

UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**



TESIS

**“ADMINISTRACIÓN EN LA FORMACIÓN DEL ALUMNO DE LA
ESCUELA DE SUB OFICIALES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL
PERÚ EN PUCALLPA Y SERVICIO DE CALIDAD AL CIUDADANO
EN LA REGION DE UCAYALI, 2016”**

PRESENTADO POR:

Bach. FRANK MAXIMO MANCISIDOR CAUPER

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

PUCALLPA – PERÚ

2017

DEDICATORIA

A Dios que me ha dado la vida y fortaleza para dar inicio a este importante trabajo denominado tesis, proyecto de investigación que realice con miras a obtener mi título profesional como Administrador en Negocios Internacionales.

A mis padres: Máximo Mancisidor Vara que está en el cielo, Rosa Estelita Cauper Cauper, por inculcarme los valores, por enseñarme a ser humilde, por darme su amor incondicional.

A mi esposa: Cinthya Paola Sinti Arévalo, a mi hija que los amo mucho: Paula Sophia Ayelen, a mis hermanos: Ana Mary, Mery, Iris, Melis, Ayda, Giovanna, Robert, por el apoyo moral económico y sobre todo por la comprensión y cariño que me tienen.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Alas Peruanas por permitirme ser parte de la institución y por haber hecho posible mi formación profesional.

A mis todos mis docentes de la Universidad Alas Peruanas por transmitirme sus conocimientos y experiencias profesionales.

A mis colaboradores por trasmitirme sus enseñanzas; y a todas aquellas personas que me apoyaron en el trascurso de mi carrera y la elaboración de mi tesis.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó con la finalidad de Evaluar la administración en la formación del alumno de la Escuela de Suboficiales de la Policía Nacional del Perú en Pucallpa, la toma de muestra de la investigación se llevó a cabo, en las instalaciones de la Escuela de Suboficiales de la Policía Nacional del Perú en Pucallpa.

Los niveles de evaluación y aplicación de las entrevistas fueron realizadas a muestra experimental, el mismo que estuvo conformado por 63 alumnos de la Escuela de Suboficiales de la Policía Nacional del Perú en Pucallpa, las herramientas y materiales que se utilizaron para la toma de información fue: Libreta de apuntes, encuesta, cámara fotográfica, plantilla, memoria USB, Laptop, lápiz, lapiceros.

Se realizó la entrevista a los 63 alumnos que representaron la muestra experimental, para el desarrollo de esta herramienta se logró sacar la autorización del Director de la Escuela de Suboficiales de Pucallpa, posteriormente se sacaron citas bajo horario con cada uno de los alumnos y se realizaron las entrevista y el llenado de las encuestas.

Los resultados de este importante trabajo de investigación fueron: Que los alumnos consideran de manera significativa que están totalmente de acuerdo en la formación académica, mas no así en la parte administrativa de la Escuela de Suboficiales de la Policía Nacional del Perú en Pucallpa, existen alumnos que están en desacuerdo y en total desacuerdo con algunos aspectos académicos y administrativos de la propia Escuela de Sub oficiales en Pucallpa.

Palabras Clave: Policía, Administración, Alumno, Pucallpa.

ABSTRACT

The present investigation was carried out with the purpose of evaluating the administration in the training of the student of the School of Sub officers of the National Police of Peru in Pucallpa, the sample of the investigation was carried out, in the facilities of the School of Sub officers of the National Police of Peru in Pucallpa.

The levels of evaluation and application of the interviews were made to our experimental, which was made up of 63 students of the School of Sub-officers of the National Police of Peru in Pucallpa, the tools and materials that were used to take information was: Notepad, survey, camera, template, USB stick, Laptop, pen, pens.

The interview was carried out to the 63 students who represented the experimental sample. For the development of this tool, the authorization of the Director of the School of Sub-officers of Pucallpa was obtained. Later appointments were made with each of the students. Carried out the interviews and the filling of the surveys.

The results of this important research were: That the students consider in a significant way that they are totally in agreement in the academic formation, but not so in the administrative part of the School of Sub officers of the National Police of Peru in Pucallpa, exist students who disagree and disagree with some academic and administrative aspects of the School of Sub-officers in Pucallpa.

Key Words: Police, Administration, Student, Pucallpa

ÍNDICE

CARATULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
INDICE DE CUADROS Y GRÁFICOS.....	viii
INTRODUCCIÓN.....	x
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. Planteamiento del Problema.....	1
1.2. Formulación del Problema.....	3
1.2.1. Problema General.....	3
1.2.2. Problema Específicos.....	4
1.3. Objetivos de la Investigación.....	4
1.3.1. Objetivo General.....	4
1.3.2. Objetivos específicos.....	4
1.4. Justificación del Estudio.....	5
1.5. Limitaciones de la Investigación.....	5
1.5.1. Litaciones en el tiempo.....	5
1.5.2. Limitaciones de recursos.....	6
1.5.3. Limitaciones de información.....	6
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. Antecedentes del Estudio.....	7
2.1.1. Nivel Internacional:.....	7
2.1.2. Nivel Nacional:.....	14
2.1.3. Nivel Local Regional:.....	19
2.2. Bases Teóricas.....	21
2.2.1. La administración.....	21
2.2.2. Formación del Personal.....	23
2.2.3. Calidad de Servicio.....	26
2.3. Definiciones de Términos.....	35
2.4. Hipótesis.....	38
2.4.1. Hipótesis General.....	38

2.4.2. Hipótesis Específicas.....	38
2.5. Variables.....	38
2.5.1. Definición conceptual de las variables.....	39
2.5.2. Definición operacional de la variables.....	39
2.5.3. Operacionalización de la Variables.....	40
CAPITULO III. METODOLOGÍA	41
3.1. Tipo y Nivel de la Investigación.....	41
3.1.1. Tipo de Investigación.....	41
3.1.2. Nivel de Investigación.....	42
3.2. Descripción del Ámbito de la Investigación.....	42
3.3. Población y Muestra.....	48
3.3.1. Población	48
3.3.2. Muestra	49
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	51
3.4.1. Técnicas.....	51
3.4.2. Instrumentos.....	52
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento.....	54
3.6. Plan de recolección y procesamiento de los datos	55
CAPITULO IV. RESULTADOS	57
CAPITULO V. DISCUSIONES	88
CONCLUSIONES	93
RECOMENDACIONES	94
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	95
ANEXOS.....	97
Anexo 01. Matriz de Consistencia.....	98
Anexo 02. Instrumento de Recolección de Datos.....	99
Anexo 03. Carta de Solicitud para Autorización de Encuesta	102
Anexo 04. Valores de X^2 (Chi Cuadrado) para los Niveles de Confianza	103
Anexo 05. Resumen del total de datos encuestados	104
Anexo 06. Malla Curricular del Proceso de Formación Técnico Policial	106

INDICE DE CUADROS Y GRÁFICOS

Cuadros

	Pag.
Cuadro N° 01. Operacionalización de las Variables.....	40
Cuadro N° 02. Instrumentos de recolección de datos.....	53
Cuadro N° 03. Escala de calificación de las encuestas.....	58
Cuadro N° 04. Resultado de la encuesta.....	59
Cuadro N° 05. Preguntas con mayor puntaje del total de encuestados.....	61
Cuadro N° 06. Resultados del ITEM 01.....	62
Cuadro N° 07. Resultados del ITEM 02.....	63
Cuadro N° 08. Resultados del ITEM 03.....	64
Cuadro N° 09. Resultados del ITEM 04.....	65
Cuadro N° 10. Resultados del ITEM 05.....	66
Cuadro N° 11. Resultados del ITEM 06.....	67
Cuadro N° 12. Resultados del ITEM 07.....	68
Cuadro N° 13. Resultados del ITEM 08.....	69
Cuadro N° 14. Resultados del ITEM 09.....	70
Cuadro N° 15. Resultados del ITEM 10.....	71
Cuadro N° 16. Resultados del ITEM 11.....	72
Cuadro N° 17. Resultados del ITEM 12.....	73
Cuadro N° 18. Resultados del ITEM 13.....	74
Cuadro N° 19. Resultados del ITEM 14.....	75
Cuadro N° 20. Resultados del ITEM 15.....	76
Cuadro N° 21. Resultados del ITEM 16.....	77
Cuadro N° 22. Resultados del ITEM 17.....	78
Cuadro N° 23. Resultados del ITEM 18.....	79
Cuadro N° 24. Frecuencia Observada.....	84
Cuadro N° 25. Frecuencia Esperada.....	85
Cuadro N° 26. Calculo del Chi Cuadrado.....	86

Gráficos

	Pag.
Grafico N° 01. El Modelo de la Calidad de Servicio y sus Implicaciones.....	35
Grafico N° 02. Ubicación de la Escuela de Suboficiales de la PNP – Pucallpa.....	44
Grafico N° 03. Organigrama de la Región Policial Ucayali – Pucallpa.....	45
Grafico N° 04. Mapa de la Provincia de Coronel Portillo.....	47
Grafico N° 05. Gráfico de frecuencias del ITEM 01.....	62
Grafico N° 06. Gráfico de frecuencias del ITEM 02.....	63
Grafico N° 07. Gráfico de frecuencias del ITEM 03.....	64
Grafico N° 08. Gráfico de frecuencias del ITEM 04.....	65
Grafico N° 09. Gráfico de frecuencias del ITEM 05.....	66
Grafico N° 10. Gráfico de frecuencias del ITEM 06.....	67
Grafico N° 11. Gráfico de frecuencias del ITEM 07.....	68
Grafico N° 12. Gráfico de frecuencias del ITEM 08.....	69
Grafico N° 13. Gráfico de frecuencias del ITEM 09.....	70
Grafico N° 14. Gráfico de frecuencias del ITEM 10.....	71
Grafico N° 15. Gráfico de frecuencias del ITEM 11.....	72
Grafico N° 16. Gráfico de frecuencias del ITEM 12.....	73
Grafico N° 17. Gráfico de frecuencias del ITEM 13.....	74
Grafico N° 18. Gráfico de frecuencias del ITEM 14.....	75
Grafico N° 19. Gráfico de frecuencias del ITEM 15.....	76
Grafico N° 20. Gráfico de frecuencias del ITEM 16.....	77
Grafico N° 21. Gráfico de frecuencias del ITEM 17.....	78
Grafico N° 22. Gráfico de frecuencias del ITEM 18.....	79
Grafico N° 23. Resumen del instrumento que mide las variables.....	80
Grafico N° 24. Gráfico de aceptación y/o rechazo de la Hipótesis.....	87

INTRODUCCIÓN

Este trabajo de investigación se basó específicamente en el trato del personal de la Escuela de Suboficiales de la Policía Nacional del Perú en Pucallpa, específicamente de los alumnos en su proceso de formación como profesionales técnicos, los estudiantes como objeto de la investigación fueron analizados en su trato y formación académica en los seis semestres que significaron tres años de estudios. Como objetivo principal se evaluaron los factores que determinaron en el desempeño laboral del Policía Nacional del Perú.

Tuvimos como referencias que la Policía Nacional del Perú tiene como función principal resguardar la seguridad del ciudadano en todo el territorio del Perú según la zona destacadas, la formación académica que tienen los alumnos actuales de la escuela de suboficiales de la Policía Nacional del Perú en Pucallpa se basa en aspectos técnicos, políticos, culturales y sobre todo en defensa del ciudadano; la imagen que tiene la ciudadanía sobre nuestros policías egresados de la escuela de suboficiales en Pucallpa es “que no están capacitados, no tienen preparación física para repeler el ataque del delincuente, y piden coima en sus intervenciones”, aspectos que deducen imaginariamente en el colectivo de una mala formación académica en su proceso de formación como policías.

Son estas las razones que me conllevaron a realizar este importante trabajo de investigación a nivel de tesis, el mismo que se dividió en cinco capítulos:

En el Capítulo I, hablamos sobre el Problema de la Investigación y la formulación del mismo, los problemas principales, problemas secundarios, los objetivos de la investigación tanto general y específico, así como la justificación y limitaciones de la investigación.

En el capítulo II, se describe el Marco Teórico, como antecedentes básicos y trabajos de investigación similares dentro y fuera del Perú, las definiciones de términos básicos y la hipótesis general y secundaria, también se hace referencias de la identificación y variables a medir durante el proceso de este trabajo de investigación

En los capítulos III, IV, V, se definió la Metodología utilizada, los Resultados, las Discusiones y las Referencias Bibliográficas respectivamente.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

El Perú es uno de los países donde la delincuencia ha aumentado rápidamente respecto a sus pares de América Latina y el Caribe. Estudios realizados el año 2012 indican que los pobladores en el Perú son los que menos confían en la autoridad de las instituciones. La encuesta del Barómetro de las Américas aplicada en el año 2012, evaluó el apoyo ciudadano al Estado de Derecho en contraposición a quienes creen que en ocasiones la Policía y otras autoridades pueden actuar por encima de la ley. El Perú fue el antepenúltimo de 26 países con los niveles más bajos de apoyo 57.7 %. En la publicación del USAID, el Barómetro de la Américas señala un crecimiento de 47.6% del temor respecto a la inseguridad ciudadana, en 10 años. El 60% de personas que radican en Lima han sido víctima de la delincuencia (Carrión, Zárate y Zechmeister 2015: p.106).

A pesar de las medidas legislativas adoptadas por diferentes gobiernos, estas no han provocado los cambios esperados, cada responsable del sector interior significaba un nuevo plan de estudios para los oficiales policiales, rotaciones que desaprovechaban las experiencias y

relaciones con la comunidad en la que trabajan. La PNP siente que no hay estímulo al trabajo que están realizando. En otros casos no cuentan con apoyo logístico de infraestructura y equipamiento básico (52% de las comisarías no tienen título de propiedad que les permita mejorar su local, 53.3 tiene infraestructura deficiente y 70% no cuenta con computadoras modernas para tener acceso a información importante) (INEI 2015: p. 13).

El nivel de desconfianza hacia la Policía Nacional ha aumentado, y a pesar de que los ciudadanos se acercan a las comisarías para presentar sus denuncias, el grado de insatisfacción es de 70% (Carrión, Zárate y Zechmeister 2015: 14). En el período del 2014 se han desarrollado eventos violentos de delincuencia e inseguridad ciudadana que ha conducido a la realización de protestas por parte de la ciudadanía para exigir al gobierno que implante nuevas políticas públicas para contrarrestar la violencia en las calles.

Gran parte de la respuesta a esta problemática radica en el hecho de que los suboficiales que egresan tienen un nivel deficiente de formación académica y castrense debido, a su vez, al bajo nivel de enseñanza impartida en las Escuelas de Suboficiales de la Policía Nacional del Perú, y gran parte de esta responsabilidad recae sobre el área académica y los docentes que ésta selecciona. Los procedimientos de reclutamiento y selección del personal docente para las Escuelas de Suboficiales son un punto de inicio para la mejora de dichas deficiencias. La correcta selección de docentes aportará al cumplimiento de los objetivos de la institución, acordes con los actuales paradigmas de competitividad y en un marco de excelencia académica.

En miras de lograr dicho propósito se ha realizado un estudio que permita, conocer a través de una encuesta a los alumnos de la Escuela de Educación Superior Técnico Profesional de la Policía Nacional del Perú

PNP – Pucallpa, la evaluación del desempeño docente y administrativo, considerando el marco de las buenas prácticas pedagógicas; de tal manera que permita a cada docente de la institución, el establecimiento de metas y objetivos personales de crecimiento profesional y por ende contribuir en la mejora de la calidad del sistema educativo policial en la Región Ucayali.

La presente investigación pretende identificar los errores y deficiencias de dichos procesos durante el período 2016 en la Escuela de Suboficiales de la Policía Nacional del Perú sede Pucallpa. Se trata de un trabajo descriptivo cualitativo basado en la observación, entrevistas a autoridades y algunas cifras estadísticas sobre aspectos administrativos del área académica. Se ofrece un marco teórico dentro del cual se compararán los actuales procedimientos con las buenas prácticas para identificar deficiencias y errores que pudieran tener consecuencias negativas sobre el profesional egresado después de sus tres años de estudio en la escuela.

Todas las razones que se han expuesto fueron suficientes argumentos, para haber tomado como desafío el desarrollo de la presente investigación. Finalmente, bajo estas perspectivas se formuló el siguiente problema:

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿De qué manera una adecuada administración en la formación académica del alumno de la Escuela de Suboficiales de la PNP de la ciudad de Pucallpa, mejoraría el servicio de calidad al ciudadano?.

1.2.2. Problema Específicos

- ¿Cuál es la administración adecuada para la formación académica profesional del alumno en la Escuela de Suboficiales de la Policía Nacional del Perú de la ciudad de Pucallpa?.
- ¿Cuál sería el monitoreo adecuado para la determinación del cumplimiento administrativo del plan de estudios en la formación académica profesional del alumno en la Escuela de Sub Oficiales de la Policía Nacional del Perú de la ciudad de Pucallpa?.

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Proponer una adecuada administración en la formación académica profesional del alumno en la Escuela de Suboficiales de la Policía Nacional del Perú – Pucallpa, que mejore el servicio de calidad al ciudadano.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar si la administración en la formación académica profesional del alumno en la escuela de Suboficiales de la Policía Nacional del Perú en Pucallpa es la adecuada.
- Monitorear el cumplimiento administrativo del plan de estudios en la formación académica profesional del alumno en la escuela de Suboficiales de la Policía Nacional del Perú en Pucallpa.

1.4. Justificación del Estudio

El presente trabajo de investigación se justificó debido a que en este tiempo la sociedad peruana en todo su territorio tiene un mal concepto de la Policía Nacional del Perú, en la región Ucayali existe una escuela de suboficiales que está funcionando desde el año 2005, dentro de sus instalaciones existe la escuela superior técnico profesional cuya malla curricular consta en el dictado de seis semestres académicos, donde se incluyen cursos como derecho, seguridad ciudadana, ética, desarrollo emocional entre otros. Cursos que están dirigidos a una formación académica de alto nivel de preparación como futuros policías.

Se puede percibir que la administración de esta escuela técnica no está cumpliendo con las expectativas de los propios alumnos, debido a que sus egresados los policías no están siendo bien vistos en su desempeño laborar por la ciudadanía, el incremento de la corrupción policial en todos sus estamentos es uno de los principales factores de desconfianza en la ciudadanía.

Por estas razones estamos convencidos que una administración adecuada de la escuela de suboficiales en Pucallpa mejoraría la problemática actual de los efectivos ante la ciudadanía.

1.5. Limitaciones de la Investigación

1.5.1. Limitaciones en el tiempo

La información requerida en nuestro informe solicitó de tiempo para su adecuada búsqueda.

1.5.2. Limitaciones de recursos

Con referencia a colaboradores (encuestadores), materiales de escritorio (impresiones, libros, etc.) fue financiado por el tesista.

