional cuenta con la Dirección de Medio Ambiente, dependiente de la Dirección Nacional de Investigación Criminal, según el D.S.026-2017-IN. Esta dirección tiene entre otras funciones, de acuerdo al art.101 del mencionado decreto supremo, numerales 1, 2, y 3, la de “prevenir, combatir, investigar y denunciar a nivel nacional los delitos de contaminación ambiental (contaminación de ríos, mares, lagos, pantanos, suelo, subsuelo y otros) y de minería ilegal, en el marco de la normativa sobre la materia”.

Igualmente establece el numeral 2 que es función de la Dirección de Medio Ambiente, “prevenir, combatir, investigar y denunciar a nivel nacional los delitos ambientales cometidos en contra de los recursos naturales (flora, fauna e hidrobiológicos) en el marco de la normativa sobre la materia”.

El numeral 3, art.101, del D.S. 026-2017-IN, precisa que es función de la Dirección de Medio Ambiente de la Policía Nacional del Perú “planear, organizar, dirigir, ejecutar y controlar los mega operativos de interdicción a nivel nacional orientados a prevenir y combatir la comisión de los delitos de contaminación ambiental, minería ilegal, alteración del paisaje, tráfico residuos peligrosos y manejo inadecuado”.

Forman parte de la Dirección de Medio Ambiente:

- a) División contra la Tala Ilegal y Protección de Recursos Naturales
- b) División contra Minería Ilegal y Proyección Ambiental
- c) División de Inteligencia de Medio Ambiente

### III. MÉTODO

#### 3.1. Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo básica. Busca explicar la correlación lineal simple entre dos variables. La investigación básica, como lo sostiene Vara Ochoa, A (2015) por lo general investiga la relación entre variables o constructos, diagnostica alguna situación empresarial, prueba y adapta teorías, genera nuevas formas para entender los fenómenos empresariales, como también construye o adapta instrumentos de medición. (p.236).

- **Nivel de la Investigación**

El nivel de la investigación es correlacional. Bernal (2006), sostiene que una investigación correlacional “tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables. Un aspecto importante en una investigación correccional es examinar relaciones entre variables o sus resultados, pero no explica que una sea la causa de otra”. (p.113).

Hernández, Fernández y Baptista (2010), sostienen que los niveles de investigación pueden ser: investigaciones exploratorias, descriptivas, correlacionales y explicativas. Precisan además que una investigación correccional lo que busca es “asociar variables mediante un patrón predecible para un grupo o población”. (p.81).

Del mismo modo, manifiestan que lo que se busca “conocer con este tipo de investigación es el grado de relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular” (ibíd.p.81). Indican también “que los estudios correccionales, al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y, después, cuantifican y analizan la relación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a pruebas”. (ibíd.p.81).

- **Diseño de la Investigación**

El diseño de investigación está vinculado a la estrategia planteada para la obtención de la información requerida, que para nuestro caso aplica el diseño no experimental y transversal, pues no se ha producido manipulación intencional de las variables Gestión Policial del Delito, ni el de la Calidad de Servicio en la División de Investigación Criminal de la PNP- Región Callao. De acuerdo a lo que está estipulado en el diseño, ambas fueron observadas tal como se dieron en su contexto natural para posteriormente ser analizadas. Es transversal, porque los datos fueron tomados en un solo momento.

### 3.2 Población y Muestra

#### 3.2.1. Población

La población la conforman 120 efectivos policiales que laboran en las dependencias de la División de Investigación Criminal de la Región Callao en el periodo 2017-2018, entre oficiales y personal subalterno.

#### 3.2.2. Muestra

La muestra se determinó en 92 efectivos policiales, número extraído luego de la aplicación de la fórmula estadística para poblaciones finitas:

$$\text{Formula: } n = \frac{N Z^2 pq}{e^2 (N-1) + Z^2 pq}$$

Datos:

N: el total de la población, que para nuestro caso es de 120 policías.

Z = representan a las unidades de desviación estándar, que en la curva normal definen una probabilidad de error de 0.05%, lo que equivale a un intervalo de confianza del 95% en la estimación de la muestra, por tanto el valor  $Z = 1.96$

e = representa el error estándar de la estimación que en el presente trabajo se ha considerado  $5\% = 0.05$

p y q = representa la probabilidad de la población de estar o no incluida en la muestra (0.50 y 0.50)

n = tamaño de la muestra

$$n = \frac{120 \times (1.96)^2 \times 0.50 \times 0.50}{(0.05)^2 \times (120-1) + (1.96)^2 \times 0.50 \times 0.50} = \frac{115.248}{1.2579} = 91.61$$

Tamaño de la muestra =  $91.61 = 92$

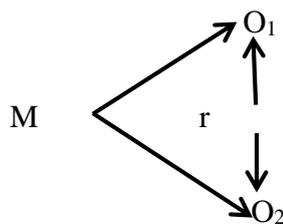
La elección de los elementos se hizo mediante la prueba estadística aleatoria simple, de tal manera que cada elemento tiene la misma probabilidad de ser elegido.

### 3.3. Operacionalización de Variables

Las variables que son dos:  $V_1 =$  Gestión Policial del Delito

$V_2 =$  Calidad de Servicio.

Se operacionalizó tomando en cuenta el diseño de investigación correlacional Ñaupas, Mejía, Novoa, Villagómez (2013, p. 343), de acuerdo al siguiente criterio:



Donde:

M= es la muestra de la población de los policías que laboran en la División de Investigación Criminal del Callao

O<sub>1</sub>= Observación o medición de la variable Gestión del Delito

O<sub>2</sub> = Observación o medición de la variable Calidad de Servicio

r = Coeficiente de correlación entre las dos variables

Según Arias (2012), respecto a la operacionalización de las variables, sostiene que las variables están contenidas en el título. Las dimensiones se desprenden de los objetivos específicos. La explicación de cada una de ellas es la siguiente:

**3.3.1. Variable Calidad de Servicio.** Esta variable se clasifica en dos áreas y cinco dimensiones. Se miden las expectativas y las percepciones. Las dimensiones que se consideraron en ambas partes fueron tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, con 22 ítems en cada una.

Los autores de quienes se toma el instrumento para medir la variable Calidad de Servicio son Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) e Ibarra y Espinoza (2014), tal como se presenta en el anexo N° 2.

3.3.2. **Variable Gestión Policial del Delito.** Para medir esta variable se incluyeron las dimensiones objetivas y subjetivas. La medición objetiva se realizó mediante las subdimensiones criminalidad y violencia, actividad policial, malas prácticas policiales, gestión policial, y relación policía- comunidad, en tanto la dimensión subjetiva se evaluó mediante la percepción ciudadana.

Los autores de quienes se toma el instrumento para medir la Gestión Policial del Delito son Mohor (2007) y Huerta (2014), tal como se presenta en el anexo 3.

La operacionalización de las variables de Gestión Policial del Delito y Calidad de Servicio se realizó con la siguiente relación:

1. Relación entre gestión policial del delito y dimensión tangible de la calidad de servicio.
2. Relación entre gestión policial del delito y dimensión fiabilidad de la calidad de servicio.
3. Relación entre gestión policial del delito y dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio.
4. Relación entre gestión policial del delito y dimensión seguridad de la calidad de servicio.
5. Relación entre gestión policial del delito y dimensión empatía de la calidad de servicio.

### **3.4. Instrumentos**

#### **3.4.1. Técnicas**

Para el desarrollo de la tesis se emplearon, entre otras técnicas, la observación, encuesta, análisis documental y estadístico.

En cuanto a la observación, se verificó in situ las condiciones de la infraestructura de los locales, equipamiento de oficina, informática y comunicación, laboratorio de criminalística, materiales e insumos; asimismo, vehículos asignados a los Departamentos que conforman la División Investigación Criminal de la Región Policial del Callao.

La encuesta se aplicó a los policías que laboran en la División de Investigación Criminal de la Región Callao, en un solo acto, para conocer su opinión como cliente interno de esta importante unidad de investigación policial del Callao.

El análisis documental y estadístico se realizó acopiando toda la información requerida de entidades oficiales y privadas, adaptándolas en la forma de presentación para adecuarlas a las condiciones de la medición establecida para evaluar la variable Gestión Policial del Delito.

Se usaron dos instrumentos en el recojo de la información para medir las variables:

- El instrumento Servqual, que mide la calidad de servicio. El instrumentado empleado es estandarizado y adaptado para ser aplicado a los policías de la División de Investigación Criminal de la Región Callao. (Anexos 4 y 5).
- Para medir la variable Gestión Policial del Delito se usó un instrumento adaptado, tomando como base la guía metodológica del Centro Regional del Conocimiento y Servicios para América Latina y el Caribe del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, Sain (2009) y los trabajos de Huertas (2014) y Mohor (2007). La información estadística oficial de los años 2017 y 2018 se tomó de las diferentes instituciones vinculadas a la temática, como el Instituto Nacional de Estadística e Informática, la Policía Nacional del Perú, la Región Policial de Lima, el Gobierno Regional de Callao, y el Gobierno Regional de Lima; así como también de entidades privadas como la encuesta de Lima Cómo Vamos, el Instituto de Defensa Legal-IDL y Transparencia Internacional - capítulo peruano (Anexo 6).

### **3.5. Procedimiento**

Para la ejecución de la investigación se consideraron las siguientes acciones:

- Coordinación con las autoridades de la División de Investigación de Criminal de la Policía Nacional del Perú, Región Callao, para la aplicación de los instrumentos, previa explicación de los objetivos planteados para la investigación.
- Coordinaciones con personal autorizado para la administración: lugar, fecha y hora.
- La aplicación de los instrumentos se realizó en un solo acto con consentimiento verbal y explicación de los objetivos de la investigación.
- Se dieron a conocer las instrucciones y la forma de cómo deberían responder.
- Recogidas las respuestas se trasladaron a una base de datos en Excel para procesar la información.
- Se llevó a cabo el análisis inferencial de los resultados.
- Finalmente, se elaboró el informe.

En relación a la revisión documental y estadística: los datos se obtuvieron de entidades del Estado e instituciones privadas que han realizado encuestas a los ciudadanos tanto de Lima Metropolitana como del resto del país, las mismas que se ordenaron y clasificaron de acuerdo a los indicadores establecidos para medir la variable Gestión Policial del Delito. Las fuentes de donde se obtuvieron los datos se presentan en el anexo 4.

### **3.6. Análisis de datos**

#### **- Técnicas de Análisis**

Se tomaron en cuenta las siguientes técnicas:

- a) Revisión documental, que consistió en ubicar y acopiar las revistas, artículos científicos, tesis nacionales e internacionales, leyes del país referidas a la seguridad nacional y a la Policía Nacional. Todas ellas fueron organizadas en una carpeta digital

de donde se tomaron los datos de acuerdo a los criterios establecidos para las citas textuales, cortas, y largas, y parafraseo que sirvieran de sustento al marco teórico y conceptual de la investigación.

- b) Análisis de las estadísticas de la comisión de delitos e índices de criminalidad cometidos en la Región Callao respecto al resto del país, interpretación y calificación. En este caso se analizaron las encuestas publicadas por las instituciones, referidas a la seguridad nacional, tanto públicas como privadas, las que fueron copiados en una carpeta digital de donde se tomaron los datos que sirvieron de sustento para medir la variable gestión policial del delito.
- c) Tabulación de la encuesta calidad de servicio, análisis y consolidado por dimensiones e indicadores para su correspondiente calificación. La tabulación, corresponde a un ordenamiento o clasificación estadística de la encuesta realizada, para determinar la clase y frecuencia que permita posteriormente hacer el análisis de los resultados.
- d) Conciliación de datos e interpretación. Después de haber ordenado la información obtenida en función de los indicadores establecidos, se interpreta los resultados obtenidos a efectos de calificar los indicadores y arribar a una conclusión. En esta etapa se compara los resultados obtenidos respecto a la escala y valor de medición definida para la variable.

#### **- Técnicas de Procesamiento de Datos**

- a. Clasificación y ordenamiento de datos.
- b. Uso del sistema computacional Excel, para la tabulación de los datos y la elaboración de tablas y gráficas.
- c. Proceso computarizado con SPSS-22, para medir la confiabilidad mediante el instrumento estadístico Alfa de Cronbach y la contrastación de la hipótesis, a través del instrumento estadístico de Coeficiente de Correlación de r-de Pearson.

### **3.6.1. Validez y Confiabilidad de los Instrumentos**

#### **Calidad de Servicio**

La confiabilidad del instrumento calidad de servicio se determinó aplicando el instrumento estadístico Alfa de Cronbach, resultado que se presenta en las Tablas 1 y 2. Además, como el instrumento calidad de servicio es estandarizado, pero adaptado para esta investigación, es un instrumento usado por la comunidad científica, como se indica en la ficha técnica del instrumento (Anexo 5).

Referente a la validez del instrumento, de la misma manera, por ser un instrumento estandarizado, ha sido comprobado en varias investigaciones, tal como se indica en la ficha técnica del instrumento (Anexo 5).

### **3.6.2. Gestión Policial del Delito**

La confiabilidad y validez del instrumento Gestión Policial del Delito están determinadas por la fuente de donde son tomados los datos para realizar la medición de los indicadores, como el diseño metodológico establecido. Las dimensiones e indicadores determinados por estudios realizados por la Organización de las Naciones Unidas, quien ha formulado una metodología para el estudio de la inseguridad ciudadana en América Latina, Sain (2009), Mohor (2007) y Huerta (2014), han sido las bases para establecer las dimensiones e indicadores que se utilizaron en esta investigación. Las fuentes para el recojo de la información fueron el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), Ministerio del Interior del Perú, Policía Nacional del Perú, Gobierno Regional de Lima, Gobierno Regional del Callao, Región Policial del Callao, encuesta Lima Cómo Vamos, y Proética.

## **IV. RESULTADOS**

### **4.1. Análisis e Interpretación**

La calificación de los indicadores de las variables Calidad de Servicio y Gestión Policial del Delito, se realizaron de acuerdo a lo definido en la operacionalización de las variables (anexos 2 y 3).

En lo referente a la calidad de servicio, la calificación adicionalmente explicada en la ficha técnica (anexo 5), por provenir el mismo de un instrumento estandarizado, pero adaptado para esta investigación, se realizó de acuerdo al nivel, rango, escala y valor, establecida por los autores del instrumento, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) e Ibarra y Espinoza (2014).

Donde el nivel y rango se define como:

1= Fuertemente en desacuerdo

2= Ligeramente en desacuerdo

3= Medianamente en desacuerdo

4= Ni en desacuerdo ni de acuerdo

5= Ligeramente de acuerdo

6= Medianamente de acuerdo

7= Fuertemente de acuerdo

La escala y valor se definió como: Nivel de Importancia.

Nivel de logro de cumplimiento:

1= 0-15% = muy deficiente

2= 16-30% = deficiente

3= 31-45% = malo

4= 46-55% = regular

5= 56-70% = bueno

6= 71-85% = muy bueno

7= 86-100% = excelente.

Adicionalmente el instrumento establece que se debe obtener el Índice de Calidad de Servicio, el que se obtiene de acuerdo a la siguiente fórmula:

Índice de Calidad de Servicio = Expectativas – Percepción

Cuya interpretación se realiza con la siguiente escala:

Puntuación SERVQUAL= 0 = Existe calidad de servicio

Puntuación SERVQUAL > 0 = Existe excelente o extraordinario nivel de servicio

Puntuación SERVQUAL < 0 = Existe un déficit o falta de calidad de servicio (calidad deficiente).

La Escala y Valor, y el Nivel y Rango para calificar la variable Gestión Policial del Delito, definida en el anexo 3, proviene de Mohor (2007) y Huerta (2014), de la siguiente manera:

Escala y Valor

Baja = 1

Media = 2

Alta = 3

Muy alta = 4

El Nivel y Rango se definió así:

1 = 0 hasta 25% = mala

2= 25 hasta 50% = regular

3 = 50 hasta 75% = bueno

4 = 75 hasta 100% = muy bueno

Los índices o tasas de criminalidad, de percepción de inseguridad y otros delitos se tomaron de las encuestas del Instituto Nacional de Estadística e Informática y de la Policía Nacional del Perú.

#### 4.1.1. Análisis exploratorio de la variable: calidad de servicio

- **Confiabilidad de la variable calidad de servicio**

La confiabilidad de la variable se realizó mediante la prueba estadística de Alfa de Cronbach. Tanto lo concerniente a las expectativas, como a las percepciones. Las Tablas 1 y 2 describen los resultados obtenidos.

Tabla 1

*Confiabilidad de variable calidad de servicio: expectativas*

ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,998	,998	22

Fuente: Base de datos de la escala calidad de servicio de expectativas percibido por los policías que laboran en la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú, Región Callao.

En este caso el resultado es del 0.998, por lo que se considera altamente confiable, tomando en cuenta como base la calificación 0 entre 1. El Alfa de Cronbach es una prueba estadística que mide la fiabilidad de un instrumento de investigación de acuerdo a la calificación de 0 y 1, es decir, cuando el resultado se encuentra más cercano a la unidad el resultado es más confiable.

Tabla 2

*Confiabilidad de la variable calidad de servicio: percepciones*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,997	,997	22

Fuente: Base de datos de la escala calidad de servicio de expectativas percibido por los policías que laboran en la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú de la Región Callao.

El resultado obtenido de 0.997 en la medición de la confiabilidad de la variable calidad de servicio, respecto a las percepciones, es similar al obtenido en la medición de las expectativas, interpretándose de la misma manera como altamente confiable.

- **Descripción de las dimensiones de la variable calidad de servicio**

Los resultados de la primera parte de las expectativas de la medición de la variable calidad de servicio se explican de la siguiente manera:

**A) Calificación y puntaje de las expectativas**

El resultado se presenta en la Tabla 3.

Tabla 3

*Resumen de la calificación y puntaje de las expectativas de la variable calidad de servicio*

RESUMEN DE EXPECTATIVAS			
DIMENSIÓN	PUNTAJE	Nº	PUNTAJE PONDERADO
Elementos Tangibles	215.44	92	2.34
Fiabilidad	473.06	92	5.14
Capacidad de Respuesta	354.46	92	3.85
Seguridad	427.17	92	4.64
Empatía	396.09	92	4.31
TOTAL	1866.22	92	20.29

Fuente: Base de datos de la encuesta Servqual aplicado a los policías que laboran en la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional de la Región Callao, periodo 2017- 2018.

La tabla 3 presenta el puntaje obtenido por cada una de las dimensiones de las expectativas, donde se indica que el mayor puntaje obtenido respecto a las expectativas es la dimensión fiabilidad, que obtuvo 5.14 puntos ponderados. Si la fiabilidad se define como el cumplimiento de promesas o el interés de solucionar los problemas, denota la voluntad de los policías que laboran en la División de Investigación Criminal del Callao de atender las demandas de la población.

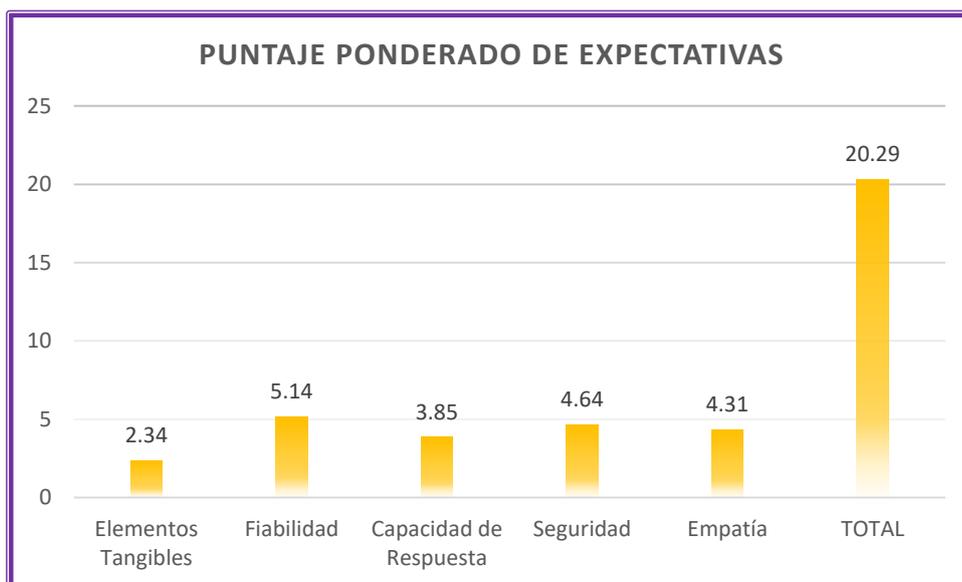
La dimensión que obtuvo el segundo mayor puntaje promedio ponderado fue seguridad. El puntaje que obtuvo fue de 4.64 puntos. Esto indica que la policía conoce cuales son las consideraciones que se deben tomar en cuenta para definir lo que es una buena seguridad.

En tercer lugar se encuentra la dimensión empatía, con un puntaje ponderado de 4.31, que indica el nivel de preocupación y comprensión que deben tener los policías por los problemas de la ciudadanía.

El cuarto lugar le corresponde a la dimensión capacidad de respuesta, donde se obtuvo un puntaje promedio ponderado de 3.85, lo que significa que existen limitaciones de parte de la policía para dar respuesta oportuna y rápida a las demandas ciudadanas.

El quinto lugar en puntaje es la dimensión elementos tangibles, donde se obtuvo un puntaje promedio ponderado de 2.34 puntos. Esta dimensión mide la infraestructura, equipos, movilidad, y otros elementos materiales e insumos que son utilizados por los policías en el desempeño de sus labores. Al haber obtenido el puntaje más bajo indica que existen limitaciones y carencias en la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú, en la Región Callao.

La gráfica de la Tabla 3 se presenta en la figura 4.



**Figura 4:** Representación de las ponderaciones de las dimensiones de las expectativas de la variable calidad de servicios, presentados en la Tabla 3.

El nivel de importancia del puntaje obtenido, de acuerdo a la escala y valor definida en el anexo 2, se ha determinado comparando el total del puntaje posible a obtener con el puntaje obtenido en la encuesta. Esta comparación es válida para ambas dimensiones, es decir, expectativas y percepciones. El puntaje máximo posible por obtener se presenta en la Tabla 4.

