



ORIGINAL

Quality of service and user satisfaction of a police station in a district of northern Lima

Calidad de servicio y satisfacción del usuario de una comisaría en un distrito de Lima Norte

Yanko Yoshitaro Vilca Malaver¹, Brian Andreé Meneses Claudio¹  , Jorge Arturo Zapana Ruiz¹

¹Universidad Tecnológica del Perú. Perú.

Citar como: Vilca Malaver YY, Meneses Claudio BA, Zapana Ruiz JA. Quality of service and user satisfaction of a police station in a district of northern Lima. Southern Perspective / Perspectiva Austral 2024; 2:20. <https://doi.org/10.56294/pa202420>.

Recibido: 20-10-2023

Revisado: 03-12-2023

Aceptado: 28-02-2024

Publicado: 29-02-2024

Editor: Misael Ron 

ABSTRACT

The situation about the attention people receive in the police stations of our country is poor, many users go to these waiting to be attended by police officers after some event or other need, but what they receive is an unfair and degrading treatment, which is why the research seeks to determine the relationship between the quality of service and the user satisfaction of a police station in a district of Lima Norte, 2023. The type of the research is basic, correlative research, cross-sectional, which is applied to a sample of 81 users who are studied through a survey, having as results that talking about quality of service a 43,2 % of the respondents said it was low, a 39,5 % considered it medium and only a 17,3 % considered it high, while regarding user satisfaction, the 53,1 % of the respondents considered it low, a 30,9 % considered it medium and only 16 % considered it high, then the Rho Spearman coefficient is applied to establish the correlation, having as result a degree of significance of 0,001, so the existence of a relationship between quality service and user satisfacción is corroborated, also a coefficient of 0,814 is obtained, which indicates a direct and high correlation between the variables, this is because if users receive a bad attention by the police in the police station, the user satisfaction about the service will be equally bad.

Keywords: Quality of Service; User Satisfaction; Empathy; Expectations; Perceived Performance.

RESUMEN

La situación sobre la atención que reciben las personas en las comisarías de nuestro país es deficiente, muchos usuarios acuden a estas esperando ser atendidos por el personal policial luego de algún acontecimiento u otra necesidad, pero lo que reciben es un trato injusto y denigrante, es por esto que la investigación busca determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de una comisaría de un distrito de Lima Norte, 2023. La investigación es de tipo básica, alcance correlacional, corte transversal, el cual se aplica a una muestra de 81 usuarios los cuales son estudiados mediante una encuesta, obteniendo como resultado que en cuanto a la calidad de servicio un 43,2 % de los encuestados indicaron que era bajo, un 39,5 % consideraron que era medio y solo un 17,3 % lo consideraron como alto, mientras que respecto a la satisfacción del usuario, el 53,1 % de los encuestados consideraron que era bajo, un 30,9 % consideraron que era medio y solo un 16 % lo consideraron como alto, es así como se aplica el coeficiente de Rho Spearman para establecer la correlación, obteniendo así un grado de significancia de 0,001, por lo que se corrobora la existencia de una relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, además se obtiene un coeficiente de 0,814, lo que indicia una correlación directa y alta entre las variables, esto es debido a que si los usuarios reciben una mala atención por parte de la policía dentro de las comisarías, la satisfacción de los usuario respecto al servicio será de igual forma mala.

Palabras clave: Calidad de Servicio; Satisfacción del Usuario; Empatía; Expectativas; Rendimiento Percibido.

INTRODUCCIÓN

Dentro de Estados Unidos uno de los servicios más importantes que brinda el estado a los ciudadanos es el de su seguridad, puesto que este país es uno de los más poblados del mundo y a su vez concurrido, por lo que este servicio público dentro del país debe ser uno de los mejores desarrollados, pero la realidad es otra ya que Washburn⁽¹⁾ mediante una encuesta realizada por el Washington Post y ABC News redacta un artículo en Forbes el cual se señala que de 1000 estadounidenses encuestados, el 61 % de las personas encuestadas consideran que el cuerpo de policías no está debidamente capacitada para ejercer sus funciones debido al exceso de brutalidad con la que actúan, y de la misma forma, con una encuesta de Gallup del 2022,⁽²⁾ el artículo señala que de esa encuesta el 55 % de americanos adultos encuestados no confían en sus departamentos de policía, lo cual es un 3 % más desde la misma encuesta realizada en el 2020,⁽³⁾ todo esto generado por los acontecimientos que se dan en el país por diferentes razones como sería: los continuos abusos por parte de la policía independientemente del color de piel de la persona que detengan, la gran autoridad con la que cuentan los policías en sus estados correspondientes pudiendo utilizar la fuerza en cualquier momento y a veces sin ser razonables, por lo que todo esto cala dentro de la sociedad estadounidense y más que seguro, hace que las percepciones de las personas hacia este servicio público se considere como poco confiable.^(4,5)

A nivel regional, tenemos a nuestro país vecino Ecuador, el cual desafortunadamente en sus servicios públicos en cuanto a seguridad está perdiendo confianza por parte de sus ciudadanos los últimos meses por toda la inseguridad que se está suscitando en el país, es así como Anrango et al.⁽⁶⁾ en su artículo menciona que un informe realizado por Latinobarómetro en el año 2021,⁽⁷⁾ 3,4 de cada 10 ecuatorianos confía en la policía ecuatoriana, eso quiere decir que el 66 % de las personas encuestadas esta insatisfecha con el servicio público ofrecido por dicha institución, esto es debido a que las personas consideran que la capacidad de respuesta por parte de los oficiales al momento de solicitar su ayuda es tardía, así como también que los oficiales son altamente corruptibles y pueden ser coimeados para que una persona pueda evitar algún tipo de sanción, también señala que la mayoría de estas opiniones se dan por parte de personas que no han tenido contacto con el servicio policial, sino que tienen esa expectativa por anécdotas de personas de su alrededor, haciendo que dichas expectativas sean negativas hacia la institución.^(8,9)

En cuanto al nivel nacional, el servicio de seguridad pública que nos brinda la policía nacional tiene un mal concepto por parte de los ciudadanos por razones como: el abuso de autoridad por parte de los agentes de la paz, actos delincuenciales cometidos por las propias autoridades, entre otras cosas, Fuentes Vilca⁽¹⁰⁾ mediante una investigación que realizó en Cuzco y Juliaca en donde se percató que en Cuzco un 55 % de personas encuestadas sintieron que sus expectativas no fueron cubiertas en cuanto a la atención en los servicios que brinda la Policía Nacional, mientras que en Juliaca se obtuvo un porcentaje de 71,54 % de pobladores que opinaba lo mismo, esto se debe a la poca empatía con la que los oficiales atienden a las personas que acuden a los puestos policiales, así como el poco respeto que tienen las autoridades hacia con la población, lo que provoca niveles altos de insatisfacción por parte de los ciudadanos al momento de acudir a solicitar ayuda en estas instituciones públicas.^(11,12,13,14)