1.5.3. Limitaciones de información

El informe sobre el marco teórico fue extraído de Libros, Blogs, Diarios y Revistas.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del Estudio

2.1.1. Nivel Internacional:

Según María de los Ángeles GONZÁLEZ GÓMEZ (2006). En su Tesis Doctoral *“La Potestad Disciplinaria de la Administración en la Aplicación del Régimen Disciplinario de la Guardia Civil: L.O. 11/1991, del 17 de Junio”*. De la Universidad Complutense de Madrid – España, concluye en lo siguiente:

Sin duda, todos los Cuerpos de Policía que componen las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, tienen características intrínsecas comunes y de la misma naturaleza, aunque su entroncamiento de origen, sea distinto, diferente y diferenciador.

Su carácter de Administración Especializada les hace tener unas características diferentes al régimen del resto de los Funcionarios Públicos, muy particularmente en materia disciplinaria que para sus miembros, atendiendo a sus propias funciones, encomendadas por

expreso mandato constitucional en virtud de su art. 104.1CE, como son: “Proteger el libre ejercicio de los Derechos y Libertades y garantizar la Seguridad Ciudadana”.

De ahí y con la finalidad de respetar y preservar estos valores y principios, la imprescindible necesidad de disponer de un Régimen Disciplinario propio. El auténtico deber normativo estará en los límites de éste, su afectación a posibles vulneraciones de Derechos Fundamentales protegidos constitucionalmente en su aplicación, sus sustanciales diferencias y a la vez tan notorias con las del otro régimen policial hermano, del que se ha dotado al Cuerpo Nacional de Policía.

Sus mayores diferencias están basadas fundamentalmente en la presencia en el primero, de conceptos estrictamente castrenses – militares- o de la milicia (militia), y tan necesarios dentro de ella, como la disciplina, la debida subordinación y la obediencia. Necesarios en una función estrictamente y de índole militar pura en “estricto sensu”, pero no tan indispensables en unas funciones de carácter exclusivamente policial.

Según P. Zuñiga, R. Stiven. (2015). Policía Nacional de Colombia, institución con una trayectoria de 123 años en el país, en los cuales las distintas organizaciones a nivel mundial han evolucionado, buscando el éxito a partir de nuevas filosofías con nuevos enfoques, donde es fundamental el manejo que se da al recurso humano para el desarrollo, crecimiento y sostenimiento de estas, por ello la Dirección General de la Policía Nacional aplicando estos conocimientos que se han desarrollado a nivel internacional, junto con su experiencia desde hace varios años a implementando el Plan Estratégico Institucional en el cual el talento

humano es el eje fundamental para lograr las metas que la institución se ha propuesto alcanzar, para el mantenimiento del orden y la seguridad en el país.

La implementación de la gestión del talento humano en una búsqueda de permanente innovación a los cambios que se presentan, para responder de una manera más efectiva a las necesidades complejas y variantes de la sociedad colombiana, adaptándose a las nuevos desarrollos de la ciencia y nuevas tecnologías, todo esto en la exigencia que implica el liderazgo del talento humano, pero se está presentado desmotivación del personal, quienes al estar sin motivación por la labor que realizan, al no sentirse reconocidos ni valorados, no son productivos, no logran un desempeño eficiente y óptimo, descuidan su labor, afectando su hogar, proyectando una mala imagen a la comunidad, dañando con ello la imagen de la institución ante la sociedad.

En el desarrollo de la actividad policial se ha observado que el personal que no se encuentra motivado no produce, no logra un desempeño óptimo, descuida su labor, su hogar y por ende su propia imagen hacia a la comunidad, es así la Policía ha venido desarrollando programas para mejorar la calidad de vida de los integrantes y administrar su talento humano en una forma óptima por competencias. Con la experiencia adquirida observando, direccionando, liderando el talento humano, se ha identificado que el personal de la institución realiza su trabajo a cambio de un beneficio o de un premio y se olvidan que su razón de ser es una labor preventiva, iniciada en su vocación para el servicio a la comunidad, logrando la satisfacción necesaria del ciudadano y del mismo policía en el campo laboral, familiar y en su propia

comunidad. Es así como esta investigación tiene una finalidad en la construcción de estrategias de motivación que busquen el bienestar de los funcionarios empoderando la identidad y el sentido de pertenencia de estos hacia la institución policial, considerando la importancia del talento humano en la organización, y los desarrollos que en base a ello se han implementado buscando el éxito organizacional, analizando los programas que la dirección general está aplicando para mejorar la calidad de vida del personal, su efectividad o que si por el contrario los policías no conocen de estos programas y su aplicación, o creen que no han tenido ninguna clase de efecto positivo en el personal de la institución.

A través de la planificación el problema que se analiza, es si la Policía Nacional de Colombia debe generar estrategias de motivación a su personal para mejorar el servicio de policía y su imagen Institucional, haciéndolo visible y de conocimiento a todos sus integrantes, estableciéndolo como una de las directrices de la Dirección de Talento Humano de la Policía, a quienes les corresponde entre sus funciones la de construir estrategias de gerenciamiento del talento humano. El propósito de este estudio es diseñar herramientas que hagan visibles las estrategias que tiene implementadas la Policía Nacional enfocadas en la motivación laboral, con lo cual se buscara dar las razones de sustento que permitan establecer el bienestar de los funcionarios y su motivación como un mecanismo sistemático para empoderar la cultura institucional, la identidad y el sentido de pertenencia del personal hacia la institución, con una visión prospectiva de futuro hacia los nuevos retos que debe enfrentar la Policía Nacional.

Según Barreneche - Cuadernos de antropología social (2010). Este artículo analiza una etapa histórica de profunda transformación en la policía de la provincia de Buenos Aires, la que va desde comienzos de la década del treinta hasta fines de los años cincuenta. En este periodo, la policía pasó de ser un instrumento maleable y de relativa efectividad al servicio de los gobiernos de turno, a transformarse en una agencia estatal disciplinada, verticalmente organizada e ideológicamente moldeada, que se alineó (con notables divergencias internas) a los objetivos militares y políticos con los que se pretendió neutralizar y anular las disidencias, la protesta social y la radicalización de las prácticas políticas opositoras a los gobiernos de turno a partir de los años sesenta.

Se comienza describiendo brevemente la etapa anterior, desde la separación con la policía de la Capital en la década de 1880 hasta finales de los años veinte. La mayoría de los intentos y propuestas reformistas durante ese periodo (escuelas de formación, reorganización de la estructura, plan de carrera, etc.) no se concretaron o tuvieron muy corta vida. Sin embargo, contribuyeron a la circulación de un repertorio de medidas que servirían de base para la época siguiente. Luego, se divide la transformación policial bonaerense en tres etapas: 1) la década del treinta, donde se ponen las bases para importantes transformaciones de la agencia policial; 2) la revolución de junio de 1943 más el periodo peronista, pues en lo que hace a las reformas de la policía provincial estos dos momentos históricos son en realidad uno solo, en el cual se llevó a cabo una profunda reestructuración policial; y 3) el periodo de la revolución libertadora, tratado en este trabajo a modo de conclusión, que definitivamente pone a la policía al servicio de un régimen reaccionario y opresivo, aprovechando una etapa madura de organización institucional con una fuerte impronta de militarización

de su estructura y de sus cuadros. En suma, se analiza aquí el tránsito de una policía brava, como se la conocía durante los años veinte y treinta, a una dura, que formuló sus propios objetivos institucionales dentro de un esquema de alineamiento con el poder político-militar de entonces.

Esta es una síntesis basada en trabajos previos de una investigación en curso, que busca aportar una perspectiva histórica para el debate actual sobre el rol y desempeño de la justicia criminal y las instituciones de seguridad en el ámbito bonaerense. El desgobierno político de la seguridad pública y el colapso institucional de la policía de la provincia de Buenos Aires a fines de la década de mil novecientos noventa motivó una profunda revisión de las (casi inexistentes) políticas públicas sobre estas temáticas. De sus estudios, surgió un análisis detallado de la crisis del estado en materia de seguridad pública, causada por una delegación política -tácita o explícita- de la gestión y el manejo de la seguridad pública en la policía. Resguardada en una cuidadosamente elaborada autonomía política y contando con una independencia doctrinal, orgánica y funcional que consolidó su autogobierno, la agencia estatal policial bonaerense tuvo en sus manos muchas, sino todas, de las cuestiones atinentes a la seguridad, la vigilancia y el control de la población en los últimos decenios del siglo XX, desde el retorno a la democracia a comienzos de los años ochenta (Saín, 2008).

Todos los estudiosos del tema coinciden en que éste fue el resultado de un largo proceso vinculado a la constitución misma de las fuerzas policiales, su rol en el estado moderno y su vínculo íntimo con el poder político de turno, desde la etapa madura de ese proceso de formación estatal por el que pasó la Argentina a lo largo

del siglo XIX hasta comienzos de la siguiente centuria. A partir de las ideas de Foucault (2000), Neocleous (2000) y Garland (2005), entre los más influyentes, algunos investigadores exploraron el origen de la institución policial en el Antiguo Régimen y cómo a través de un triple proceso de minimización, legalización y criminalización, la policía fue adoptando un perfil más definido a medida que se consolidaba un orden estatal en toda América Latina, vinculado al liberalismo y al autoritarismo al mismo tiempo (Sozzo, 2002).

Los nuevos estudios sobre la historia social de la justicia en América Latina también han aportado a un renovado interés por saber sobre el pasado de las agencias estatales de seguridad, cuyo conocimiento estaba hasta entonces acotado a las publicaciones de historias institucionales producidas y patrocinadas por cada uno de esos organismos.² Por ejemplo en el caso de México, aparte de la reciente compilación de Robert Buffington y Pablo Piccato (2009), un trabajo centrado en la justicia criminal a finales del siglo XIX se ocupó del rol de la policía en este tema y de la manera en que los jueces penales actuaban en los delitos donde estaban involucrados estos funcionarios (Speckman Guerra, 2002: 115, 273). Por su parte, Brasil ha tenido contribuciones importantes sobre la historia de la policía en ese país, fundamentalmente en la época del Imperio y de la Primera República (Holloway, 1993; Bretas, 1997), mientras que en la Argentina en el mismo periodo sobresale la producción de Lila Caimari (2004 y 2007) y sus trabajos sobre la administración del castigo, el control social y el rol de la policía en dichos procesos, junto a otros aportes compilados por Máximo Sozzo (2009). También aparecen recientemente estudios sobre el rol del estado y sus funcionarios (policías incluidos) en la historia argentina del siglo XX (Bohoslavsky y Soprano, 2010).

2.1.2. Nivel Nacional:

Según César Américo, Ramos Ruiz (2016). En su Tesis: ***“Formación académica y capacitación fundamentales para el desempeño eficiente de los comisarios de la Policía Nacional del Perú en la gestión de las comisarias. El caso del Rímac en el año 2014”***. De la Pontificia Universidad Católica del Perú, concluye en lo siguiente:

Los oficiales de la Policía Nacional del Perú tienen una formación académica de cinco años, que comprende cuatro (04) semestres de formación general y seis semestres de especialización en la cual no se considera especialización al desempeño de un comisario.

Los Cursos de Capacitación de Comisarios se realizan como los demás cursos de la policía y no es requisito para que sean nombrados como comisarios. Esta capacitación se realiza más por el puntaje para ascender que otorga un curso Institucional, que por las necesidades del servicio. El curso de capacitación tiene una duración de 250 horas lectivas o dos meses, tiempo insuficiente, en la que se trata de temas generales y no específicos que no se relacionan directamente a la labor de los comisarios, ni se tratan los diversos temas que se ve a diario en una Comisaría local. Además de lo mencionado, se debería realizar un análisis de la situación local para poder prestar la adecuada atención al servicio de la comunidad.

Se deben incorporar cursos relacionados a la función policial teóricos y que la práctica sea en un simulador de una comisaria en la que interactúen con los problemas rutinarios de los ciudadanos y

que esta preparación tenga una duración mínima de seis meses, a tiempo completo, como requisito indispensable para desempeñarse como comisario. Incorporar una capacitación constante en liderazgo policial para el comisario, para inspirar, influenciar, motivar y comprometer a su personal, frente a un entorno que es cada vez más complejo e inestable, como son los ciudadanos del distrito del Rímac, que cuenta con una variada idiosincrasia.

La infraestructura de los locales policiales debe mejorar, de acuerdo a los avances tecnológicos para poder implementar los conocimientos teóricos y prácticos de los comisarios y posean todas las herramientas necesarias en el cumplimiento de su misión. Potenciar el respeto a la autoridad y recuperar la confianza de los ciudadanos.

Que se modifique la ley del Régimen Educativo en su Artículo 8° y se cree una nueva especialidad en relación a la formación académica y de especialidades de servicios de comisarias para que los futuros comisarios, desde el inicio de su formación en la policía, cuenten con la preparación de este cargo, teniendo en cuenta que los cursos de capacitación, especialización y perfeccionamiento giran en torno a las especialidades funcionales.

Se requiere del respaldo del Congreso de la República para aprobar leyes que realicen sanciones más efectivas con respecto a la violencia y a la violación de los derechos humanos, a favor de la ciudadanía.

Según Fredy Eduardo Castillo Luque (2015). En su Tesis: ***“Deficiencias en el procedimiento de convocatoria, selección y evaluación de los docentes en la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú durante el periodo 2010 - 2013”***. De la Pontificia Universidad Católica del Perú, concluye en lo siguiente:

Existen errores, sesgos y deficiencias en los procesos de convocatoria y selección del personal docente de la EO-PNP que llevan a la contratación de docentes no idóneos para los puestos vacantes. Los aspectos académicos de la EO-PNP no se llevan con la rigurosidad que requiere una institución de educación superior en su elaboración, aplicación y evaluación.

El Área Académica de la EO-PNP no cuenta con profesionales competentes en el área educativa que puedan gestionar la captación, selección y posterior evaluación de los docentes. No existe un perfil de docente para las asignaturas dictadas en la institución. No existe planificación ni programación de la malla curricular, sílabos ni actividades pedagógicas, con la consecuente ausencia de control del cumplimiento de los objetivos académicos. No existe perfil del egresado.

La evaluación a los procesos educativos, especialmente a los docentes, es incompleta, sin finalidad clara y sesgada. No se realiza una evaluación de los procesos educativos para la reestructuración de los mismos. Las consecuencias de los errores y deficiencias en los procesos de convocatoria, selección y evaluación del personal docente de la EO-PNP se traducen en improvisación, realización de actividades educativas inadecuadas y la falta de calidad educativa en la escuela.

La evaluación docente no es real ni tiene una función de retroalimentación del proceso educativo, siendo su principal orientación el cumplimiento de un proceso administrativo. El principal factor que lleva a errores y deficiencias en los procesos indicados es la naturaleza castrense de la institución y su consiguiente ordenamiento jerarquizado impide la imparcialidad en los mismos.

Según OG García Casas. (2016). Dice que su trabajo de investigación se ha centrado en la Escuela Técnico Superior de la Policía Nacional del Perú de Puente Piedra (ETS-PNPPP), teniendo como unidad de análisis los cadetes del último año de egreso, también habla que La población emite juicios negativos acerca del Estado y la institución policial por el incremento significativo de la criminalidad, señalando, entre algunas de las causas, la deficiente preparación que reciben y la nefasta política del Estado por solucionar este problema. La investigación nos permitirá establecer la relación de los factores que influyen en la definición del perfil profesional del egresado de la ETS-PNP con el desempeño laboral, para proponer soluciones mediatas e inmediatas y superar esta percepción.

Según Acha - Debates en Sociología (2004). En la Educación Superior Técnica Superior del Suboficiales del Perú las competencias genéricas son aquellos conocimientos, habilidades, actitudes y valores, indispensables en la formación del profesional técnico, que se despliegan y movilizan desde los distintos saberes; su dominio apunta a una autonomía creciente de los estudiantes tanto en el ámbito del aprendizaje como de su actuación individual y social El estudio busca establecer los efectos que producen las competencias genéricas, desarrolladas durante el período de formación. Se realizó a partir de las entrevistas estructuradas y no

estructuradas a alumnos, técnicos. Suboficiales y expertos, hallándose como principal resultado que las competencias genéricas, desarrolladas durante el período de formación del Perú producen efectos favorables para la creación de una infraestructura arquitectónica.

En la última década ante el accionar delictivo y con la finalidad de hacer frente al incremento del accionar delincuencia, narcotráfico y remanentes del terrorismo que comprometió la seguridad ciudadana en los diferentes puntos del país, el Gobierno Central planteo como política incrementar el número de Sub Oficiales PNP a nivel nacional para contrarrestar dicha situación, teniendo como meta la incorporación de 30,000 efectivos, generándose así la necesidad de contar con nuevas infraestructuras, las que se ubican en diferentes ciudades del País. Siendo estas nuevos locales cedidos en uso o ampliados sin una planificación. Por lo cual no contienen los ambientes necesarios y/o adecuados para la instrucción de los efectivos policiales.

Actualmente existe una escuela de formación de sub oficiales en la región de Tacna, localizada en el valle de locumba. La cual no cuenta con una infraestructura con todos los ambientes necesarios para adecuado funcionamiento de una ETS-PNP, La Policía Nacional del Perú desde su creación, para la formación del personal de Sub Oficiales PNP, conto con dos Escuelas de Formación ubicadas en el Departamento de Lima, una para varones (Puente Piedra) y otra para damas (San Bartolo), donde egresaban los Sub Oficiales a diferentes unidades a nivel nacional. En la última década ante el accionar delictivo y con la finalidad de hacer frente al incremento del accionar delincuencia!, narcotráfico y remanentes del terrorismo que comprometió la seguridad ciudadana en los

diferentes puntos del país, el Gobierno Central planteo como política incrementar el número de Sub Oficiales PNP a nivel nacional para contrarrestar dicha situación, generándose así la necesidad de contar con nuevas infraestructuras, que fueron creadas al interior del país sin la planificación debida. Siendo de muchas de ellas, acondicionadas o ampliadas sin una adecuada organización espacial para el correcto funcionamiento de las mismas.

La demanda ciudadana de protección y seguridad, al respecto podemos señalar que existe un decrecimiento, al pasar de 120, 000 efectivos en el año 1985 a 92,000 policías que tiene en la actualidad es decir una disminución del 24%. Siendo esto contrario a incremento poblacional de 3,739,486 correspondiente a un 12% desde el censo del 2007 a la actualidad. La Escuela Técnica Superior- Región Tacna (ETS-PNP TACNA), ubicada en el valle de Locumba, no cuenta con un local propio, estando en funcionamiento en las instalaciones del Instituto Tecnológico Público Señor de Locumba.

2.1.3. Nivel Local Regional:

Según Gaceta Ucayalina (noticias, Setiembre 2017)
Pucallpa: El Coronel Hugo Flores Vergaray, Jefe de la VI Región Policial Ucayali, menciona que en Ucayali fueron 150 los efectivos que egresaron de la Escuela de Sub Oficiales de la Policía Nacional del Perú, en el marco de la Ley N° 30649, que fue promulgada el sábado último.

El Vicegobernador Regional, Blog. Mariano Rebaza Alfaro, felicito y destaco la formación de los efectivos policiales, destacando que la política del Gobierno Regional de Ucayali, es trabajar en el

desarrollo de la región, especialmente apoyando a la Policía Nacional del Perú, para que cumpla su trabajo con eficiencia.