Tabla 4

*Total puntaje posible por cada una de las dimensiones de las expectativas y percepciones*

DIMENSIÓN	ENCUESTADOS	MÁXIMO PUNTAJE POSIBLE	SUB TOTAL	PREGUNTAS	SUB TOTAL	PONDERACIÓN	TOTAL	Nº	TOTAL GENERAL
Elementos Tangibles	92	7	644	4	2576	0.1782	459.04	92	4.99
Fiabilidad	92	7	644	5	3220	0.2171	699.06	92	7.60
Capacidad de Respuesta	92	7	644	4	2576	0.202	520.35	92	5.66
Seguridad	92	7	644	4	2576	0.224	577.02	92	6.27
Empatía	92	7	644	5	3220	0.1785	574.77	92	6.25
<b>TOTAL</b>							2830.25	92	30.76

Fuente: Base de datos de la encuesta Servqual aplicado a los policías que laboran en la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional de la Región Callao, periodo 2018.

Al haber obtenido un puntaje total ponderado de 20.29 en expectativas (Tabla 3) y comparando con el total de puntaje posible de 30.76 (Tabla 4), se obtiene un resultado de  $20.29/30.76 = 65.97 = 66\%$ , lo cual califica como bueno de acuerdo al nivel de importancia establecida en el anexo 2. Es decir, se considera como buenas las expectativas obtenidas en la encuesta aplicada a los policías de la DIVINCRI – Callao.

### **B) Calificación y puntaje de las percepciones**

El resultado se presenta en la Tabla 5.

Tabla 5  
*Resumen de la calificación y puntaje de las dimensiones de las percepciones de la variable calidad de servicio*

RESUMEN DE PERCEPCIÓN			
DIMENSIÓN	PUNTAJE	Nº	PUNTAJE PONDERADO
Elementos Tangibles	208.32	92	2.26
Fiabilidad	479.36	92	5.21
Capacidad de Respuesta	376.09	92	4.09
Seguridad	430.75	92	4.68
Empatía	384.13	92	4.18
TOTAL	1878.65	92	20.42

Fuente: Base de datos de la encuesta Servqual aplicado a los policías que laboran en la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional de la Región Callao, periodo 2018.

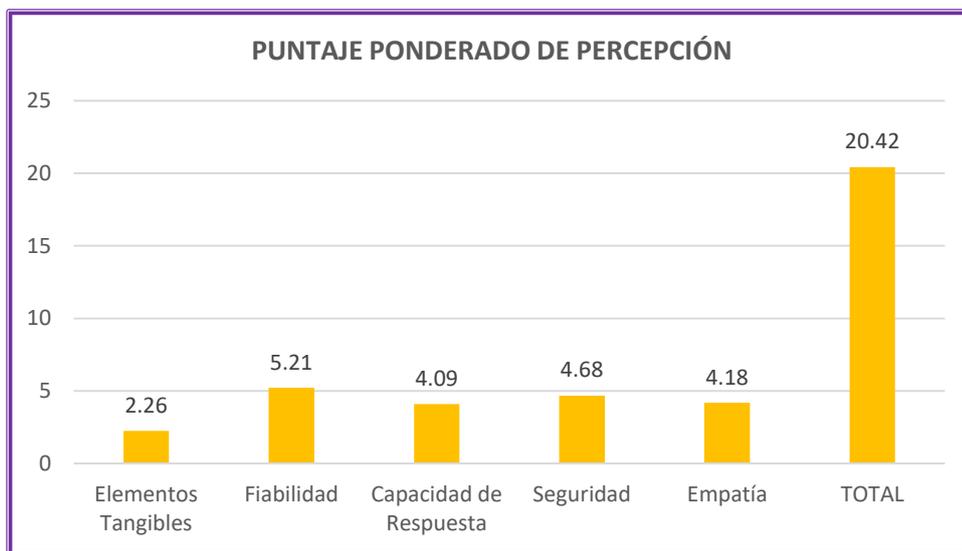
El resultado de la Tabla 5 indica que los encuestados manifestaron que la fiabilidad es una de las dimensiones más consideradas por el accionar de la policía que labora en la División de Investigación Criminal de la Región Callao, y obtuvo un puntaje ponderado de 5.21 puntos, lo que le coloca en el primer lugar.

La dimensión seguridad obtuvo el segundo puntaje ponderado más alto, 4.68 puntos, donde los policías manifiestan que tratan con amabilidad a los ciudadanos y tienen las capacidades para solucionar los problemas que se les presenta. También manifestaron los policías que los ciudadanos que concurren a las dependencias de la División de Investigación Criminal del Callao se sienten seguros que sus denuncias serán atendidas.

El tercer puntaje más alto correspondió a la empatía, que obtuvo un puntaje de 4.18 puntos. En esta dimensión los policías manifestaron brindar una atención individualizada a los ciudadanos, se preocupan por sus problemas, y comprenden sus necesidades.

El puntaje más bajo corresponde a los elementos tangibles, que obtuvo un puntaje de 2.26 puntos, poniendo de manifiesto las carencias en infraestructura y equipos que adolece la División de Investigación Criminal de la Región Callao.

La figura de la Tabla 5 es la siguiente:



**Figura 5:** Puntaje ponderado de las dimensiones de las percepciones de la variable calidad de servicio.

Para la calificación de las percepciones se compara el puntaje promedio obtenido que fue de 20.42 con el puntaje total posible presentado en la Tabla 4, que es de 30.76. Entonces  $20.42/30.76 = 66.38 = 66\%$ , lo que califica como bueno, de acuerdo al nivel importancia establecida en la Tabla 2. Es decir, los policías de la División de Investigación Criminal de la Región Callao perciben como buena la calidad de servicio que prestan a los ciudadanos.

### C) Diferencia entre Expectativas y Percepciones

La diferencia entre expectativas y percepciones se muestran en la Tabla 6.

Tabla 6  
*Diferencia entre expectativas y percepciones*

<b>DIFERENCIA DE CATEGORÍAS DE EXPECTATIVAS - PERCEPCIÓN</b>					
	Elementos Tangibles	Fiabilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía
Expectativa	2.34	5.14	3.85	4.64	4.31
Percepción	2.26	5.21	4.09	4.68	4.18
Diferencia	-0.08	0.17	0.24	0.04	-0.13
ICS			0.028		

Fuente: Elaboración propia.

La calificación total de la calidad de servicio, de acuerdo a lo definido por el instrumento, proviene de la diferencia entre las dimensiones de las áreas de expectativa y percepción; logrando como resultado final el índice de calidad de servicio, cuya interpretación se ha explicado en las páginas 67 y 68.

De lo presentado en la tabla 6, la diferencia entre las expectativas y percepción de la dimensión elementos tangibles, el resultado es negativo (-0.08), lo cual se debe a la superación de la dimensión elementos tangibles de las expectativas a la dimensión elementos tangibles de la percepción; lo que indica que los elementos infraestructura, equipamiento y materiales e insumos de la DIVINCRI – Callao tienen carencias y limitaciones.

En cuanto a la fiabilidad, que toma en cuenta aspectos como el cumplimiento de promesas, interés en solucionar los problemas, y la existencia de registro libre de errores, la percepción es mayor que las expectativas, siendo esta de 0.07. Esto se interpreta como que existe de parte de los policías de la División de Investigación de la Región Callao, una mejor disposición de cumplir las promesas que hacen a los ciudadanos demandantes, e interés en solucionar sus problemas y registros de errores.

La dimensión capacidad de respuesta, que evalúa la precisión de la fecha de culminación de un trabajo, la atención con rapidez, y la disposición a atender de los policías que laboran en la División de Investigación Criminal de la Región Callao, manifiesta que las percepciones son mejores que la expectativa. La diferencia del 0.24 así lo ratifica. Este resultado se interpreta como la buena disposición de parte de los policías que laboran en la DIVINCRI-Callao de culminar un trabajo en fecha determinada y la disposición de atender con rapidez a los ciudadanos.

La dimensión seguridad evalúa consideraciones como la trasmisión de seguridad a los ciudadanos, trato con amabilidad a los denunciantes, tener la suficiente capacidad para solucionar los problemas y la seguridad que sienten los ciudadanos en sus gestiones. En esta dimensión la diferencia entre las expectativas y las percepciones es positiva, con un resultado de 0.04. Este resultado se interpreta como que los policías de la División de Investigación Criminal de la Región Callao poseen los atributos que se han mencionado.

Por último, está la dimensión empatía, que mide las condiciones en las cuales la DIVINCRI – Callao muestra respeto y consideración personalizada por el denunciante, horarios flexibles, preocupación y comprensión por los ciudadanos. En esta dimensión el resultado ha sido negativo, donde las expectativas son superiores a las percepciones. El resultado obtenido de -0.13 así lo confirma. Este resultado se interpreta como que los policías que laboran en la División de Investigación Criminal de la Región Callao no brindan a los ciudadanos una atención individualizada.

El índice de calidad de servicio, presentado en el anexo 2, determina como se calcula e interpreta el resultado final de la calidad de servicio.

De acuerdo a lo anterior, el resultado obtenido de 0.028, por ser mayor de cero (0) indica que la calidad de servicio que brinda la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú de la Región Callao se califica como “excelente o extraordinario nivel de

servicio”. Sin embargo, hay que tener presente que es ligeramente superior a cero (0), por lo que es factible poder calificar el servicio de la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú de la Región Callao como “existe calidad de servicio”.

#### 4.1.2. Análisis exploratorio de la variable: Gestión Policial del delito

Esta variable contiene dos dimensiones: objetivas y subjetivas. La dimensión objetiva a su vez comprende cinco subdimensiones que son la criminalidad y la violencia, actividad policial, malas prácticas policiales, y gestión policial y relación policía-comunidad. La dimensión subjetiva fue evaluada mediante la percepción de inseguridad ciudadana de la población.

- **Dimensión objetiva: criminalidad y violencia.**

Esta dimensión fue medida con los siguientes indicadores:

- a) Tasa anual de delitos por cada 100,000 habitantes.

Tabla 7  
*Delitos Denunciados por cada 100 mil habitantes*

ÁMBITO	AÑO		PROMEDIO	TASA POR 100,000 HABITANTES
	2017	2018		
Nacional	399,869	411,221	405,545	1298.27
Lima Metropolitana	178,766	165,168	171,967	2005.45
Provincia Constitucional del Callao	14,948	17,741	16,345	1643.5

Fuente: Datos tomados del Informe Técnico N° 4, de julio 2018 y N° 6 de noviembre 2018. Estadísticas de Seguridad Ciudadana del Instituto Nacional de Estadística e Informática. Dirección Regional de la Policía Nacional del Perú-Callao (2018). Incidencia delictiva de las Comisarías de la REG-POL-Callao 2018.

Con este indicador se ha medido el nivel de la tasa del delito por cada 100 mil habitantes. En la Tabla 7, en el caso de la Provincia Constitucional del Callao (Prov. Const. del Callao), esta tasa alcanza el 1,643.50 por cada 100 mil habitantes, que está por debajo de Lima

Metropolitana, pero por encima del promedio nacional que es del orden del 1,298.27 por cada 100 mil habitantes. Los resultados obtenidos en la Tabla 7 se califican con lo definido en la Tabla 8.

Tabla 8  
*Calificación de Delitos Denunciados por cada 100 mil habitantes*

Calificación	Rango de Delitos por cada 100 mil habitantes	Puntaje
Baja	0.1 hasta 500.0	4
Media	501.0 hasta 1000.0	3
Alta	1001.0 hasta 1500.0	2
Muy Alta	1501.0 a más	1

Fuente: Elaboración propia.

No obstante no existir una medida estándar que establezca a partir de qué cantidad determinada de delitos se puede considerar como buena o mala la tasa de delitos denunciados o cometidos, en este caso la tasa encontrada de 1,643.50 delitos por cada 100 mil habitantes en la Provincia Constitucional del Callao indica que por encontrarse por encima del promedio nacional representa ya un nivel elevado, correspondiéndole una calificación de 1; es decir la tasa de delitos denunciados en la Región Callao es muy alta.

- b) Tasa anual de delitos contra la vida, el cuerpo y la salud, por cada 100 mil habitantes.

El resultado de esta tasa se presenta en la Tabla 9.

Tabla 9  
*Tasa Anual de Delitos Contra la Vida, el Cuerpo y la Salud, por cada 100 mil habitantes*

ÁMBITO	AÑO		PROMEDIO	TASA POR
	2017	2018		100,000 HABITANTES
Nacional	50,597	39,395	44,996	144.05
Lima Metropolitana	15,225	13,998	14,612	170.4
Provincia Constitucional del Callao	2,020	1,233	1,627	163.55

Fuente: Datos tomados del Informe Técnico N° 4 (julio 2018) y N° 6 (noviembre 2018). Estadísticas de Seguridad Ciudadana del Instituto Nacional de Estadística e Informática. Dirección Regional de la Policía Nacional del Perú-Callao (2018). Incidencia delictiva de las Comisarías de La REG-POL-Callao 2018.

El segundo indicador para medir el nivel de criminalidad y violencia en la Provincia Constitucional del Callao es la referente a la tasa anual de delitos contra el cuerpo y la salud por cada 100 mil habitantes. La Tabla 9 indica una tasa de 163.55 delitos por cada 100 mil habitantes, por debajo de Lima Metropolitana que fue de 170.40, pero por encima del promedio nacional, que fue del orden de 144.5 por cada 100 mil habitantes.

La calificación de este indicador se realiza con lo establecido en la siguiente Tabla 10.

Tabla 10  
*Calificación de Delitos contra el cuerpo y la salud por cada 100 mil habitantes*

Calificación	Rango de Delitos Contra el Cuerpo y la Salud por cada 100 mil habitantes	Puntaje
Baja	0.1 hasta 50.0	4
Media	51.0 hasta 100.0	3
Alta	101.0 hasta 150.0	2
Muy alta	151.0 a más	1

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a lo establecido en la Tabla 10 le corresponde una calificación de muy alta, y un puntaje de 1. Es decir, la calificación de delitos contra el cuerpo y la salud en la Provincia Constitucional del Callao es muy alta.

- **Dimensión Objetiva: actividad policial.**

Esta dimensión se midió con los siguientes indicadores:

a) Detenidos por tipo de delitos cometidos 2017-2018

Tabla 11  
*Detenidos por tipo de delitos Nacional, Lima Metropolitana y Callao 2017-2018*

Tipo de delito	2017			2018			PROMEDIO		
	Nacional	Lima Metrop.	Prov. Callao	Nacional	Lima Metrop.	Prov. Callao	Nacional	Lima Metrop.	Prov. Callao
Contra la vida, el cuerpo y la salud	10,035	2,713	429	17,700	4,484	568	13,868	3,599	499
Contra la Familia	3,543	1,569	246	1,545	246	416	2,544	908	331
Contra la Libertad	5,643	731	103	4,878	1,469	525	5,261	1,100	314
Contra el Patrimonio	35,414	12,879	2,598	27,920	10,306	1,508	31,667	11,593	2,053
Contra la Seguridad Pública	58,840	14,256	2,640	43,121	11,132	1,321	50,981	12,694	1,981
Otros Delitos/1	21,561	8,833	1,348	6,864	1,439	237	14,213	5,136	793
Total	135,036	40,981	7,364	102,028	29,076	4,575	118,534	35,030	5,971

1/ Contra la administración pública, tranquilidad pública, humanidad, fe pública, orden económico, orden financiero, delito tributario, pandillaje pernicioso, posesión de armas de guerra, etcétera

Fuente: Datos tomados del Informe Técnico N° 4 (julio 2018) y N° 6 (noviembre 2018). Estadísticas de Seguridad Ciudadana del Instituto Nacional de Estadística e Informática. pp. 92.

La segunda dimensión objetiva evalúa la actividad policial mediante 4 indicadores. El primer indicador mide la cantidad de detenidos por tipo de delitos, como promedio entre los años 2017 y 2018, realizados por la Policía Nacional.

La Tabla 11 indica que en la Provincia Constitucional del Callao se detuvieron a 5,970 personas, como promedio entre los años 2017 y 2018, correspondiendo la más alta detención a denunciados de delitos contra el patrimonio, que alcanzó la cifra de 2,053 personas. En el caso

de Lima Metropolitana fueron 35,029 personas detenidas, pero la mayor cantidad de detenidos fueron personas que cometieron delitos contra la seguridad pública, con 12,694 personas detenidas, y a nivel nacional la cantidad de detenidos fueron 118,532 personas, donde la mayor cantidad fueron por delitos contra la seguridad pública (50,981 personas).

La calificación del indicador se presenta en la Tabla 12, donde se establece la detención de las personas, en función de un rango del 100%. En el Callao entre los años 2017 y 2018 se detuvieron a 5,970 personas por diferentes delitos cometidos, lo que calificaría como un resultado de nivel medio y correspondiéndole un puntaje de 2.

**Tabla 12**

*Calificación del promedio de detenidos en la Provincia Constitucional del Callao 2017-2018.*

Calificación	%	Promedio de Detenidos Provincia	
		Const. Callao	Puntaje
Baja	25	De 1 hasta 4,086	1
Media	50	De 4,087 hasta 8,173	2
Alta	75	De 8,174 hasta 12,259	3
Muy alta	100	Más de 12,260	4

Fuente: Elaboración propia.

- a) Porcentajes de detenidos respecto del total de delitos denunciados, 2017-2018.

El resultado se presenta en la Tabla 13.

Tabla 13  
Porcentajes de detenidos respecto del total de delitos denunciados, 2017-2018.

Ámbito	Delitos Denunciados	Total Detenidos	Porcentaje
Nacional	405,545	118,532	29.23
Lima Metropolitana	171,967	35,029	20.37
Provincia Constitucional del Callao	16,345	5,970	36.52

Fuente: Datos tomados del Informe Técnico N° 4 (julio 2018) y N° 6 (noviembre 2018). Estadísticas de Seguridad Ciudadana del Instituto Nacional de Estadística e Informática. Dirección Regional de la Policía Nacional del Perú-Callao (2018). Incidencia delictiva de las Comisarías de La REG-POL-Callao 2018.

Con este indicador se evaluó la cantidad de detenidos respecto al total de delitos denunciados. De acuerdo a la Tabla 13, a nivel nacional hubo en promedio entre los años 2017 y 2018 un total de 405,545 denuncias de delitos, logrando la policía detener sobre estos hechos a 118,532 personas, que representaron el 29.23% del total. En el caso de Lima Metropolitana hubo 171,967 denuncias y se detuvieron a 35,029 personas que representaron el 20.37%, por debajo del nivel nacional. En el caso de la Provincia Constitucional del Callao, del total de denuncias promedio 2017-2018, que fueron 16,345 casos, se detuvieron a 5,970 personas, lo que significó el 36.52%, por encima del promedio de Lima Metropolitana y del ámbito nacional. La calificación de este indicador se presenta en la Tabla 14.

Tabla 14

*Calificación del porcentaje de detenidos en la Provincia Constitucional del Callao, respecto a delitos denunciados.*

Calificación	Porcentaje de Detenidos Prov. Const. Callao, respecto a Delitos Denunciados	Puntaje
Baja	De 0.0 hasta 25.0%	1
Media	De 25.0 hasta 50.0%	2
Alta	De 50.0 hasta 75.0%	3
Muy alta	Más de 75.0%	4

Fuente: Elaboración propia.

Dado que el porcentaje de detenidos contra los denunciados fue de 36.52%, en el caso de la Región Callao, le corresponde una calificación media, obteniendo en consecuencia un puntaje de 2.

b) Porcentaje de policías dedicados a actividades preventivas/investigativas, 2017-2018

Los resultados de este indicador se presentan en la Tabla 15.

Tabla 15

*Porcentaje de policías dedicados a labores Preventivas - Investigativas 2018.*

Concepto	Cantidad	%
Policías Prov. Callao	3,529	100
Labores Preventivas	3,206	90.85
Labores Investigativas	323	9.15

Fuente: cuadro adaptado: Policía Nacional del Perú (2018): Región Policial Callao; situación de personal de oficiales y suboficiales.

Este indicador midió la relación de policías dedicados a labores investigativas que trabajan en las dependencias de investigación criminal en la Región Policial del Callao respecto a la cantidad de policías que laboran en la misma Región.

La información de la Tabla 15 precisa que, de un total de 3,529 policías, entre oficiales y personal subalterno, solo trabajan en las dependencias de investigación criminal 323 policías, lo que representa el 9.15% del total. La calificación de este indicador se presenta en la Tabla 16.

Tabla 16

*Calificación del porcentaje de policías dedicados a labores preventivas respecto a labores investigativas en la Provincia Constitucional del Callao.*

Calificación	Porcentaje de policías dedicados a labores preventivas respecto a labores investigativas en la Provincia Constitucional del Callao	
		Puntaje
Baja	De 0.0 hasta 3.0%	1
Media	De 3.0 hasta 5.0%	2
Alta	De 6.0 hasta 9.0%	3
Muy alta	Más de 10.0%	4

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a la calificación determinada en la Tabla 16, el porcentaje de 9.15% se encuentra en el rango de 6.0 a 9.0%, calificando como alta, y por lo que le corresponde un puntaje de 3.

- c) Condiciones de personal y logísticos para el desarrollo de las actividades de investigación.

El resultado de este indicador se presenta en siguiente la Tabla 17.