A nivel local, el Instituto Nacional de Estadística e Informática⁽¹⁵⁾ establece en su informe hecho entre los meses de Enero y Marzo de dicho año que en los Olivos se han detenido a 611 personas por haber cometido un delito, ya sea contra la seguridad pública, contra la vida, el cuerpo y la salud, contra el patrimonio u otros, por lo que posiciona al distrito dentro de los cinco distritos con mayores detenidos en Lima Metropolitana por la comisión de algún delito, gracias a esto podemos inferir que Los Olivos es uno de los distritos con más inseguridad en Lima Norte, lo que nos indica que el servicio de seguridad pública que está dando el estado no es para nada bueno, muertes, robos y secuestros son escenarios que se dan día a día en el distrito, a eso sumémosle que cuando sucede algo ilícito y nos comunicamos con la policía, su tiempo de respuesta es muy lento, horas después de lo sucedido aparecen en la escena o incluso cuando van a realizar la denuncia correspondiente a las comisarias, la poca empatía de los efectivos policiales al momento de atender a los afectados nos hace preguntarnos si de verdad les interesa realizar su labor el cual es pagado por el impuesto de todos los ciudadanos, esto acarrea que cuando nos sucede algo malo simplemente preferimos dejarlo pasar porque sabemos que la policía no hará nada, haciendo que la perspectiva que tenemos de dicho servicio sea una de las peores tanto en nuestro distrito como en nuestro país.

MÉTODOS

La presente investigación es de tipo básica debido a que se va a expandir el conocimiento acerca de la calidad de servicio que brindan los funcionarios de una comisaría de lima norte, así como la satisfacción de los usuarios que acuden a solicitar los servicios, es así que Dr. B.R. Ambedkar Open University⁽¹⁶⁾ señala que una investigación básica es aquella que en la que se recopilan datos para mejorar el conocimiento, la cual es la motivación principal de esta, este tipo de investigación no crea ni inventa algo nuevo y solo se limita a determinar un hecho simple.

El alcance de la investigación es correlacional puesto que determina la relación que existe entre la variable

de calidad de servicio y la satisfacción del usuario, ante esto Wubante⁽¹⁷⁾ indica que el estudio correlacional se realiza para describir y medir el grado de relación entre dos o más variables y que existen tres tipos de esta, la positiva en la cual si una variable aumenta la otra también lo hace, y si esta disminuye la otra también disminuye, la negativa en la cual si una variable aumenta la otra disminuye y viceversa y por último la sin correlación en donde el cambio en una variable no necesariamente va a provocar el cambio en la otra. De la misma forma, Ramos Galarza⁽¹⁸⁾ menciona que dentro de una investigación correlacional se utilizara procesos estadísticos inferenciales para poder comparar el resultado de cada variable que se está estudiando, esto con el objetivo de que los resultados sean beneficiosos para describir la realidad de la población.

El diseño del presente estudio es no experimental, ya que solo se limitará a observar el cómo se comportan las variables dentro del contexto del estudio y no se interferirá en estas, por su parte Navarro⁽¹⁹⁾ informa que este diseño de investigación se da cuando el investigador no tiene el control del experimento, debido a que no se puede o no se debe someter a las personas que se estudian a órdenes, pues sería poco éticos y se estaría manipulando los resultados.

El corte es transversal porque la recolección de los datos se realiza dentro de un momento específico en el tiempo, que en este caso es el año 2023, de ahí que Zangirolami et al.⁽²⁰⁾ establecen que este tipo de corte en las investigaciones se realizan para recolectar información, datos o materiales espontáneamente en un momento dado, lo que permite la observación directa del investigador y así poder llegar a conclusiones sólidas, en sus palabras es cómo tomar una fotografía de la parte que te interesa de una película y no verla completa.

El método que se utiliza es el hipotético deductivo dado que se plantea una hipótesis y se realiza un estudio de campo para corroborar si lo planteado es correcto o no, generando conclusiones a través de los resultados que se obtiene, por esa razón Nizomiddin Maxmasaitovich⁽²¹⁾ explica que el método hipotético deductivo se trata sobre la creación de un sistema de hipótesis las cuales podrán ser refutadas o aprobadas, por lo que gracias a esto se extraerán conclusiones sobre hechos empíricos, y a consecuencia de esto dichas conclusiones tendrán un carácter probabilístico.

Sobre el enfoque que se emplea es el cuantitativo pues se recolectan datos para analizarlos, los cuales se plasman en tablas para de esa forma analizar la relación entre las variables, por lo tanto Pawar⁽²²⁾ indica que las investigaciones cuantitativas se ocupan de los números y las cantidades para describir un evento y respaldar una hipótesis, por lo que su objetivo es recolectar datos numéricos mediante una investigación empírica sistemática de fenómenos, para analizarlos mediante técnicas estadísticas y así explicar su relación. Asimismo, un estudio indica que la importancia del enfoque cuantitativo radica en que este va a describir, explicar y predecir el comportamiento de las variables mediante su estudio, es por esto por lo que se tiene que ser muy cuidadoso al momento de recolectar su información ya que gracias a esto se dará un análisis y posteriormente su interpretación.

La población determinada para la investigación es la de 100 ciudadanos que son el promedio que acuden a sentar su denuncia o a solicitar algún servicio dentro de una comisaría de Lima norte en rango del horario de las 8 am hasta las 5 pm, ante esto Pantoja et al.⁽²³⁾ señalan que la población es un conjunto que pueden ser cosas, personas, animales, hechos, entre otros, que se procederán a estudiar y para esto se debe delimitar dicha población por medio de características de contenido lugar y tiempo. Para la muestra se utilizó la fórmula estadística del muestreo para población finita, aplicando el 95 % de nivel de confianza y un 5 % de margen de error, obteniendo una muestra de 81 ciudadanos los cuales serán estudiados, así Matos et al.⁽²⁴⁾ señalan que la muestra es solo una parte del total de nuestra población o también considerado como un subconjunto de unidades elementales que contiene las mismas características de la población y se les representa mediante la letra minúscula "n". El tipo de muestreo es el probabilístico aleatorio simple ya que todos los ciudadanos que hayan sido atendidos en una comisaría de Lima norte tienen la misma posibilidad de ser escogidos para realizar la encuesta y desarrollar la investigación, por ello Noor et al.⁽²⁵⁾ indican que este tipo de muestreo se utiliza mayormente en los estudios cuantitativos, sirve para estudiar a poblaciones que tienen características homogéneas y su ventaja es que garantiza una probabilidad imparcial, representativa e igualitaria de la población.