En la ceremonia realizada en el Patio de Honor de la Escuela de Sub Oficiales de Pucallpa, el Jefe de la VI Región Policial tomo el solemne juramento de honor y entrego premios a los y segundos puestos de la promoción, según la especialidad elegida.

Los egresados pertenecen a la promoción “Forjadores de la Paz 2017” y se graduaron después de haber recibido una educación integral de acuerdo al perfil académico y profesional competente para cumplir la función policial. Durante los meses de su capacitación, los egresados recibieron preparación en investigación criminal, orden público y seguridad integral a la ciudadanía.

La presencia del Coronel Hugo Flores Vergaray, Jefe de la VI Región Policial, significo un incentivo para la nueva promoción de suboficiales egresados, anuncio que los nuevos agentes saldrían a las calles desde este mes. Ellos serían enviados a aquellos lugares donde más necesiten garantizar la seguridad ciudadana. Además, les dio la bienvenida y los comprometió a ser parte del esfuerzo conjunto de hacer de la Policía Nacional del Perú, la mejor institución del Bicentenario.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. La administración

a) Concepto:

Comencemos por la etimología. La palabra administración viene del latín ad (hacia, dirección, tendencia) y minister (subordinación u obediencia), y significa aquel que realiza una función bajo el mando de otro, es decir, aquel que presta un servicio a otro. Sin embargo, en la actualidad, la palabra administración tiene un significado distinto y mucho más complejo porque incluye (dependiendo de la definición) términos como "proceso", "recursos", "logro de objetivos", "eficiencia", "eficacia", entre otros, que han cambiado radicalmente su significado original.

Además, entender éste término se ha vuelto más dificultoso por las diversas definiciones existentes hoy en día, las cuales, varían según la escuela administrativa y el autor.

Definición de Administración

Según Idalberto Chiavenato, la administración es "el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales".

Para Robbins y Coulter, la administración es la "coordinación de las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas".

Hitt, Black y Porter, definen la administración como "el proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional".

Según Díez de Castro, García del Junco, Martín Jiménez y Periañez Cristóbal, la administración es "el conjunto de las funciones o procesos básicos (planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar) que, realizados convenientemente, repercuten de forma positiva en la eficacia y eficiencia de la actividad realizada en la organización".

Para Koontz y Wehrich, la administración es "el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos".

Reinaldo O. Da Silva, define la administración como "un conjunto de actividades dirigido a aprovechar los recursos de manera eficiente y eficaz con el propósito de alcanzar uno o varios objetivos o metas de la organización".

En este punto, y teniendo en cuenta las anteriores propuestas, planteo la siguiente definición de administración:

“La administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz”.

2.2.2. Formación del Personal

La formación se ha convertido en un factor clave en el éxito de las empresas, el contar con un proceso continuo de formación es la clave para que las personas que forman parte de la organización respondan de manera adecuada ante los cambios, y permite que se desarrollen las competencias necesarias en el desempeño del trabajo.

Las empresas exigen que las personas posean conocimientos suficientes, cuenten con las habilidades necesarias y manejen los procedimientos que consideran necesario para alcanzar el éxito. Este éxito dependerá de la efectividad de todos para alcanzar los objetivos de la empresa y esto solo se logra contando con las personas que tienen esos conocimientos, las destrezas y conocen los métodos para realizar su trabajo. La formación debe ser realizada de forma continua.

La formación de personal debe ser de prioridad en toda empresa. El recurso más valioso que todo ser humano tiene es su misma persona. Y el recurso más valioso de una empresa es el factor humano. Si se incrementa y perfecciona el factor humano, tanto el individuo como la empresa salen altamente beneficiados.

Según Chiavenato I. (1988). La formación es el desarrollo de capacidades nuevas mientras que el entrenamiento es la mejora de capacidades ya en ejercicio. La formación y el entrenamiento comparten los objetivos de mejorar las capacidades, los conocimientos y las actitudes y aptitudes de las personas. (p. 65)

En la Formación de Personal se destacan el Adiestramiento, Capacitación y Desarrollo de Personal.

a) Adiestramiento

El adiestramiento según “Chiavenato” se considera como el proceso mediante el cual la empresa estimula al trabajador o empleado a incrementar sus conocimientos, destrezas y habilidades para aumentar la eficiencia en la ejecución de la tarea, y así contribuir a su propio bienestar y al de la institución, además de completar el proceso de selección, ya que orienta al nuevo empleado sobre las características y particularidades propias del trabajador.

Sus objetivos son:

1. Incrementar la productividad.
2. Promover la eficiencia del trabajador, sea obrero, empleado o funcionario.
3. Proporcionar al trabajador una preparación que le permita desempeñar puesto de mayor responsabilidad.
4. Promover un ambiente de mayor seguridad en el empleo.
5. Promover el mejoramiento de los sistemas y procedimientos.
6. Contribuir a reducir los movimientos de personal, tales como renuncias, destituciones y otros.
7. Reducir el costo del aprendizaje.
8. Promover el mejoramiento de las relaciones públicas de la institución, y de los sistemas de comunicación internos.
9. Contribuir a reducir las quejas del empleado y a proporcionar una moral de trabajo más elevada.
10. Facilitar la supervisión de personal.
11. Promover los ascensos sobre la base del mérito personal.
12. Contribuir a la reducción de los accidentes de trabajo.
13. Reducir el costo de operación.

b) Capacitación

La capacitación según “Chiavenato” es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias.

La capacitación del personal es un proceso que se relaciona con el mejoramiento y el crecimiento de las aptitudes de los individuos y de los grupos, dentro de la organización. Al educarse el individuo invierte en sí mismo, incrementa su capacidad. La importancia de la capacitación no se puede subestimar.

Sus objetivos son:

1. Incrementar la productividad.
2. Promover la eficiencia del trabajador
3. Proporcionar al trabajador una preparación, que le permita desempeñar puestos de mayor responsabilidad.
4. Promover un ambiente de mayor seguridad en el empleo.
5. Impulsa el mejoramiento de sistemas y procedimientos administrativos.
6. Promueve el ascenso, sobre la base del mérito personal.
7. Contribuir a la reducción del movimiento de personal, como renuncias.
8. Mejora las relaciones humanas en la organización.

c) Desarrollo Personal

El desarrollo se define como un proceso a largo plazo, que comprende el mejoramiento técnico, profesional, actitudinal, ético, y su preparación para el desarrollo de funciones más complejas y es todo intento de mejorar el desempeño presente o futuro de los colaboradores, ejecutivos y administradores de una organización, enseñándoles conocimientos, cambiando sus actitudes o aumentando sus habilidades, esta es la última meta de estos programas de mejorar el desempeño futuro de la misma organización.

Sus objetivos son:

1. brindar a la organización las capacidades y la habilidad que esta necesita para lograr sus objetivos estratégicos.
2. Acortar el tiempo de aprendizaje.
3. Mejorar la eficiencia y la efectividad.
4. Ayudar al personal a desarrollar sus habilidades naturales.

2.2.3. Calidad de Servicio

a) Calidad

Calidad es un concepto utilizado con mucha frecuencia en la actualidad, pero a su vez, su significado es percibido de distintas maneras (Vásquez, 2007). A lo largo de la historia muchos autores e instituciones han dado su propia definición del término calidad:

Ishikawa (1986) define a la calidad como "desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el útil y siempre satisfactorio para el consumidor" (p.13).

W. Edwards Deming (1989) plantea que el control de Calidad no significaba alcanzar la perfección, más bien conseguir una eficiente producción con la calidad que espera obtener en el mercado.

Jurán y Gryna (1998) exponen a la calidad como “es la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente (p.5).”

La Norma ISO 9000 (2000) define a la calidad como el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Sin embargo el término calidad según Vásquez (2007) debería ser comprendido por los gerentes, administradores y funcionarios de las organizaciones actuales como el logro de la satisfacción de los clientes a través del establecimiento adecuado de todos sus requisitos y el cumplimiento de los mismos con procesos eficientes, que permita así a la organización ser competitiva en la industria y beneficie al cliente con precios razonables.

John Barker (1997) asevera que la calidad es la llave para entrar y competir en los mercados del Siglo XXI, pero además para asegurar el éxito del negocio. De acuerdo con la aseveración de Barker está claro que la única opción para satisfacer al cliente externo o consumidor es aplicar la calidad como una estrategia en la dirección del negocio, sin dejar de considerar aspectos que los mercados van definiendo, debido a su dinamismo.

Lo anterior muestra que resulta difícil establecer una definición única de calidad, ya que ésta dependerá de lo que el negocio necesite para satisfacer a su cliente, por lo que los investigadores Reeves y Bednar (1994) dicen:

No se pretende decir que una definición de Calidad es mejor que otra, sino va a depender de lo que el Cliente Externo necesita de esa empresa, esa definición es la que va a serle útil. Ninguna definición de Calidad es mejor, en cada situación, porque cada definición tiene, tanto fortalezas como debilidades con relación a criterios tales como dimensiones y generalidades, utilidades gerenciales y relevancia para el consumidor (p.74).

b) Servicio

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

La calidad en una organización cuyo producto es un servicio, no puede medirse con unas pruebas efectuadas en el laboratorio, con unas pruebas de resistencia, o por el cumplimiento de unas especificaciones requeridas. Cuando el producto es un servicio, son los trabajadores quienes lo producen y su calidad depende básicamente de su interacción con el cliente y/o usuario.

En esta economía donde predominan los servicios, todas las organizaciones líderes están obsesionadas con la excelencia del servicio, utilizan el servicio de diferentes formas; para aumentar su productividad; para ganar la lealtad y confianza del consumidor; utilizan el servicio de calidad como una opción

alternativa ante la competencia de precios y para que las experiencias positivas de los clientes sean transmitidas de boca en boca como parte de la estrategia publicitaria (Zeithalm, Parasuraman y Berry, 1990).

Sin embargo, la percepción de la calidad varía de uno a otro cliente y no es la misma para el comprador que para el proveedor.

c) Calidad de Servicio

Según Albrecht (1994) “el tiempo ha cambiado y no vivimos más en una economía de manufactura. Ahora vivimos en una nueva economía, la Economía de Servicios, donde las relaciones están llegando a ser más importantes que los productos físicos” (p. 57).

Mendoza (2007) declara que el atributo que contribuye, fundamentalmente, a determinar la posición de la empresa en el largo plazo es la opinión de los clientes sobre el producto o servicio que reciben. Este mismo autor resalta que específicamente la calidad del servicio hoy en día se ha vuelto requisito imprescindible para competir en todo el mundo, ya que las implicaciones que tiene en la cuenta de resultados, tanto en el corto como en el largo plazo, son muy positivas para las empresas envueltas en este tipo de procesos.

Además, que la mejor estrategia para conseguir la lealtad de los clientes se logra evitando sorpresas desagradables a los clientes por fallas en el servicio y sorprendiendo favorablemente a los clientes cuando una situación imprevista exija nuestra intervención para rebasar sus expectativas (Palafox, 2007). De

esta forma, la calidad del servicio se convierte en un elemento estratégico que confiere una ventaja diferenciadora y perdurable en el tiempo a aquellas que tratan de alcanzarla (Ruiz, 2001).

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) consideran que la calidad de servicio consiste en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido. Por otro lado, Ruiz (2001) la describe como una forma de actitud, relacionada pero no equivalente a la satisfacción, donde el cliente compara sus expectativas con lo que recibe una vez que ha llevado a cabo la transacción.

En cuanto a las dimensiones a considerar dentro de la medición de la calidad, tradicionalmente se ha tenido en cuenta dos grandes tipos, por un lado las dimensiones intangibles, relativas a la interacción entre empleados y usuarios o cómo se presta el servicio, como la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; y por otro lado las dimensiones tangibles, aspectos físicos del servicio o qué se ofrece en la prestación del servicio (Parasuraman et al., 1996).

Ahora bien, la Calidad de servicio es tanto realidad como percepción: Los juicios que emite el usuario sobre la calidad de servicio depende de cómo perciben los clientes la realización del servicio en contraste con sus expectativas. Según esto la calidad de servicio, desde la óptica de las percepciones de los clientes puede ser definido como calidad percibida, la cual equivale a la amplitud de la diferencia que existe entre las expectativas o deseos del usuario y sus percepciones, pudiéndose complementar este concepto con la siguiente relación:

$$\text{CALIDAD PERCIBIDA} = \text{CALIDAD REAL} - \text{CALIDAD ESPERADA}$$

Definiéndose cada término de la relación así:

- **Calidad Percibida:** Es lo que piensa el cliente de la Calidad del servicio que se le ha prestado. Es una medida de la satisfacción del cliente con la calidad que se recibe. Son sus percepciones.
- **Calidad Real:** Es el nivel real de calidad suministrada al cliente. Es la calidad vista por la organización que presta el servicio.
- **Calidad Esperada:** Es la calidad que el cliente supone que va a recibir cuando compra un servicio. Son sus expectativas.

d) Dimensiones de la Calidad del Servicio

Conocido que es lo que influye sobre las expectativas (lo que espera o predice el cliente) pasemos a analizar cuáles son los elementos que durante el proceso de prestación del servicio, generalmente perciben los clientes, y en torno a lo cual giran sus deseos o predicciones. Esto nos lleva a compartir las cinco dimensiones de la Calidad del Servicio identificadas por numerosas investigaciones, que más perciben los clientes y que se han convertido en criterios generales para evaluar el servicio en cada uno de los "Momentos de Verdad". Esas dimensiones o criterios son: Los elementos tangibles, la confiabilidad, la capacidad de respuesta o responsabilidad, la seguridad (que se

subdivide en: profesionalidad, cortesía, credibilidad y la seguridad física) y la empatía (que incluye: accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario). Veamos cada una de ellas:

- 1. Los Elementos Tangibles:** Son la parte visible de la oferta del servicio, se refiere a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. Influyen en la percepción de la Calidad de Servicio directamente o dando una idea del mismo.

- 2. La Confiabilidad:** Es la habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Implica el cumplimiento de la promesa de servicio y una prestación sin errores.

- 3. La Capacidad de Respuesta o Responsabilidad:** Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. Es tener el deseo de servir al cliente oportunamente. Es hacerle ver al cliente que sus negocios se aprecian y quieren.

- 4. La Seguridad:** Se refiere a que los conocimientos, atención y habilidades mostrados por los empleados, inspiren credibilidad y confianza. Es la cortesía unida a la erudición en el trabajo. Es el resultado de asignar al cargo, la persona adecuada, competente y con las fortalezas personales necesarias.

5. La Empatía: A esta quinta dimensión se le define como: la atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Es el deseo de comprender las necesidades precisas del cliente y encontrar la respuesta más adecuada.

e) ¿Que Obstaculiza la Calidad de Servicio?

El desafío de la Calidad de servicio es reducir continuamente lo que algunos autores llaman, la brecha del usuario: las diferencias entre las expectativas o deseos del usuario (calidad esperada) y sus percepciones (la calidad percibida), durante el proceso de prestación. Esto no es nada fácil pero si es posible. Entonces. ¿Cuáles son los problemas para hacerlo? ¿Qué obstaculiza la calidad de servicio?, ¿Por qué un servicio bueno es aparentemente tan difícil de encontrar para los usuarios? Las respuestas a estas interrogantes las encontramos en las cinco deficiencias o brechas básicas que de no cerrarse se construye la mala calidad en los servicios:

- 1. No saber lo que esperan los usuarios:** Discrepancia que existe entre las expectativas de los usuarios y las percepciones que sobre esas expectativas tiene la gerencia.
- 2. Establecimiento de normas de calidad equivocadas:** Discrepancia entre las percepciones de la gerencia sobre las expectativas de los usuarios y las especificaciones o normas de calidad que establecen para la prestación de los servicios.
- 3. Deficiencias en la realización del servicio:** Discrepancia entre las especificaciones de la Calidad del servicio y la

prestación del servicio, esta se da cuando los empleados no tienen la capacidad y/o la disposición para que la prestación del servicio alcance los niveles de calidad deseados.

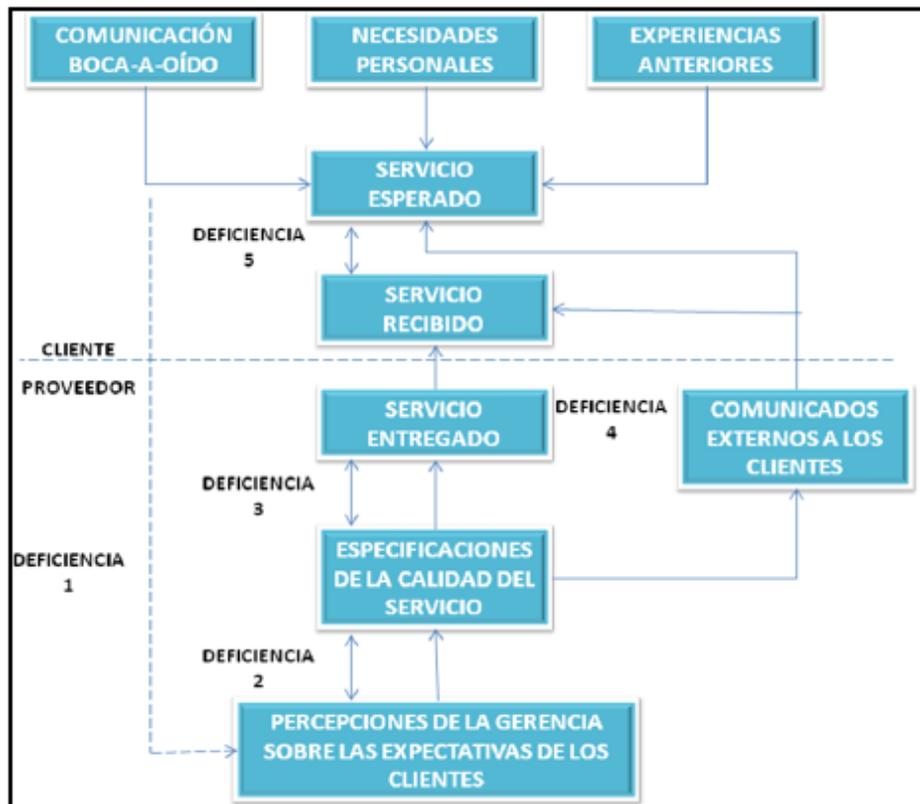
- 4. Discrepancia entre lo que se promete y lo que se realiza:** Discrepancia que puede existir, entre lo que promete una empresa u organización sobre sus servicios y lo que realmente hace. Es la discrepancia entre la comunicación externa a la clientela y lo que realmente se entrega en el proceso de prestación.

- 5. La discrepancia entre el servicio percibido y el servicio esperado:** Esta es la discrepancia resultante de tener o mantener alguna o todas las cuatro discrepancias antes definidas.