Tabla 17  
*Condiciones de personal y logísticos para el desarrollo de las actividades de investigación 2018.*

<b>Condición</b>	<b>Condición 1</b>	<b>Condición 2</b>
Personal	Carencia de personal policial capacitado para labores de investigación policial y con experiencia para las áreas operativas.	Recarga de funciones del personal de investigaciones, en tareas administrativas y de seguridad de instalaciones y calabozo.
Inteligencia	Carencia de quipos electrónicos para las OVISE y otras actividades de inteligencia, orientadas a la búsqueda de información sobre el accionar de los integrantes de bandas y organizaciones criminales.	Falta de un adecuado sistema de control de informantes que permita entre otras cosas optimizar el rol de los colaboradores (informantes o confidentes), con el fin de obtener información de calidad para combatir las bandas y organizaciones criminales.
Operaciones	Algunas cámaras de video vigilancia, instaladas por las municipalidades de la Región Callao, en ocasiones no registran los hechos delictivos, por desperfecto mecánico y en otros casos aún no han sido instalados en los sectores más alejados de las principales zonas urbanas.	Dificultades y demora de los resultados de los exámenes periciales que permitan sustentar científicamente los informes policiales de investigación.
Logística	Carencia de vehículos mayores (camioneta y autos), en razón de que se cuenta con vehículos inoperativos.	Servicios básicos de agua y desagüe en mal estado, así como el sistema eléctrico en regular estado de conservación.

Fuente: Datos tomados del Informe N° 101-2018-REGPOL-CALLAO/DIVINCRI-CALLAO (enero-junio 2018).

La Tabla 17 expone con precisión las limitaciones y condiciones de personal, inteligencia, operaciones y logística con la que trabaja la División de Investigación Criminal de la Región Callao, lo que imposibilita obtener mejores resultados en la lucha contra la delincuencia y el crimen organizado. La calificación de este indicador se presenta en la Tabla 18.

Tabla 18  
*Calificación de las condiciones de personal y logística para el desarrollo de las actividades de investigación 2018*

Calificación de condiciones	Condiciones de personal y logísticos para el desarrollo de las actividades de investigación 2018	Puntaje
Baja	De 0.0 hasta 25%	1
Media	De 26.0 hasta 50.0%	2
Alta	De 51.0 hasta 75.0%	3
Muy alta	Más de 75.0%	4

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a la Tabla 18, la calificación de las condiciones de personal y logística para llevar a cabo las investigaciones de ilícitos penales, tiene la condición de baja y le corresponde el puntaje de 1, tal como fue expuesta en la Tabla 17.

- **Dimensión Objetiva: Malas Prácticas Policiales**

Esta dimensión se midió con los siguientes indicadores:

- a) Tasa anual de sanciones a policías por medidas disciplinarias 2018.

Los resultados de este indicador se presentan en la Tabla 19.

Tabla 19  
*Tasa Anual de sanciones a policías de la Región Callao por medidas disciplinarias 2018.*

Condición	Cantidad de sancionados	Total de Policías Callao	% sancionados
Oficiales	31	148	20.95
Sub oficiales	530	3,381	15.68
Total	561	3,529	15.9

Fuente: Policía Nacional del Perú (2018): Región Policial Callao. Situación de personal de oficiales y suboficiales.

Mediante la tasa anual de sanciones a policías por medidas disciplinarias en el 2018, y otros indicadores que serán utilizados, se mide la dimensión objetiva malas prácticas policiales. En este caso, la Tabla 19 presenta la información estadística del año 2018: de un total de 148 oficiales, 31 oficiales que representan el 20.95%, fueron objeto de algún tipo de medida disciplinaria y por la parte del personal subalterno de 3,381 policías, 530 policías subalternos que representan el 15.8%, tuvieron sanciones de tipo disciplinarias. En promedio, el porcentaje (entre oficiales y suboficiales) de sancionados ascendió al 15.90% del personal policial que labora en la Región Policial del Callao. La calificación de este indicador se presenta en la Tabla 20.

Tabla 20

*Calificación del porcentaje de policías (oficiales y subalternos) sancionados por medidas disciplinarias en la Provincia Constitucional del Callao.*

Calificación	Porcentaje de policías (oficiales y sub alternos)	
	sancionados por medidas disciplinarias en la Prov. Const. Callao	Puntaje
Baja	De 0.0 hasta 25.0%	4
Media	De 25.0 hasta 50.0%	3
Alta	De 50.0 hasta 75.0%	2
Muy alta	Más de 75.0%	1

Fuente: Elaboración propia.

La calificación que le corresponde, como se expone en la Tabla 20, es de baja, por encontrarse el 15.90% de personal sancionado en el rango de 0.00 a 25.0%, por lo que califica con un puntaje de 4.

b) Opinión de la población respecto al desempeño de la Policía Nacional, 2018

La medición de este indicador se presenta en la Tabla 21.

Tabla 21  
*Opinión de la Población Respecto al Desempeño de la Policía Nacional del Perú, 2018.*

Calificación	Lima Metropolitana	Callao
Muy Malo/Malo	44.00%	42.50%
Ni Bueno ni Malo	43.60%	41.80%
Bueno / muy Bueno	12.10%	15.80%
No aplica	0.10%	0.00%
NS / NR	0.20%	0.00%

Fuente: Lima Como Vamos: Observatorio Ciudadano (2018). Encuesta Lima Como Vamos 2018. IX Informe de Percepción de Vida en Lima y Callao.

La Tabla 21 presenta la opinión de la población respecto al desempeño de la Policía Nacional del Perú. La población del Callao considera en el orden del 42.50% de los encuestados, que el desempeño de la policía es muy malo/ malo; ligeramente inferior al 44.0% que califica la población de Lima Metropolitana. Si bien es cierto que el 41.80%, no lo califica ni bien ni mal; sin embargo, esta consideración no ayuda mucho en la credibilidad de la policía ante la ciudadanía. La calificación de este indicador se presenta en la Tabla 22.

Tabla 22  
*Calificación de la Opinión negativa de la población del Callao respecto al desempeño de la policía en la Provincia Constitucional del Callao.*

Opinión negativa de la población del Callao		
Calificación	respecto al desempeño de la policía en la Prov. Const. Callao	Puntaje
Bueno	De 0.0 hasta 25.0%	4
Regular	De 25.0 hasta 50.0%	3
Malo	De 50.0 hasta 75.0%	2
Muy Malo	Más de 75.0%	1

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo al rango de calificación definida en la Tabla 22, al considerar el 42.50 % de la población como muy mala/mala el desempeño de la Policía Nacional del Perú, y otro 41.80% ni bien ni mal; esta calificación se encuentra en el rango de regular (de 25.0 a 50.0%), por lo que le corresponde un puntaje de 3.

c) Opinión de la población respecto al pago de coimas o sobornos a la policía, 2017.

Los resultados de este indicador se presentan en la Tabla 23.

Tabla 23

*Opinión de la población respecto al pago de coimas o sobornos a la Policía Nacional, 2017.*

Calificación	Porcentaje
Si me solicitaron y di	14
Si me solicitaron dar, pero no di	9
No me solicitaron, pero tomé la iniciativa y di	2
No me solicitaron dar	74
No precisa	1
Total	100

Fuente: Proética (2017): Capítulo Peruano de Transparencia Internacional. Décima encuesta nacional sobre percepciones de corrupción; setiembre 2017, p.27

La Tabla 23 presenta los resultados de la opinión de la población respecto al pago de coimas o sobornos a la Policía Nacional del Perú en el año 2017. Se aprecia en la Tabla 23 que el 14.0 % de los encuestados fue objeto de solicitud de coima o soborno de parte de la policía y lo pagó, y otro 2.0%, sin haber sido objeto de solicitud, lo pagó por iniciativa propia; lo que hace un total de 16.0% de la población encuestada involucrada en este tipo de delitos. Es verdad que existe un 74.0% de la población encuestada que manifestó no haber sido objeto de pedidos de coimas o sobornos. La calificación de este indicador se presenta en la Tabla 24.

Tabla 24

*Calificación de la opinión de la población del Callao respecto al pago de coimas a la Policía Nacional del Perú en la Provincia Constitucional del Callao, 2018.*

Calificación	Opinión de la población del Callao respecto al pago de coimas a la policía en la Prov. Const. Callao	Puntaje
Mala	De 0.0 hasta 25.0%	1
Regular	De 25.0 hasta 50.0%	2
Bueno	De 50.0 hasta 75.0%	3
Muy Bueno	Más de 75.0%	4

Fuente: datos propios

La calificación para este indicador, de acuerdo a lo establecido en la Tabla 24, es de mala; es decir, que la opinión de la población encuestada manifestó la existencia de actos de corrupción en la Policía Nacional del Perú en un rango inclusive del 23.0% (14.0 + 9.0%), correspondiéndole un puntaje de 1.

- **Dimensión Objetiva: Gestión Institucional**

Esta dimensión se evaluó con los siguientes indicadores:

- a) Presupuesto asignado en seguridad ciudadana respecto a la población nacional y regional.

Los resultados de este indicador se presentan en la Tabla 25.

Tabla 25  
*Presupuesto asignado en seguridad ciudadana respecto a la población nacional y regional 2017.*

Entidad	Presupuesto	Población	Presupuesto en soles por habitante
Gobierno Nacional	3,817,700,000	31,237,285	122.22
Lima Metropolitana	424,834,788	8,574,974	49.54
Prov. Const. Callao	40,624,472	994,494	40.85

Fuente: Ministerio del Interior (2018). Observatorio Nacional de Seguridad de Ciudadana. Inversión en Seguridad Ciudadana, p.5. Comité de Seguridad Ciudadana CORESEC-Callao (2018). Plan Regional de Seguridad ciudadana de la Región Callao 2018. El Instituto de Defensa Legal-IDL (2017). Informe Anual 2017: Seguridad ciudadana, una nueva oportunidad para la seguridad ciudadana (p.147).

Este indicador que evaluó la dimensión objetiva de la gestión institucional, tomó en cuenta el presupuesto asignado por el gobierno nacional a la Policía Nacional del Perú, para atender los problemas de la seguridad ciudadana que, respecto a la población, de acuerdo al censo del año 2017, significa S/ 122.22 soles por habitante. En Lima Metropolitana, los gobiernos locales invirtieron en seguridad ciudadana solamente S/ 49.54 por habitante y en la Provincia Constitucional del Callao, la inversión solo fue de S/ 40.85 por persona. La calificación de este indicador se presenta en la Tabla 26.

Tabla 26  
 Calificación del presupuesto asignado en seguridad ciudadana respecto a la población en la Provincia Constitucional del Callao (en soles).

Calificación	Presupuesto asignado en seguridad ciudadana respecto a la población en la Prov. Const. Callao (en soles)	Puntaje
Mala	De 0.0 hasta 50.00 soles	1
Regular	De 51.00 hasta 100.00 soles	2
Bueno	De 101.00 hasta 150.00 soles	3
Muy Bueno	Más de 150.00 soles	4

Fuente: Elaboración propia.

No obstante no existe una cifra óptima de inversión en seguridad ciudadana por persona, ya que en seguridad ciudadana intervienen múltiples factores; para el caso del Perú, y particularmente Lima y el Callao, se requiere triplicar el presupuesto.

En la Tabla 26, donde se pondera la calificación del indicador presupuesto asignado a la seguridad ciudadana respecto a la población, el monto de S/ 40.85 soles por persona que se destina en la Región Callao se considera como mala y le corresponde un puntaje de 1.

b) Policías especializados en investigación criminal respecto a delitos denunciados 2018.

Los resultados de este indicador se presentan en la Tabla 27.

Tabla 27

*Policías especializados en investigación criminal respecto a delitos denunciados 2018.*

Ámbito	Policías Especializados en Investigación Criminal 2018	Delitos Denunciados 2018	Delitos por Policías Especializados en Investigación Criminal
Lima Metropolitana	571	171,967	301.17
Prov. Const. Callao	323	16,341	50.59

Fuente: datos tomados del Informe Técnico N° 4 (julio 2018) y N° 6 (noviembre 2018). Estadísticas de Seguridad Ciudadana del Instituto Nacional de Estadística e Informática. Dirección Regional de la Policía Nacional del Perú-Callao (2018). Incidencia delictiva de las Comisarías de La REG-POL-Callao 2018. Municipalidad de Lima Metropolitana (2018). Plan de Seguridad Ciudadana de Lima Metropolitana 2018. Gerencia de Seguridad Ciudadana: CORESEC Lima Metropolitana.

Este indicador muestra que la relación delitos y policías especializados en investigación criminal en Lima Metropolitana implica una relación de 301.17 casos por cada policía en el periodo estudiado, siendo en el Callao mucho menos, ya que la relación es de 50.59 casos por policía. De ahí que el nivel de detenciones en el Callao sea del orden del 36.52%, respecto a los

delitos denunciados, y en Lima Metropolitana sea el 20.37% (Tabla 16). La calificación de este indicador se presenta en la Tabla 28.

Tabla 28  
*Calificación de la relación de policías especializados en investigación criminal, respecto al total de delitos denunciados.*

Calificación	Policías Especializados en Investigación Criminal, respecto al total de delitos denunciados	Puntaje
Muy Bueno	De 1 hasta 50 casos	4
Bueno	De 51 hasta 100 casos	3
Regular	De 101 hasta 150 casos	2
Mala	Más de 151 casos	1

Fuente: Elaboración propia.

La calificación determinada para este indicador, tomando en cuenta las limitaciones de personal que puedan existir respecto a policías especializados en investigación criminal, se considera muy buena al asignarse 50 casos a cada policía por año. De ahí que la calificación que se asigna a este indicador es 4 puntos.

c) Número de Escalafones de la jerarquía policial.

Los resultados de este indicador se presentan en la Tabla 29.

Tabla 29  
*Número de Escalafones de la Jerarquía Policial, 2018.*

<b>Número de Jerarquías y Grados de la Policía Nacional</b>	
Oficiales de armas	<b>Personal Subalterno de armas</b>
Grados	<b>Grados</b>
Oficiales Generales	<b>Suboficiales Superiores</b>
	Suboficial Superior
<b>Teniente General</b>	Suboficial Brigadier
<b>General</b>	<b>Suboficiales Técnicos</b>
Oficiales Superiores	Sub oficial Técnico de Primera
<b>Coronel</b>	Sub oficial Técnico de Segunda
<b>Comandante</b>	Sub oficial Técnico de Tercera
<b>Mayor</b>	<b>Suboficiales</b>
<b>Oficiales Subalternos</b>	Sub oficial de Primera
<b>Capitán</b>	Sub oficial de Segunda
<b>Teniente</b>	Sub oficial de Tercera
<b>Alférez</b>	<b>Suboficiales de Servicios</b>
Oficiales de Servicios	<b>Suboficiales Superiores</b>
Oficiales Generales	Sub oficial Superior
<b>General</b>	Sub oficial Brigadier
Oficiales Superiores	<b>Suboficiales Técnicos</b>
<b>Coronel</b>	Sub oficial Técnico de Primera
<b>Comandante</b>	Sub oficial Técnico de Segunda
<b>Mayor</b>	Sub oficial Técnico de Tercera
Oficiales Subalternos	<b>Suboficiales</b>
<b>Capitán</b>	Sub oficial de Primera
Teniente	Sub oficial de Segunda
Alférez	Sub oficial de Tercera

Fuente: datos tomados del Decreto Legislativo 1149, ley de carrera y situación del personal de la Policía Nacional del Perú, publicado en el Diario Oficial El Peruano, p.480537.

Este indicador, que interviene en la calificación de la dimensión objetiva de la gestión institucional, es un indicador estandarizado, por cuanto los grados y jerarquías en la Fuerza Armada y la Policía Nacional, tal como lo establece la Constitución Política del Perú en su art.174, son equivalentes. La calificación de este indicador se presenta en la Tabla 30.

Tabla 30  
*Calificación del número de escalafones de la jerarquía de la Policía Nacional del Perú.*

Calificación	Número de Escalafones de la Jerarquía de la Policía Nacional del Perú	Puntaje
Muy Bueno	Está definido con claridad es fácil de ascender	4
Bueno	Está definido con claridad y es posible ascender	3
Regular	Es medianamente claro aunque difícil de ascender	2
Mala	Es difícil y complejo de ascender	1

Fuente: elaboración propia.

La calificación asignada a este indicador, dada la definición clara de las jerarquías y las posibilidades de poder ascender, se señala como bueno y le corresponde un puntaje de 3.

- **Dimensión Objetiva: Relación Policía-Comunidad**

Esta dimensión se midió con los siguientes indicadores:

- a) Relación de policías por cada 100 mil habitantes.

Los resultados de este indicador se presentan en la Tabla 31.

Tabla 31  
*Relación de Policías por cada 100 mil habitantes al 2018.*

Ámbito	Población	Policías	Tasa por 100 mil habitantes
Nacional	31,237,285	124,000	397
Lima Metropolitana	8,574,974	19,709	230
Prov. Const. Callao	994,494	3,529	355

Fuente: adaptado de Municipalidad de Lima Metropolitana (2018). Plan de Seguridad Ciudadana de Lima Metropolitana 2018. Gerencia de Seguridad Ciudadana: CORESEC Lima Metropolitana. Dirección Regional de la Policía Nacional del Perú-Callao (2018). Incidencia delictiva de las Comisarías de La REG-POL-Callao 2018. Informe Técnico N° 4 (julio 2018) y N° 6 (noviembre 2018). Estadísticas de Seguridad Ciudadana del Instituto Nacional de Estadística e Informática.

En la Tabla 31 se presenta la tasa de policías por cada 100 mil habitantes, comparado con el estándar recomendado por las Naciones Unidas, que sostienen que los Estados deberían mantener una relación de 300 policías por cada 100 mil habitantes. En el ámbito nacional, la Tabla 31 indica que existen 397 policías por cada 100 mil habitantes; con lo que se supera con 97 efectivos el promedio recomendado. En el caso de Lima Metropolitana, la relación se encuentra por debajo lo recomendado, de 230 policías por cada 100 mil habitantes. Existe un déficit de 70 policías por cada 100 mil habitantes, lo que significa en el caso de Lima Metropolitana la necesidad de unos 6015 policías más.

En el caso de la Provincia Constitucional del Callao, la relación de 355 policías por cada 100 mil habitantes supera lo recomendado por la Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito (UNODC) en 55 policías. Es necesario precisar que en la medición de este indicador se tomó en cuenta a todos los policías que laboran en las comisarías en la Policía Nacional del Perú. La calificación de este indicador se presenta en la Tabla 32.

Tabla 32  
Calificación de la relación de policías por cada 100 mil habitantes.

Calificación	Relación de policías cada 100 mil habitantes	Puntaje
Mala	Menos de 230	1
Regular	De 230 hasta 300	2
Bueno	De 300 hasta 400	3
Muy Bueno	Más de 400 policías	4

Fuente: Adaptado del Informe de las Naciones Unidas sobre seguridad ciudadana.

La calificación asignada a los resultados obtenidos en la medición de este indicador por encontrarse la relación de 355 policías por cada 100 mil habitantes en la Región Callao, entre 300 y 400, le corresponde una calificación de buena y un puntaje de 3.

b) Porcentaje de ciudadanos que han sido víctimas de algún hecho delictivo.

Este porcentaje se presenta en la Tabla 33.

Tabla 33  
Porcentaje de ciudadanos que han sido víctimas de algún hecho delictivo, según ciudades de más 20 mil habitantes.

Ámbito	2017 (%)	2018 (%)	Variación porcentual: (marzo-agosto 2018 / marzo-agosto 2017)
Nacional	30.2	29.0	-1.2
Lima Metropolitana	30.9	29.8	-1.1
Prov. Const. Callao	30.1	27.9	-2.2

Fuente: adaptado de Informe Técnico N° 6 (noviembre 2018). Estadísticas de Seguridad Ciudadana del Instituto Nacional de Estadística e Informática, p.73

La Tabla 33 presenta los resultados de la encuesta respecto a cantidad de ciudadanos que han sido víctimas de algún hecho delictivo. Si bien es cierto, tanto en el ámbito nacional como en la de Lima Metropolitana, hubo un descenso del 1.2 y 1.1 % respecto al año 2017; en el caso

de la Provincia Constitucional del Callao, se dio un mayor descenso de 30.10% del año 2017 a 27.9% en el año 2018, lo que significa una disminución del 2.2%. La calificación de este indicador se presenta en la Tabla 34.

Tabla 34

*Calificación del porcentaje de ciudadanos que han sido víctimas de algún hecho delictivo, según ciudades de más de 20 mil habitantes.*

Calificación	Porcentaje de ciudadanos que han sido víctimas de algún hecho delictivo, según ciudades de más de 20 mil habitantes	
		Puntaje
Muy Bueno	De 0.0 al 10.0%	4
Bueno	De 11.0 al 20.0%	3
Regular	De 21.0 al 50.0%	2
Mala	Más del 51.0%	1

Fuente: Elaboración propia.

La calificación que le corresponde es de regular, ya que la tasa de delincuencia en el Callao el 2018 alcanza al 27.9% de la población, por lo que le corresponde un puntaje de 2.

- c) Los principales delitos que han sido víctimas la población, según ciudades de más de 20 mil habitantes, por cada 100 ciudadanos.

Los resultados de este indicador se presentan en la Tabla 35.

Tabla 35

*Los principales delitos que han sido víctimas la población, según ciudades de más de 20 mil habitantes, por cada 100 ciudadanos.*

Tipo de Delito (mayo-octubre 2018)	Ámbito		
	Nacional	Lima Metropolitana	Prov. Const. Callao
Robo de dinero, cartera, celular	14.4	15	13.7
Intento de robo de dinero, cartera, celular	6.6	7.5	6.6
Robo de vehículo	2.1	1.8	2.1
Intento de robo de vehículo	1.2	1.1	1.2
Robo de negocio	0.7	0.5	0.7
Estafa	5.5	5.3	5.5
Amenaza e intimidaciones	2.1	2	2.1
Maltrato y ofensa sexual	1.7	1.6	1.7
Secuestro y extorsión	0.4	0.4	0.4
Otro	0.6	0.6	0.6

Fuente: adaptado de Informe Técnico N° 6 (noviembre 2018). Estadísticas de Seguridad Ciudadana del Instituto Nacional de Estadística e Informática, p.75

En la Tabla 35 se presenta los resultados de la encuesta para conocer cuáles son los delitos que más afectan a los ciudadanos. A nivel nacional, tanto de Lima Metropolitana como de la Región del Callao, los delitos que más afectan a los ciudadanos son el robo de dinero, cartera y celular; intento de robo de dinero, cartera y celular; y estafa. En el caso de la Provincia Constitucional Del Callao esto significa el 13.7%, 6.6% y el 5.5%, por cada 100 ciudadanos. La calificación de este indicador se presenta en la Tabla 36.