La técnica que se aplica es la encuesta puesto que los datos se recolectan gracias a un estudio de opinión presencial dirigido a la calidad de servicio y a la satisfacción para de esa forma conocer la opinión que tiene la gente que se atiende en una comisaría, por ende Arias González⁽²⁶⁾ menciona que la encuesta es una herramienta que está enfocada hacia persona y que se utiliza para recolectar información acerca de las opiniones, comportamientos o percepciones de estas, obteniendo dichos datos mediante la interrogación al encuestado. El instrumento utilizado es el cuestionario, ya que la encuesta está construida en base a preguntas sobre la capacidad de respuesta, la empatía, la fiabilidad, el nivel de satisfacción, las expectativas y el rendimiento percibido, así pues estudios indican que este instrumento es un método de recolección de datos que se da mediante un interrogatorio y se utiliza para obtener información sobre las variables que se están investigando y puede aplicarse tanto en forma presencial como en forma virtual. La escala que se utiliza en la investigación es la de Likert de tipo de frecuencia, ya que se mediante la escala del 1 al 5 (nunca a muy frecuentemente) se

evalúa el servicio prestado por los colaboradores de una comisaría, de manera que Matas Terron señala que este tipo de instrumento se trata de una colección de ítems en los cuales la mitad está de acuerdo con lo que se va a medir y la otra mitad está en contra, acompañados de una valoración ordinal, incluye un punto medio que es neutral los cuales los de la izquierda son de desacuerdo y los de la derecha son de acuerdo.

De la misma forma, se adapta el cuestionario de un trabajo previo con la mismas variables de Gonzales Castañeda⁽²⁷⁾ el cual tiene por nombre “Relación entre calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, 2022”, dentro de esta investigación el autor considera 5 de las 6 dimensiones del presente trabajo, los cuales son: la capacidad de respuesta, la empatía, la fiabilidad, las expectativas y el rendimiento percibido, siendo responsabilidad del autor y su valor agregado de este trabajo la creación del cuestionario para la dimensión del nivel de satisfacción.

Para poder iniciar con la recolección de datos, se tuvo que realizar y presentar un solicitud en mesa de partes de la comisaría para tener autorización de parte del comisario para empezar con la encuesta en los exteriores de su infraestructura, obtenido el permiso, se aborda a los ciudadanos al momento de salir de la comisaría para solicitarle llenar la encuesta de la investigación, si este acepta se procede a entregarle un lapicero y una hoja de la encuesta para que pueda rellenar los campos de esta que posteriormente se almacenaran en una base de datos.

En primero lugar, se recolectan los datos de la encuesta presencial realizada a la cantidad de la muestra especificada, luego se recopilan todos los datos y se trasladan a un base de datos en el programa de Excel, posterior a esto, los datos son cargados en el programa SPSS para la realización del análisis estadístico, es así como se aprueba o desaprueba las hipótesis planteadas dentro de la presente investigación.

Se respeta la confidencialidad de las personas encuestadas ya que no se necesita tomar información privada de estas, así mismo se siguieron las normas establecidas de APA 7ma edición, y se cumple con los lineamientos de porcentaje de Turnitin que establece la Universidad Tecnológica del Perú el cual es el de 20 %, por último, todo lo desarrollado en el presente trabajo está respaldado y validada por autores tanto nacionales como internacionales.

RESULTADOS

Una vez obtenido el resultado de los 81 usuarios que fueron atendidos en una comisaría de un distrito de Lima Norte, se aplica el Alfa de Cronbach a las variables para verificar que el instrumento que se está utilizando es confiables, por lo que se sube la base de datos al programa SPSS y se calcula el alfa.

| Calidad de Servicio | | Satisfacción del Usuario | |
|---------------------|----------------|--------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos | Alfa de Cronbach | N de elementos |
| 0,972 | 15 | 0,976 | 15 |

Para que un instrumento sea válido, su puntaje en el Alfa de Cronbach debe ser mayor a 0,75, es así como gracias al programa SPSS se observa que el puntaje obtenido para la variable Calidad de servicio es de 0,972 y para la variable Satisfacción del Usuario es de 0,976, por lo que el instrumento es bueno para medir las dos variables.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Bajo | 35 | 43,2 |
| Medio | 32 | 39,5 |
| Alto | 14 | 17,3 |
| Total | 81 | 100 |

Como se puede apreciar en la tabla 1, 35 (43,2 %) usuarios que acuden a la comisaría, consideran que la calidad de servicio es baja, esto se debe a que los efectivos policiales no están realizando sus actividades adecuadamente, no resuelven problemas rápido, no los tratan con empatía y por consiguiente las personas no confían la labor de los efectivos policiales, 32 (39,5 %) usuarios consideran que el servicio brindado no es bueno ni malo y tan solo 14 (17,3 %) consideran que la comisaría realiza sus funciones de una manera en la que el ciudadano salga contento con la atención que recibió dentro de la institución.

| | Capacidad de respuesta | | Empatía | | Fiabilidad | |
|-------|------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | Frecuencia | Porcentaje | Frecuencia | Porcentaje |
| Bajo | 40 | 49,4 | 36 | 44,4 | 37 | 45,7 |
| Medio | 24 | 26,9 | 30 | 37,0 | 27 | 33,3 |
| Alto | 17 | 21,0 | 15 | 18,5 | 17 | 21,0 |
| Total | 81 | 100 | 81 | 100 | 81 | 100 |

En cuanto a la dimensión de capacidad de respuesta, se aprecia en la tabla 3 que 40 (49,4 %) usuarios consideran que es baja, eso se debe a que los efectivos policiales no resolvían las necesidades de los usuarios que acudían a la comisaría ni tampoco mostraban interés por ayudarlos a resolverlos, por lo que eran calificados como bajo, 24 (29,6 %) usuarios consideraron que no fue ni buena ni mala y 17 (21 %) usuarios consideraron que era alta debido a que fueron muy pocas personas que si salieron contentas con la atención recibida. Respecto a la dimensión empatía, según la tabla 3, 36 (44,4 %) usuarios de la muestra indicaron que era baja, ya que los efectivos policiales no mostraban empatía al momento de la atención y a su vez lo policías no comprendían realmente sus necesidades, 30 (37 %) usuarios indicaron que la empatía en la atención fue regular y solo 15 (18,5 %) usuarios lo consideraron como alta ya que fueron muy empáticos al momento de la atención. Por último, la dimensión de fiabilidad alcanzó una cantidad de 37 (45,7 %) usuarios en el nivel bajo, ya que los efectivos policiales cometían errores al momento de brindar el servicio, no brindaban información clara y no daban la atención en los tiempos establecidos, 27 (33,3 %) lo puntuaron como medio y 17 (21 %) usuarios como alto puesto que recibieron una atención oportuna y los efectivos fueron claros al momento de ofrecer el servicio a los usuarios.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Bajo | 43 | 53,1 |
| Medio | 25 | 30,9 |
| Alto | 13 | 16,0 |
| Total | 81 | 100 |