Estas discrepancias y sus relaciones pueden visualizarse en el siguiente gráfico que representa un modelo de servicio con sus dos áreas claves:

Grafico N° 01

El Modelo de la Calidad de Servicio y sus Implicaciones



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

2.3. Definiciones de Términos

- **Administración:** "la administración y gestión del parque natural depende del Ministerio de Agricultura; esta institución política desempeñaba un papel muy importante en la administración de los asuntos comunes de las diversas tribus".
- **Calidad de servicios:** Logró de mayores beneficios, con los menores riesgos posibles para los usuarios de los servicios, la calidad implica idoneidad profesional, seguridad para el usuario y un costo racional.

- **Calidad del recurso utilizado:** Indicador que permite conocer los servicios ofrecidos al usuario.
- **Ciudadano.-** RAE (2012b): “natural o vecino de una ciudad” y “perteneiente o relativo a la ciudad o a los ciudadanos”. Una de las dos acepciones de ciudadano de Lara (2010) es de este mismo tipo: “habitante de una ciudad”. Por su parte, Vox (2012) plantea al respecto las dos siguientes acepciones, que en el primer caso incluye ejemplos: “de la ciudad o sus habitantes, o relacionado con ellos: la seguridad ciudadana; la colaboración ciudadana” y “que ha nacido o que vive en una ciudad”.
- **Comunicación organizacional:** Medio eficaz de relaciones interpersonales que propician un clima laboral agradable, y permitan a una organización alcanzar un fin común.
- **Cumplimiento de normas y procedimientos:** Indicador que permite mide conocer si los servicios ofrecidos cumplen con los criterios de seguridad al usuario.
- **Escuela:** Entendemos por escuela a aquella institución que se dedica al proceso de enseñanza y aprendizaje entre alumnos y docente. La escuela es una de las instituciones más importantes en la vida de una persona, quizás también una de las primordiales luego de la familia ya que en la actualidad se supone que el niño se integra a ella desde sus años tempranos para finalizarla normalmente cerca de su adultez.
- **Innovación:** Adopción de nuevas ideas para generar climas internos favorables y beneficios para la organización.

- **Liderazgo:** Proceso de influir en los miembros de una organización para la consecución de metas y logros de equipo.
- **Mejoramiento continuo:** Indicador de la mejora de calidad de manera permanente.
- **Modelo:** Cosa que sirve como pauta para ser imitada, reproducida o copiada. "El modelo de conjugación verbal; el hotel se construyó según el modelo de los castillos ingleses".
- **Potencial humano:** Percepción del reconocimiento, participación y sensación de comodidad dentro de una organización.
- **Selección:** la selección de personal puede definirse como "la escogencia del hombre adecuado para el cargo adecuado, o, más ampliamente, entre los candidatos reclutados, aquellos más adecuados a los cargos existentes en la empresa, con miras a mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal.
- **Suboficiales:** Es el término usado originariamente en las Fuerzas Armadas para describir la categoría militar que ostentan los mandos intermedios.
- **Reclutamiento:** Conjunto de procedimientos que tiende a atraer a candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización. Básicamente es un sistema de información, mediante el cual la organización divulga y ofrece al mercado de recursos humanos oportunidades de empleo que pretende llenar.

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

“Una adecuada administración en la formación académica de los alumnos de la Escuela de Suboficiales de la Policía Nacional del Perú en Pucallpa, mejoraría el desempeño funcional y el servicio de calidad al ciudadano”

2.4.2. Hipótesis Específicas

- “La adecuada administración en la Escuela de Suboficiales de la PNP en Pucallpa, mejoraría la calidad de la enseñanza en la formación académica profesional de los alumnos”.
- “El estricto cumplimiento del plan de estudios en la formación académica profesional del alumno en la escuela de Suboficiales de la PNP en Pucallpa, mejoraría la atención del servicio de calidad al ciudadano”.

2.5. Variables

- **Variable Independiente**
Administración en la Formación del Personal.
- **Variable Dependiente**
Servicio de Calidad al Ciudadano.
- **Variable Interviniente**
Escuela de Sub Oficiales de la Policía Nacional del Perú en Pucallpa.

2.5.1. Definición conceptual de las variables.

a) Administración en la Formación del Personal

La formación del personal es el desarrollo de capacidades nuevas mientras que el entrenamiento es la mejora de capacidades ya en ejercicio. La formación y el entrenamiento comparten los objetivos de mejorar las capacidades, los conocimientos y las actitudes y aptitudes de las personas.

b) Servicio de Calidad al Ciudadano

Logró de mayores beneficios, con los menores riesgos posibles para los usuarios de los servicios, la calidad implica idoneidad profesional, seguridad para el usuario y un costo racional.

2.5.2. Definición operacional de las variables

a) Administración en la Formación del Personal

Se puede definir operacionalmente a través de sus dimensiones, de las cuales se destacan el Adiestramiento, Capacitación y Desarrollo de Personal.

b) Servicio de Calidad al Ciudadano

Se puede definir operacionalmente a través de sus dimensiones o criterios: Los elementos tangibles, la confiabilidad, la capacidad de respuesta o responsabilidad, la seguridad y la empatía.

2.5.3. Operacionalización de la Variables.

Cuadro Nº 01

Operacionalización de las Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTOS	ESCALA
<p>Variable Independiente: Administración en la Formación del Personal.</p>	<p>La formación del personal es el desarrollo de capacidades nuevas mientras que el entrenamiento es la mejora de capacidades ya en ejercicio. La formación y el entrenamiento comparten los objetivos de mejorar las capacidades, los conocimientos y las actitudes y aptitudes de las personas.</p>	<p>Se puede definir operacionalmente a través de sus dimensiones, de las cuales se destacan el Adiestramiento, Capacitación y Desarrollo Personal.</p>	Adiestramiento	<ul style="list-style-type: none"> •Eficiencia del trabajador. •Ambiente de seguridad. •Supervisión de personal. 	18 Ítems	<ul style="list-style-type: none"> •Observación, •Análisis Bibliográfico y Documental, •Encuesta, •Cuestionario 	<p>El cuestionario de la variable contendrá en total 18 ítems, el cual será dirigido a los alumnos de la Escuela de Suboficiales de la Policía Nacional del Perú – Pucallpa; y utilizará una escala de respuesta en formato Likert que presentará 5 opciones: Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Indeciso, De acuerdo y Totalmente de acuerdo.</p>
			Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> •Preparación. •Ascenso. •Clima organizacional 			
			Desarrollo Personal	<ul style="list-style-type: none"> •Eficiencia y la efectividad. •Desarrollo de habilidades naturales. 			
<p>Variable Dependiente: Servicio de Calidad al Ciudadano.</p>	<p>Logró de mayores beneficios, con los menores riesgos posibles para los usuarios de los servicios, la calidad implica idoneidad profesional, seguridad para el usuario y un costo racional.</p>	<p>Se puede definir operacionalmente a través de sus dimensiones o criterios: Los elementos tangibles, la confiabilidad, la capacidad de respuesta o responsabilidad, la seguridad y la empatía.</p>	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> •Apariencia del Personal. •Apariencia de las Instalaciones. 	18 Ítems	<ul style="list-style-type: none"> •Observación, •Análisis Bibliográfico y Documental, •Encuesta, •Cuestionario 	<p>La calificación será entre 1 a 5 puntos siguiendo la escala de respuesta mencionada, en donde 1 representa la opción "Totalmente en desacuerdo" y 5 "Totalmente de acuerdo".</p>
			Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> •Capacidad de respuesta •Profesionalismo 			
			Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> •Efectividad •Disponibilidad 			
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> •Credibilidad •Confianza 			
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> •Atención Individualizada. •Comprensión. 			

Fuente: Elaboración propia.

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Nivel de la Investigación.

3.1.1. Tipo de Investigación

- **Básica:** En este caso se esfuerza por conocer y entender mejor algún asunto o problema, sin preocuparse por la aplicación práctica de los nuevos conocimientos adquiridos. La Investigación Básica busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, persigue la generalización de sus resultados con la perspectiva de desarrollar una teoría o modelo teórico científico basado en principios y leyes. (UPLA, 2011).
- **Sustantiva:** Responde a un problema teórico de las variaciones de un modelo y se orienta a "describir y explicar", lo cual, en cierta forma lo "encamina hacia la investigación básica o pura" (Torres Acuña, 2011) cita a Sánchez y Reyes, (2002).

3.1.2. Nivel de Investigación

- **Descriptivo:** Consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes mediante la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Pero la investigación descriptiva no se limita a la mera recolección de datos, la meta de los investigadores competentes es la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. (UPLA, 2011) cita al autor Vandalen, D. y W. Meyer. (2001).

3.2. Descripción del Ámbito de la Investigación.

3.1.1. Unidad de Análisis

ESCUELA DE SUBOFICIALES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ - PUCALLPA

Institución educativa encargada de formar a los futuros policías, custodios de la ley y el orden social contribuyendo al desarrollo del país mediante la modernización del sistema educativo policial.

La Escuela de Educación Superior Técnico Profesional de la Policía Nacional del Perú PNP – Pucallpa, fue creado mediante Resolución Directoral N° 669-2005-DIRGEN-PNP/EM-OFIPLA del 11 de abril del 2005.

La Escuela de Educación Superior Técnico Profesional de la Policía Nacional del Perú PNP – Pucallpa, se encuentra ocupando las instalaciones del Instituto Nacional de Investigación Agraria – INIA, ubicado en la avenida flora y fauna sin número a la altura del Km 4,200 de la carretera Federico Basadre en la ciudad de

Pucallpa, mediante convenio de sesión en uso con el Gobierno Regional de Ucayali, el Ministerio del Interior y el Instituto de Investigación Agraria.

Desde su funcionamiento como Escuela Superior ha recibido un promedio de 500 a 650 postulantes por cada promoción, la relación numérica de alumnos egresado fue a la fecha fue de 1180 egresados.

Datos de la Escuela Técnico Superior PNP - ETS Pucallpa

Dirección: Carretera Federico Basadre Km 4.2, Pucallpa,
Callejón Ucayali - Perú

Teléfono: (061) 570210
957649271

E-mail: esopnppucallpa1@hotmail.com

Web: <http://direedpnp.org>

Facebook: www.facebook.com/ETS-PNP-PUCALLPA-218264711554951

❖ Misión

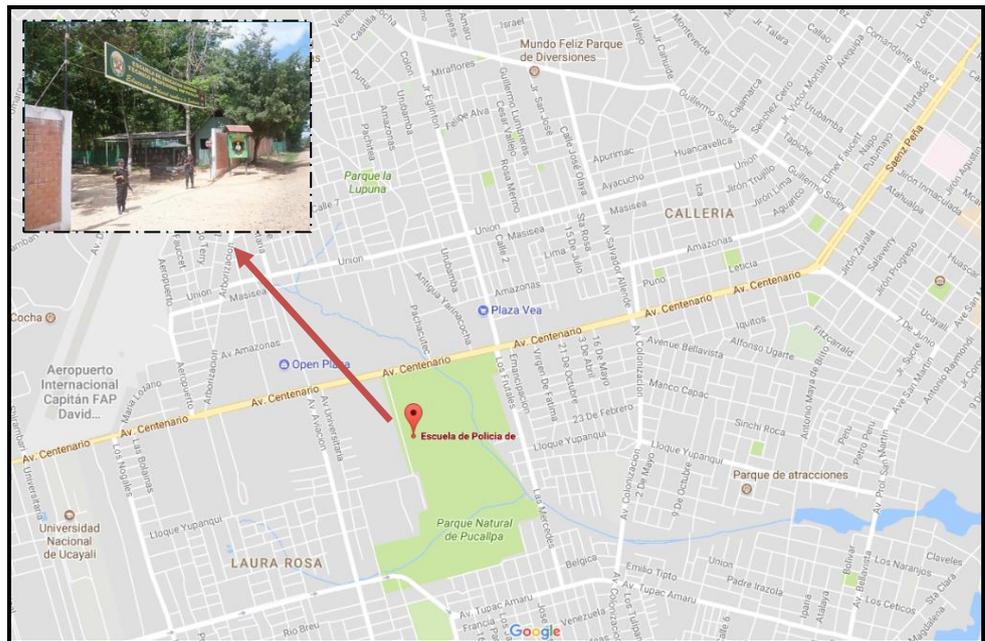
Brindar una educación de calidad, sustentada en valores que aseguren a los futuros policías una adecuada Formación, Capacitación, Especialización y Perfeccionamiento en sus diferentes dimensiones y competencias, capaz de crear cultura e impulsar procesos orientados a respetar, hacer respetar y representar la ley en beneficio de la sociedad.

❖ Visión

Posicionamiento del Sistema de Educación Policial como modelo de excelencia académica a nivel regional y nacional, a través de un modelo que interactúe con el medio e implique una efectiva selección de docentes y discentes.

Gráfico N° 02

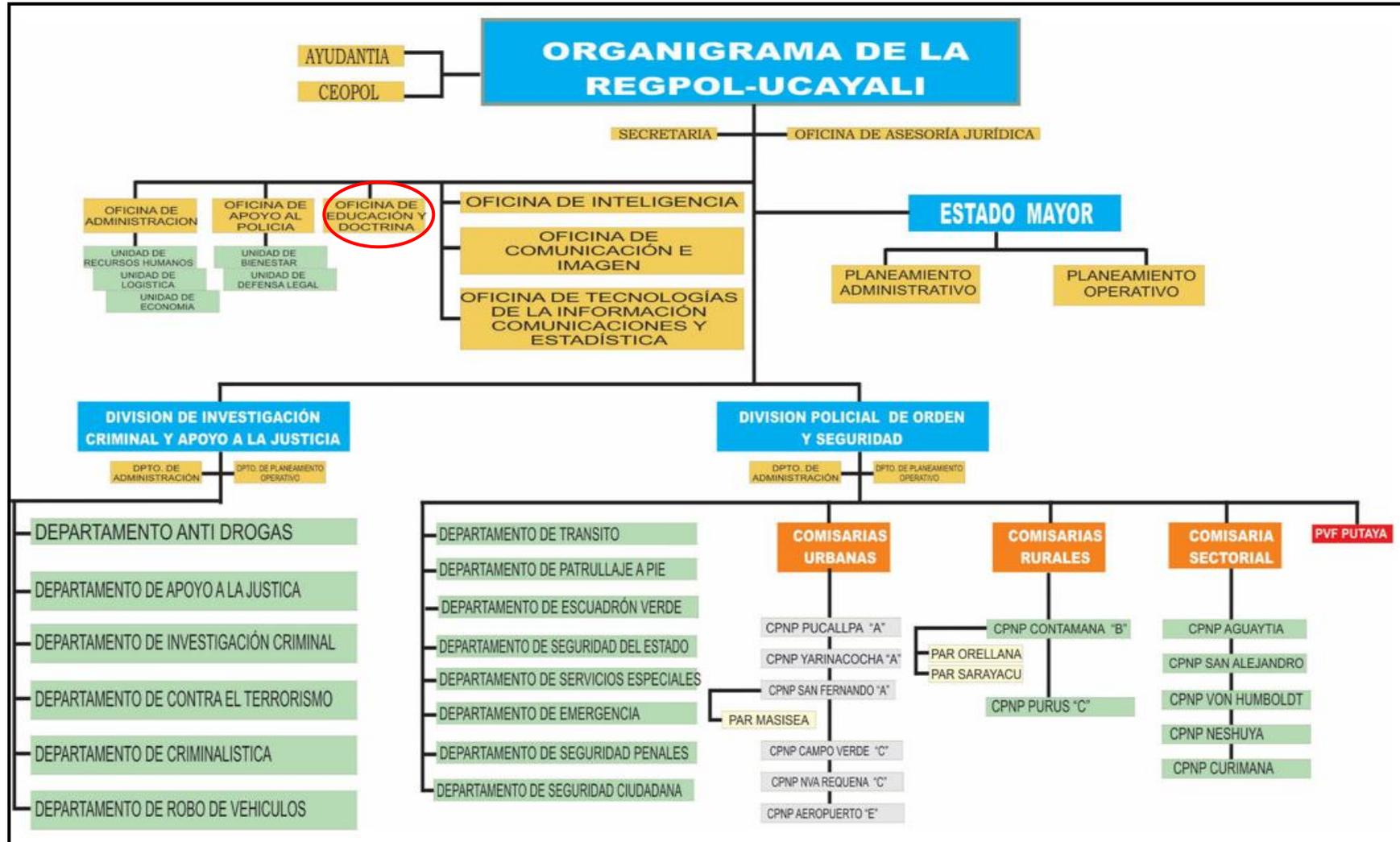
Ubicación de la Escuela de Suboficiales de la PNP – Pucallpa



Fuente: Google maps.

Gráfico N° 03

Organigrama de la Región Policial Ucayali – Pucallpa



Fuente: Región Policial Ucayali

3.1.2. **Ámbito geográfico temporal**

Este importante trabajo de investigación se ejecutara en la Provincia de Coronel Portillo, ubicado política y geo referencialmente en el Departamento de Ucayali región selva del Perú, entre los 7°20'23" y 11°27'35" de Latitud Sur y los 70°29'46" y 75°58'08" de Longitud Oeste, y ocupa una superficie de 102,410.55 Km², que representa el 8,0% del total del país. Morfológicamente en la región Ucayali se distinguen tres pisos: Ceja de Selva, Selva Alta y Selva Baja, cada una con características peculiares. La capital de la región Ucayali es la ciudad de Pucallpa, ubicada a 154 m.s.n.m. cuya característica propia es su carácter "conector" entre la selva y el resto del país.

La investigación y la unidad de análisis y la organización se encuentran en el departamento de Ucayali, el cual limita, por el norte con el departamento de Loreto; por el oeste con los departamentos de Huánuco, Pasco y Junín; por el sur con los departamentos de Cuzco y Madre de Dios; y por el este con la República del Brasil.