Tabla 36

*Calificación de los principales delitos que han víctimas la población, según ciudades de más de 20 mil habitantes, por cada 100 habitantes.*

Calificación	Porcentaje de ciudadanos que han sido víctimas	
	de algún hecho delictivo, según ciudades de más de 20 mil habitantes	Puntaje
Muy Bueno	De 0.0 al 1.0%	4
Bueno	De 1.0 al 3.0%	3
Regular	De 4.0 al 5.0%	2
Mala	Más del 6.0%	1

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a la Tabla 36, donde se fijaron los criterios de la calificación, la calificación que corresponde a este indicador es de mala y el puntaje asignado es de 1.

d) Motivos por la que la población no denuncia haber sido víctima de algún delito.

Los resultados de este indicador se presentan en la Tabla 37.

Tabla 37

*Motivos por la que la población no denuncia haber sido víctima de algún delito: semestre mayo- octubre 2018.*

Motivo	Nacional Urbano (porcentaje)	Ciudades de 20 mil a más habitantes (porcentaje)
Es una pérdida de tiempo	31.6	33.2
Desconoce al delincuente	24.2	23.2
Delito de poca importancia	17.1	16.7
Desconfía de la policía	13.1	12.5
No se consumó el hecho	10.2	10.9
Por miedo a represalias del agresor	5.5	4.8
Otro	9.1	9.3

Fuente: adaptado de Informe Técnico N° 6 (noviembre 2018). Estadísticas de Seguridad Ciudadana del Instituto Nacional de Estadística e Informática, p.6.

La Tabla 37 reporta la opinión de los ciudadanos de más de 20 mil habitantes sobre los motivos por los cuales no denuncia haber sido víctima de algún delito. El motivo de “es una pérdida de tiempo”, significa el 31.6% a nivel nacional, como el 33.20% en ciudades de más de 20 mil habitantes. Los otros dos motivos que ocupan los siguientes niveles son “desconoce al delincuente” y “delito de poca importancia”. La opinión “es una pérdida de tiempo” puede ser motivo de muchas interpretaciones. Su cabal conocimiento requiere de investigaciones adicionales. La calificación de este indicador se presenta en la Tabla 38.

Tabla 38  
*Calificación de los motivos por la que la población no denuncia haber sido víctima de algún delito, según ciudades de más de 20 habitantes.*

Motivos por la que la población no denuncia haber sido		
Calificación	víctima de algún delito, según ciudades de más de 20 mil habitantes.	Puntaje
Muy Bueno	De 0.0 al 1.0%	4
Bueno	De 1.0 al 3.0%	3
Regular	De 4.0 al 10.0%	2
Mala	Más del 10 .0%	1

Fuente: Elaboración propia.

La calificación que le corresponde, dado los criterios establecidos en la Tabla 38, es mala, siendo el puntaje el de 1.

- **Dimensión Subjetiva: Percepción de inseguridad.**

Esta dimensión se midió con los siguientes indicadores:

- a) Porcentaje de la población que cree que será víctima de un delito durante los próximos 12 meses.

Los resultados de este indicador se presentan en la Tabla 39.

Tabla 39

*Porcentaje de la población que cree será víctima de un delito durante los próximos 12 meses. Mayo-octubre 2017/mayo-octubre 2018.*

Ámbito	Indicadores semestrales (porcentaje)		Diferencia con semestre anterior
	2017	2018	
Nacional Urbano	86.4	86.7	0.3
Ciudades de 20 mil a más habitantes	88.4	88.7	0.3

Fuente: adaptado de Informe Técnico N° 6 (noviembre 2018). Estadísticas de Seguridad Ciudadana del Instituto Nacional de Estadística e Informática, p.59.

La Tabla 39 presenta los resultados de la opinión de los ciudadanos respecto a la percepción de inseguridad que atraviesa la población. Tanto a nivel urbano nacional como en las ciudades de más de 20 mil habitantes, entre los años 2017 y 2018, prácticamente se ha mantenido el alto nivel de percepción de inseguridad. Recobrar la confianza de los ciudadanos es una tarea multisectorial. La calificación de este indicador se presenta en la Tabla 40.

Tabla 40

*Calificación del porcentaje de la población que cree será víctima de algún delito en los próximos 12 meses, según ciudades de más de 20 mil habitantes.*

Porcentaje de la población que cree será víctima de algún delito		
Calificación	en los próximos 12 meses, según ciudades de más de 20 mil habitantes	Puntaje
Muy Bueno	De 0.0 al 10.0%	4
Bueno	De 11.0 al 20.0%	3
Regular	De 21.0 al 50.0%	2
Mala	Más del 50.0%	1

Fuente: Elaboración propia.

La calificación establecida en la Tabla 40 para este indicador considera como mala los resultados obtenidos y le corresponde un puntaje de 1.

b) Porcentaje de la población que ha tomado alguna medida de seguridad para prevenir la delincuencia.

Los resultados de este indicador se presentan en la Tabla 41.

Tabla 41

*Porcentaje de la población que ha tomado alguna medida de seguridad para prevenir la delincuencia*

Ámbito	Indicadores semestrales (porcentaje)		Diferencia con semestre anterior
	2017	2018	
Nacional Urbano	24.2	25.8	1.6
Ciudades de 20 mil a más habitantes	27.3	29.9	2.6

Fuente: adaptado de Informe Técnico N° 6 (noviembre 2018). Estadísticas de Seguridad Ciudadana del Instituto Nacional de Estadística e Informática, p.54.

Este indicador midió lo correspondiente al porcentaje de la población que tomó alguna medida de seguridad para prevenir la delincuencia. En la Tabla 41 se muestra el resultado de un ligero incremento entre los años 2017 y 2018 a nivel urbano nacional, cuyo incremento fue del 1.6% (de 24.2 % a 25.8%), y en las ciudades de más de 20 habitantes se muestra un mayor incremento del 2.6% (de 27.3% a 29.9%). La calificación de este indicador se presenta en la Tabla 42.

Tabla 42

*Calificación del porcentaje de la población que ha tomado alguna medida de seguridad para prevenir la delincuencia, según ciudades de más de 20 mil habitantes.*

Calificación	Porcentaje de la población que ha tomado alguna medida de seguridad para prevenir la delincuencia, según ciudades de más de 20 mil habitantes		Puntaje
Mala	De 0.0 al 10.0%		1
Regular	De 11.0 al 20.0%		2
Bueno	De 21.0 al 50.0%		3
Muy Bueno	Más del 50.0%		4

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a la calificación establecida en la Tabla 42, a este indicador le corresponde una calificación de buena y un puntaje de 3.

- c) Porcentaje de la población que ha adoptado precauciones o evitar realizar actividades, para protegerse de la delincuencia.

Los resultados de este indicador se presentan en la Tabla 43.

Tabla 43

*Porcentaje de la población que ha adoptado precauciones o evitar realizar actividades, para protegerse de la delincuencia.*

Ámbito	Cambio de Hábitos							Promedio
	Salir de noche	Salir a caminar	Contestar el celular en la calle	Llegar muy tarde a casa	Tomar taxi en la calle	Llevar mucho dinero en efectivo	Otro	
Nacional Urbano	6.7	3.2	10.1	6.6	4.9	6.6	2.4	5.79
Ciudades de 20 mil a más habitantes	6.7	3.3	10.9	6.9	5.1	7	2.6	6.07

Fuente: Adaptado de Informe Técnico N° 6 (noviembre 2018). Estadísticas de Seguridad Ciudadana del Instituto Nacional de Estadística e Informática, p.66.

Este indicador identifica las medidas de precaución o actividades que la población se ha visto obligada a realizar para protegerse de la delincuencia. La Tabla 43 indica que las tres actividades más importantes que evitan hacer son: llevar mucho dinero en efectivo, llegar muy tarde a casa y salir de noche. Como promedio, en el caso de ciudades con más de 20 mil habitantes, esto significa el 6.07%. La calificación de este indicador se presenta en la Tabla 44.

Tabla 44

*Calificación del porcentaje de la población que ha adoptado precauciones o evita realizar actividades, para protegerse de la delincuencia.*

Calificación	Porcentaje de la población que ha adoptado precauciones o evita realizar actividades, para protegerse de la delincuencia	Puntaje
Mala	De 0.0 al 1.0%	1
Regular	De 2.0 al 5.0%	2
Buena	De 5.0 al 7.0%	3
Muy Buena	Más del 8.0%	4

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a la calificación establecida en la tabla 44, le corresponde una calificación buena y un puntaje de 3.

- **Resumen de calificación por dimensiones e indicadores de la variable Gestión Policial del delito.**

El resumen se presenta en la Tabla 45.

Tabla 45

*Resumen de calificación por dimensiones e indicadores de la variable Gestión Policial del delito*

<b>DIMENSIÓN OBJETIVA</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>
<b>Criminalidad y Violencia</b>	Tasa anual de delitos por cada 100,000 habitantes	1
	Tasa anual de delitos contra la vida el cuerpo y la salud, por cada 100 mil habitantes	1
	<b>Sub total por dimensión</b>	<b>2</b>
<b>Actividad Policial</b>	Detenidos por tipo de delitos cometidos 2017-2018	2
	Porcentajes de detenidos respecto del total de delitos denunciados, 2017-2018	2
	Porcentaje de policías dedicados a actividades preventivas/investigativas, 2017-2018	3
	Condiciones de personal y logísticos para el desarrollo de las actividades de investigación 2018	1
	<b>Sub total por dimensión</b>	<b>8</b>
<b>Malas Prácticas Policiales</b>	Tasa anual de sanciones a policías por medidas disciplinarias 2018	4
	Opinión de la población respecto al desempeño de la Policía Nacional, 2018	3
	Opinión de la población respecto al pago de coimas o sobornos a la policía, 2017	1
	<b>Sub total por dimensión</b>	<b>8</b>
<b>Gestión Institucional</b>	Presupuesto asignado en seguridad ciudadana respecto a la población nacional y regional	1
	Policías especializados en investigación criminal respecto a delitos denunciados 2018	4
	Numero de escalafones de la jerarquía policial	3
	<b>Sub total por dimensión</b>	<b>8</b>
<b>Relación Policía-Comunidad</b>	Relación de policías por cada 100 mil habitantes	3
	Porcentaje de ciudadanos que han sido víctimas de algún hecho delictivo	2
	Los principales delitos que han sido víctimas la población, según ciudades de más de 20 mil habitantes, por cada 100 ciudadanos	1
	Motivos por la que la población no denuncia haber sido víctima de algún delito	1
	<b>Sub total por dimensión</b>	<b>7</b>
<b>Percepción de inseguridad</b>	Porcentaje de la población que cree que será víctima de un delito durante los próximos 12 meses:	1
	Porcentaje de la población que ha tomado alguna medida de seguridad para prevenir la delincuencia	3
	Porcentaje de la población que ha adoptado precauciones o evitar realizar actividades, para protegerse de la delincuencia	3
	<b>Sub total por dimensión</b>	<b>7</b>
<b>Total Puntaje</b>		<b>40</b>

Fuente: Elaboración propia.

- **Resumen de calificación por dimensión de la variable Gestión Policial del Delito**

El resumen se presenta en la Tabla 46.

Tabla 46

*Resumen de calificación por dimensión de la variable Gestión Policial del Delito*

DIMENSIÓN OBJETIVA	PUNTAJE
Criminalidad y Violencia	2
Actividad Policial	8
Malas Prácticas Policiales	8
Gestión Institucional	8
<u>Relación Policial Comunidad</u>	7
<u>DIMENSIÓN SUBJETIVA</u>	
Percepción de Inseguridad	7
<b>TOTAL PUNTAJE</b>	<b>40</b>

Fuente: Elaboración propia.

Para calificar el resultado de la variable gestión policial del delito, tenemos que tomar en cuenta la escala de nivel y rango precisado en el Anexo 3. Los 40 puntos obtenidos implican que se encuentra en el rango de 25 a 50% de cumplimiento, por lo que le corresponde una calificación de regular; es decir, la gestión policial del delito en la División de Investigación Criminal de la Región Callao se califica como regular.

- **Resumen de puntaje de las variables: Gestión Policial del Delito y Gestión de calidad.**

El resultado se presenta en la Tabla 47.

Tabla 47

*Resumen de puntaje de las variables: Gestión Policial del Delito y Calidad de Servicio (percepción).*

Gestión Policial del Delito	Calidad de Servicio (percepción)
2	2.26
8	5.21
8	4.09
8	4.68
7	4.18
7	-

Fuente: Elaboración propia.

Por razones de aproximación realista en la contrastación de las variables calidad de servicio y gestión policial del delito, la dimensión que se contrastará con la variable gestión policial del delito será la dimensión percepción de la variable calidad de servicio por ser los datos de esta dimensión los que reflejan la realidad de la División de Investigación Criminal de la Región Callao.

#### **4.1.3. Prueba de Normalidad**

Para poder determinar con certeza qué prueba estadística se debe aplicar para contrastar la hipótesis se realiza previamente la prueba estadística Kolmogorov-Smirnov, para conocer si la distribución es normal o asimétrica. El resultado se presenta en la Tabla 48.

Tabla 48  
*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra.*

		Gestión policial del Delito	Gestión de Calidad
N		6	5
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Medida	66,667	40,840
	Desviación estándar	233,809	111,348
Máximas diferencias externas	Absoluta	,390	,302
	Positivo	,284	,156
	Negativo	-,390	-,302
Estadístico de prueba		,390	,302
Sig. Asintótica (bilateral)		,005 <sup>c</sup>	,153 <sup>c</sup>
a. La distribución de prueba es normal			
b. Se calcula a partir de datos			
c. Corrección de significación de Lilliefors			

Fuente: SPSS-22.

Como se denota en el resultado presentado en la Tabla 48, usando el SPSS-22, la distribución de la prueba es normal, lo que permite aplicar una prueba paramétrica para contrastar la hipótesis. En este caso, por tratarse de un nivel correlacional lineal simple, se aplicará la prueba estadística del Coeficiente r-de Pearson.

#### 4.1.4. Prueba de Hipótesis

Para contrastar la hipótesis de la presente tesis se plantea las siguientes dos hipótesis:

$H_0$  = Hipótesis Nula: “La gestión policial del delito no se relaciona con la calidad de servicio en la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú, Región del Callao, en el periodo 2017-2018”.

$H_1$  = Hipótesis Alternativa: “La gestión policial del delito se relaciona con la calidad de servicio en la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú, Región Callao, en el periodo 2017-2018”.

Para probar esta relación se aplicó la prueba estadística Coeficiente de Correlación de r-Pearson, donde la escala se mide en una relación de 0 a 1, pudiendo ser positiva o negativa. Un valor de “0” indica que no existe relación lineal entre las variables. Un valor de “1” ó “-1”, indica una relación positiva o negativa entre variables. Definiendo a r como:

$$0 \geq r \leq 1$$

Así, esta relación se interpreta que cuando más cerca está de la unidad, mayor relación existe entre las variables. El resultado de la prueba se presenta en la Tabla 49.

Tabla 49  
*Contrastación de Hipótesis.*

<b>Correlaciones</b>			
		Gestión policial del delito	Calidad de servicio
	Correlación r de Pearson	1	,934*
Gestión policial del delito	Sig. (bilateral)		,020
	N	6	5
	Correlación r de Pearson	,934*	1
Calidad de servicio	Sig. (bilateral)	,020	
	N	5	5

\* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas)

Fuente: SPSS-22.

Dado que el nivel de significancia  $0.020 > r < 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y queda confirmada la hipótesis alternativa. Es decir:  $H_1 =$  “La gestión policial del delito se relaciona con la calidad de servicio en la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú, Región del Callao, en el periodo 2017-2018”.

Además, el resultado de  $r = 0.934$ , cercano a la unidad, indica un alto nivel de relación positiva entre las variables gestión policial del delito y calidad de servicio.

## V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### - **Discusión de la Variable Calidad de Servicio**

La variable calidad de servicio se midió usando el instrumento estandarizado del Servqual, donde los encuestados (92 policías que laboran en la División de Investigación Criminal de la Región Callao), expresaron su opinión sobre la calidad de servicio desde dos aspectos: a) las expectativas, que son las condiciones óptimas o ideales que debería tener toda calidad de servicio, y b) las percepciones, que son la realidad encontrada. Esta diferencia entre las expectativas y las percepciones, con un nivel de importancia relativa determinado por el propio encuestado es lo que determina la calidad de servicio.

Las dimensiones que utiliza este modelo del Servqual son elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Estas dimensiones son consideradas tanto en las expectativas como en las percepciones. El total de preguntas en cada una de las dimensiones es de 22 preguntas.

La fiabilidad, tanto de las expectativas como de las percepciones, se hizo mediante el estadístico del alfa de Crombach. En el caso de las expectativas el resultado fue de 0.998, en una escala de 0 a 1, y en el caso de las percepciones el resultado arrojado fue de 0.997 en una escala de 0 a 1; con la cual quedó demostrado el alto grado de fiabilidad del instrumento (Tabla 1 y Tabla 2).

El resultado de la encuesta de las expectativas arrojó un puntaje de 20.29 puntos (Tabla 3), donde la fiabilidad obtuvo el puntaje más alto con 5.14 puntos. Esta dimensión evalúa el cumplimiento de las promesas o el interés que tiene la policía en solucionar los problemas de los denunciantes. Se asume que los policías son conscientes de lo importante que es que la ciudadanía sepa que la policía tiene interés en los problemas de seguridad que aqueja a la

población. La dimensión que obtuvo el segundo puntaje más elevado fue la de seguridad, con un puntaje de 4.64 puntos. Esta dimensión evalúa la confianza que la policía brinda a la ciudadanía. En este caso, los policías conocen que existe un porcentaje de la población que no denuncia los delitos de los que han sido víctimas, debido a que no confía en el accionar de la policía. Recuperar esa confianza ayuda a identificar a los criminales.

La tercera dimensión que obtuvo el más alto puntaje fue la empatía, que obtuvo 4.31 puntos. Esta dimensión evaluó la preocupación y comprensión que tienen los policías en solucionar los problemas de los ciudadanos. En este caso, los policías manifestaron que es muy importante respaldar a los ciudadanos en la atención de sus denuncias.

Al comparar el puntaje de la variable expectativas respecto al puntaje total posible precisado en la Tabla 4, donde se establece que el puntaje total posible es de 30.76 puntos, y al haber obtenido en la variable gestión de calidad en expectativas un puntaje de 20.29, implica un nivel de cumplimiento del 66% ( $20.29/30.76= 65.97\%$ ), lo que califica como bueno (Anexo 2). Es decir, las expectativas expuestas por los encuestados de la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú de la Región Callao se consideran como buenas.

Respecto a las percepciones (Tabla 5), que corresponde a la variable calidad de servicio, los resultados obtenidos determinaron en este caso que las tres principales dimensiones que obtuvieron la calificación más alta fueron fiabilidad con 5.21 puntos, seguridad con 4.68 puntos, y empatía 4.18 puntos. Esto guarda relación entonces con lo obtenido en las expectativas. El puntaje más bajo se obtuvo en la dimensión elementos tangibles, que fue de 2.26 puntos; denotando con ello la carencia de recursos materiales, infraestructura y equipos que carece la División de Investigación Criminal de la Región Callao.

La calificación de la percepción (condiciones encontradas por los policías de la División de Investigación Criminal de la Región Callao) dio un puntaje de 20.42 puntos (Tabla 5), que

comparados con el puntaje total posible (Tabla 4), dio un resultado de 66% ( $20.42/30.76 = 66.38\%$ ). Este nivel de cumplimiento implica una calificación bueno; es decir, los policías de la División de Investigación Criminal - Región Callao consideraron como buena la calidad de servicios que brinda esa unidad.

El método Servqual establece que la calidad de servicio se califica mediante un índice que proviene de la diferencia entre las expectativas y las percepciones, determinado mediante una calificación de importancia relativa. El resultado obtenido se compara con una escala de puntuación determinada en el Anexo 2, donde:

Índice = 0 = existe calidad de servicio

Índice > 0 = existe excelente o extraordinario calidad de servicio

Índice < 0 = existe un déficit o falta de calidad (calidad deficiente)

El índice obtenido en esta encuesta fue de 0.028 que, de acuerdo a la escala establecida, el resultado califica como “excelente o extraordinaria la calidad de servicio” que prestan los policías de la División de Investigación Criminal de la Región Callao, pero se debe precisar que ligeramente se supera el 0 con 0.028 milésimas, por lo cual la calificación se encuentra más cercana a cero (0). Partiendo del resultado obtenido (0.028), y bajo una posición conservadora, corresponde calificar a la calidad de servicio que presta la División de Investigación Criminal de la Región Callao como “existe calidad de servicio”, mas no así como “excelente o extraordinaria calidad de servicio”.

#### - **Discusión de la Variable Gestión Policial del Delito**

Los resultados de la variable gestión policial del delito recogió el sentir de inseguridad de la población del Perú, y en particular de la Provincia Constitucional del Callao, medido a través de las encuestas que han venido realizando las diversas instituciones como el Instituto Nacional

de Estadística e Informática, la Fiscalía de la Nación, Lima Cómo Vamos-Observatorio de Seguridad Ciudadana, el Instituto de Defensa Legal (IDL), y los programas de seguridad ciudadana de los gobiernos regionales, tanto de Lima Metropolitana como de la Región del Callao.

Para su análisis se consideró dos dimensiones: a) dimensión objetiva, que comprende a su vez unas cinco subdimensiones: criminalidad y violencia, actividad policial, malas prácticas policiales, gestión policial y relación policía-comunidad; evaluado mediante 16 indicadores, y b) dimensión subjetiva, que comprendió la subdimensión percepción de inseguridad ciudadana, que se midió mediante 3 indicadores.

La dimensión objetiva criminalidad y violencia se midió con dos indicadores, uno relacionado con la tasa anual de delitos cometidos por cada 100 mil habitantes, y la otra con la tasa anual de delitos contra la vida, el cuerpo y la salud, por cada 100 mil habitantes. Obtuvieron la calificación más baja (2 puntos en total), porque se han encontrado muy altas las tasas anuales de delitos contra la vida, el cuerpo y salud, por cada 100 mil habitantes. Las estadísticas presentadas así lo confirman (Tabla 7 y Tabla 9).