Referente a la variable satisfacción del usuario, la tabla 4 demuestra que en cuanto a la satisfacción de los usuarios que acuden a una comisaría de Lima Norte, 43 (53,1 %) usuarios consideraron que es bajo debido a que salen insatisfechos con la atención de los efectivos policiales, no cumplen con sus expectativas de recibir una buena atención por parte del personal policial, lo que genera una evaluación propia como negativa, 25 (30,9 %) usuarios consideran que su satisfacción no fue ni alta ni baja y solo 13 (16 %) usuarios salen satisfechos de la comisaria por el servicio ofrecido por parte de los efectivos policiales.

| | Nivel de satisfacción | | Expectativas | | Rendimiento percibido | |
|-------|-----------------------|------------|--------------|------------|-----------------------|------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | Frecuencia | Porcentaje | Frecuencia | Porcentaje |
| Bajo | 42 | 51,9 | 44 | 54,3 | 44 | 54,3 |
| Medio | 19 | 23,5 | 24 | 29,6 | 21 | 25,9 |
| Alto | 20 | 24,7 | 13 | 16,0 | 16 | 19,8 |
| Total | 81 | 100 | 81 | 100 | 81 | 100 |

Sobre la dimensión de nivel de satisfacción, la tabla 5 señala que 42 (51,9 %) usuarios lo consideran bajo, esto se debe a que ellos se sienten muy insatisfechos con la calidad de servicio brindado por los policías al no atenderles de una manera correcta y no satisfacer sus necesidades en cuanto a lo que solicitan, 19 (23,5 %) usuarios lo consideran medio y en solo este caso el nivel alto lo supera con 20 (24,7 %) usuarios que se sintieron satisfechos con la atención, pero igualmente sigue siendo un porcentaje muy bajo. Con relación a la dimensión expectativas, la tabla 5 indica que 44 (54,3 %) usuarios lo consideran bajo debido a que la experiencia de estos dentro de la comisaria fue muy mala, lo que ocasiona que se generen comentarios muy negativos acerca de

la atención, convirtiéndose en terceras personas que se refieren mal acerca de la institución y recomiendan ya no acudir a esta en caso de que se necesite, 24 (29,6 %) usuarios lo consideran como un nivel medio y solo 13 (16 %) usuarios lo consideran alto, dando a entender que su experiencia en la comisaría fue óptima y que reciben buenos comentarios acerca de la atención en dicha institución. Para concluir, la dimensión rendimiento percibido según la tabla 5 obtuvo una cantidad de 44 (54,3 %) en el nivel bajo, puesto que el punto de vista de las personas fue negativo porque el desempeño de los efectivos policiales no fue acorde a lo que se supone que debería de ser al momento de recibir un servicio por parte de un funcionario público, 21 (25,9 %) usuarios ubican esta dimensión en el nivel medio y 16 (19,8 %) usuarios lo calificaron como alto ya que según ellos el desempeño de los efectivos policiales fue el adecuado por lo que sus puntos de vistas se vuelven positivos.

Resultados Correlacionales

Hipótesis general: la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de una comisaría en un distrito de Lima Norte, 2023.

| Correlaciones | | | Calidad de Servicio | Satisfacción del Usuario |
|-----------------|-----------------------------------|-----------------------------|---------------------|--------------------------|
| Rho de Spearman | Variable Calidad de Servicio | Coefficiente de correlación | 1,000 | 0,814** |
| | | Sig. (bilateral) | | <0,001 |
| | | N | 81 | 81 |
| | Variable Satisfacción del Usuario | Coefficiente de correlación | 0,814** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | <0,001 | |
| | | N | 81 | 81 |

H0 = La calidad de servicio no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de una comisaría en un distrito de Lima Norte, 2023.

H1 = La calidad de servicio si se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de una comisaría en un distrito de Lima Norte, 2023.

Como muestra la tabla 6, la correlación de Rho Spearman muestra un resultado de 0,814 entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, señalando que dicha correlación es alta y significativa, ya que, al tener una calidad de servicio en nivel bajo, se obtiene que el nivel de satisfacción del usuario también es bajo.

La tabla 6 demuestra como resultado que el grado de significancia es <0,001, considerando que para aprobar la hipótesis dicho grado debe ser menor de 0,005, se entiende que la hipótesis general se aprueba, por lo que la calidad de servicio si se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de una comisaría en un distrito de Lima Norte, 2023.

Hipótesis específica 1: la capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de una comisaría en un distrito de Lima Norte, 2023.

| Correlaciones | | | Capacidad de Respuesta | Satisfacción del Usuario |
|-----------------|-----------------------------------|-----------------------------|------------------------|--------------------------|
| Rho de Spearman | Variable Capacidad de Respuesta | Coefficiente de correlación | 1,000 | 0,783** |
| | | Sig. (bilateral) | | <0,001 |
| | | N | 81 | 81 |
| | Variable Satisfacción del Usuario | Coefficiente de correlación | 0,783** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | <0,001 | |
| | | N | 81 | 81 |

H0 = La capacidad de respuesta no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de una comisaría en un distrito de Lima Norte, 2023.

H1 = La capacidad de respuesta si se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de una

comisaría en un distrito de Lima Norte, 2023.

Como muestra la tabla 7, la correlación de Rho Spearman muestra un resultado de 0,783 entre la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, señalando que dicha correlación es alta y significativa, ya que, al tener una dimensión de capacidad de respuesta en nivel bajo, se obtiene que el nivel de satisfacción del usuario también es bajo.

La tabla 7 demuestra como resultado que el grado de significancia es $<0,001$, considerando que para aprobar la hipótesis dicho grado debe ser menor de 0,005, se entiende que la hipótesis específica 1 se aprueba, por lo que la capacidad de respuesta si se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de una comisaría en un distrito de Lima Norte, 2023.

Hipótesis específica 2: la empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de una comisaría en un distrito de Lima Norte, 2023.

| Correlaciones | | | Dimensión Empatía | Satisfacción del Usuario |
|-----------------|-----------------------------------|-----------------------------|-------------------|--------------------------|
| Rho de Spearman | Variable Dimensión Empatía | Coefficiente de correlación | 1,000 | 0,825** |
| | | Sig. (bilateral) | | $<0,001$ |
| | | N | 81 | 81 |
| | Variable Satisfacción del Usuario | Coefficiente de correlación | 0,825** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | $<0,001$ | |
| | | N | 81 | 81 |

H0 = La empatía no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de una comisaría en un distrito de Lima Norte, 2023.