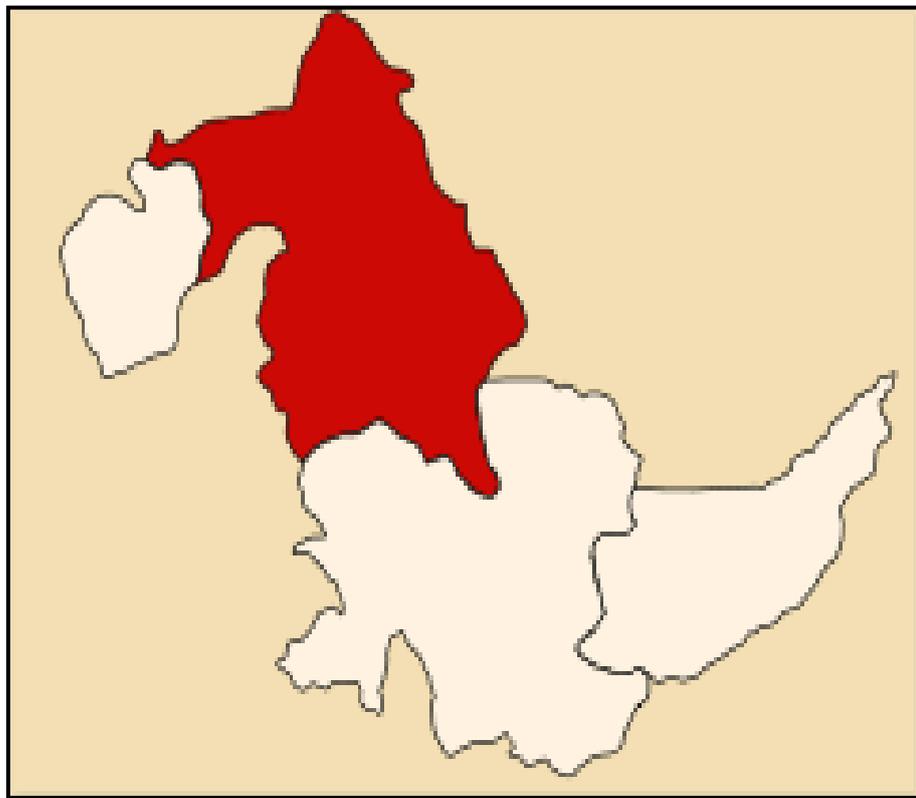
El clima predominante pertenece al Bosque Húmedo Tropical. En función a la información recopilada entre los años 1966 y 2001, en cuatro de las cinco estaciones meteorológicas, se puede concluir que el clima es del tipo cálido – húmedo, con ligeras variaciones que dan lugar a la llamada época seca y época lluviosa. El promedio de precipitación es de 1535 a 2100 mm/año, y su distribución mensual se puede agrupar en los siguientes ciclos:

- Ciclo Lluvioso: Febrero – Mayo
- Ciclo Seco: Junio – Agosto
- Ciclo Semi Seco: Septiembre – Noviembre
- Ciclo Semi Lluvioso: Diciembre – Enero

La temperatura media mensual es de 27°C (UNU, 2011) con extremos de 20.1°C y 36°C. La humedad relativa media anual es de 83.5%, disminuyendo ligeramente en los meses de julio a octubre. Los vientos tienen una dirección predominante de norte a sur, con una velocidad promedio de 1.4 m/s. Los vientos tienen una dirección predominante de norte a sur, con una velocidad promedio de 1.4 m/s.

Gráfico N° 04

Mapa de la Provincia de Coronel Portillo



Fuente: Elaboración propia.

3.3. Población y Muestra

3.3.1. Población

Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio.

Entre éstas tenemos:

- **Homogeneidad.-** Que todos los miembros de la población tengan las mismas características según las variables que se vayan a considerar en el estudio o investigación.
- **Espacio.-** Se refiere al lugar donde se ubica la población de interés. Un estudio no puede ser muy abarcador y por falta de tiempo y recursos hay que limitarlo a un área o comunidad en específico.
- **Cantidad.-** Se refiere al tamaño de la población. El tamaño de la población es sumamente importante porque ello determina o afecta al tamaño de la muestra que se vaya a seleccionar, además que la falta de recursos y tiempo también nos limita la extensión de la población que se vaya a investigar.

La población de estudio estará conformada por los 150 alumnos de la Escuela de Suboficiales de la Policía Nacional del Perú – Sede Pucallpa.

3.3.2. Muestra

a. Estimación de la muestra

De acuerdo al estudio que realizaremos corresponde al método de muestreo probabilístico de tipo muestreo aleatorio estratificado, cuyo procedimiento es atractivo por su simpleza.

b. Tamaño de la muestra

Partiendo de la población antes citada, cuyo marco muestral se aplicara el muestreo aleatorio estratificado definiendo el tamaño de muestra y asignando a cada estrato, según se indica.

Muestra Preliminar

Formula:

$$n = \frac{Z^2 (p*q) N}{E^2 (N - 1) + Z^2 (p*q)}$$

Dónde:

N= Población conocida = 150 alumnos

n= Muestra inicial de la población = ¿?

Z²= Nivel de confianza = 95% = 1,96

p= Probabilidad de éxito = 0.5

q= Probabilidad de fracaso = 0.5

E²= Error muestral = 0.05 = 5%

$$n = \frac{1.96^2 (0.5*0.5) 150}{0.05^2 (150 - 1) + 1.96^2 (0.5*0.5)}$$

$$n = 108.0801$$

$$n = 108$$

Muestra Ajustada

Formula:

$$n = \frac{n'}{1 + \frac{n'}{N}}$$

Dónde:

$N =$ Población conocida

$n =$ Muestra ajustada

$n' =$ Muestra sin ajustar

$$n = \frac{108}{1 + \frac{108}{150}}$$

$$n = 62.7906$$

$$n = 63$$

Por lo tanto, el tamaño de mi muestra será de 63 alumnos de la Escuela de Suboficiales de la Policía Nacional del Perú en Pucallpa, lo cual representa un 42% del total de la población.

3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

3.4.1. Técnicas

- **Encuesta.-** Con esta técnica de recolección de datos da lugar a establecer contacto con las unidades de observación por medio de los cuestionarios previamente establecidos. (Tamayo Ly & Silva Siesquén, 2013).

La encuesta fue realizada a los alumnos de la Escuela de Suboficiales de Pucallpa. La encuesta, por técnica de investigación fue no probabilística intencional o por conveniencia; es decir que la muestra se selecciona en base a la conveniencia de accesibilidad y proximidad del investigador.

- **Entrevista.-** Es una situación de interrelación o diálogo entre personas, el entrevistador y el entrevistado. (Tamayo Ly & Silva Siesquén, 2013).

Se realizó la entrevista a los 63 alumnos que representaron la muestra experimental, para el desarrollo de esta herramienta se logró sacar la autorización del Director de la Escuela de Suboficiales de Pucallpa.

Posteriormente se sacaron citas bajo horario con cada uno de los alumnos y se realizaron las entrevista y el llenado de las encuestas.

- **Análisis Documental.-** Una diferencia muy notoria entre esta y las otras técnicas que se usaron es que en estas últimas se obtienen datos de fuente primaria, en cambio mediante el análisis documental se recolectan datos de fuentes

secundarias. Libros, boletines, revistas, folletos, y periódicos se utilizan como fuentes para recolectar datos sobre las variables de interés. (Tamayo Ly & Silva Siesquén, 2013)

Mediante fichas de resumen se consignó información necesaria para la documentación del proyecto de tesis de pregrado, con temas referentes a la administración de la Escuela de Suboficiales de la Policía Nacional del Perú en Pucallpa, entre otros temas relacionados a la investigación.

3.4.2. Instrumentos

- **Cuestionario:** Según Hernández, Fernández y Baptista (2007) el cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. (p.310).

Se estableció un cuestionario dirigido a la muestra experimental, mediante preguntas, con el objetivo de conocer sobre la modernización de la gestión pública y el desempeño de la administración.

- **Nombre original:** “Administración en la Formación del Alumno de la Escuela de Sub Oficiales de la Policía Nacional Del Perú en Pucallpa y Servicio de Calidad al Ciudadano en la Región de Ucayali, 2016”
- **Autor:** Bach. Frank Máximo Mancisidor Cauper.
- **Procedencia:** Pucallpa
- **Objetivo:** Proponer una adecuada administración en la formación del alumno en la Escuela de Suboficiales de la Policía Nacional del Perú en Pucallpa.

- **Administración:** Individual y colectiva
- **Duración:** Sin límite de tiempo. Aproximadamente de 30 a 50 minutos.
- **Significación:** El cuestionario está orientado para obtener respuestas de una administración adecuada en la formación del alumno de la Escuela de Suboficiales de la Policía Nacional del Perú en Pucallpa.

Las preguntas fueron elaboradas pensando en absolver las interrogantes identificadas en este importante trabajo de investigación.

Cuadro N° 02
Instrumentos de recolección de datos.

Fuentes	Técnicas	Instrumentos	Agentes
Primaria	Encuesta	Cuestionarios	Dirigido a la muestra.
	Entrevista	Guía de entrevista	Dirigido a las muestra.
Secundaria	Análisis documental	Fichas (Textuales y de resumen)	Utilizada con la finalidad de recolectar información para la documentación de nuestra investigación.

Fuente: Elaboración propia.

3.5. Validez y confiabilidad del instrumento

3.5.1. Validez del instrumento

El cuestionario contenía preguntas “cerradas”, mediante interrogantes con alternativas u opciones de respuesta que fueron delimitadas previamente, es decir, se presentó a los encuestados las posibilidades de respuesta y ellos se rigieron a éstas.

El cuestionario permitió estandarizar y uniformizar la información para las variables en estudio. Se utilizó una escala de respuesta en formato Likert que presentaba 5 opciones: totalmente en desacuerdo; en desacuerdo; ni de acuerdo ni en desacuerdo; de acuerdo; y totalmente de acuerdo. La calificación fue entre 1 a 5 puntos siguiendo la escala de respuesta mencionada, en donde 1 representaba la opción “totalmente en desacuerdo” y 5 “totalmente de acuerdo”.

Para la validación del instrumento, se utilizó el juicio de expertos, por lo que en este caso, lo realizó un profesional de la especialidad, es decir, el Dr. Edwin Miranda Ruiz, quien además fue el asesor de mi tesis, el mismo que emitió su opinión respecto a la redacción y contenido del cuestionario, indicando que el instrumento es aplicable a la unidad de estudio.

3.5.2. Confiabilidad del instrumento

En relación a la confiabilidad, se asumió el planteamiento de Trujillo (1990) que expresa: Para el cálculo de la confiabilidad, en los casos que los elementos muestrales sea pequeña y que además el encuestador este presente para aclarar cualquier duda que pudiese suscitarse, no es necesario determinar la confiabilidad del instrumento. En estos casos, solo es recomendable la validación de instrumento.

3.6. Plan de recolección y procesamiento de los datos

Una vez recolectados los datos mediante el instrumento fueron registrados, tabulados y codificados en software SPSS para su análisis. Este análisis se dio bajo dos (2) tipos de estadísticas:

1. Estadística descriptiva: La cual se utilizó para describir datos y posteriormente efectuar análisis estadísticos relacionando así las variables. Dicha estadística será analizada bajo la forma de distribución de puntuaciones o frecuencias que consiste en un “conjunto de puntuaciones ordenados en sus respectivas categorías” (Hernández, Fernández y Baptista, 2004).

Se recordará que las categorías utilizadas fueron: totalmente en desacuerdo = 1, en desacuerdo = 2, ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3, de acuerdo = 4, totalmente de acuerdo = 5.

2. Estadística inferencial: Se tomó la decisión de trabajar con estadística inferencial para poder generalizar los resultados obtenidos de la muestra a la población. “Los datos casi siempre se recolectan de una muestra y sus resultados estadísticos se denominan estadígrafos; la media o la desviación estándar de la distribución de una muestra son estadígrafos. A las estadísticas de la población se le conocen como parámetros. Los parámetros no son calculados, porque no se recolectan datos de toda la población, pero pueden ser inferidos de los estadígrafos, de ahí el nombre de estadística inferencial. (Hernández, Fernández y Baptista, 2004).

La estadística inferencial utilizada fue el análisis de la frecuencia observada y la frecuencia esperada, que consiste en una prueba estadística (Chi Cuadrado) para analizar si más de dos grupos difieren significativamente entre sí, ya que como en los estudios descriptivos no existe relación entre variables, porque su análisis estadístico es univariado. Sin embargo se ha aplicado la prueba

estadística Chi Cuadrado de Pearson para comparar el valor observado con el valor esperado; donde se planteó la siguiente hipótesis alternativa y la nula.

Modelo Matemático

- $H_0: O \neq E$ (La negatividad)
- $H_1: O = E$ (Afirmativo)

Modelo Estadístico

$$\chi^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

χ^2 = Chi cuadrado

O = Frecuencias observadas

E = Frecuencias esperadas

Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

Facilita crear un archivo de datos en una forma estructurada y también organizar una base de datos que puede ser analizada con diversas técnicas estadísticas. A pesar de que existen otros programas (como Microsoft Excel) que se utilizan para organizar datos y crear archivos electrónicos, SPSS permite capturar y analizar los datos sin necesidad de depender de otros programas. Por otro lado, también es posible transformar un banco de datos creado en Microsoft Excel en una base de datos SPSS. (Castañeda, Cabrera, Navarro, & De Vries, 2010).

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. Presentación de Resultados de la Investigación

Para establecer los resultados de este importante trabajo de investigación, según los objetivos planteados, el cual fue proponer una adecuada Administración en la Formación de los Alumnos de la Escuela de Suboficiales de la Policía Nacional – Pucallpa, Perú”, se procedió a ejecutar la herramienta encuesta a una población de 150 alumnos a una muestra porcentual de 63 alumnos y posteriormente se realizó trabajos de gabinete que consistió en hacer cuadros y gráficos resumen de las respuestas que dieron los encuestados llegando a los resultados siguientes:

Para efectos del análisis de los resultados de este estudio, se consideró la mediana, moda y análisis porcentual, referida esta última al 51% que representa la mitad más uno (1), en cada una de las alternativas de respuesta de cada dimensión interpretándose de la siguiente manera:

Entre, 1) Totalmente en desacuerdo (TD), 2) En desacuerdo (ED), 3) Ni de Acuerdo, Ni en desacuerdo (NA, ND), 4) De Acuerdo (DA), 5) Totalmente de Acuerdo (TA).

Para lo cual se utilizó una escala de respuesta en formato Likert que presenta 5 opciones según su clasificación en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 03
Escala de calificación de las encuestas

ESCALA	DESCRIPCION
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

Fuente: Elaboración propia.

En el caso de no ajustarse al análisis porcentual se toma la semi-suma apoyada en la mediana.

4.2. Resultados de la encuesta.

Para el presente trabajo de investigación se realizó un modelo de encuesta que contenía 18 ítems, los mismos que orientaron a resolver las interrogantes basadas en las variables, como también los objetivos y por ultimo a formular las conclusiones y recomendaciones.

Los resultados según las preguntas en las encuestas fueron:

Cuadro N° 04
Resultado de la encuesta

N°	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
01	¿Están capacitados para atender denuncias por diferentes delitos y tienen la posibilidad para resolverlas en su totalidad?	0	1	8	22	32
02	¿Considera que las prácticas que se realiza con los operativos tienen resultados efectivos?	0	0	0	37	26
03	¿Cree usted, que se debería mejorar las actividades académicas en temas de estrategias policiales para tener mayor eficacia en los operativos y tener éxito en la solución de los diferentes delitos y faltas?	0	0	1	25	37
04	¿Cree usted, que el personal que labora como docente en la escuela de suboficiales en Pucallpa, están altamente capacitados para ejercer la parte académica a los estudiantes en el proceso de su formación y especialización?	0	0	3	28	32
05	¿Cree usted en su calidad de alumno, que están capacitados para que el servicio que prestará en el ejercicio de sus funciones al futuro será efectivo?	0	3	2	27	31
06	¿Cree Ud. que lo aprendido académicamente, en la Escuela de Suboficiales en Pucallpa, resultara satisfactorio para atender la inseguridad ciudadana?	0	2	9	26	26
07	¿Cómo estudiante, cree usted, que las denuncias por faltas tienen la misma importancia que las por delito?	2	22	4	26	9
08	¿Cómo estudiante practicante tiene Ud. Las condiciones logísticas y posibilidad económica para poder resolver todas las denuncias que le son encargadas?	5	16	16	12	14
09	¿Cómo estudiante de la Escuela de Suboficiales de Pucallpa, la capacitación que está recibiendo es oportuna y llega a una satisfacción personal?	0	4	11	24	24
10	¿Cree usted, que el personal que labora en la Escuela de Suboficiales de Pucallpa ha sido seleccionado de acuerdo a sus conocimientos, habilidades y especialidad?	3	8	8	15	29
11	¿Cómo estudiante recibe Ud. instrucción suficiente sobre los planes operativos para facilitar la solución de la problemática delincriminal?	0	8	9	29	17
12	¿Cómo estudiante, considera que el personal policial debe dedicarse exclusivamente a trabajos de emergencias en la ciudadanía o también a otras investigaciones dentro de su servicio?	3	12	6	25	17
13	¿Cree Ud. que todo el personal policial debe ser capacitado constantemente y estar siempre actualizados?	0	0	1	18	44

14	¿Considera usted, beneficioso que el personal policial resida en el lugar donde trabaja?	2	6	4	28	23
15	¿Cree usted, que mientras realiza su trabajo con eficiencia, debe ser interrumpido por otras órdenes de otro superior?	13	33	12	3	2
16	¿Los recursos logísticos con los cuales cuenta la Escuela de Suboficiales, para capacitar a los estudiantes son los adecuados y suficientes para cumplir su función de capacitación y formación académica?	2	12	15	20	14
17	¿Cómo estudiante de la Escuela de Suboficiales cree usted, que los operativos que realizan los efectivos policiales en temas de servicio y apoyo a la ciudadanía está teniendo efecto positivo en la población?	0	3	14	21	25
18	¿Cree Ud. que la estadística policial refleja la realidad sobre la efectividad de la labor que cumple?	0	1	14	30	18

Fuente: Elaboración propia.

Determinación de rango:

5670 —→ 100%

4467 —→ X%

$$X = \frac{4467 * 100}{5670} \quad \longrightarrow \quad X = 78.78\% = 79\%$$

Dónde:

- **Calificación Óptima:** 5670
- **Calificación Real:** 4467

El cuadro de los resultados de la encuesta nos demuestra que existen votaciones de alta significancia referente a la administración de la formación del alumno en la institución, con la finalidad de mejorar la calidad de servicio de los mismos.

Estos resultados detallados con mayor significancia fueron:

Nos demuestra que las preguntas con mayor significancia en puntuaciones fueron:

Cuadro N° 05
Preguntas con mayor puntaje del total de encuestados

N°	ITEM	Cantidad de trabajadores votantes	Escala	
1	02	37	4	De acuerdo
2	03	37	5	Totalmente de acuerdo
3	15	33	2	En desacuerdo
4	18	30	4	De acuerdo

Fuente: Elaboración propia.

Para el indicador: TD: Totalmente De acuerdo y DA: De acuerdo

Estos dos indicadores tuvieron la mayor cantidad de respuestas favorables de las 18 preguntas realizadas a 63 encuestados, todos ellos alumnos de la Escuela de Suboficiales de la Policía Nacional del Perú en Pucallpa.

Podemos mencionar los más resaltantes:

Según el cuadro N° 04 de los resultados de la encuesta, nos indica que el ítem 02 y 03 son los que tienen mayores resultados con 37 votos del total de los 63 alumnos encuestados.

Para el indicador: ED: En desacuerdo

Este indicador es el siguiente más votado, siendo el ítem 15 el más significativo con 33 votos del total de los 63 alumnos encuestados.