La dimensión objetiva “actividad policial” evaluó los aspectos referidos al desempeño policial y las condiciones en que labora la DIVINCRI-Callao. Esta dimensión se evaluó mediante 4 indicadores: cantidad de detenidos por comisión de delitos, porcentajes de detenidos respecto del total de delitos denunciados, porcentaje de policías dedicados a actividades preventivas/investigativas, y condiciones de personal y logísticos para el desarrollo de las actividades de investigación. El total de puntaje obtenido en esta dimensión fue de 8 puntos, donde el puntaje más bajo (1) correspondió a las condiciones de personal y logísticas para el desarrollo de las actividades de investigación. Lo arriba señalado indica las malas condiciones de infraestructura y de logística, así como la falta de personal especializado de la que adolece la División de Investigación Criminal de la Policía que labora en la Región Callao.

Dos indicadores (los dos primeros) obtuvieron una calificación de media (2) y la tercera de alta (3). La calificación alta correspondió a la relación de policías que se dedican a labores preventivas respecto a los que se dedican a labores investigación. En este caso, en la Región del Callao este porcentaje supera el 9.15% del total; es decir, el 9.15% de personal policial que labora en la Región Callao se dedica a labores de investigación policial.

La dimensión objetiva “malas prácticas policiales” se refiere la conducta policial, tales como sanciones recibidas por actos de indisciplinas y el cobro de coimas o recibir sobornos o algún otro beneficio indebido en el desempeño de su labor policial. La evaluación de esta dimensión se hizo mediante tres indicadores: tasa anual de sanciones a policías por medidas disciplinarias, opinión de la población respecto al desempeño de la Policía Nacional, y opinión de la población respecto al pago de coimas o sobornos a la Policía Nacional. El puntaje total obtenido en esta dimensión fue de 8 puntos, donde al primer indicador le corresponde un puntaje de 4, demostrando el bajo nivel de sancionados que existe en la Policía Nacional de la Región Callao. El segundo indicador obtuvo una calificación de regular, es decir de 3 puntos, y tiene que ver con la opinión de la población respecto al desempeño de la Policía Nacional. El tercer indicador obtuvo la calificación de mala, logrando 1 punto, toda vez que la población ha indicado en un nivel del 23 % que ha sido objeto de pedidos o ha otorgado coimas a la Policía Nacional.

La dimensión objetiva “gestión policial” se midió mediante 3 indicadores, obteniendo un total de 8 puntos. Los indicadores con los que se midió esta dimensión fueron: presupuesto asignado en seguridad ciudadana respecto a la población, relación de policías especializados en investigación criminal respecto a delitos denunciados, y número de Escalafones de la Jerarquía Policial 2018. El primer indicador obtuvo una calificación de mala, por considerarse insuficiente el presupuesto destinado a la seguridad ciudadana, obteniendo un puntaje de 1. En el segundo indicador la calificación fue muy bueno, ya que se considera correcta la relación de

policías de investigación respecto a los delitos denunciados en la Provincia Constitucional del Callao, siendo el puntaje asignado de 4 puntos. El último indicador obtuvo una calificación de bueno y el puntaje asignado fue de 3.

La dimensión objetiva “relación policía- comunidad” fue medida mediante 4 indicadores, y a través de ella se buscó conocer la relación de policías por cada 100 mil habitantes, el porcentaje de ciudadanos que han sido víctimas de algún hecho delictivo, los principales delitos que han sido víctimas la población, y motivos por los cuales la población no denuncia haber sido víctima de algún delito. El puntaje total obtenido en esta dimensión fue de 7 puntos. En el primer indicador referido a la relación policía por cada 100 mil habitantes se ha encontrado que tanto a nivel nacional como a nivel de Lima Metropolitana y Región Callao, ésta supera los estándares establecidas por la Organización de las Naciones Unidas de 300 policías por cada 100 mil habitantes. La Provincia Constitucional del Callao posee 355 policías por cada 100 mil habitantes. La calificación obtenida en este indicador fue de buena, y el puntaje asignado fue de 3 puntos. Cabe precisar que en la medición de este indicador se tomó en cuenta a todos los policías que laboraron en la Región Callao entre los años 2017 y 2018; siguiendo el procedimiento de servicio de 24 por 24 horas en las dependencias operativas.

El segundo indicador de la dimensión objetiva relación policía-comunidad midió el porcentaje de ciudadanos que han sido víctimas de algún hecho delictivo. En este caso la calificación obtenida fue de regular, por cuanto en la Provincia Constitucional del Callao el 27.9% de la población manifestó haber sido víctima de algún hecho delictivo. El puntaje asignado a este indicador fue de 2 puntos.

El otro indicador para evaluar esta dimensión fue el los principales delitos de los que ha sido víctima la población. En este caso la calificación obtenida fue mala, como promedio se obtuvo que más del 6% población, por cada 20 mil habitantes, fue objeto de algún tipo de delito. El puntaje asignado a este indicador fue de 1.

El último indicador para evaluar la dimensión objetiva relación policía-comunidad se refiere a los motivos por los que la población no denuncia haber sido víctima de algún delito. La calificación recibida en este indicador también fue mala, ya que la población por cada 20 mil habitantes cree que “es una pérdida de tiempo” no denunciar haber sido víctima de algún tipo de delito. El puntaje asignado a este indicador fue de 1.

La dimensión subjetiva se evaluó mediante la subdimensión percepción de la ciudadanía sobre la inseguridad. En esta evaluación se usaron tres indicadores: porcentaje de la población que cree que será víctima de un delito durante los próximos 12 meses, porcentaje de la población que ha tomado alguna medida de seguridad para prevenir la delincuencia, y porcentaje de la población que ha adoptado precauciones para evitar realizar actividades, o para protegerse de la delincuencia.

La calificación obtenida en el primer indicador de la subdimensión percepción de la ciudadanía sobre inseguridad fue mala, y corresponde al porcentaje de la población que cree será víctima de algún delito durante los próximos 12 meses. Es así que la percepción de la población por cada 20 mil habitantes en el caso de la Provincia Constitucional del Callao está en el 88.7% de percepción de inseguridad ciudadana, incrementándose inclusive respecto al año 2017, de 88.4% a 88.7% (2018). El puntaje asignado a este indicador fue de 1.

El segundo indicador tuvo que ver con el porcentaje de la población que ha tomado alguna medida de seguridad para prevenir la delincuencia. La calificación obtenida en este indicador fue buena, por cuanto en el año 2018 el 29.9% de la población, por cada 20 mil habitantes, han tomado algunas medidas de seguridad para evitar la delincuencia. El puntaje asignado a este indicador fue de 3 puntos.

El último, el indicador porcentaje de la población que ha adoptado precauciones o evita realizar actividades para protegerse de la delincuencia, obtuvo una calificación de buena, debido a que la población por cada 20 mil habitantes, en un orden del 6.07% ha dejado de realizar

algunas actividades para no ser víctima de algún tipo de delito. El puntaje asignado a este indicador fue de 3.

La calificación de la variable gestión policial del delito, al haber obtenido un puntaje de 40 puntos, se encuentra en un nivel de cumplimiento del 40%, que de acuerdo a la escala de valores y niveles precisado en el Anexo 3, le corresponde una calificación de regular; es decir, la gestión policial de delito en la División de Investigación Criminal de la Región Callao se califica como regular.

#### - **Discusión de la Contratación de Hipótesis.**

La prueba de normalidad busca establecer si el estadístico a aplicar para la contratación de la hipótesis es una prueba de carácter paramétrica o no-paramétrica. Para probar el tipo de distribución se ha aplicado en este caso la prueba estadística de Kolmogorov-Smirnov, cuyo resultado presentado en la Tabla 49 indica que las distribuciones son normales. En consecuencia, dado que la tesis es de tipo relacional lineal, la contratación de la hipótesis se hizo mediante el Coeficiente de Correlación r- de Pearson.

Las hipótesis principales planteadas fueron:

Hipótesis Nula:

$H_0$  = “La gestión policial del delito no se relaciona con la calidad de servicio en la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú, Región Callao, en el periodo 2017-2018”.

Hipótesis Alternativa:

$H_1$  = “La gestión policial del delito se relaciona con la calidad de servicio en la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú, Región Callao, en el periodo 2017-2018”.

El resultado obtenido y presentado en la Tabla 49 arroja un nivel de significancia de 0.02; es decir, menor a 0.05, por lo que se pudo rechazar la hipótesis nula y confirmar la hipótesis alternativa:

$H_1$  = “La gestión policial del delito se relaciona con la gestión de calidad de servicio en la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú, Región Callao, en el periodo 2017-2018”.

De igual manera la  $r$  de Pearson arrojó un resultado de 0.934, cercano a la unidad, por lo que se puede establecer que existe un alto nivel de relación entre las variables Gestión Policial del Delito y la Calidad de Servicio en la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú, Región Callao, en el periodo 2017-2018.

### **Relación con trabajos previos**

Zapata (2016), encontró algunos problemas en la Región Callao que dificultan la investigación policial en los delitos de extorsión. Estas limitaciones se dan sobre todo en aspectos de capacitación del personal, poco personal y falta de equipos adecuados; y que el Estado debería tener una política clara frente al delito de extorsión. En la presente investigación efectivamente se pudo comprobar las limitaciones en cuanto a infraestructura que adolece la DIVINCRI - Callao (Tabla 17), donde se presenta las condiciones de carencias en las que trabajan los policías de la División de Investigación Criminal del Callao, confirmando de esta manera la investigación realizada por Zapata.

En cuanto a la escases de personal para labores de investigación, el resultado obtenido en esta investigación difiere de los resultados de Zapata, por cuando en el presente trabajo de investigación se ha podido determinar que la relación de policías que se dedican a labores de investigación respecto a los que se dedican a labores preventivas es aceptable en la Región Callao (Tabla 15).

Caballero (2016), en su trabajo de investigación sobre los operativos del grupo Terna, precisa que los delitos que más inciden en el Callao son los arrebatos de celulares, cogoteo, y robo al paso, lo cual genera un alto nivel de percepción de inseguridad ciudadana. En el presente trabajo de investigación este planteamiento formulado por Caballero se ha visto confirmado, por cuanto tal y como se precisa en la Tabla 36, el 13.5% de la población del Callao en el año 2018, por cada 100 habitantes, ha sido objeto robo de dinero, cartera y celular, y el 6.6% de la población en el al año 2018, por cada 100 habitantes, ha sido objeto de intento de robo, cartera y celular. De igual manera, la percepción de inseguridad en el Callao asciende al 88.7%, por cada 20 mil habitantes (Tabla 40).

Mamani (2015), en su tesis *Las Representaciones Sociales sobre Seguridad Ciudadana en los Vecinos de los Barrios de la ciudad de Puno*, detectó que el 84 % de la población tiene percepciones de inseguridad aunque el 94% no haya sido víctima de algún hecho delictivo específico, pero que esta percepción de inseguridad tiene mucho que ver con la difusión masiva de los crímenes y delitos que se hace a través de los medios de comunicación, así como con el comportamiento de los vecinos y familiares. En nuestra investigación se ha podido determinar que el 86.17% de la población (Tabla 40) a nivel nacional tiene percepciones de inseguridad ciudadana. En el Callao, esta percepción es mucho mayor, llegando al 88.7%. En cuanto al nivel de victimización, se ha podido determinar (Tabla 34) que alcanza a nivel nacional el 29.0% por cada 20 mil habitantes, y en el Callao llega a 27.9%.

Espinoza (2015), en su tesis denominada *La contribución de los factores políticos, educativos, económicos en la seguridad ciudadana en Lima Metropolitana*, sostuvo que el 87% de los encuestados consideraban que no existe compromiso por parte de las instituciones del Estado de mejorar la seguridad ciudadana. Por otro lado, en la misma encuesta, encontró que el 92.5% de los encuestados manifestó que la Policía Nacional del Perú no actuaba de manera oportuna ante el requerimiento de la población, y estableciendo también que existen carencias

en infraestructura y equipos en la Policía Nacional del Perú, así como insuficientes comisarías y patrulleros.

En la presente investigación se pudo determinar que del total de delitos denunciados (405,545 delitos en promedio) entre los años 2017 y 2018 (Tabla 13) se detuvieron a 148,532 personas como promedio, lo que representa el 29.23%. Es decir, la Policía Nacional ha detenido personas acusadas de haber cometido delitos para ser procesadas judicialmente y esto equivale a cerca de un tercio de los denunciados. Este es un porcentaje relativamente bajo, de ahí que la población manifieste que la policía y las demás instituciones que tienen que ver con la lucha contra la inseguridad no tienen un compromiso en la lucha contra la criminalidad. Este resultado confirma en forma parcial lo establecido por Espinoza en su investigación.

En cuanto a la respuesta al llamado de la policía, en nuestra investigación se pudo determinar que en la Región Callao cuando se le pregunta a los encuestados sobre el desempeño de la policía, el 42.50% respondió que era muy malo/ malo, y un 41.80% ni bueno/ni malo; mientras que solamente el 15.80% respondió que era bueno/muy bueno. De este resultado se deduce que existe un alto porcentaje de la población que no está de acuerdo con el desempeño de la policía.

Granados (2018), en su trabajo de investigación denominado *Seguridad ciudadana en Bogotá. Análisis del presupuesto y la eficiencia del gasto local 2011-2016*, manifestó que no necesariamente un mayor gasto en el presupuesto público implicaba una disminución del delito. Sostuvo así que no existe por tanto una relación directa entre mayor presupuesto y disminución del delito.

Las conclusiones de Granados se vinculan con el presente trabajo de investigación, dado que en el caso del Perú la asignación presupuestal nacional alcanzó una cifra de S/ 122.22 soles por persona en el año 2018 (Tabla 26). La asignación presupuestal disminuyó sustancialmente en el caso de Lima Metropolitana, habiendo sido de S/ 49.52 soles por persona, y en el caso del

Callao de S/ 40.85 soles, tomándose en cuenta lo invertido por los gobiernos locales. Colombia, a diferencia del Perú, ha venido trabajando durante varias administraciones en políticas de seguridad pública que se mantuvieron a través del tiempo, no obstante los cambios de gobierno. En el año 2013, se creó en el Perú el Sistema Seguridad Ciudadana, y posteriormente los gobiernos regionales y locales empezaron a elaborar sus planes de seguridad ciudadana en los ámbitos de su competencia. En los próximos años se podrá evaluar si el incremento del presupuesto ha mejorado o no la seguridad ciudadana. Sin embargo, debe precisarse que un factor muy importante es la eficiencia del gasto.

## VI. CONCLUSIONES

Si bien el presente estudio se sitúa entre los años 2017 y 2018, es importante resaltar que actualmente el Callao sigue siendo una de las zonas más peligrosas del país, pese haberse declarado Estado de Emergencia entre el 2015 y 2016. La violencia es generada por bandas criminales de extorsionadores en el sector construcción civil, tráfico de terrenos y tráfico de drogas, frecuentemente terminan en enfrentamientos violentos y sicariato; también se aprecia el alto índice de robo y hurto agravados, entre otros. En la mayoría de los casos las organizaciones criminales emplean a menores de entre 12 y 17 años, quienes portan armas de fuego, celulares y hasta vehículos para cometer ilícitos penales agravados. La unidad policial encargada de investigar la comisión de delitos es la División de Investigación Criminal del Callao.

Se demuestra la confiabilidad del instrumento adaptado Servqual para medir la calidad de servicio que presta la División de Investigación Criminal de la Región Callao, tanto en expectativas como en percepción. Ambos, expectativas y percepción, obtuvieron una confiabilidad del 0.998 y 0.997 respectivamente, en una escala de 0 a 1, usando el coeficiente estadístico Alfa de Cronbrach, por lo que se considera altamente confiable.

El índice de calidad de servicio obtenido fue de 0.028, lo que califica según el modelo Servqual como “excelente o extraordinaria la calidad de servicio” que prestan los policías de la División de Investigación Criminal de la Región Callao; debiéndose precisar que el índice de 0.028 milésimas supera ligeramente el cero. Partiendo del resultado obtenido y asumiendo una posición conservadora, corresponde calificar a la calidad de servicio que presta la División de Investigación Criminal de la Región Callao, como “existe calidad de servicio”, más no así como “excelente o extraordinaria calidad de servicio”, por la razón expuesta.

Del mismo modo es necesario precisar que entre las expectativas y las percepciones medidas a través del Servqual, las siguientes dos dimensiones, elementos tangibles, que tienen

que ver con los aspectos vinculados a infraestructura, equipos y materiales, y la dimensión empatía, que es la buena disposición del personal policial de ayudar a los ciudadanos en sus denuncias, han obtenido diferencias negativas. En la dimensión “elementos tangibles” el resultado fue de -0.08, y en la de “empatía” el resultado fue de -0.13.

La variable Gestión Policial del Delito se midió a través de siete dimensiones, seis de ellas consideradas objetivas y una como subjetiva. Los indicadores respectivos fueron dieciséis indicadores para las dimensiones objetivas y tres indicadores para la dimensión subjetiva. La fiabilidad de los datos se garantiza, porque fueron tomados de información secundaria, procesadas por instituciones de reconocido prestigio.

La calificación de esta variable se hizo tomando en cuenta la escala de nivel y rango precisado en el Anexo 3. Los 40 puntos obtenidos implican que se encuentra en el rango de 25 a 50% de cumplimiento, por lo que la calificación obtenida es de regular. Es decir, la gestión policial del delito en la DIVINCRI Callao se califica como regular.

En cuanto a la dimensión objetiva de criminalidad y violencia, de la variable Gestión Policial del Delito, esta denota un alto índice de delitos denunciados por cada 100 mil habitantes, así como un alto nivel de delitos contra la vida, el cuerpo y la salud cometidos en la Región Callao al compararse con la tasa nacional.

En la dimensión objetiva de actividad policial, de la variable Gestión Policial del Delito, de cuatro indicadores evaluados, el indicador con calificación “mala” es el referente a las condiciones de personal y logísticas para el desarrollo de las actividades de investigación con las que cuentan los policías que laboran en la División de Investigación Criminal de la Región del Callao.

Respecto a la dimensión objetiva de malas prácticas policiales, de la variable Gestión Policial del Delito, resalta el indicador “la opinión de la población respecto al pago de coimas o sobornos a la Policía Nacional en el año 2017”, en donde la opinión de la población en un

porcentaje del 25% manifestó haber sido objeto de solicitud de pago de sobornos de parte de la Policía o haberlo entregado por iniciativa propia. Es cierto que un 74% manifestó no haber tenido algún pedido de pago de coimas o sobornos, pero la encuesta expresa la opinión de la población de la existencia del mismo.

El resultado de la evaluación de la dimensión objetiva de gestión institucional de la variable Gestión Policial del Delito se obtuvo mediante tres indicadores, dando un puntaje total de 8 puntos. En esta dimensión requiere ser mencionado el indicador “presupuesto asignado a la seguridad ciudadana respecto a la población nacional y regional”. El resultado indica que a nivel nacional se invierte S/ 122.22 soles en promedio por persona. Sin embargo, a nivel de Lima Metropolitana y de la Región Callao, los gobiernos locales solo dedican en seguridad ciudadana S/ 49.54 soles en Lima Metropolitana y S/ 40.85 soles en la Región del Callao. Juntos, Lima Metropolitana y la Región Callao, representan el 30.63% de la población total del país. Esta asignación presupuestal es muy baja.

En la dimensión objetiva relación policía-comunidad de la variable Gestión Policial del Delito se ha determinado que en el ámbito nacional existen 397 policías por cada 100 mil habitantes, superando en 97 a lo recomendado por la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito -UNODC. En el caso de Lima Metropolitana la relación es de 230 policías por cada 100 mil habitantes, lo que indica un déficit de 70 policías por cada 100 mil habitantes, que proyectado al total significa 6,015 policías más que necesita Lima Metropolitana. Respecto a la Región Callao, existen unos 355 policías por cada 100 mil habitantes, superando en 55 a lo recomendado por la UNODC.

Respecto al indicador “principales delitos de los que ha sido víctima la población”, se encontró que los delitos de robo de dinero, cartera y celular, e intento de robo de dinero, cartera y celular, representan el 20.30% de los delitos por cada 20 mil personas, denotando un alto nivel de inseguridad.

En relación al indicador “motivos por la que la población no denuncia haber sido víctima de algún delito”, se encontró que el 33.20% por cada 20 mil habitantes manifestó no hacerlo por pérdida de tiempo, un 23.20%, porque desconoce al delincuente, un 16.70%, porque considera que el delito es de poca importancia y un 12.50%, porque desconfía de la policía. Tal situación no ayuda en la lucha contra la delincuencia.

La dimensión subjetiva de percepción de inseguridad de la variable Gestión Policial del Delito se evaluó mediante tres indicadores. El puntaje total obtenido en esta dimensión fue de 7 puntos. De esta dimensión, cabe destacar el resultado del indicador “porcentaje de la población que cree será víctima de algún delito dentro de los próximos 12 meses”. El resultado señala que en poblaciones de más de 20 mil habitantes, el 88.70% se siente inseguro. Esto denota entonces el nivel de percepción de inseguridad que existe en la población.

Se ha probado la correlación de las variables Gestión Policial del Delito con la variable Calidad de Servicio. Para establecer esta correlación se usó la prueba estadística del Coeficiente de Correlación r-de Pearson, que mide la correlación en una escala de 0 a 1. El resultado fue de 0.934, cercano a la unidad, por lo que se puede afirmar que existe un alto nivel de correlación entre variables.

La hipótesis nula que fue planteada como “La gestión policial del delito no se relaciona con la gestión de calidad de servicio en la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú, Región Callao, en el periodo 2017-2018” fue rechazada, porque el nivel de significancia obtenida con la prueba estadística del Coeficiente r-de Pearson arrojó un resultado 0.020, menor a  $\alpha=0.05$ ; quedando confirmada la hipótesis alternativa “La gestión policial del delito se relaciona con la gestión de calidad de servicio en la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú, Región del Callao, en el periodo 2017-2018”.