H1 = La empatía si se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de una comisaría en un distrito de Lima Norte, 2023.

Como muestra la tabla 8, la correlación de Rho Spearman muestra un resultado de 0,825 entre la dimensión de empatía y la satisfacción del usuario, señalando que dicha correlación es alta y significativa, ya que al tener una dimensión de empatía que se posiciona según la investigación en un nivel bajo, se tiene como consecuencia que el nivel de satisfacción del usuario también se ubica en un nivel bajo.

La tabla 8 demuestra como resultado que el grado de significancia es $<0,001$, considerando que para aprobar la hipótesis dicho grado debe ser menor de 0,005, se entiende que la hipótesis específica 2 se aprueba, por lo que la empatía si se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de una comisaría en un distrito de Lima Norte, 2023.

Hipótesis específica 3: la fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de una comisaría en un distrito de Lima Norte, 2023

| Correlaciones | | | Dimensión Fiabilidad | Satisfacción del Usuario |
|-----------------|-----------------------------------|-----------------------------|----------------------|--------------------------|
| Rho de Spearman | Variable Dimensión Fiabilidad | Coefficiente de correlación | 1,000 | 0,805** |
| | | Sig. (bilateral) | | $<0,001$ |
| | | N | 81 | 81 |
| | Variable Satisfacción del Usuario | Coefficiente de correlación | 0,805** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | $<0,001$ | |
| | | N | 81 | 81 |

H0 = La fiabilidad no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de una comisaría en un distrito de Lima Norte, 2023.

H1 = La fiabilidad si se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de una comisaría en un distrito de Lima Norte, 2023.

Como muestra la tabla 9, la correlación de Rho Spearman muestra un resultado de 0,805 entre la dimensión de fiabilidad y la satisfacción del usuario, señalando que dicha correlación es alta y significativa, ya que al tener una dimensión de fiabilidad que se encuentra en el nivel bajo, se tiene como consecuencia que el nivel de satisfacción del usuario también se posicionará en un nivel bajo.

La tabla 9 demuestra como resultado que el grado de significancia es $<0,001$, considerando que para aprobar la hipótesis dicho grado debe ser menor de 0,005, se entiende que la hipótesis específica 3 se aprueba, por lo que la fiabilidad si se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de una comisaría en un distrito de Lima Norte, 2023.

DISCUSIÓN

Acorde a la investigación, el presente trabajo concluye que si existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de una comisaría en un distrito de Lima Norte 2023, teniendo como resultado un grado de significancia de 0,001 y un coeficiente de correlación 0,814, especificando una relación alta entre las variables, esto se debe a que cuando las personas reciben una atención mala dentro de la institución, su satisfacción acerca de la atención recibida automáticamente también pasa a ser mala o baja, confirmando que la relación entre estas dos variables es directa, todo esto gracias a las encuestas utilizadas para recolectar las diferentes opiniones de las personas que utilizaron los servicios de la comisaría. (28,29,30,31) Asimismo, Vilca et al. (32) señalan que en su investigación las variables tanto de calidad de servicio y satisfacción del cliente tienen un vínculo directo moderado entre dichas variables teniendo un grado de significancia de 0,000 y un coeficiente de Rho Spearman de 0,597, información que se corrobora gracias a los datos recolectados por su encuesta aplicada demostrando que las personas reciben una atención media por parte de los trabajadores en el banco, por lo que lo que los clientes salen medio satisfechos con el servicio de atención recibido. (33,34,35) De la misma forma, Arévalos Marcos (36) menciona en su investigación que hay una relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción dentro del hospital en el que se lleva a cabo su trabajo, indicando que el grado significativo es de 0,001 y el coeficiente de Rho Spearman es de 0,626, lo que quiere decir que existe una relación directa media entre las variables, esto porque según las propias opiniones de la gente reciben una calidad de atención media dentro de este hospital, lo que conlleva que las personas salgan medianamente satisfechos del recinto al ser atendidos. (37,38,39)

De la misma manera, esta investigación concluye que si existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de una comisaría en un distrito de Lima Norte 2023, teniendo como resultado un grado de significancia de 0,001 y un coeficiente de Rho Spearman 0,783, con lo que se puede inferir que existe una relación significativa y alta entre dichas variables, esto es debido a que en las encuestas aplicadas las personas señalan que la capacidad de respuesta por parte de los efectivos policiales es muy mala, ya sea porque no les ayudan a solucionar sus inconvenientes o no muestran disposición para atenderlos, lo que provoca que la gente salga muy insatisfecha de la comisaría. (40,41) Por su parte, Martínez San Miguel (42) señala que en su investigación realizada en cuanto a la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de una Municipalidad, existe una relación positiva mediana, ya que su grado de significancia es de 0,000 y su coeficiente Rho Spearman es de 0,564, datos obtenidos de los ciudadanos mediante una encuesta los cuales dicen que la calidad de atención dentro de esa institución es buena por parte de los funcionarios públicos, por lo que su satisfacción respecto a la atención también viene a ser buena. (43) Además, Pérez Soto (44) en su estudio de las mismas variables en un centro de salud público, concluye que el grado de significancia entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario es de 0,000 y el coeficiente Spearman es de 0,778, por lo que existe una relación positiva alta, ya que la gran cantidad de personas no logra que el personal lo atienda en lo que necesite dentro de la institución, por ende, las personas salen muy insatisfechas.

De igual modo, en la investigación se llega a la conclusión que si existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario de una comisaría en un distrito de Lima Norte 2021, ya que cuenta con un grado de significancia de 0,001 y un coeficiente de Spearman 0,825, estableciéndose una conexión significativa y alta, datos que se pueden corroborar gracias a los cuestionarios utilizados para medir dichas variables en donde la mayor cantidad de gente decía que los efectivos policiales no los trataban con amabilidad al momento de atenderse en la comisaría, por lo que su satisfacción respecto de todo esto salió pésima. Igualmente, Aramayo Mendoza (45) en su investigación sobre la dimensión de empatía y la satisfacción de cliente en un concesionario de autos, la investigación arrojó un grado de significancia de 0,03 y una correlación chi cuadrado de 9,3, lo que confirma que existe una relación entre dichas variables de estudio, ya que gracias a las encuestas se pudo corroborar que los vendedores post venta no trataban bien a los clientes o ni siquiera les importaba atenderlos, por lo que los cliente se sentían muy insatisfechos y por ende no se fidelizaban con la empresa. Por su parte, Martínez San Miguel (46) en su estudio de las mismas variables dentro de una municipalidad, señala que existe una relación directa media ya que obtiene un grado de significancia de 0,000 y un coeficiente Spearman de 0,424, ya que mediante los cuestionarios aplicados en los usuarios de dicha municipalidad se puede deducir que las mayorías de personas recibieron un trato amable y respetuoso por lo que las personas salieron satisfechas de