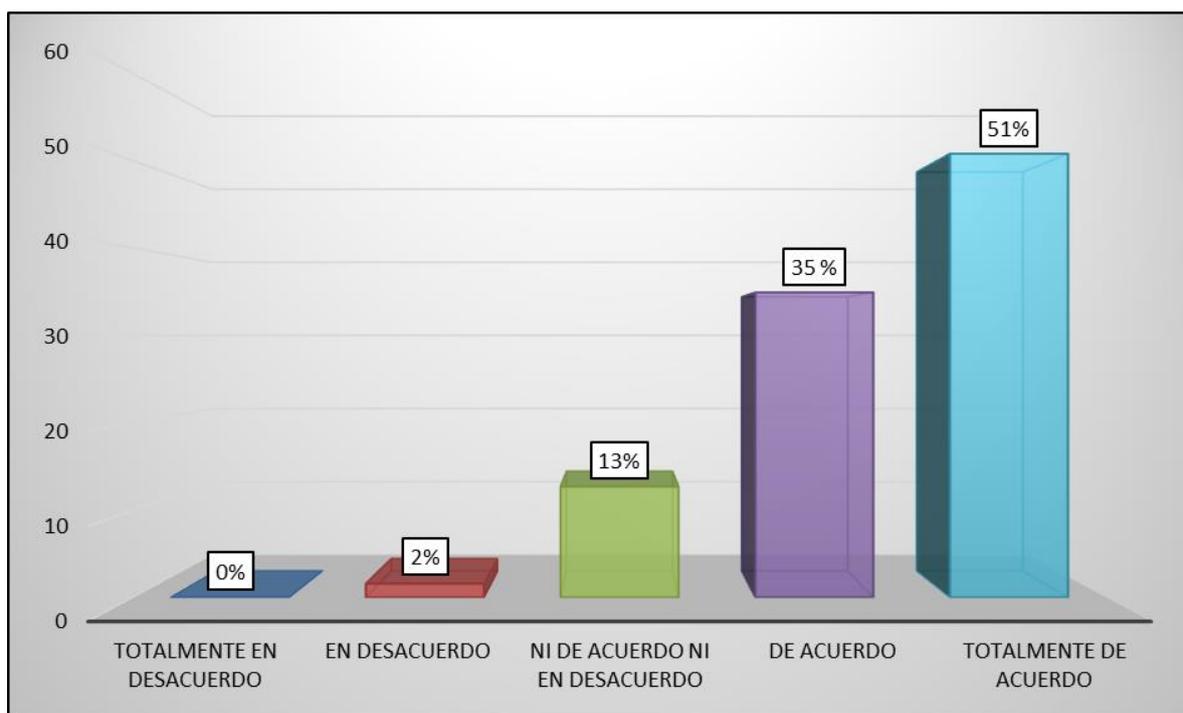
1. ¿Están capacitados para atender denuncias por diferentes delitos y tienen posibilidad para resolverlas en su totalidad?

Cuadro N° 06. Resultados del ITEM 01

N°	ESCALA	fi	%
01	Totalmente en desacuerdo	0	0
02	En desacuerdo	1	2
03	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	13
04	De acuerdo	22	35
05	Totalmente de acuerdo	32	51
TOTAL		63	100

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 05. Gráfico de frecuencias del ITEM 01



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Del total de los 63 alumnos encuestados, el 51% afirmó estar “Totalmente de acuerdo” en que se encuentran capacitados para denuncias por diferentes delitos y que tiene posibilidad para resolverlos en su totalidad, mientras que el 35% afirmó estar “De acuerdo” y solo un 2% afirmó estar en “Desacuerdo”.

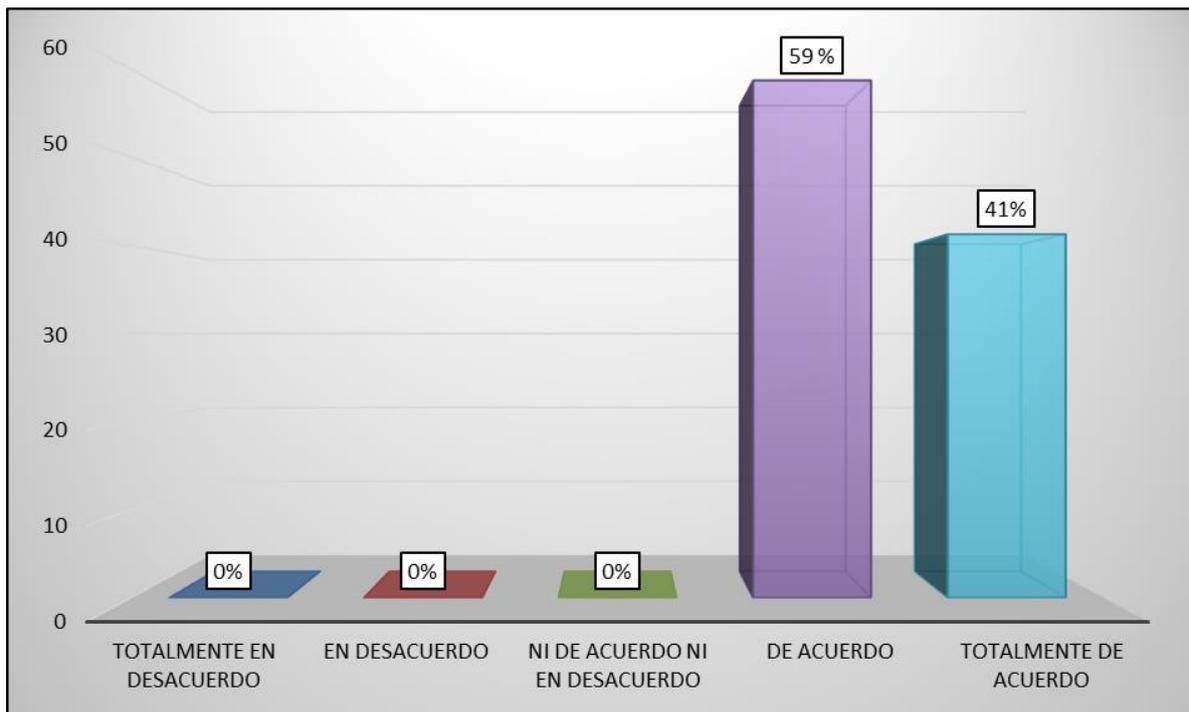
2. ¿Considera que las prácticas que se realiza con los operativos tienen resultados efectivos?

Cuadro N° 07. Resultados del ITEM 02

N°	ESCALA	fi	%
01	Totalmente en desacuerdo	0	0
02	En desacuerdo	0	0
03	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
04	De acuerdo	37	59
05	Totalmente de acuerdo	26	41
TOTAL		63	100

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 06. Gráfico de frecuencias del ITEM 02



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Del total de los 63 alumnos encuestados, el 59% afirmó estar “De acuerdo” en que las practicas que se realiza con operativos tienes resultados efectivos, mientras que el 41% afirmó estar “Totalmente de acuerdo” completando así el 100% de los encuestados.

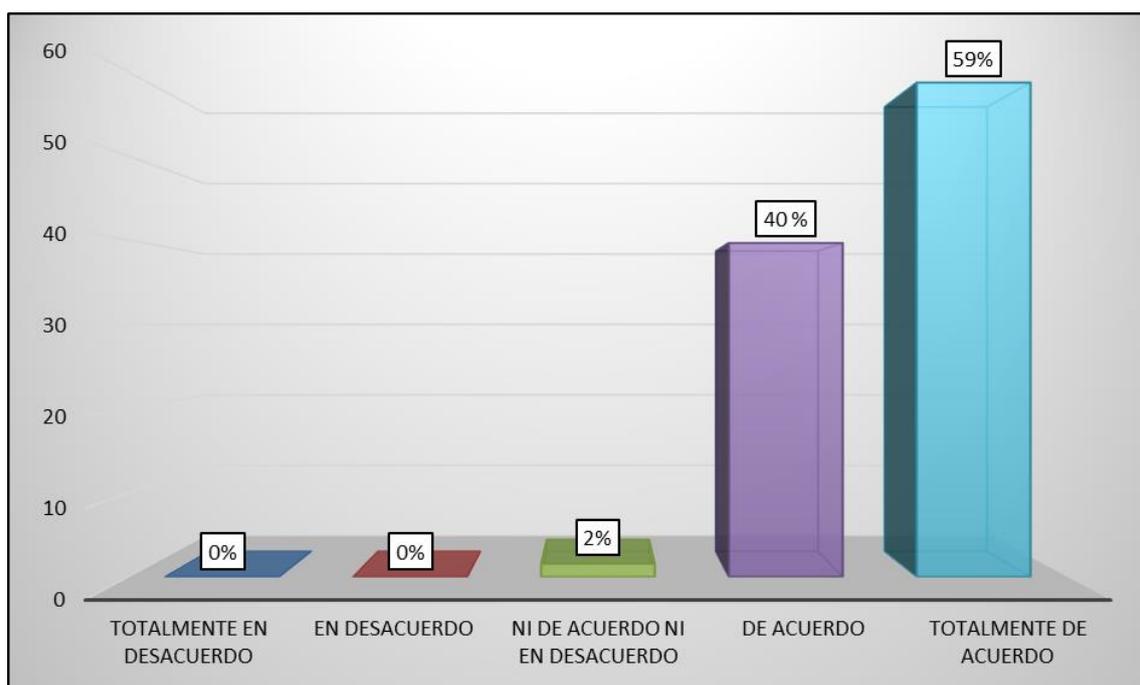
3. ¿Cree usted, que se debería mejorar las actividades académicas en temas de estrategias policiales para tener mayor eficacia en los operativos y tener éxito en la solución de los diferentes delitos y faltas?

Cuadro N° 08. Resultados del ITEM 03

N°	ESCALA	fi	%
01	Totalmente en desacuerdo	0	0
02	En desacuerdo	0	0
03	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	2
04	De acuerdo	25	40
05	Totalmente de acuerdo	37	59
TOTAL		63	100

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 07. Gráfico de frecuencias del ITEM 03



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Del total de los 63 alumnos encuestados, el 59% afirmó estar “Totalmente de acuerdo” en que se debería mejorar las actividades académicas en temas de estrategias policiales para tener mayor eficacia en los operativos y tener éxito en la solución de los diferentes delitos y faltas, mientras que el 40% afirmó estar “De acuerdo” y solo un 2% afirmó estar “ni de acuerdo ni en desacuerdo”.

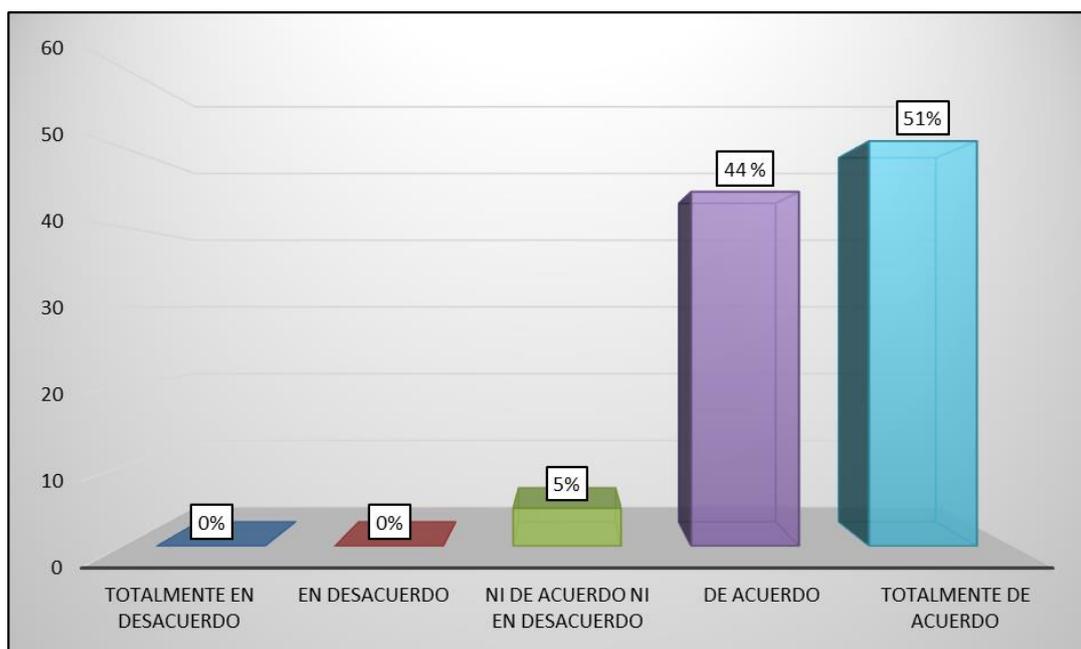
4. ¿Cree usted, que el personal que labora como docente en la Escuela de Suboficiales en Pucallpa, están altamente capacitados para ejercer la parte académica a los estudiantes en el proceso de su formación y especialización?

Cuadro N° 09. Resultados del ITEM 04

N°	ESCALA	fi	%
01	Totalmente en desacuerdo	0	0
02	En desacuerdo	0	0
03	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	5
04	De acuerdo	28	44
05	Totalmente de acuerdo	32	51
TOTAL		63	100

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 08. Gráfico de frecuencias del ITEM 04



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Del total de los 63 alumnos encuestados, el 51% afirmó estar “Totalmente de acuerdo” en que el personal que labora como docente en la escuela de suboficiales en Pucallpa, están altamente capacitados para ejercer la parte académica a los estudiantes en el proceso de su formación y especialización, mientras que el 44% afirmó estar “De acuerdo” y solo un 5% afirmó estar en “Ni de desacuerdo ni en desacuerdo”.

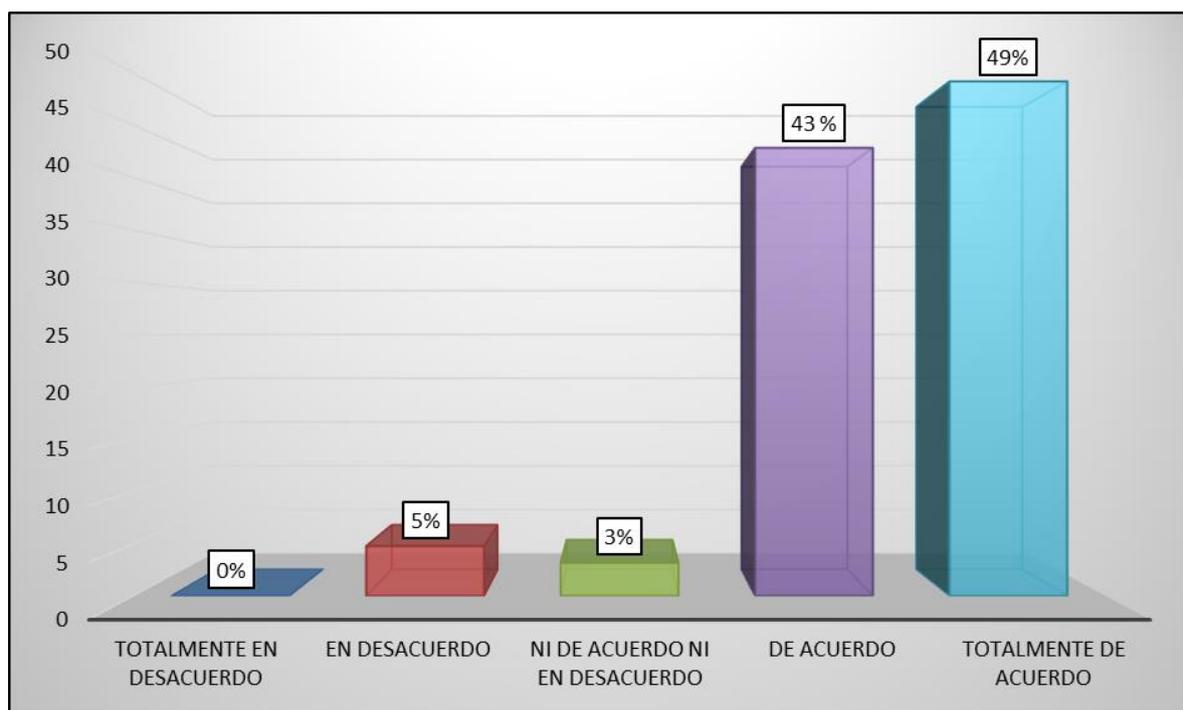
5. ¿Cree usted en su calidad de alumno, que están capacitados para que el servicio que prestará en el ejercicio de sus funciones al futuro será efectivo?

Cuadro N° 10. Resultados del ITEM 05

N°	ESCALA	fi	%
01	Totalmente en desacuerdo	0	0
02	En desacuerdo	3	5
03	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	3
04	De acuerdo	27	43
05	Totalmente de acuerdo	31	49
TOTAL		63	100

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 09. Gráfico de frecuencias del ITEM 05



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Del total de los 63 alumnos encuestados, el 49% afirmó estar “Totalmente de acuerdo” en que los alumnos, están capacitados para que el servicio que prestaran en el ejercicio de sus funciones al futuro será efectivo, mientras que el 43% afirmó estar “De acuerdo” y solo un 3% afirmó estar en “Ni de desacuerdo ni en desacuerdo”.

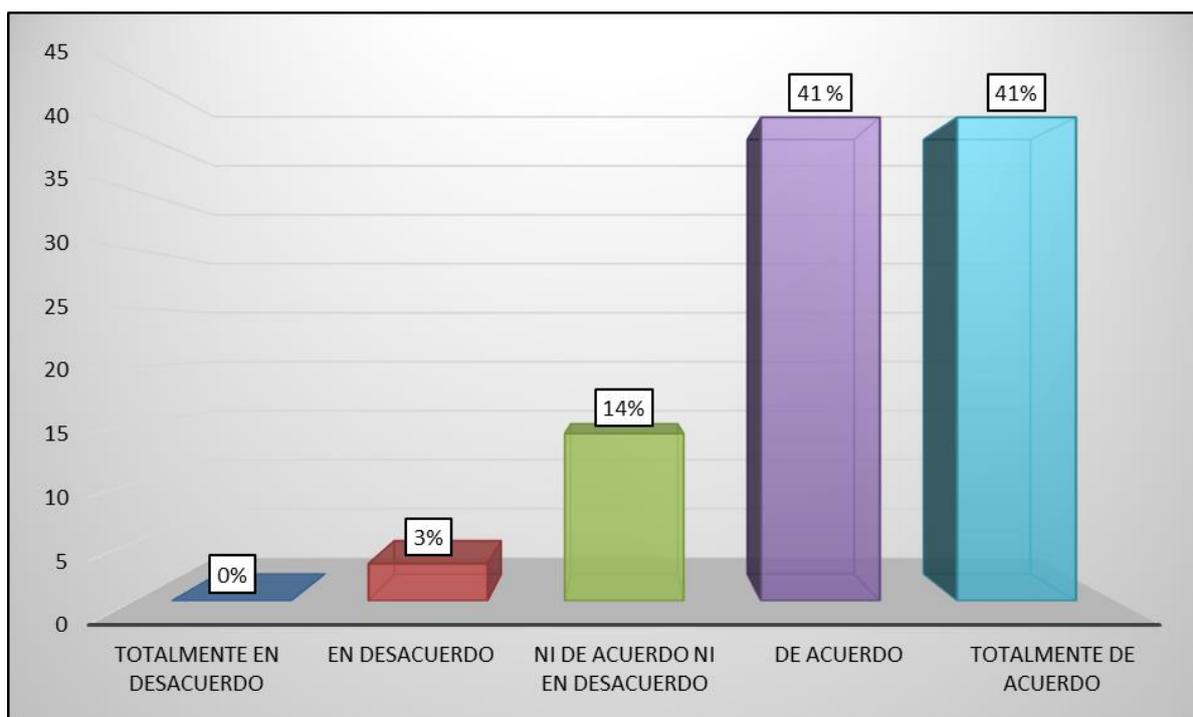
6. ¿Cree Ud. que lo aprendido académicamente, en la Escuela de Suboficiales en Pucallpa, resultara satisfactorio para atender la inseguridad ciudadana?