## VII. RECOMENDACIONES

Asignar un mayor presupuesto a la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú de la Región Callao, a efecto de mejorar su infraestructura, adquirir nuevos equipos de informática y comunicaciones, materiales e insumos, y vehículos modernos para atender con prontitud los requerimientos de la investigación de los delitos. Los mayores recursos deben provenir del gobierno nacional, regional y local. Esto permitirá brindar un servicio de calidad.

Capacitar al personal policial de la División de Investigación Criminal de la Región Callao respecto a la atención que brindan a los ciudadanos que recurren a sus dependencias, de tal manera que sientan que son escuchados por la policía, que entiende sus problemas y se comprometan a solucionarlos. Es decir, incrementar los niveles de empatía entre la policía de esta División policial y los ciudadanos de la Región Callao.

Si bien la gestión policial concluye como regular en el presente estudio, puede revertirse esa tendencia siempre que se genere la confianza del ciudadano en virtud de una calidad y prontitud de atención, por lo que sería importante la capacitación en habilidades blandas al personal policial.

Elaborar programas de incentivos y reconocimientos para premiar a los mejores policías, aquellos que destaquen en su lucha contra la criminalidad, ayuda a los vecinos, honestidad y capacitación, y que sirvan de ejemplo y liderazgo a sus demás compañeros. De igual manera, castigar ejemplarmente a los que cometan faltas, delitos o reciban sobornos.

Hacer seguimiento o monitoreo a los planes de seguridad ciudadana elaborados por el gobierno regional y los gobiernos locales de la Provincia Constitucional del Callao, de tal manera que los mismos se cumplan para beneficio de la ciudadanía.

Buscar la especialización y permanencia del personal que labora en la División de Investigación Criminal-Callao para aprovechar su especialización y experiencia, con la

finalidad de lograr eficiencia y eficacia en la labor de investigación policial. El Callao no tiene problemas relacionados a la cantidad de policías por cada 100 mil habitantes, ni cantidad de policías que se dedican a labores de investigación.

Elaborar programas a través de la Región Policial Callao que puedan ser difundidos por los medios de comunicación y grupos organizados de los barrios del Callao que colaboran con la Policía Nacional, a efecto mejorar la imagen de la Policía Nacional en busca de ganar la confianza ciudadana.

Buscar un mayor compromiso y colaboración por parte de la población organizada, instituciones civiles y sector empresarial para trabajar juntos por la seguridad ciudadana. Los mecanismos pueden ser diseñados por la Región Policial Callao, el gobierno regional y los gobiernos locales a fin de ser implementados a través de los planes de seguridad ciudadana.

Promover una cultura de denuncias policiales en la ciudadanía como una manera de tolerancia cero contra la delincuencia, y de esta manera recobrar confianza con la PNP.

Y por último, difundir apropiadamente los logros trimestrales, semestrales y anuales que tenga la Policía Nacional de la Región Callao, sobre todo de la División de Investigación Criminal, para evidenciar ante la población los éxitos en la lucha contra la delincuencia y así disminuir los índices de inseguridad en la Región Callao.

## VIII. REFERENCIAS

- Allcahuaman, M (2015). *Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pachuca, Andahuaylas 2015*[pdf]. (Tesis para optar el Título de Licenciado en Administración de Empresas) Universidad Nacional José María Arguedas, Facultad de Ciencias de la Empresa. Andahuaylas, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/225/15-2015-EPAE-Inca%20Allcahuaman-Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfacion%20de%20los%20usuarios.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica* [pdf]. Caracas, República Bolivariana de Venezuela: Editorial Episteme. Recuperado de: <https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Barberet, R. (2016). *La Investigación Criminológica y la Política Criminal*. Criminología. Revista de derecho penal y criminología. Número 5, 2da. España: Época. p.p. 221-242.
- Bernal, C. (2006). *Metodología para la Investigación; para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Naucalpan, México: Pearson Educación de México. Segunda edición.
- Caballero, P. (2016). *Principales problemas del grupo TERNA en la implementación de acciones operativas en Lima Metropolitana durante el año 2014*. (Tesis para obtener el grado de Magíster en Ciencia Política y Gobierno con mención en Políticas Públicas y Gestión Pública). Pontificia Universidad Católica del Perú, Escuela de Posgrado. Lima, Perú.
- Cabello, E. y Chirinos, J. (2012). *Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud*. Revista Médica Herediana. Vol.23, n.2.Lima abril/junio 2012. Pp.88-95.
- Cabrero, E. (1998). *Estudio introductorio ¿La administración pública de siempre bajo un nuevo disfraz?* En: Bozeman, B. (coordinador). *La Gestión Pública. Su situación actual*. (pp.19-36) México D.F., México: Fondo de Cultura Económica.
- Camisón, C. Cruz, S. y González, T (2006). *Gestión de calidad: conceptos, modelos, enfoques y sistemas*. Madrid, España. Pearson Educación.
- Calderón, J. y Macetas, L. (2017). *Nivel de calidad de servicios en la clínica San Francisco de Asís, en la ciudad de Cajamarca, año 2017*. (Tesis para optar el grado de Licenciado en Administración). Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios. Perú.
- Carapaica, L.M. (2011). *John Kotter: Cambio y Liderazgo*. Blogg: HugeDonan.com. Tomado de: [https://www.google.com/search?rlz=1C1CHBF\\_esPE852PE852&q=carapaica+citando+a+kotter+sobre+el+lider&tbm=isch&source=univ&sa=X&ved=2ahUKEwixyMiIzOrkAhXlp1kKHxMLAS YQ7A16BAgFECQ&biw=1033&bih=588](https://www.google.com/search?rlz=1C1CHBF_esPE852PE852&q=carapaica+citando+a+kotter+sobre+el+lider&tbm=isch&source=univ&sa=X&ved=2ahUKEwixyMiIzOrkAhXlp1kKHxMLAS YQ7A16BAgFECQ&biw=1033&bih=588)

- Carro, R. y Gonzáles, D. (2012). *Administración de la Calidad Total*. Mar del Plata, Argentina: Facultad de Ciencias Económica y Sociales, Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Carro, R. y Gonzáles, D. (2012). *Normalización. Serie Normas ISO 9000*. Mar del Plata, Argentina: Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Centro de Estudios Avanzados de las Américas (2009). La criminología como ciencia [pdf] Recuperado de: [https://www.academia.edu/22898987/CENTRO\\_DE\\_ESTUDIOS\\_AVANZADOS\\_DE\\_LAS\\_AM%C3%89RICAS\\_LA\\_CRIMINOLOG%C3%8DA\\_COMO\\_CIENCIA](https://www.academia.edu/22898987/CENTRO_DE_ESTUDIOS_AVANZADOS_DE_LAS_AM%C3%89RICAS_LA_CRIMINOLOG%C3%8DA_COMO_CIENCIA)
- Comité Regional de Seguridad Ciudadana CORESEC-Callao (2018). *Plan Regional de Seguridad ciudadana de la Región Callao 2018.Callao, Perú*. Recuperado de <http://prototipo.regioncallao.gob.pe/contenidos/contenidosGRC/filesContenidoSeguridad/file87.pdf>
- Contreras, L. (2014). *La gestión de calidad en el sector público* [pdf]. Revista Rc et Ratio. Año V, N° 8.pp.11-24.Recuperado de: [http://www.contraloriadelpoderlegislativo.gob.mx/pdf/Revistas-Rc-et-Ratio/RcEtRatio\\_V\\_8\\_2014/RcEtRatio-V8-2014.pdf](http://www.contraloriadelpoderlegislativo.gob.mx/pdf/Revistas-Rc-et-Ratio/RcEtRatio_V_8_2014/RcEtRatio-V8-2014.pdf)
- Chiabra, R. (2012). *Claves para la seguridad en el siglo XXI*. Lima, Perú: Fondo Editorial Universidad Alas Peruanas.
- Díaz, P. (2015). *Modelos de medición de la calidad de servicio: propuesta de implementación en los establecimientos de sanidad militar-Colombia* [pdf]. (Tesis para optar el grado de Magister en Administración de Salud) Universidad del Rosario. Facultad de Administración. Bogotá, Colombia. Recuperado de: <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/18555/DiazBedoya-PedroJose-2018.pdf;jsessionid=8B4ECC970529B547809CDEDA6A66AF2F?sequence=4>
- Espinoza, B. (2007). *Política criminal y prevención del delito hoy. Una Propuesta de Modelo de Prevención en el Municipio de León, basado en la Participación Ciudadana*. (Tesis para optar el grado de Doctor en Derecho). Universidad Estatal a Distancia, Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades-Sistema de Estudios de Posgrado, Programa de Doctorado en Derecho. San José, Costa Rica.
- Espinoza, M.J. (2015). *La contribución de los factores políticos, educativos, económicos en la seguridad ciudadana en Lima Metropolitana*. (Tesis para optar el grado de Doctor en Ciencias Administrativas). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Unidad de Posgrado Facultad de Ciencias Administrativas. Lima-Perú.
- Ferrando, M. y Granero, J. (2005). *Calidad Total: Modelo EFQM de Excelencia*. Fundación CONFEMETAL. Madrid, España: FC Editorial. Tomado de: [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=ZxYPb\\_6NcXsC&oi=fnd&pg=PA9&dq=calidad+total+concepto&ots=qTCHIsSE8R&sig=B-Qzw8BfdY5qLSQ](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=ZxYPb_6NcXsC&oi=fnd&pg=PA9&dq=calidad+total+concepto&ots=qTCHIsSE8R&sig=B-Qzw8BfdY5qLSQ)

- Garofalo, R. (1885) *La Criminología: estudio sobre el delito y sobre la teoría de la represión* [pdf]. Turín, Italia. Traducción española. Madrid, España: La España Moderna. Recuperado de: <http://fama2.us.es/fde/ocr/2012/laCriminologia.pdf>
- Gestión (30 de enero de 2017). *CPI: El 51.3% de peruanos considera que delincuencia es el principal problema del país*. Recuperado de: <https://gestion.pe/peru/politica/cpi-51-3-peruanos-considera-delincuencia-principal-problema-pais-127590-noticia/>
- Gisbert, V. y Raissouni, O. (2014). *Benchmarking, Herramienta de Control de Calidad y Mejora Continua* [pdf]. Revista 3C EMPRESA, Vol. 3-Nº 4. Recuperado de: <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/50967/Gisbert%3BOmar%20-%20BENCHMARKING%2C%20HERRAMIENTA%20DE%20CONTROL%20DE%20CALIDAD%20Y%20MEJORA%20CONTINUA.pdf?sequence=1>
- Granados, J.C. (2018). *Seguridad ciudadana en Bogotá. Análisis del presupuesto y la eficiencia del gasto local 2011-2016*. Revista Digital de Derecho Administrativo, Universidad Externado de Colombia, No. 20, segundo semestre/2018, pp. 201-238.
- Guillen, F. (2015). Tesis Doctoral: *Modelos de Policías y Seguridad* [pdf] (Tesis para obtener el grado de Doctor en *¿*). Universitat Autònoma de Barcelona. Departament de Ciència Política i de Dret Públic. Barcelona, España. Recuperado de: <https://www.tdx.cat/handle/10803/291813>
- Hamui, L., Fuentes, R., Aguirre, R. Ramírez, O. (2013). *Expectativas y experiencias de los usuarios del Sistema de Salud de México: un estudio de satisfacción con la atención médica.*[pdf] Facultad de Medicina de la Universidad Autónoma de México. México D.F, México: Formas e Imágenes, S. A. de C. V. Recuperado de: <http://www.facmed.unam.mx/bmnd/SatisfaccionAtencionMedica.pdf>
- Hellriegel, D., Jackson,S. y Slocum, J (2009). *Administración. Un enfoque basado en competencias*. México D.F, México: Cengage Learning Editores, S.A. 11a. edición.
- Heras I., Arana, G., Camisón,C., Casadesús,M. y Martiorena,A. (2008). *Gestión de la Calidad y Competitividad de las empresas de la CAPV. España*: Deusto Publicaciones. Universidad de Deusto.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M.P (2010). *Metodología de la Investigación*. Ciudad de México, México: MacGraw-Hill/ Interamericana Editores S.A. Quinta edición.
- Huerta, F. (2014). *La Seguridad Ciudadana. Una Mirada Integral*. Instituto de Economía y Empresas [pdf]. Temas Para el Desarrollo Nº 19. Trujillo, Perú, Recuperado de: <http://www.iee.edu.pe/doc/publicaciones/TemasDeDesarrollo/19-2014-03-SeguridadCiudadanaPNUD-IEE.pdf>
- Ibarra, L. y Espinoza, B.(2014). *Servqual, una propuesta metodológica para evaluar la percepción de la calidad* [pdf]. Revista Iberoamericana de Ciencias.Vol.1 - Nº 4 setiembre 2014.Texas,Estados Unidos. p.p 107-120. <http://www.reibci.org/publicados/2014/septiembre/3300110.pdf>
- IDL (2017). *Seguridad ciudadana. Informe Anual 2016. Una Nueva Oportunidad para la Seguridad Ciudadana*[pdf]. Lima, Perú. Tomado de:

<http://www.seguridadidl.org.pe/sites/default/files/Informe%20Anual%20de%20Seguridad%20Ciudadana%202016.pdf>

INEI (2017). *Censos nacionales 2017*

[https://www.inei.gob.pe/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1539/libro](https://www.inei.gob.pe/publicaciones_digitales/Est/Lib1539/libro)

INEI. (2017) *Estadística de Seguridad Ciudadana setiembre 2016 - febrero 2017. Informe Técnico N° 2[pdf]*. Lima, Perú. Recuperado de: [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/seguridad\\_ciudadana\\_mar2017.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/seguridad_ciudadana_mar2017.pdf)

INEI. (2018) *Estadística de Seguridad Ciudadana, mayo 2017 - octubre 2017. Informe Técnico N° 6[pdf]*. Lima, Perú. Recuperado de: [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/06-informe-tecnico-n06\\_estadisticas-seguridad-ciudadana-may-oct2017.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/06-informe-tecnico-n06_estadisticas-seguridad-ciudadana-may-oct2017.pdf)

Kotter, J. (2014) *Al Frente del Cambio*. México D.F., México: Ediciones Urano.

Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2008). *Administración. Una Perspectiva Global*. México D.F, México: McGRAW-HILL/Interamericana Editores S.A. DE C.V.

Laporte, R. (2016). *Costos y Gestión Empresarial: incluye costos con ERP*. Bogotá, Colombia: Ediciones Ecoe.

Lima Cómo Vamos (2018). *IX Informe de Percepción de Vida en Lima y Callao[pdf]*. Lima, Perú: Asociación Unacem. Recuperado de: <http://www.limacomovamos.org/cm/wp-content/uploads/2018/12/EncuestaLimaComoVamos2018.pdf>

Mamani, J.E. (2015). *Las Representaciones Sociales sobre Seguridad Ciudadana en los Vecinos de los Barrios de la ciudad de Puno*. (Tesis para optar el grado de Doctor en Ciencias Sociales). Universidad Nacional del Altiplano, Programa de Posgrado. Puno-Perú.

Marchiori, H. (2004). *Criminología. Teorías y Pensamientos*. Ciudad de México, México: Editorial Porrúa.

Marco del Pont, L. (1997) *Manual Criminología: Un enfoque actual*. Lima, Perú: Ed. Ediciones Jurídicas. Primera Edición.

Martínez, O. (2012). *Outsourcing [pdf]*. Facultad Administración de Proyectos de la Universidad para la Cooperación Internacional-UCI, Programa AGAPD-01. Costa Rica. Recuperado de: <http://www.elmayorportaldegerencia.com/Documentos/Outsourcing/%5BPD%5D%20Documentos%20-%20Outsourcing.pdf>

Ministerio de Fomento de España. (2006). *Revista Puertos del Estado*. Edición 2006, p.9.

Ministerio de Defensa del Perú (2005). *Libro Blanco de la Defensa Nacional [pdf]*. Lima, Perú. Recuperado de: [https://www.files.ethz.ch/isn/157095/Peru%202005\\_spanish.pdf](https://www.files.ethz.ch/isn/157095/Peru%202005_spanish.pdf)

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2015). *Estadística de PAM, 2015*.

- Comisión Multisectorial. Recuperado de <https://www.mimp.gob.pe/adultomayor/regiones/Callao2.html>
- Ministerio Público (2018). *Mapas del Delito: 2013-2017*[pdf]. Lima, Perú. Recuperado de: [https://portal.mpfm.gob.pe/descargas/imageninstitucional/mapas/01\\_Mapas\\_del\\_Delito.pdf](https://portal.mpfm.gob.pe/descargas/imageninstitucional/mapas/01_Mapas_del_Delito.pdf)
- Ministerio del Interior (2018). *Observatorio Nacional de Seguridad de Ciudadana. Inversión en Seguridad Ciudadana*. <https://conasec.mininter.gob.pe/noticias/observatorio-nacional-de-seguridad-ciudadana-cuenta-con-nueva-plataforma-web>
- Ministerio del Interior (2013) *Plan Nacional de Seguridad Ciudadana (2013-2018)* [pdf]. Lima, Perú. Recuperado de: <http://www.pcm.gob.pe/seguridadciudadana/wp-content/uploads/2013/08/Seccion-PLAN-Plan-2013-2018.pdf>
- Mohor, A. (2007). *Uso de Indicadores para evaluar el Funcionamiento Policial. Notas y experiencias para la reforma policial en México*. Santiago de Chile, Chile: Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana, Universidad de Chile. p.p.7, 8 y 9.
- Morales, D. (2016). *Calidad del Servicio y el nivel de satisfacción al ciudadano en la Comisaría PNP de Salamanca-Ate, 2016* [pdf]. (Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión Pública), Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado. Lima, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12520/Morales\\_ODG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12520/Morales_ODG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Municipalidad Metropolitana de Lima (2018). *Plan Regional de Seguridad Ciudadana de Lima Metropolitana 2018*[pdf]. Lima, Perú. Recuperado de: [http://www.munlima.gob.pe/images/coresec/2018/16\\_ABRIL-18\\_PRSC\\_LM\\_2018\\_ACTUAL\\_PARA\\_RATIFICACION\\_Us.pdf](http://www.munlima.gob.pe/images/coresec/2018/16_ABRIL-18_PRSC_LM_2018_ACTUAL_PARA_RATIFICACION_Us.pdf)
- Municipalidad del Callao (2017). *Plan Local de Seguridad Ciudadana y Convivencia Social 2016*[pdf]. Recuperado de: [https://www.seguridadidl.org.pe/sites/default/files/archivos/planes\\_locales/PLAN%20LOCAL%20DE%20SEGURIDAD%20CIUDADANA%202016.pdf](https://www.seguridadidl.org.pe/sites/default/files/archivos/planes_locales/PLAN%20LOCAL%20DE%20SEGURIDAD%20CIUDADANA%202016.pdf)
- Municipalidad del Callao (2017). *Plan Local de Seguridad Ciudadana y Convivencia Social, 2017*[pdf]. Recuperado de: [http://www.municallao.gob.pe/pdf/seguridad-ciudadana/meta/PLAN%20LOCAL%20ENERO2017/PLAN%20LOCAL%20SEGURIDAD%20CIUDADANA\\_ENERO2017.pdf](http://www.municallao.gob.pe/pdf/seguridad-ciudadana/meta/PLAN%20LOCAL%20ENERO2017/PLAN%20LOCAL%20SEGURIDAD%20CIUDADANA_ENERO2017.pdf)
- Municipalidad del Callao (2019). *Plan de Acción Provincial de Seguridad Ciudadana 2019*[pdf]. Recuperado de: <http://www.municallao.gob.pe/pdf/seguridad-ciudadana/2019/PLAN%20PROV%20DE%20SC%20Y%20CS%202019.pdf>
- Murillo, R (2014). *Capacitación y Calidad de Servicios brindado por el personal policial de las Comisarías de Familia de ocho distritos de Lima Metropolitana, Primer Trimestre 2014* [pdf]. (Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión Pública). Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado. Lima, Perú. Recuperado de:

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4436/Murillo\\_ZR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4436/Murillo_ZR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., y Villagómez, A. (2013). *Metodología de la Investigación: Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de Tesis*. Bogotá, Colombia: Xpress Estudio Gráfica y Digital S.A. Cuarta edición.

Pagani, M., Payo, M. y Galinelli, B. (2015). *Estudios sobre Gestión Pública. Aportes para la mejora de las organizaciones estatales en el ámbito provincial* [pdf]. Argentina. Recuperado de:  
<https://periferiaactiva.files.wordpress.com/2016/08/administrac3b3n-y-gestic3b3n-pc3bablica-c2bfde-quc3a9-hablamos-cuando-hablamos-de-gestic3b3n.pdf>

Parasuraman, A., Zeithaml, A. y Berry, L. (1985). *A conceptual Model of Service Quality and Its Implications For Future Research*. Journal Of Marketing, Vol.49, otoño de 1985, pp.41-50.

Perú 21(05 de mayo de 2017). *Pulso Perú: El 84% de peruanos se ha sentido inseguro*. Recuperado de: <https://peru21.pe/lima/pulso-peru-84-peruanos-sentido-inseguro-75263-noticia/>

Perú 21(07 de julio de 2017). *¿Ha mejorado la seguridad ciudadana? Experta considera que gestión de ministro Basombrió ha dado resultados*. Recuperado de <http://archivo.peru21.pe/actualidad/fabiola-franceza-gestion-basombrio-ha-tenido-resultados-seguridad-ciudadana-2288623>

Perú 21(07 de julio de 2017). *Esto es lo peor del primer año del gobierno de PPK, según encuesta de Pulso Perú*. Recuperado de: <https://peru21.pe/lima/esto-peor-primer-ano-gobierno-ppk-encuesta-pulso-peru-86407-noticia/>

Piqueras, C. (2016). *Técnicas Comerciales*. Recuperado de:  
<https://www.cesarpiqueras.com/las-4-etapas-del-liderazgo/>

PNUD (2007). *Guía para la evaluación del Estado de la seguridad ciudadana para América Latina y el Caribe*. [pdf]. Recuperado de:  
[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con3\\_uibd.nsf/CC87FBDAE03E11A1052578EA00668B32/\\$FILE/segu\\_ciud.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con3_uibd.nsf/CC87FBDAE03E11A1052578EA00668B32/$FILE/segu_ciud.pdf)

Policía Nacional del Perú (2005). *Manual de Criminalística*. Lima, Perú: Ed. AFA.