la entidad pública.⁽⁴⁷⁾

Por último, en esta investigación se afirma que si existe una relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de una comisaría en un distrito de Lima Norte 2023, teniendo como resultado un grado de significancia de 0,001 y un coeficiente de Spearman de 0,805, lo que demuestra que hay una relación significativa y alta, lo que se puede corroborar con los cuestionarios aplicados, debido a que las personas encuestadas afirman que no confían en la labor que realizan los efectivos y estos lo hacen con muchos errores, haciendo sentir a la gente muy insatisfecha cuando acuden a solicitar algún servicio en esta entidad. Por su lado, Arévalos Marcos⁽⁴⁸⁾ señala en su investigación a un hospital público que existe una relación directa y moderada entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios de ese servicio, ya que gracias a su encuesta se observa un grado de significancia de 0,01 y un coeficiente de Rho Spearman de 0,613, puesto que las personas señalan que la información que brindaban los empleados en ese centro de atención era regular y su trabajo lo realizaban a medias, por lo que su satisfacción luego de la atención también llega a ser media.⁽⁴⁹⁾ Asimismo, Pérez Soto⁽⁵⁰⁾ indica que en otro hospital público donde lleva a cabo su investigación también existe una relación directa y alta entre estas variables, ya que tienen un grado de significancia de 0,000 y un coeficiente de relación de 0,721, lo que confirma su hipótesis de la existencia de una relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario, esto respaldado gracias a las encuestas en donde se menciona que las personas consideran que el desempeño de la labor de los médicos y enfermeros en dicha institución es media por lo que las personas se retiran medianamente satisfechos con ello.

CONCLUSIONES

En cuanto a la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, la tabla 6 confirma la existencia de una relación entre estas, obteniendo un grado de significancia de 0,001 que es menor a 0,005 lo que confirma nuestra hipótesis, además se obtiene un coeficiente de correlación Spearman de 0,814 lo que señala que la relación aparte de ser significativa también es alta, esto es debido al pésimo servicio en todos sus aspectos que está recibiendo la ciudadanía al momento de acudir a una comisaría para que sea atendida por cualquiera sea el motivo, lo que ocasiona que los ciudadanos tengan un gran sentimiento de insatisfacción frente a dicha institución, por lo que podemos asegurar que la calidad de servicio si se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de una comisaría en un distrito de Lima Norte, 2023.

Sobre la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente, la tabla 7 señala que si existe una relación entre la dimensión y la variable, ya que se obtiene un grado de significancia bilateral de 0,001, el cual es menor a 0,005 por lo que se aprueba la hipótesis, así como un coeficiente de Rho Spearman de 0,783, lo cual nos indica que la relación es directa y alta, esto se comprueba gracias a las personas encuestadas que afirman que la policía en su mayoría no tiene habilidad para resolver sus problemas y más aún siquiera se muestra comprometido con atenderlos o desarrollar sus funciones como servidor público, lo que genera que los ciudadanos no se sientan satisfechos con la labor de los efectivos policiales, con lo que se puede afirmar que la capacidad de respuesta si se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de una comisaría en un distrito de Lima Norte, 2023.

Respecto a si existe una relación entre la empatía y la satisfacción del usuario, la tabla 8 muestra que, si hay una relación entre estas dos razones de estudio, puesto que se obtiene un grado de significancia bilateral de 0,001, que es menor a 0,005 lo que aprueba la hipótesis planteada, y de la misma forma un coeficiente Spearman de 0,825 lo que determina la existencia de una relación significativamente alta dado que los efectivos policiales no son capaces de ponerse en el lugar de las personas que están atendiendo, careciendo de amabilidad y respeto al momento de tratarlos, cosa que genere un nivel bajo de satisfacción por parte de los usuarios de la comisaría por lo que se concluye que la empatía si se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de una comisaría en un distrito de Lima Norte, 2023.

Referente a la existencia de la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del cliente, la tabla 9 demuestra un relación entre estas, ya que establece un grado de significancia de 0,001, la cual aprueba la hipótesis al ser menor a 0,005, asimismo se obtiene un coeficiente de Rho Spearman de 0,805 lo que indica una relación directa y alta dado que los efectivos policiales no brindan información clara para que los usuarios puedan comprenderlo y muchas veces realizan el servicio con errores y terminan confundiendo y decepcionando a los ciudadanos, lo que conlleva a que las personas no sientan confianza con su labor y desencadenando un alto grado de insatisfacción, por lo que se llega a la conclusión de que es la fiabilidad si se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de una comisaría en un distrito de Lima Norte, 2023.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Navarro D. Learning Statistics with R: A tutorial for psychology students and other beginners. [https://stats.libretexts.org/Bookshelves/Applied_Statistics/Learning_Statistics_with_R_-_A_tutorial_for_Psychology_Students_and_other_Beginners_\(Navarro\)/02%3A_A_Brief_Introduction_to_Research_Design/2.05%3A_Experimental_and_Non-experimental_Research](https://stats.libretexts.org/Bookshelves/Applied_Statistics/Learning_Statistics_with_R_-_A_tutorial_for_Psychology_Students_and_other_Beginners_(Navarro)/02%3A_A_Brief_Introduction_to_Research_Design/2.05%3A_Experimental_and_Non-experimental_Research)