Cuadro N° 11. Resultados del ITEM 06

N°	ESCALA	fi	%
01	Totalmente en desacuerdo	0	0
02	En desacuerdo	2	3
03	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	14
04	De acuerdo	26	41
05	Totalmente de acuerdo	26	41
TOTAL		63	100

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 10. Gráfico de frecuencias del ITEM 06



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Del total de los 63 alumnos encuestados, el 41% afirmó estar “Totalmente de acuerdo” y “De acuerdo” en que lo aprendido académicamente, en la escuela de sub oficiales en Pucallpa, resultara satisfactorio para atender la inseguridad ciudadana, mientras que el 14% afirmó estar “Ni de desacuerdo ni en desacuerdo” y solo un 3% afirmó estar “En desacuerdo”.

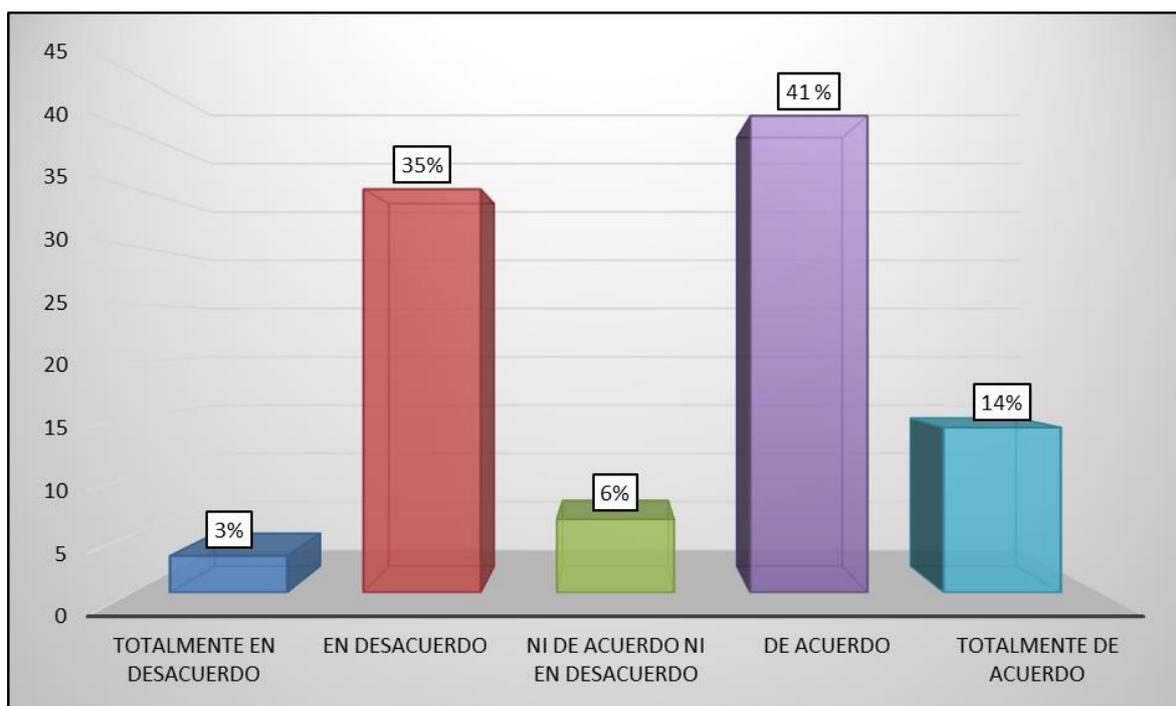
7. ¿Cómo estudiante, cree usted, que las denuncias por faltas tienen la misma importancia que las por delito?

Cuadro N° 12. Resultados del ITEM 07

N°	ESCALA	fi	%
01	Totalmente en desacuerdo	2	3
02	En desacuerdo	22	35
03	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	6
04	De acuerdo	26	41
05	Totalmente de acuerdo	9	14
TOTAL		63	100

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 11. Gráfico de frecuencias del ITEM 07



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Del total de los 63 alumnos encuestados, el 41% afirmó estar “De acuerdo” en que las denuncias por faltas tienen la misma importancia que las por delito, mientras que el 35% afirmó estar “En desacuerdo” y solo un 3% afirmó estar “Totalmente en desacuerdo”.

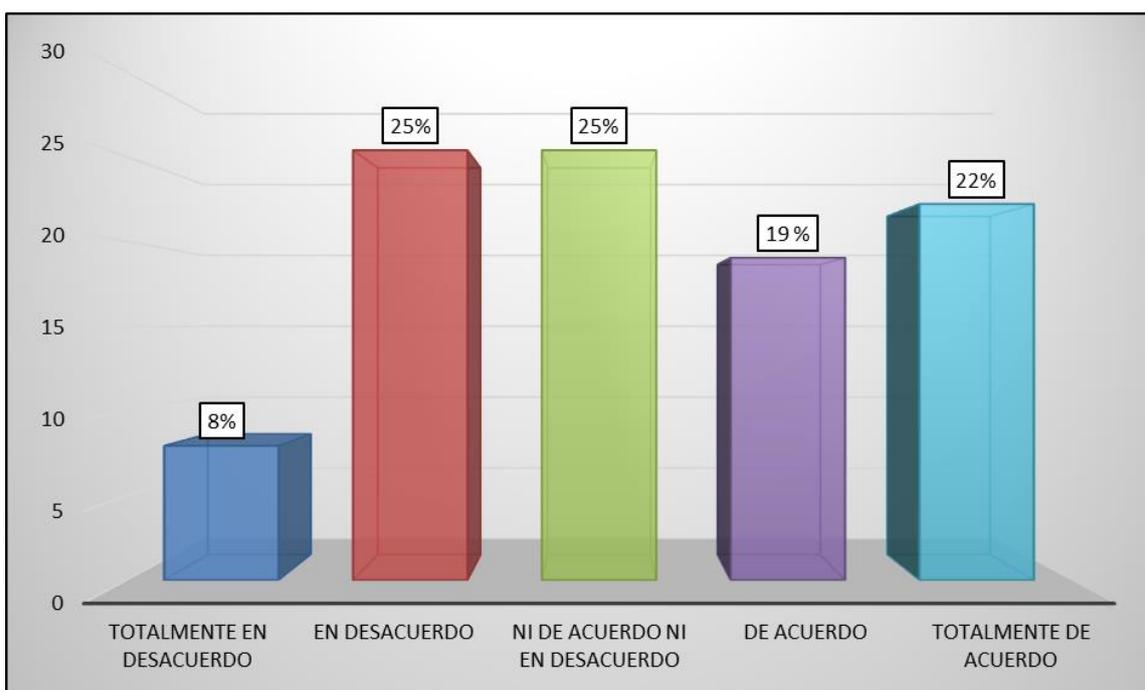
8. ¿Cómo estudiante practicante tiene Ud. Las condiciones logísticas y posibilidad económica para poder resolver todas las denuncias que le son encargadas?

Cuadro N° 13. Resultados del ITEM 08

N°	ESCALA	fi	%
01	Totalmente en desacuerdo	5	8
02	En desacuerdo	16	25
03	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	25
04	De acuerdo	12	19
05	Totalmente de acuerdo	14	22
TOTAL		63	100

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 12. Gráfico de frecuencias del ITEM 08



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Del total de los 63 alumnos encuestados, el 25% afirmó estar “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” y “En desacuerdo” en que las condiciones logísticas y posibilidad económica para poder resolver todas las denuncias que le son encargadas, mientras que el 22% afirmó estar “Totalmente de acuerdo” y solo un 8% afirmó estar “Totalmente en desacuerdo”.

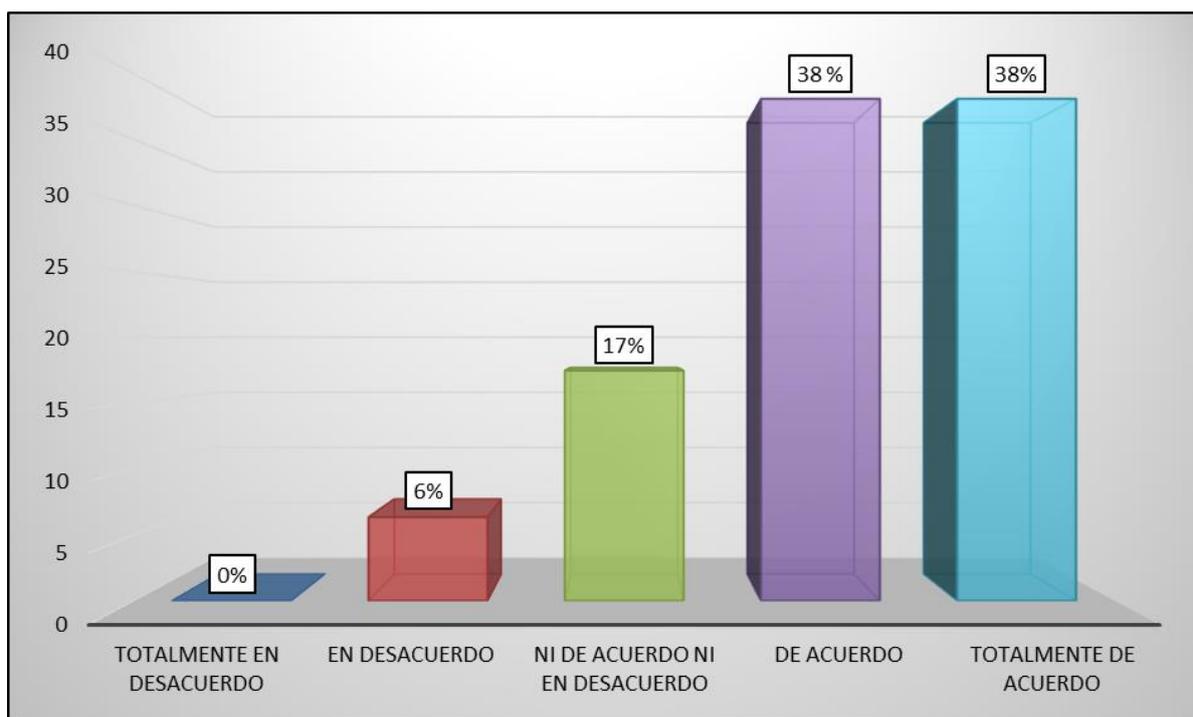
9. ¿Cómo estudiante de la Escuela de Suboficiales de Pucallpa, la capacitación que está recibiendo es oportunidad y llega a una satisfacción personal?

Cuadro N° 14. Resultados del ITEM 09

N°	ESCALA	fi	%
01	Totalmente en desacuerdo	0	0
02	En desacuerdo	4	6
03	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	17
04	De acuerdo	24	38
05	Totalmente de acuerdo	24	38
TOTAL		63	100

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 13. Gráfico de frecuencias del ITEM 09



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Del total de los 63 alumnos encuestados, el 38% afirmó estar “De acuerdo” y “Totalmente de acuerdo” en que la capacitación que está recibiendo es oportunidad y llega a una satisfacción personal, mientras que el 17% afirmó estar “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” y solo un 6% afirmó estar “En desacuerdo”.

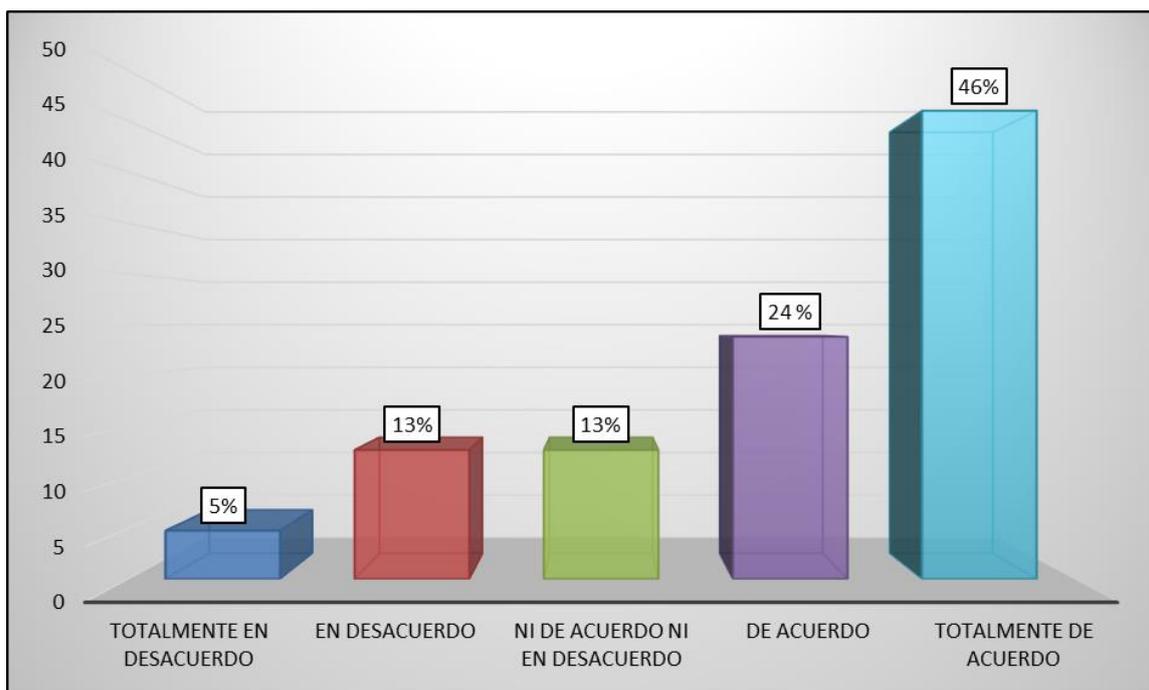
10. ¿Cree usted, que el personal que labora en la Escuela de Suboficiales de Pucallpa ha sido seleccionado de acuerdo a sus conocimientos, habilidades y especialidad?

Cuadro N° 15. Resultados del ITEM 10

N°	ESCALA	fi	%
01	Totalmente en desacuerdo	3	5
02	En desacuerdo	8	13
03	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	13
04	De acuerdo	15	24
05	Totalmente de acuerdo	29	46
TOTAL		63	100

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 14. Gráfico de frecuencias del ITEM 10



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Del total de los 63 alumnos encuestados, el 46% afirmó estar “Totalmente de acuerdo” en que el personal que labora en la escuela de sub oficiales de Pucallpa ha sido seleccionado de acuerdo a sus conocimientos, habilidades y especialidad, mientras que el 24% afirmó estar “De acuerdo” y solo un 5% afirmó estar “Totalmente en desacuerdo”.

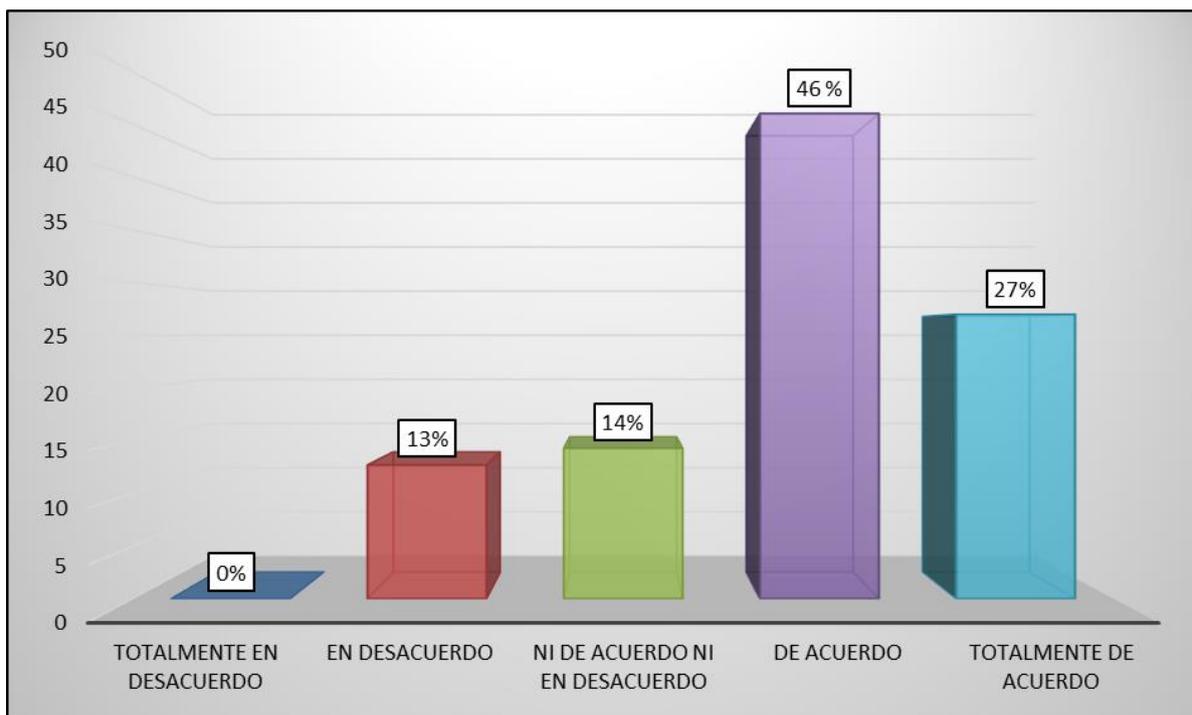
11. ¿Cómo estudiante recibe Ud. instrucción suficiente sobre los planes operativos para facilitar la solución de la problemática delincencial?

Cuadro N° 16. Resultados del ITEM 11

N°	ESCALA	fi	%
01	Totalmente en desacuerdo	0	0
02	En desacuerdo	8	13
03	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	14
04	De acuerdo	29	46
05	Totalmente de acuerdo	17	27
TOTAL		63	100

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 15. Gráfico de frecuencias del ITEM 11



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Del total de los 63 alumnos encuestados, el 46% afirmó estar “De acuerdo” en que reciben instrucción suficiente sobre los planes operativos para facilitar la solución de la problemática delincencial, mientras que el 27% afirmó estar “Totalmente de acuerdo” y solo un 13% afirmó estar “En desacuerdo”.