Policía Nacional del Perú (2018) *Región Policial Callao; situación de personal de oficiales y suboficiales*.

Policía Nacional del Perú. **Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2013-2018**

[http://www.pcm.gob.pe/seguridadciudadana/wp-content/uploads/2015/02/Plan\\_Nacional\\_de\\_Seguridad\\_Ciudadana.pdf](http://www.pcm.gob.pe/seguridadciudadana/wp-content/uploads/2015/02/Plan_Nacional_de_Seguridad_Ciudadana.pdf)

Policía Nacional del Perú (2019). *Funciones de la Policía Nacional del Perú*. Recuperado de:  
<https://www.policia.gob.pe/home/Nosotros>

- Proética (2017) *Décima encuesta nacional sobre percepciones de corrupción*. Setiembre 2017. p.27.
- Real Academia Española (2014). *Diccionario de la lengua española*. Madrid, España: ESPASA. 23° Edición.
- Rodríguez, A. y Ramírez, E (2001). *La Escala Servqual para medir la calidad en los servicios públicos en Colombia desde la perspectiva del consumidor*. Revista EAN N° 44. pp.92-106.
- Rodríguez, M.J. (2015). *La Contribución de los Factores Políticos, Educativos, y Económicos en la Seguridad Ciudadana en Lima Metropolitana*. (Tesis para optar el grado académico de Doctor en Ciencias Administrativas), Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas, Unidad de Posgrado.Lima, Perú.
- Sain,M.(2009). *Guía de Evaluación del Estado de la Seguridad Ciudadana en América Latina y el Caribe*. PNUD LAC SURF-Centro Regional de conocimiento y servicios para América Latina y el Caribe del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. Recuperado de:  
[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con3\\_uibd.nsf/CC87FBDAE03E11A1052578EA00668B32/\\$FILE/segu\\_ciud.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con3_uibd.nsf/CC87FBDAE03E11A1052578EA00668B32/$FILE/segu_ciud.pdf)
- Schein, E. (1988). *La Cultura Empresarial y el Liderazgo. Una Visión Dinámica*. Barcelona, España: Plaza & Janes Editores.
- Spendolini, M. (1994). *Benchmarking*. Bogotá, Colombia: Grupo Editorial Deustua.
- Stogdill, R. (2010) *Personal Factors Associated with Leadership: A Survey of the Literature*. En: *The Journal of Psychology*. Volume 25, 1948. p.p 35-71 Recuperado de:  
<http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/00223980.1948.9917362>
- Tarí, J.J. (2003). *Calidad Total: fuente de ventaja competitividad* [pdf]. Alicante, España: Publicaciones Universidad de Alicante. Recuperado de:  
[https://www.academia.edu/4455754/CALIDAD\\_TOTAL\\_ventaja\\_competitiva](https://www.academia.edu/4455754/CALIDAD_TOTAL_ventaja_competitiva)
- Tudela, P. (2015). *Análisis Criminal, Proactividad y Desarrollo de Estrategias Policiales Basadas en la Evidencia*. Revista Criminal. Volumen 57, número1, enero-abril 2015. pp. 137-152.
- Universidad Nacional de Colombia (2005). *Investigación en Administración en América Latina: Evolución y resultados*. Manizales-Colombia: Impresión y Edición Epigráficas.
- UNODC (2010). *Cuestiones Intersectoriales. Información sobre la justicia penal. Manual de instrucción para la evaluación de la justicia penal* [pdf]. Nueva York, Estados Unidos. Recuperado de:  
[https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/crimeprevention/Criminal\\_Justice\\_Information\\_Spanish.pdf](https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/crimeprevention/Criminal_Justice_Information_Spanish.pdf)
- Vara Horna, A. (2015). *Pasos para Elaborar una Tesis*. Lima-Perú: Empresa Editora Macro EIRL.

Zapata, N. (2016). *La Investigación Policial en el Delito de Extorsión en la Región Policial Callao, periodo 2013-2014* [pdf]. (Tesis para optar el grado de Magister en Ciencia Política y Gobierno Con mención en Políticas Públicas y Gestión Pública) Pontificia Universidad Católica del Perú, Escuela de Gobierno. Lima, Perú. Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/7560>

Zeithaml, V., Parasuraman, A., y Berry, L. (1992) *Calidad en la Gestión de Servicios*. Madrid, España: Editorial Díaz Santos.

## Fuente de Consulta de Normas Legales

Constitución Política del Perú (31 de diciembre de 1993). Lima, Perú: El Peruano. Congreso Constituyente Democrático.

Decreto Legislativo N° 052 (16 de marzo de 1981). *Ley Orgánica del Ministerio Público*. Lima, Perú: El Peruano.

Decreto Legislativo N° 635 (08 de abril de 1991) *Código Penal*. Lima, Peru: El Peruano.

Decreto Legislativo N° 957 (29 de julio del 2004). *Nuevo Código Procesal Penal*. Lima, Perú: El Peruano.

Decreto Legislativo N° 1149 (11 de diciembre del 2012). *Ley de la Carrera y Situación del Personal de la Policía Nacional del Perú*. Lima, Perú: El Peruano.

Decreto Legislativo N° 1267(18 de diciembre de 2016) *Ley de la Policía Nacional del Perú*. Lima, Perú: El Peruano.

Decreto Supremo N° 012-2013-IN (28 de julio 2013). *Aprueba la Política Nacional del Estado Peruano en Seguridad Ciudadana y el Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2013 – 2018*. Lima, Perú: El Peruano.

Decreto Supremo N° 011-2014-IN (04 de diciembre de 2014). *Aprueba el Reglamento de la Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana*. Lima, Perú: El Peruano.

Decreto Supremo N° 083-2015-PCM (04 de diciembre de 2015). *Declaran el Estado de Emergencia en la Provincia Constitucional del Callao*. Lima, Perú: El Peruano.

Decreto Supremo N° 026-2017-IN (15 de octubre de 2017). *Reglamento del Decreto Legislativo 1267, Ley de la Policía Nacional del Perú*. Lima, Perú: El Peruano.

.Ley N° 27933 (11 de febrero de 2003). *Ley que crea el Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana*. Lima, Perú: El Peruano.

Ley N° 30120 (05 de diciembre de 2013). *Ley de apoyo a la Seguridad Ciudadana con cámaras de Video Vigilancia Públicas y Privadas*. Lima, Perú: El Peruano.

Ley N° 30055 (30 de junio de 2013). *Ley que modifica la Ley 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, la Ley 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, y la Ley 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales*. Lima, Perú: El Peruano.

Ley N° 30026 (23 de mayo de 2013). *Ley que autoriza la contratación de pensionistas de la Policía Nacional del Perú y de las Fuerzas Armadas para apoyar en áreas de Seguridad Ciudadana y Seguridad Nacional*. Lima, Perú: El Peruano.

Ley N° 29701 (22 de marzo de 2013) *Ley que dispone beneficios a favor de los integrantes de las Juntas Vecinales de Seguridad Ciudadana, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo No 002-2013IN*. Lima, Perú: El Peruano.

Ley N° 29611 (10 de noviembre de 2016) **Ley que modifica a la Ley N° 29010 Ley que Faculta a los Gobiernos Regionales y Locales a Disponer de Recursos a Favor de la Policía Nacional del Perú.** Lima, Perú: El Peruano.

Resolución Ministerial N° 010-2015-IN (11 de agosto de 2016). *Aprueba la Directiva N° 01-2015-IN Lineamientos para la Formulación, Aprobación, ejecución y Evaluación de los Planes de Seguridad Ciudadana, Supervisión y Evaluación de los Comités de Seguridad Ciudadana.* Lima, Perú: El Peruano.

## IX. ANEXOS

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Variables	Dimensiones	Indicadores	Problemas	Objetivos	Hipótesis
Gestión Policial del Delito	Objetivas	Criminalidad y violencia	<b>Principal</b>	<b>General</b>	<b>General</b>
		Actividad policial Malas prácticas policiales Gestión Institucional Relación policía-comunidad	¿Cómo se vinculan la gestión policial del delito y la calidad de servicio en la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú, Región Callao, en el periodo 2017-2018?	Identificar la relación entre la gestión policial del delito y la calidad de servicio en la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú, Región Callao, en el periodo 2017-2018.	La gestión policial del delito se relaciona con la calidad de servicio en la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú, Región del Callao, en el periodo 2017-2018.
	Subjetivas	Percepción de inseguridad	<b>Secundarios</b>	<b>Específicos</b>	<b>Específicos</b>
Calidad de Servicio	Tangibilidad	Expectativas Percepciones Importancia relativa de los criterios	¿Cómo se vincula la gestión policial del delito y la dimensión tangible de la calidad de servicio en la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú, Región Callao, en el periodo 2017-2018?	Identificar la relación entre la gestión policial del delito y la dimensión tangible de la calidad de servicio en la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú, Región Callao, en el periodo 2017-2018	La gestión policial del delito se relaciona con la dimensión tangible de la calidad de servicio de la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú, Región del Callao, en el periodo 2017-2018.
			¿Cómo se vincula la gestión policial del delito y la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio en la División de	Identificar la relación entre la gestión policial del delito y la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio en la	La gestión policial del delito se relaciona con la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio en la División de

		Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú, Región Callao, en el periodo 2017-2018?	División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú, Región Callao, en el periodo 2017-2018.	Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú, Región Callao, en el periodo 2017-2018.
		¿Cómo se vincula la gestión policial del delito y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio en la División de Investigación Criminal, de la Policía Nacional del Perú, Región Callao, en el periodo 2017-2018?	Identificar la relación entre la gestión policial del delito y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio en la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú, Región Callao, en el periodo 2017-2018.	La gestión policial del delito se relaciona con la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio de la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú, Región Callao, en el periodo 2017-2018
		¿Cómo se vincula la gestión policial del delito y la dimensión seguridad de la calidad de servicio en la División de Investigación Criminal, de la Policía Nacional del Perú, Región Callao, en el periodo 2017-2018?	Identificar la relación entre la gestión policial del delito y la dimensión seguridad de la calidad de servicio en la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú, Región Callao, en el periodo 2017-2018.	La gestión policial del delito se relaciona con la dimensión seguridad de la calidad de servicio de la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú, Región Callao, en el periodo 2017-2018.
Fiabilidad		¿Cómo se vincula la gestión policial del delito y la dimensión empatía de la calidad de servicio en la División de Investigación Criminal, de la Policía Nacional del Perú, Región Callao, en el periodo 2017-2018?	Identificar la relación entre la gestión policial del delito y la dimensión empatía de la calidad de servicio en la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú, Región Callao, en el periodo 2017-2018	La gestión policial del delito se relaciona con la dimensión empatía de la calidad de servicio de la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú, Región Callao, en el periodo 2017-2018.
Capacidad de Respuesta				
Seguridad				
Empatía				

Dimensión	Indicadores	Ítem	Escala y Valor	Nivel y Rango
Expectativas				
Tangible	Estado de la infraestructura-equipos-materiales y presentación de los trabajadores.	1,2,3,4	1= Fuertemente en desacuerdo	<b>Nivel de importancia:</b> Nivel de logro o cumplimiento: 1= 0 a 15% = Muy deficiente 2= de 16% a 30% = Deficiente 3= de 31% a 45% = Malo 4= de 46% a 55% = Regular 5= de 56% a 70%= Bueno 6= de 71% a 85% = Muy bueno 7= de 86% a 100%= Excelente
Fiabilidad	Cumplimiento de promesas-Interés de solucionar problemas-Existencia de registros libre de errores.	5,6,7,8,9	2= Ligeramente en desacuerdo 3= Medianamente en desacuerdo 4= Ni en desacuerdo ni de acuerdo	
Capacidad de respuesta	Precisión de fecha de culminación de trabajo-Atención con rapidez- disposición a atender.	10,11,12,13	5= Ligeramente de acuerdo 6= Medianamente de acuerdo	
Seguridad	Los policías transmiten confianza a los ciudadanos-Los policías tratan con amabilidad y tienen suficiente capacidad para solucionar los problemas-Los ciudadanos se sienten seguros en sus gestiones.	14,15,16,17	7= Fuertemente de acuerdo	
Empatía	Empresas excelentes tienen atención individualizado-horario convenientes-Preocupación por los ciudadanos-Comprensión de las necesidades de los ciudadanos.	18,19,20,21,22		

## ANEXO 2: OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

Dimensión	Indicadores	Ítem	Escala y Valor	Nivel y Rango
Percepción				
Tangible	Estado de la infraestructura-equipos-materiales y presentación de los trabajadores	1,2,3,4	1= Fuertemente en desacuerdo 2= Ligeramente en desacuerdo	<b>Nivel de importancia:</b> Nivel de logro o cumplimiento: 1= 0 a 15% = Muy deficiente 2= de 16% a 30% = Deficiente 3= de 31% a 45% = Malo 4= de 46% a 55% = Regular 5= de 56% a 70%= Bueno 6= de 71% a 85% = Muy bueno 7= de 86% a 100%= Excelente
Fiabilidad	Cumplimiento de promesas-Interés de solucionar problemas-Existencia de registros libre de errores	5,6,7,8,9	3= Medianamente en desacuerdo 4= Ni en desacuerdo ni de acuerdo	
Capacidad de respuesta	Precisión de fecha de culminación de trabajo-Atención con rapidez-disposición a atender	10,11,12,13	5= Ligeramente de acuerdo 6= Medianamente de acuerdo	
Seguridad	Los policías transmiten confianza a los ciudadanos-Los policías tratan con amabilidad y tienen suficiente capacidad para solucionar los problemas-Los ciudadanos se sienten seguros en sus gestiones	14,15,16,17	7= Fuertemente de acuerdo	
Empatía	Empresas excelentes tienen atención individualizada-Horarios convenientes-Preocupación por los ciudadanos- Comprensión de las necesidades de los ciudadanos	18,19,20,21,22		

**Fuente:** Escala y Baremo Adaptado. Ibarra, L. y Espinoza, B. (2014). Servqual, una propuesta metodológica para evaluar la percepción de la calidad. Revista Iberoamericana de Ciencias-ReIbCi, setiembre 2014. ISSN 2334-2501. Universidad Estatal de Sonora. Hermosillo, México. WWW.ribci.Org

Para obtener el Índice de Calidad de Servicio se emplea la siguiente fórmula:

$$\text{Índice de la calidad del servicio} = \text{Expectativas} - \text{Percepciones}$$

Cuya interpretación se realiza de con la siguiente escala:

### Puntuaciones utilizadas en el Modelo Servqual

Puntuación de Servqual: Expectativas del Servicio – Percepción del Servicio		
Puntuación Servqual	= 0	Existe calidad del servicio
Puntuación Servqual	> 0	Existe un excelente o extraordinario nivel del servicio
Puntuación Servqual	< 0	Existe un déficit o falta de calidad (calidad deficiente)

Fuente: A partir de **Parasuraman, A., Zeithaml, VA., Berry, LL.**, “A conceptual model of service quality and Its implications for futuring research”, Journal of Marketing, vol. 49, pp. 41-50, 1985 y **Ibarra, L. y Espinoza, B.(2014)**. Servqual, una propuesta metodológica para evaluar la percepción de la calidad. Revista Iberoamericana de Ciencias-ReIbCi, Setiembre 2014. ISSN 2334-2501. Universidad Estatal de Sonoroa. Hermosillo, México. [www.ribci.Org](http://www.ribci.Org)

### ANEXO 3: OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE: GESTION POLICIAL DEL DELITO

Dimensión	Subdimensiones	Indicadores	Fuentes
Objetivas	Criminalidad y violencia	Tasa anual de delitos denunciados por cada 100 mil habitantes.	Instituto Nacional de Estadística e Informática
		Tasa anual de delitos contra la vida el cuerpo y la salud, por cada 100 mil. Habitantes.	Instituto Nacional de Estadística e Informática
	Actividad policial	Cantidad de detenidos por comisión de delitos.	Instituto Nacional de Estadística e Informática
		Porcentajes de detenidos respecto del total de delitos denunciados.	Instituto Nacional de Estadística e Informática
		Porcentaje de policías dedicados a actividades preventivas/investigativas.	Policía Nacional del Perú: Región Policial Callao.
		Condiciones de personal y logísticos para el desarrollo de las actividades de investigación.	Policía Nacional del Perú: Región Policial Callao
	Malas prácticas policiales	Tasa anual de sanciones a policías por medidas disciplinarias	Policía Nacional del Perú: Región Policial del Callao
		Opinión de la población respecto al desempeño de la Policía Nacional	Encuestas de percepción ciudadana-Lima Como Vamos
		Opinión de la población respecto al pago de coimas o sobornos a la Policía Nacional.	Encuestas de percepción ciudadana. Proética
	Gestión Institucional	Presupuesto asignado en seguridad ciudadana respecto a la población.	Institución policial-Gobierno regional y gobiernos locales
		Relación de policías especializados en investigación criminal respecto a delitos denunciados.	Institución policial. Planes de gobiernos regionales
		Número de Escalafones de la Jerarquía Policial 2018.	Ley Orgánica de la Policía Nacional del Perú
	Relación policía-comunidad	Relación de policías por cada 100 mil habitantes.	Instituto Nacional de Estadística. Planes de gobiernos regionales
		Porcentaje de ciudadanos que han sido víctimas de algún hecho delictivo.	Instituto Nacional de Estadística. Planes de gobiernos regionales.
		Los principales delitos que han sido víctimas la población.	Instituto Nacional de Estadística.
Motivos por la que la población no denuncia haber sido víctima de algún delito.		Instituto Nacional de Estadística.	
Subjetivas	Percepción de inseguridad	Porcentaje de la población que cree que será víctima de un delito durante los próximos 12 meses.	Encuesta de percepción de inseguridad-INEI y privadas.
		Porcentaje de la población que ha tomado alguna medida de seguridad para prevenir la delincuencia.	Encuesta de percepción de inseguridad-INEI y privadas.
		Porcentaje de la población que ha adoptado precauciones o evitar realizar actividades, para protegerse de la delincuencia.	Encuesta de percepción de inseguridad-INEI y privadas.

Fuente: Adaptado de Mohor, A. (2007). Uso de Indicadores para evaluar el Funcionamiento Policial. Documento de Trabajo N° 2. Notas y Experiencias para la Reforma Policial en México. Centro de Estudios en Seguridad en Seguridad Ciudadana-cesc. Universidad de Chile, p.p. 7, 8, 9, Santiago de Chile. Huerta, F. (2014). La Seguridad Ciudadana: Una Mirada Integral. Instituto de Economía y Empresas. Temas de Desarrollo N° 19. Trujillo-Perú, [www.iee.edu.pe](http://www.iee.edu.pe)

Escala y valor-Adaptado	Nivel y Rango-Adaptado
Baja = 1	1= 0 hasta 25 % = Mala
Media = 2	2 = 25 hasta 50 % = Regular
Alta = 3	3= 50 hasta 75 % = Buena
Muy Alta = 4	4= 75 hasta 100% = Muy buena

## ANEXO 4: ENCUESTA CALIDAD DE SERVICIO

### ENCUESTA SOBRE LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN CRIMINAL DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERÚ EN LA REGION DEL CALLAO

La presente encuesta tiene carácter netamente académico. Se orienta a conocer la calidad de la gestión de la investigación criminal de la Policía Nacional del Perú, en la Región del Callao, tomando en cuenta el punto de vista de la policía en su condición de cliente interno. Se garantiza el anonimato de los participantes. En la presente encuesta se usa el modelo SERVQUAL. La encuesta consta de 44 preguntas, con lo que busca conocer las expectativas y las percepciones de los criterios, distribuidas de la siguiente manera: **Elementos tangibles** (declaraciones de 1 a 4), **fiabilidad** (declaraciones de 5 a 9), **capacidad de respuesta** (de 10 a 13), **seguridad** (declaraciones de 14 a 17) y **empatía** (declaraciones de 18 a 22)

#### I. SECCIÓN I: EXPECTATIVAS

**Instrucciones.** Basado en su experiencia como trabajador de la Policía Nacional del Perú en la Región Callao y comparativamente respecto a otras instituciones que brindan servicios especializados para realizar trabajos de investigación criminal, piense por favor, en el tipo de empresa o institución de investigación criminal con la que la usted se sentiría complacido de laborar. Por favor indíquenos, hasta qué punto piensa que un empresa o institución de investigación criminal, deberían tener las características descritas en la declaración. **Si cree, en relación con la idea que usted tiene en mente, que una característica *no esencial* para considerar como excelente a una empresa de investigación criminal, marca una x en el casillero del número 1. Si cree que una característica *es absolutamente esencial* para considerar como excelente a una empresa o institución de investigación criminal, marca en el casillero del número 7. Si sus convicciones al respecto no son tan definitivas, marca una x en los casilleros de los números intermedios.** No hay respuestas correctas o incorrectas; solo nos interesa que nos indique un número que refleje con precisión lo que piensa respecto a las empresas o instituciones de investigación criminal que deberían ofrecer un servicio de excelente calidad.