2. Pérez Soto AC. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/23955>
3. Rodríguez Gamero HZ. Calidad de Atención en salud de usuarios internos y externos del Servicio de Obstetricia del Hospital Goyeneche de Arequipa 2015 [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Santa María]. Repositorio de la Universidad Católica de Santa María. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/5826>
4. Romano C. La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. *Anales de Documentación.* 2000;3:139-153. <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451>
5. Pino Salinas MG. Calidad del servicio que reciben los huéspedes en el Hotel “El Mesón” de la ciudad de Tacna en el año 2016 a través del Modelo Servqual [Tesis de pregrado, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio de la Universidad Privada de Tacna. <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/267>
6. Gil Saura I, Sánchez Pérez M, Berenguer Contrí G, González Gallarda M. Encuentro de servicio, valor percibido y satisfacción del cliente en la relación entre empresas. *Cuadernos de Estudios Empresariales.* 2005;(15):47-72. https://www.researchgate.net/publication/27589476_Encuentro_de_servicio_valor_percibido_y_satisfaccion_del_cliente_en_la_relacion_entre_empresas
7. Sánchez García M, Sánchez Romero MC. Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones. *Rev Ciencia Administrativa.* 2016;(2):110-117. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>
8. Matos Uribe FF, Contreras Contreras F, Olaya Guerrero JC. Estadística descriptiva y probabilidad para las ciencias de la información con el uso del SPSS. Asociación de Bibliotecólogos del Perú. <http://eprints.rclis.org/40470/1/ESTADISTICA%20DESCRIPTIVA.pdf>
9. Huentelicán Cortés CI. Aplicación de modelo Servqual y teoría psicológica de colas para la mejora de la calidad del servicio del casino de la Universidad Austral de Chile, sede Puerto Montt [Tesis de pregrado, Universidad Austral de Chile]. Repositorio de la Universidad Austral de Chile. <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2017/bpmfcih887a/doc/bpmfcih887a.pdf>
10. Romero Carazas R, Ochoa Tataje FA, Mori Rojas G, Vilca Cáceres VA, Gómez Cáceres FY, Del Carpio Delgado F, Zárate Suárez JS, Espinoza Casco RJ. Service Quality and Institutional Image as Predictors of Customer Satisfaction in Municipalities of Perú. *J Law Sustainable Development.* 2023;11(5):e885. <https://doi.org/10.55908/sdgs.v11i5.885>
11. Duque Oliva EJ. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Rev Ciencias Adm Soc.* 2005;15(25):64-80. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>
12. Sagbay Llivichuzhca M del C, Bermeo Pazmiño K, Ochoa Crespo J. Determinación del nivel de satisfacción de los consumidores en los supermercados del Cantón Sígsig. *CIENCIAMATRIA.* 2021;7(12):277-309. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.430>
13. Martínez San Miguel LN. Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguña, Ica 2018. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29416>
14. Matsumoto Nishizawa R. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *PERSPECTIVAS.* 2014;(34):181-209. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>
15. Romero Subia JF, Jimber Del Rio JA, Ochoa Rico MS, Vergara Romero A. Analysis of Citizen Satisfaction in Municipal Services. *Economies.* 2022;10(9). <https://doi.org/10.3390/economies10090225>
16. Vilca Horna CM, Vilca Tantapoma ME, Armas Chang MZ. Relación entre calidad de servicio y satisfacción de los clientes del Banco de la Nación, Perú. *SCIENDO.* 2021;24(2):103-108. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2021.011>

17. Valenzuela Salazar NL, Buentello Martínez CP, Gómez LA, Villarreal Sánchez VL. La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una pyme de servicios. *Rev GEON*. 2019;6(2):18-24. <https://doi.org/10.22579/23463910.159>

18. Romero Carazas R, Ochoa Tataje FA, Mori Rojas G, Vilca Cáceres VA, Gómez Cáceres FY, Del Carpio Delgado F, Zárate Suárez JS, Espinoza Casco RJ. Service Quality and Institutional Image as Predictors of Customer Satisfaction in Municipalities of Perú. *J Law Sustainable Development*. 2023;11(5):e885. <https://doi.org/10.55908/sdgs.v11i5.885>

19. Peralta Montecinos J. Rol de las expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio. Límite. *Rev Interdisciplinaria de Filosofía y Psicología*. 2006;1(14):195-214. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=83601409>

20. Matos Uribe FF, Contreras Contreras F, Olaya Guerrero JC. Estadística descriptiva y probabilidad para las ciencias de la información con el uso del SPSS. Asociación de Bibliotecólogos del Perú. <http://eprints.rclis.org/40470/1/ESTADISTICA%20DESCRIPTIVA.pdf>

21. Moreno Hidalgo JA. Medición de satisfacción del cliente en el restaurante La Cabaña de Don Parce [Tesis de pregrado, Universidad de Piura]. Repositorio de la Universidad de Piura. <https://hdl.handle.net/11042/1648>

22. Duque Oliva EJ. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Rev Ciencias Adm Soc*. 2005;15(25):64-80. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>

23. Hernández C, Prieto AT, Hernández C. Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas. *Rev Arbitrada Venezolana del Núcleo LUZ-Costa Oriental del Lago*. 2017;12(2):127-141. <https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>

24. Sagbay Llivichuzhca M del C, Bermeo Pazmiño K, Ochoa Crespo J. Determinación del nivel de satisfacción de los consumidores en los supermercados del Cantón Sígsig. *CIENCIAMATRIA*. 2021;7(12):277-309. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.430>

25. Valenzuela Salazar NL, Buentello Martínez CP, Gómez LA, Villarreal Sánchez VL. La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una pyme de servicios. *Rev GEON*. 2019;6(2):18-24. <https://doi.org/10.22579/23463910.159>

26. Vilca Horna CM, Vilca Tantapoma ME, Armas Chang MZ. Relación entre calidad de servicio y satisfacción de los clientes del Banco de la Nación, Perú. *SCIENDO*. 2021;24(2):103-108. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2021.011>

27. Matos Uribe FF, Contreras Contreras F, Olaya Guerrero JC. Estadística descriptiva y probabilidad para las ciencias de la información con el uso del SPSS. Asociación de Bibliotecólogos del Perú. <http://eprints.rclis.org/40470/1/ESTADISTICA%20DESCRIPTIVA.pdf>

28. Hernández C, Prieto AT, Hernández C. Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas. *Rev Arbitrada Venezolana del Núcleo LUZ-Costa Oriental del Lago*. 2017;12(2):127-141. <https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>

29. Romero Subia JF, Jimber Del Rio JA, Ochoa Rico MS, Vergara Romero A. Analysis of Citizen Satisfaction in Municipal Services. *Economies*. 2022;10(9). <https://doi.org/10.3390/economies10090225>

30. Duque Oliva EJ. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Rev Ciencias Adm Soc*. 2005;15(25):64-80. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>

31. Romero Carazas R, Ochoa Tataje FA, Mori Rojas G, Vilca Cáceres VA, Gómez Cáceres FY, Del Carpio Delgado F, Zárate Suárez JS, Espinoza Casco RJ. Service Quality and Institutional Image as Predictors of Customer Satisfaction in Municipalities of Perú. *J Law Sustainable Development*. 2023;11(5):e885. <https://doi.org/10.55908/sdgs.v11i5.885>

32. Sagbay Llivichuzhca M del C, Bermeo Pazmiño K, Ochoa Crespo J. Determinación del nivel de satisfacción

de los consumidores en los supermercados del Cantón Sígsig. CIENCIAMATRIA. 2021;7(12):277-309. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.430>

33. Valenzuela Salazar NL, Buentello Martínez CP, Gómez LA, Villarreal Sánchez VL. La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una pyme de servicios. *Rev GEON.* 2019;6(2):18-24. <https://doi.org/10.22579/23463910.159>