N°	Preguntas	Calificación						
		Fuertemente En desacuerdo			Fuertemente de acuerdo			
		1	2	3	4	5	6	7
1	Las empresas o instituciones de investigación criminal excelentes tienen equipos de apariencia moderna.							
2	Las instalaciones físicas de la empresa o instituciones de investigación criminal excelentes son visualmente atractivas.							
3	Los trabajadores de la empresa o instituciones de investigación criminal excelentes tienen apariencia pulcra.							
4	En una empresa o institución de investigación criminal excelente, los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, instructivos, catálogos, etc.), son virtualmente atractivos.							
5	En una empresa o institución de investigación criminal excelente, los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, instructivos, catálogos, etc.), son virtualmente atractivos.							
6	Cuando un cliente o usuario tiene un problema, las empresas o instituciones de investigación criminal excelentes muestran un sincero interés en solucionarlo.							
7	Las empresas o instituciones de investigación criminal excelentes realizan bien el servicio por primera vez.							
8	La empresa o institución de investigación criminal excelentes concluyen los servicios en el tiempo prometido.							
9	Las empresa o instituciones de investigación criminal excelentes insisten en mantener registros libres de errores							
10	En una empresa o institución de investigación criminal excelente, los empleados comunican a los clientes o usuarios cuando concluirá la realización del servicio.							
11	En una empresa o institución de investigación criminal excelente, los empleados ofrecen un servicio rápido a sus clientes o usuarios.							
12	En una empresa o institución de investigación criminal excelente, los empleados siempre están dispuestos a ayudar a los clientes o usuarios.							
13	En una empresa o institución de investigación criminal, los empleados nunca están demasiados ocupados para responder a las preguntas de los clientes o usuarios.							

14	El comportamiento de los empleados de las empresas o instituciones criminal excelentes transmite confianza a sus clientes o usuarios.							
15	Los clientes o usuarios de las empresas o instituciones excelentes se sienten seguros en sus transacciones con la organización.							
16	En una empresa o institución de investigación criminal excelente los empleados son siempre amables con los clientes o usuarios.							
17	En una empresa o institución de investigación criminal excelente, los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de sus clientes o usuarios.							
18	Las empresas o instituciones de investigación criminal excelentes dan a sus clientes una atención individualizada.							
19	Las empresas o instituciones de investigación criminal excelentes tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes o usuarios.							
20	Una empresa o institución de investigación criminal excelente tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes o usuarios.							
21	Las empresas o instituciones de investigación criminal excelentes se preocupan por los mejores intereses de sus clientes o usuarios.							
22	Los empleados de las empresas o instituciones de investigación criminal excelentes comprenden las necesidades específicas de sus clientes o usuarios.							

## II. SECCIÓN II: IMPORTANCIA RELATIVA DE LOS FACTORES

**Instrucciones:** En la lista aparecen a continuación cinco características que corresponden a empresas o instituciones de investigación criminal y los servicios que ofrecen. Nos gustaría conocer qué nivel de importancia le atribuye usted a cada una de estas características cuando evalúa la calidad del servicio de una empresa o institución de investigación criminal. Por favor, distribuya 100 puntos entre las cinco características de acuerdo con la importancia que tiene para usted cada característica (cuanto más importante sea para usted una característica más puntos le asignará). Por favor asegúrese de que los puntos que asigne a las cinco características sumen 100.

Preguntas	Calificación (puntos)
1.- Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y material de comunicación que utiliza la empresa.	
2.- Habilidad de la empresa o institución de investigación criminal para realizar el servicio prometido de forma segura y precisa.	
3.- Disposición de la empresa o institución de investigación criminal para ayudar a los clientes o usuarios y darles un servicio rápido.	
4.- Conocimiento y trato amable de los empleados de la empresa o institución de investigación criminal y su habilidad para transmitir un sentimiento de fe y confianza.	
5.- Cuidado, atención individualizada de la empresa o institución de investigación criminal, le da a sus clientes o usuarios.	
<b>TOTAL DE PUNTOS ASIGNADOS</b>	<b>100</b>

De las cinco características señaladas previamente,

¿Cuál es la más importante para usted?, (por favor indique el número de la característica) \_\_\_\_\_

¿Qué característica es la segunda de más importancia para usted? \_\_\_\_\_

¿Cuál es la característica menos importante para usted? \_\_\_\_\_

### III. SECCIÓN III: PERCEPCIONES

**Instrucciones:** El siguiente grupo de declaraciones se refiere a lo que usted piensa sobre la institución de investigación criminal de la Policía Nacional del Perú, de la Región del Callao. Para cada declaración indíquenos, por favor, hasta qué punto considera, que la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú, de la Región del Callao, posee las características descritas, en cada declaración.

También en este caso, **marcar una x en el casillero del número 1 significa que usted está fuertemente en desacuerdo con la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú, de la Región del Callao, que tiene esa característica; y marcar el casillero del número 7 significa que está fuertemente de acuerdo con la declaración. Usted puede marcar una x en cualquiera de los números intermedios que mejor representen sus convicciones al respecto.** No hay respuestas correctas o incorrectas; solo nos interesas que nos indique un número que refleje con precisión la percepción que usted tiene de la División de Investigación Criminal de la Región Callao.

N°	Preguntas	Calificación						
		Fuertemente En desacuerdo			Fuertemente de acuerdo			
		1	2	3	4	5	6	7
1	Los equipos de la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú, de la Región del Callao, tienen la apariencia de ser modernos.							
2	Las instalaciones físicas de la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú, de la Región del Callao, son visualmente atractivas.							
3	Los empleados de la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú, de la Región del Callao, tienen una apariencia pulcra.							
4	Los materiales relacionados con el servicio (folletos, instructivos, catálogos, etc.) que utiliza la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú, de la Región Callao, son visualmente atractivos.							
5	Cuando en la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú, de la Región del Callao, promete hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.							
6	Cuando usted tiene un problema en la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú, de la Región del Callao, muestran un sincero interés en solucionarlo.							
7	En la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú, de la Región del Callao, realizan bien el servicio por primera vez.							
8	En la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú, de la Región Callao, concluyen el servicio en el tiempo prometido.							
9	En la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú, de la Región del Callao, insisten en mantener registros exentos de errores							
10	Los empleados de la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú, de la Región del Callao, informan con precisión a los clientes o usuarios de cuando concluirá cada servicio							
11	Los empleados de la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú, de la Región del Callao, le sirven con rapidez.							

12	Los empleados de la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú, de la Región del Callao, se muestran dispuestos a ayudarlo.							
13	Los empleados de la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú, de la Región del Callao, nunca están demasiado ocupados para responderle a sus preguntas.							
14	El comportamiento de los empleados de la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú, de la Región del Callao, le transmite confianza.							
15	Si usted se siente seguro en sus transacciones con la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú, de la Región del Callao.							
16	Los empleados de la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú, de la Región del Callao, son siempre amables con usted.							
17	Los empleados de la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú, de la Región del Callao, tienen conocimientos suficientes para contestar las preguntas que les hace.							
18	En la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú, de la Región del Callao, le dan una atención individualizada							
19	En la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú, de la Región del Callao, tienen horarios convenientes para todos sus clientes o usuarios.							
20	En la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú, de la Región del Callao, le dan una atención personalizada.							
21	En la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú, de la Región del Callao, se preocupan por sus mejores intereses.							
22	Los empleados de la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú, de la Región del Callao, comprenden sus necesidades específicas.							

## ANEXO 5: FICHA TÉCNICA DE INSTRUMENTO SERVQUAL

### UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

#### FICHA TÉCNICA

➤ **Instrumento:**

Mide la Calidad de Servicio

- **Autor:** Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry. *Calidad Total en la Gestión de Servicios.*

➤ **Nombre del Instrumento**

SERVQUAL- Medición de la Calidad de Servicio

➤ **Procedencia**

Editorial “The Free Press”,1990: A División of Macmillan, Inc-USA- I.S.B.N. en lengua inglesa: 0-02-935701-2

Ediciones Díaz Santos S.A. 1993. Juan Bravo 3-A 28006 Madrid España- I.S.B.N. en lengua española: 978-84-7978-061-6

➤ **Fecha de Construcción**

**1993**

➤ **Adaptación**

- Rodríguez A. *“La escala SERVQUAL para medir la calidad en los servicios públicos en Colombia desde la perspectiva del consumidor”*
- Ibarra, L. y Espinoza, B. (2014). *SERVQUAL, una propuesta metodológica para evaluar la percepción de la calidad.*

➤ **Procedencia**

- Revista EAN N° 44, 2001, vol. n/e, Aut.7, país n/e, Inst.8, Pág. 43; pp.92-106; Escuela de Administración y Negocios, Universidad EAN-Colombia.
- Revista Iberoamericana de Ciencias-ReIbCi, Setiembre 2014, ISSN 2334-2501. Universidad Estatal de Sonora. Hermosillo, México WWW.reibci.org.

➤ **Administración**

Una sola vez en un determinado momento

➤ **Tiempo**

45 minutos

➤ **Aplicación**

Policías de la División de Investigación Criminal de la Región Callao

Para medir la calidad de servicio, se utilizó un cuestionario desarrollado por Rodríguez A. (2001), que adapta un esquema propuesto anteriormente por A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml y Leonard L. Berry (1992). El instrumento presentado por Rodríguez, A. (2001), está compuesta de 4 partes: la primera son las expectativas y está compuesta de 22 preguntas. La segunda son las percepciones y está compuesta de 22 preguntas. La tercera tiene 8 preguntas y se refiere a la importancia relativa de los cinco criterios. La cuarta son los datos sociodemográficos del encuestado.

Las 22 preguntas corresponden a los cinco criterios: elementos tangibles (declaraciones del 1 al 4), fiabilidad (declaraciones del 5 al 9), capacidad de respuesta (declaraciones del 10 al 13), seguridad (declaraciones del 14 al 17) y empatía (declaraciones del 18 al 22).

Con SERVQUAL, para medir la calidad de servicio es necesario calcular diferencia entre las expectativas y las percepciones. Se estima todas las puntuaciones que los encuestados dan a cada uno de los criterios, obteniendo un promedio individual y se multiplica por la jerarquía que cada uno de los encuestados ha determinado. Se suma el total y se saca un promedio por cada criterio de las expectativas y percepciones. Al final se resta por criterio de las expectativas y percepciones y el puntaje promedio obtenido se compara con el puntaje promedio total, para determinar el nivel de cumplimiento o logro de la medición, de acuerdo al barómetro establecido.

Para evaluar el cuestionario se usó la escala de Likert, modificada. De los 7 índices propuestos por Rodríguez A. (2001), 1 2 3 4 5 6 7 (Fuertemente en desacuerdo a fuertemente de acuerdo), estos se ajustan quedan así:

- 1 = Fuertemente en desacuerdo
- 2 = Medianamente en desacuerdo
- 3 = Ligeramente en desacuerdo
- 4 = Ni en desacuerdo ni de acuerdo
- 5 = Ligeramente de acuerdo
- 6 = Medianamente de acuerdo
- 7 = Fuertemente de acuerdo

➤ **Descripción de Escalas**

- **Elementos Tangibles:** mide los aspectos de infraestructura física, estado de los equipos y materiales, presentación de los folletos e instructivos y la apariencia física de los empleados respecto a su aseo y presentación personal.
- **Fiabilidad:** esta escala busca medir la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios.
- **Capacidad de respuesta:** esta escala intenta medir la disposición para ayudar a los usuarios y prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes y solucionar problemas.
- **Seguridad:** esta escala trata de medir el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
- **Empatía:** en esta parte se busca conocer el nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente.

➤ **Escala y baremos de la Variable Calidad de Servicio:**

Escala de Likert	Significado	Rango de porcentaje de satisfacción del cliente
1	Fuertemente en desacuerdo	0 -15
2	Medianamente en desacuerdo	16-30
3	Ligeramente en desacuerdo	31-45
4	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	46-55
5	Ligeramente de acuerdo	56-70
6	Medianamente de acuerdo	71-85
7	Fuertemente de acuerdo	86-100

**Fuente:** Escala y Baremo Adaptado. Ibarra, L. y Espinoza, B. (2014). Servqual, una propuesta metodológica para evaluar la percepción de la calidad. Revista Iberoamericana de Ciencias-ReIbCi, setiembre 2014. ISSN 2334-2501. Universidad Estatal de Sonora. Hermosillo, México. www.ribci.Org.

Para obtener el Índice de Calidad de Servicio se usa la siguiente fórmula:

$$\text{Índice de la calidad del servicio} = \text{Expectativas} - \text{Percepciones}$$

Cuyo resultado se interpreta de acuerdo a la siguiente escala:

Puntuaciones utilizadas en el Modelo Servqual

Puntuación de Servqual: Expectativas del Servicio – Percepción del Servicio		
Puntuación Servqual	= 0	Existe calidad del servicio
Puntuación Servqual	> 0	Existe un excelente o extraordinario nivel del servicio
Puntuación Servqual	< 0	Existe un déficit o falta de calidad (calidad deficiente)

Fuente: a partir de Parasuraman, A., Zeithaml, VA., Berry, LL., “A conceptual model of service quality and Its implications for futuring research”, Journal of Marketing, vol. 49, pp. 41-50, 1985 e Ibarra, L. y Espinoza, B.(2014). Servqual, una propuesta metodológica para evaluar la percepción de la calidad. Revista Iberoamericana de Ciencias-ReIbCi, setiembre 2014. ISSN 2334-2501. Universidad Estatal de Sonora. Hermosillo, México. www.ribci.Org.

### ➤ **Validez**

Para comprobar la validez del Método SERVQUAL, se ha recurrido a una investigación realizada por Cabello, E. y Chirinos, J. (2012), quienes realizaron una investigación denominada *Validación y Aplicabilidad de Encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud*, en la Revista Med.Hered. Pp.88-95, de la Universidad Cayetano Heredia. Para la validación del contenido hicieron las siguientes acciones:

- 1) Prueba piloto en 40 usuarios, 2) Un test de comprensibilidad en 109 usuarios de la consulta externa y 124 del servicio de emergencia, calificando de 0 a 10 el grado de entendimiento de las preguntas y 3) Juicio de 5 expertos con demostrada capacidad y experiencia en el tema para calificar la pertinencia y claridad de las preguntas.
- 2) Para la validación del nuevo constructo, se utilizó el análisis factorial exploratorio por componentes principales, seguido de rotación Varimáx. Se comprobaron los supuestos de aplicación del análisis factorial mediante el índice Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y la prueba de esfericidad de Bartlett (29). Se consideró apropiado un valor entre 0,5 a 1,0 para el índice KMO y significativo un  $p < 0,05$  para la prueba de esfericidad de Bartlett (30). (p.90).

Los resultados obtenidos fueron:

La validación del constructo mostró una medida de adecuación de KMO de 0,975 en la consulta externa y 0,957 en emergencia. La Prueba de esfericidad de Bartlett para ambas encuestas mostró un valor significativo ( $p < 0,001$ ). Los 5 componentes o dimensiones de la calidad: fiabilidad (F), capacidad de respuesta (CR), seguridad (S), empatía (E) y aspectos tangibles (T), explicaron el 88,9 y 92,5% de la varianza de las 22 preguntas de las encuestas en consulta externa y emergencia respectivamente. (p.90)

### ➤ **Confiabilidad**

La confiabilidad del método SERVQUAL, se toma del mismo estudio, mencionado en el acápite 14. Para cual se siguió el mismo procedimiento:

La confiabilidad de la encuesta se exploró mediante la determinación del coeficiente alfa de Cronbach, interpretándose como buena confiabilidad a valores  $> 0,7$  (31).

El alfa de Cronbach mostró un valor de 0,98 tanto para consulta externa como para emergencia.

La aplicación de la prueba piloto, mostró un tiempo promedio de aplicación de la encuesta en 10,6 y 10,3 minutos en consulta externa y emergencia respectivamente. El test de comprensibilidad tuvo un valor promedio de 9,25 de grado de entendimiento de las preguntas en consulta externa y de 9,7 en emergencia. (Cabello, 2012, p.90).

## ANEXO 6: FUENTES DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA PARA MEDIR LA VALIABLE GESTIÓN POLICIAL DEL DELITO

Indicador	Fuente	Calificación
Delitos Denunciados por cada 100,000 habitantes	Informe Técnico N° 4, de julio 2018 y N° 6 de noviembre 2018. Estadísticas de Seguridad Ciudadana del Instituto Nacional de Estadística e Informática. Dirección Regional de la Policía Nacional del Perú-Callao (2018). Incidencia delictiva de las Comisarías de La REG-POL-Callao 2018.	
Tasa Anual de Delitos Contra la vida, el Cuerpo y la Salud, por cada 100 mil habitantes	Informe Técnico N° 4 (julio 2018) y N° 6 (noviembre 2018). Estadísticas de Seguridad Ciudadana del Instituto Nacional de Estadística e Informática. Dirección Regional de la Policía Nacional del Perú-Callao (2018). Incidencia delictiva de las Comisarías de La REG-POL-Callao 2018	
Detenidos por tipo de delitos Nacional, Lima Metropolitana y Callao 2017-2018	Informe Técnico N° 4 (julio 2018) y N° 6 (noviembre 2018). Estadísticas de Seguridad Ciudadana del Instituto Nacional de Estadística e Informática. Pp. 92	
Porcentajes de detenidos respecto del total de delitos denunciados, 2017-2018	Informe Técnico N° 4 (julio 2018) y N° 6 (noviembre 2018). Estadísticas de Seguridad Ciudadana del Instituto Nacional de Estadística e Informática. Dirección Regional de la Policía Nacional del Perú-Callao (2018). Incidencia delictiva de las Comisarías de La REG-POL-Callao 2018	
Porcentaje de Policías Dedicados a labores Preventivas/ investigativas, 2018	Cuadro adaptado: Policía Nacional del Perú (2018): Región Policial Callao; situación de personal de oficiales y suboficiales.	
Condiciones de personal y logísticos para el desarrollo de las actividades de investigación 2018	Informe N° 101-2018-REGPOL-CALLAO/DIVINCRI-CALLAO (enero-junio 2018)	
Tasa Anual de sanciones a policías de la Región Callao, por medidas disciplinarias 2018	Policía Nacional del Perú (2018): Región Policial Callao. Situación de personal de oficiales y suboficiales.	
Opinión de la Población Respecto al Desempeño de la Policía Nacional del Perú, 2018	Lima Como Vamos: Observatorio Ciudadano (2018). Encuesta Lima Como Vamos 2018. IX Informe de Percepción de Vida en Lima y Callao.	
Opinión de la población respecto al pago de coimas o sobornos a la Policía Nacional, 2017	Proetica (2017): Capítulo Peruano de Transparencia Internacional. Décima encuesta nacional sobre percepciones de corrupción; setiembre 2017, p.27	
Presupuesto asignado en seguridad ciudadana respecto a la población nacional y regional 2017	Ministerio del Interior (2018). Observatorio Nacional de Seguridad de Ciudadana. Inversión en Seguridad Ciudadana, p.5. Comité de Seguridad Ciudadana CORESEC-Callao (2018). Plan Regional de Seguridad ciudadana de la Región Callao 2018. El Instituto de Defensa Legal-IDL (2017). Informe Anual 2017: Seguridad ciudadana, una nueva oportunidad para la seguridad Ciudadana (p.147).	
Policías especializados en investigación criminal respecto a delitos denunciados 2018	Informe Técnico N° 4 (julio 2018) y N° 6 (noviembre 2018). Estadísticas de Seguridad Ciudadana del Instituto Nacional de Estadística e Informática. Dirección Regional de la Policía Nacional del Perú-Callao (2018). Incidencia delictiva de las Comisarías de La REG-POL-Callao 2018. Municipalidad de Lima	

	Metropolitana (2018). Plan de Seguridad Ciudadana de Lima Metropolitana 2018. Gerencia de Seguridad Ciudadana: CORESEC Lima Metropolitana 2018.	
Número de Escalafones de la Jerarquía Policial, 2018.	Decreto Legislativo 1149, ley de carrera y situación del personal de la Policía Nacional del Perú, publicado en el diario oficial El Peruano, p.480537	
Relación de Policías por cada 100 mil habitantes al 2018.	Adaptado de Municipalidad de Lima Metropolitana (2018). Plan de Seguridad Ciudadana de Lima Metropolitana 2018. Gerencia de Seguridad Ciudadana: CORESEC Lima Metropolitana. Dirección Regional de la Policía Nacional del Perú-Callao (2018). Incidencia delictiva de las Comisarías de La REG-POL-Callao 2018. Informe Técnico N° 4 (julio 2018) y N° 6 (noviembre 2018). Estadísticas de Seguridad Ciudadana del Instituto Nacional de Estadística e Informática	
Porcentaje de ciudadanos que han sido víctimas de algún hecho delictivo, según ciudades de más 20 mil habitantes.	Adaptado de Informe Técnico N° 6 (noviembre 2018). Estadísticas de Seguridad Ciudadana del Instituto Nacional de Estadística e Informática, p.73	
Los principales delitos que han sido víctimas la población, según ciudades de más de 20 mil habitantes, por cada 100 ciudadanos	Adaptado de Informe Técnico N° 6 (noviembre 2018). Estadísticas de Seguridad Ciudadana del Instituto Nacional de Estadística e Informática, p.75	
Motivos por la que la población no denuncia haber sido víctima de algún delito: semestre mayo- octubre 2018.	Adaptado de Informe Técnico N° 6 (noviembre 2018). Estadísticas de Seguridad Ciudadana del Instituto Nacional de Estadística e Informática, p.6	
Porcentaje de la población que cree que será víctima de un delito durante los próximos 12 meses: mayo-octubre 2017/mayo-octubre 2018.	Adaptado de Informe Técnico N° 6 (noviembre 2018). Estadísticas de Seguridad Ciudadana del Instituto Nacional de Estadística e Informática, p.59	
Porcentaje de la población que ha tomado alguna medida de seguridad para prevenir la delincuencia.	Adaptado de Informe Técnico N° 6 (noviembre 2018). Estadísticas de Seguridad Ciudadana del Instituto Nacional de Estadística e Informática, p.54.	
Porcentaje de la población que ha adoptado precauciones o evitar realizar actividades, para protegerse de la delincuencia.	Adaptado de Informe Técnico N° 6 (noviembre 2018). Estadísticas de Seguridad Ciudadana del Instituto Nacional de Estadística e Informática, p.66	

Escala y valor-Adaptado	Nivel y Rango-Adaptado
Baja = 1	1= 0 hasta 25 % = Mala
Media = 2	2 = 25 hasta 50 % = Regular
Alta = 3	3= 50 hasta 75 % = Buena
Muy Alta = 4	4= 75 hasta 100% = Muy buena