34. Vilca Horna CM, Vilca Tantapoma ME, Armas Chang MZ. Relación entre calidad de servicio y satisfacción de los clientes del Banco de la Nación, Perú. *SCIENDO.* 2021;24(2):103-108. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2021.011>

35. Matos Uribe FF, Contreras Contreras F, Olaya Guerrero JC. Estadística descriptiva y probabilidad para las ciencias de la información con el uso del SPSS. Asociación de Bibliotecólogos del Perú. <http://eprints.rclis.org/40470/1/ESTADISTICA%20DESCRIPTIVA.pdf>

36. Hernández C, Prieto AT, Hernández C. Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas. *Rev Arbitrada Venezolana del Núcleo LUZ-Costa Oriental del Lago.* 2017;12(2):127-141. <https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>

37. Matos Uribe FF, Contreras Contreras F, Olaya Guerrero JC. Estadística descriptiva y probabilidad para las ciencias de la información con el uso del SPSS. Asociación de Bibliotecólogos del Perú. <http://eprints.rclis.org/40470/1/ESTADISTICA%20DESCRIPTIVA.pdf>

38. Sánchez García M, Sánchez Romero MC. Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones. *Rev Ciencia Administrativa.* 2016;(2):110-117. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>

39. Matos Uribe FF, Contreras Contreras F, Olaya Guerrero JC. Estadística descriptiva y probabilidad para las ciencias de la información con el uso del SPSS. Asociación de Bibliotecólogos del Perú. <http://eprints.rclis.org/40470/1/ESTADISTICA%20DESCRIPTIVA.pdf>

40. Hernández C, Prieto AT, Hernández C. Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas. *Rev Arbitrada Venezolana del Núcleo LUZ-Costa Oriental del Lago.* 2017;12(2):127-141. <https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>

41. Matos Uribe FF, Contreras Contreras F, Olaya Guerrero JC. Estadística descriptiva y probabilidad para las ciencias de la información con el uso del SPSS. Asociación de Bibliotecólogos del Perú. <http://eprints.rclis.org/40470/1/ESTADISTICA%20DESCRIPTIVA.pdf>

42. Sagbay Llivichuzhca M del C, Bermeo Pazmiño K, Ochoa Crespo J. Determinación del nivel de satisfacción de los consumidores en los supermercados del Cantón Sígsig. CIENCIAMATRIA. 2021;7(12):277-309. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.430>

43. Valenzuela Salazar NL, Buentello Martínez CP, Gómez LA, Villarreal Sánchez VL. La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una pyme de servicios. *Rev GEON.* 2019;6(2):18-24. <https://doi.org/10.22579/23463910.159>

44. Vilca Horna CM, Vilca Tantapoma ME, Armas Chang MZ. Relación entre calidad de servicio y satisfacción de los clientes del Banco de la Nación, Perú. *SCIENDO.* 2021;24(2):103-108. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2021.011>

45. Matos Uribe FF, Contreras Contreras F, Olaya Guerrero JC. Estadística descriptiva y probabilidad para las ciencias de la información con el uso del SPSS. Asociación de Bibliotecólogos del Perú. <http://eprints.rclis.org/40470/1/ESTADISTICA%20DESCRIPTIVA.pdf>

46. Hernández C, Prieto AT, Hernández C. Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas. *Rev Arbitrada Venezolana del Núcleo LUZ-Costa Oriental del Lago.* 2017;12(2):127-141. <https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>

47. Matos Uribe FF, Contreras Contreras F, Olaya Guerrero JC. Estadística descriptiva y probabilidad para las ciencias de la información con el uso del SPSS. Asociación de Bibliotecólogos del Perú. <http://eprints.rclis.org/40470/1/ESTADISTICA%20DESCRIPTIVA.pdf>

48. Sánchez García M, Sánchez Romero MC. Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones. Rev Ciencia Administrativa. 2016;(2):110-117. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>

49. Matos Uribe FF, Contreras Contreras F, Olaya Guerrero JC. Estadística descriptiva y probabilidad para las ciencias de la información con el uso del SPSS. Asociación de Bibliotecólogos del Perú. <http://eprints.rclis.org/40470/1/ESTADISTICA%20DESCRIPTIVA.pdf>

50. Hernández C, Prieto AT, Hernández C. Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas. Rev Arbitrada Venezolana del Núcleo LUZ-Costa Oriental del Lago. 2017;12(2):127-141. <https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>

RECOMENDACIONES

Acerca de la calidad de servicio en la comisaría, se recomienda que los mismos efectivos policiales elaboren indicadores para la constante evaluación de la atención que cada uno de ellos tiene con los ciudadanos al momento que acuden a solicitar sus servicios, de esta forma evaluarán mensualmente cuáles son los puntos en los que más errores tienen o en los que las personas se sientan más inconformes para así aplicar medidas de cambio y revertir esa insatisfacción en los ciudadanos.

En torno a la capacidad de respuesta, se sugiere que los efectivos policiales utilicen procedimiento eficaces para cubrir las necesidades que tienen las personas que acuden a esta institución ya que algunas de estas son urgentes y no pueden esperar tanto tiempo, por lo que también deben organizar sus tiempos entre ellos mismo para que siempre exista un efectivo policial dispuesto a ayudar a dicha persona en caso de una emergencia y no dejarlos esperando como se pudo evidenciar al momento de realizar la encuesta.

En lo que respecta a la empatía, se aconseja que el personal de la institución pública realice una serie de capacitaciones específicas sobre cómo atender a las personas desde un punto de vista más amable y comprensible y también para desarrollar habilidades de comunicación asertiva, ya que algunas personas que acuden se encuentran en un estado en el que no saben actuar o simplemente tienen miedo, por lo que al no recibir un trato amable por parte de los efectivos, socaba más en su interior, haciendo que la experiencia dentro de la institución sea mucho peor. En cuanto a la fiabilidad, se recomienda que los efectivos hagan esperar mucho tiempo a las personas las cuales son atendidas en la comisaría, debido a que las personas esperan un servicio ágil para resolver o satisfacer sus necesidades dependiendo del caso, además se recomienda que tomen su tiempo para explicar los diversos procesos que necesita la persona ya que muchas veces los usuarios no comprenden a la primera todo lo que el efectivo le dice y termina confundido, por lo que al brindar el servicio claro y correcto la persona se sentirá satisfecha con la atención.

FINANCIACIÓN

Ninguna.

CONFLICTO DE INTERESES

Ninguno.

CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA

Conceptualización: Yanko Yoshitaro Vilca Malaver.

Investigación: Yanko Yoshitaro Vilca Malaver.

Metodología: Yanko Yoshitaro Vilca Malaver.

Redacción - borrador original: Yanko Yoshitaro Vilca Malaver.

Redacción - revisión y edición: Yanko Yoshitaro Vilca Malaver.