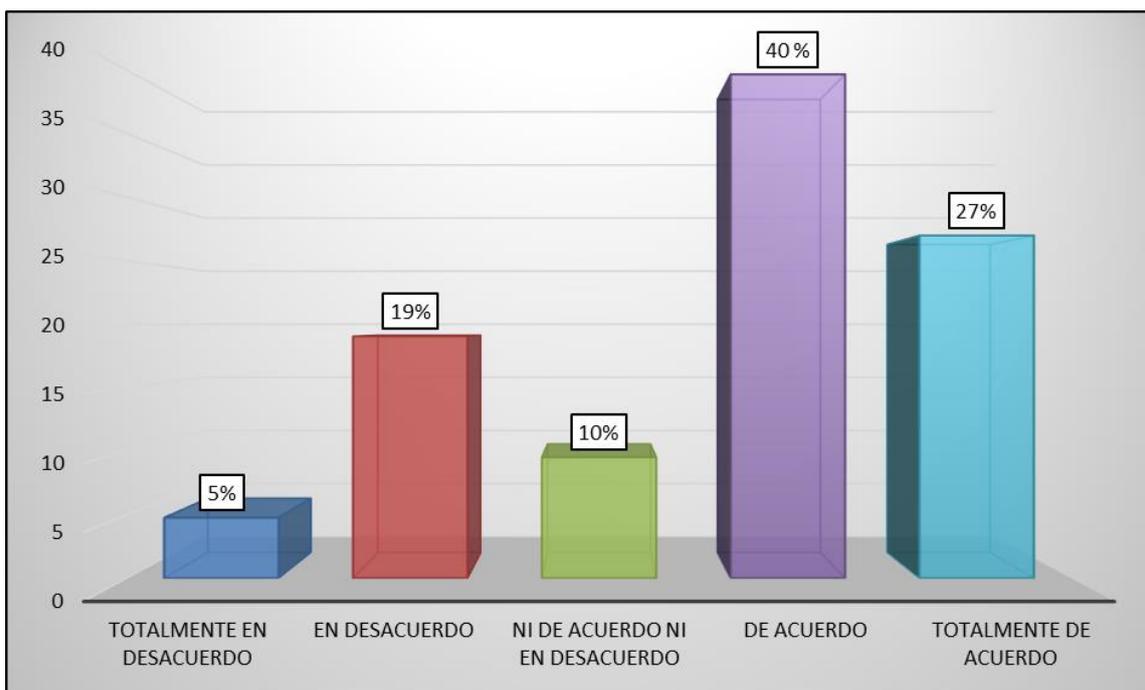
12. ¿Cómo estudiante, considera que el personal policial debe dedicarse exclusivamente a trabajos de emergencias en la ciudadanía o también a otras investigaciones dentro de su servicio?

Cuadro N° 17. Resultados del ITEM 12

N°	ESCALA	fi	%
01	Totalmente en desacuerdo	3	5
02	En desacuerdo	12	19
03	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	10
04	De acuerdo	25	40
05	Totalmente de acuerdo	17	27
TOTAL		63	100

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 16. Gráfico de frecuencias del ITEM 12



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Del total de los 63 alumnos encuestados, el 40% afirmó estar “De acuerdo” en que el personal policial debe dedicarse exclusivamente a trabajos de emergencias en la ciudadanía o también a otras investigaciones dentro de su servicio, mientras que el 27% afirmó estar “Totalmente de acuerdo” y solo un 5% afirmó estar “Totalmente en desacuerdo”.

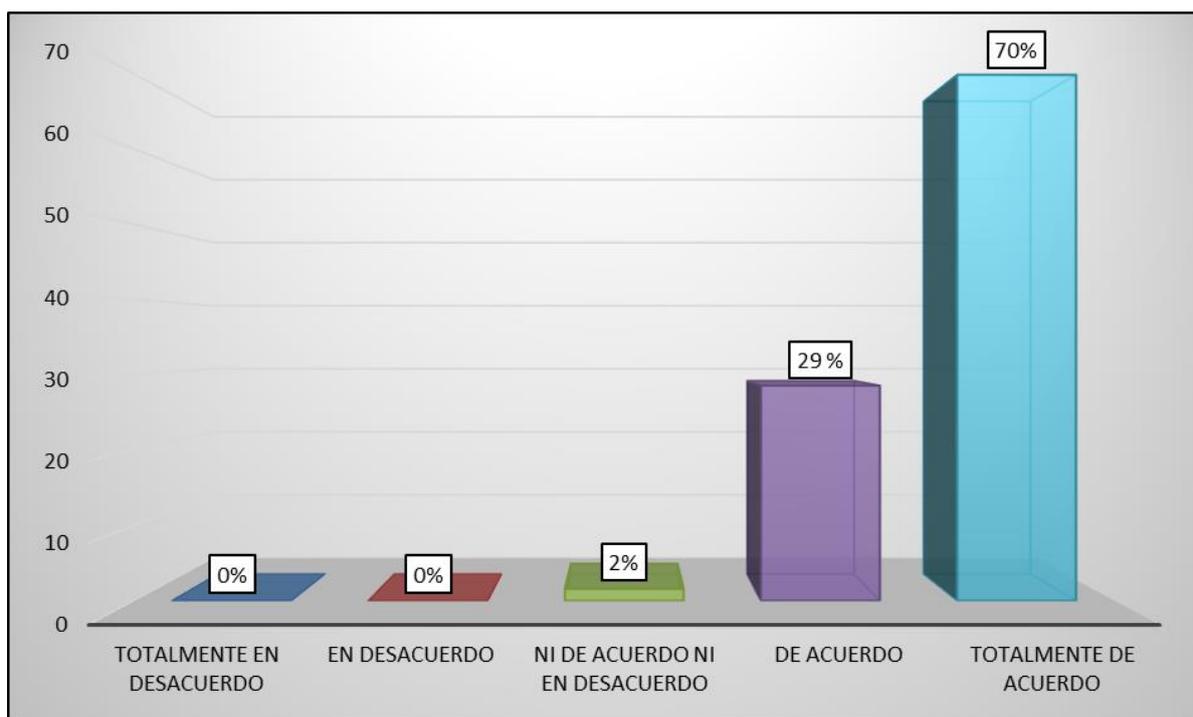
13. ¿Cree Ud. que todo el personal policial debe ser capacitado constantemente y estar siempre actualizados?

Cuadro N° 18. Resultados del ITEM 13

N°	ESCALA	fi	%
01	Totalmente en desacuerdo	0	0
02	En desacuerdo	0	0
03	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	2
04	De acuerdo	18	29
05	Totalmente de acuerdo	44	70
TOTAL		63	100

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 17. Gráfico de frecuencias del ITEM 13



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Del total de los 63 alumnos encuestados, el 70% afirmó estar “Totalmente de acuerdo” en que todo el personal policial debe ser capacitado constantemente y estar siempre actualizados, mientras que el 29% afirmó estar “De acuerdo” y solo un 2% afirmó estar “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”.

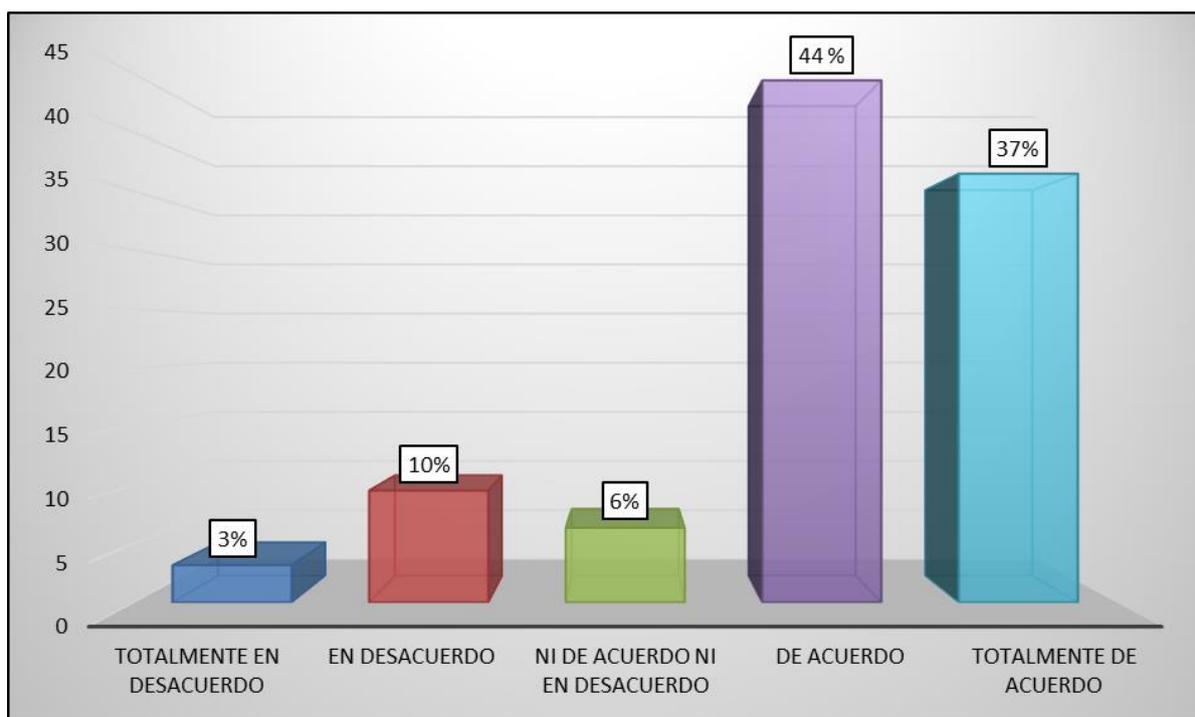
14. ¿Considera usted, beneficioso que el personal policial resida en el lugar donde trabaja?

Cuadro N° 19. Resultados del ITEM 14

N°	ESCALA	fi	%
01	Totalmente en desacuerdo	2	3
02	En desacuerdo	6	10
03	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	6
04	De acuerdo	28	44
05	Totalmente de acuerdo	23	37
TOTAL		63	100

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 18. Gráfico de frecuencias del ITEM 15



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Del total de los 63 alumnos encuestados, el 44% afirmó estar “De acuerdo” en que considera beneficioso que el personal policial resida en el lugar donde trabaja, mientras que el 37% afirmó estar “Totalmente de acuerdo” y solo un 3% afirmó estar “Totalmente en desacuerdo”.

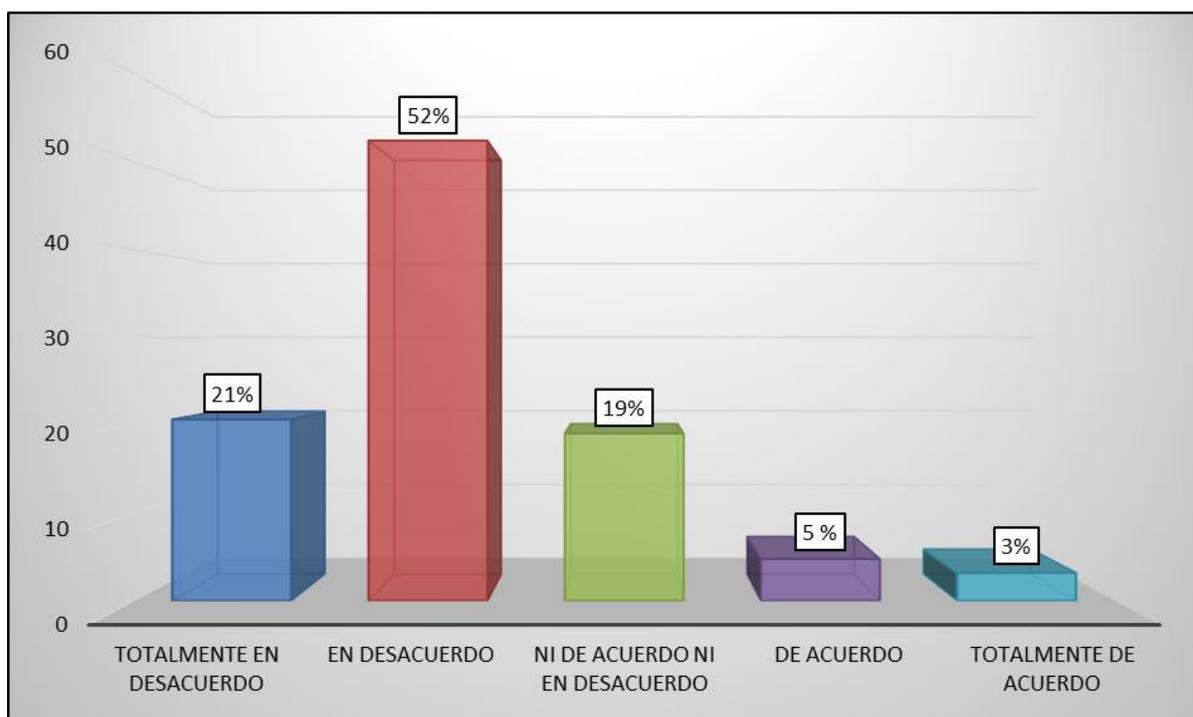
15. ¿Cree usted, que mientras realiza su trabajo con eficiencia, debe ser interrumpido por otras ordenes de otro superior?

Cuadro N° 20. Resultados del ITEM 15

N°	ESCALA	fi	%
01	Totalmente en desacuerdo	13	21
02	En desacuerdo	33	52
03	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	19
04	De acuerdo	3	5
05	Totalmente de acuerdo	2	3
TOTAL		63	100

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 19. Gráfico de frecuencias del ITEM 15



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Del total de los 63 alumnos encuestados, el 52% afirmó estar “En desacuerdo” que mientras realiza su trabajo con eficiencia, debe ser interrumpido por otras órdenes de otro superior, mientras que el 21% afirmó estar “Totalmente en desacuerdo” y solo un 3% afirmó estar “Totalmente de acuerdo”.

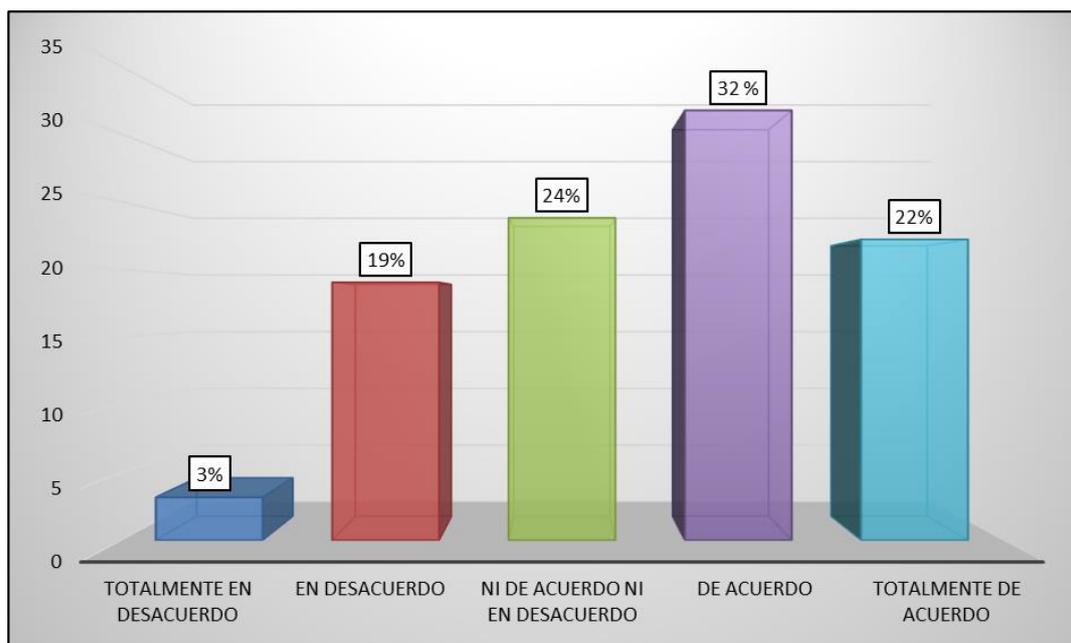
16. ¿Los recursos logísticos con los cuales cuenta la Escuela de Suboficiales, para capacitar a los estudiantes son los adecuados y suficientes para cumplir su función de capacitación y formación académica?

Cuadro N° 21. Resultados del ITEM 16

N°	ESCALA	fi	%
01	Totalmente en desacuerdo	2	3
02	En desacuerdo	12	19
03	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	24
04	De acuerdo	20	32
05	Totalmente de acuerdo	14	22
TOTAL		63	100

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 20. Gráfico de frecuencias del ITEM 16



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Del total de los 63 alumnos encuestados, el 32% afirmó estar “De acuerdo” en que los recursos logísticos con los cuales cuenta la escuela de suboficiales, para capacitar a los estudiantes son los adecuados y suficientes para cumplir su función de capacitación y formación académica, mientras que el 24% afirmó estar “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” y solo un 3% afirmó estar “Totalmente en desacuerdo”.

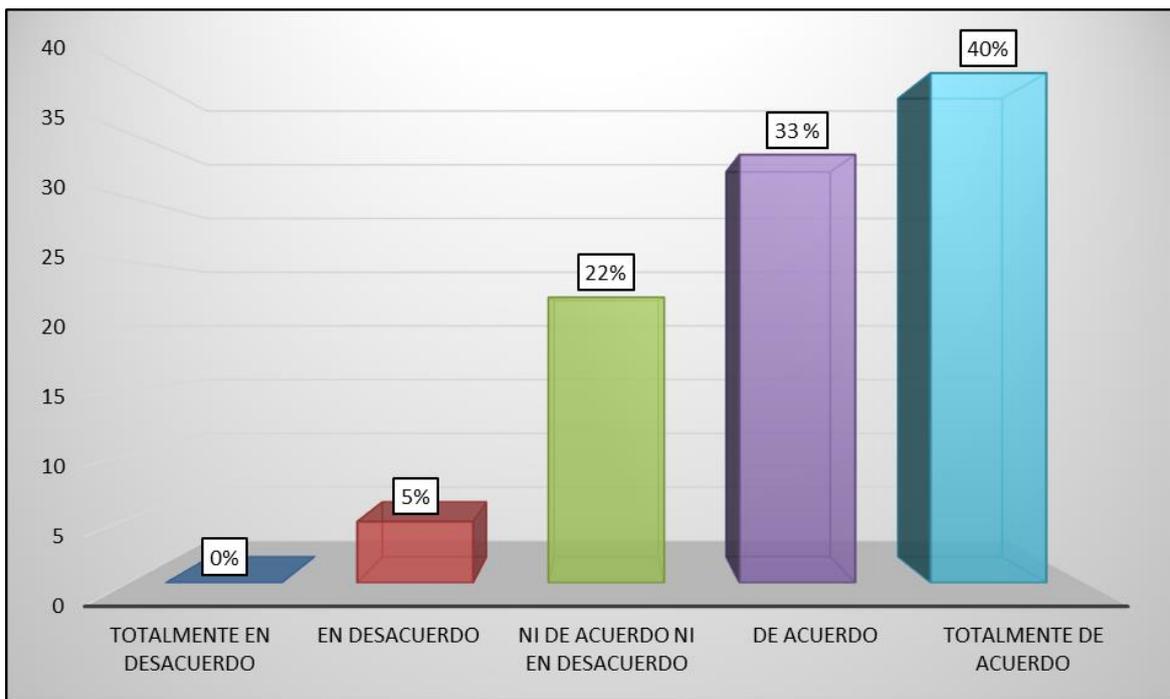
17. ¿Cómo estudiante de la Escuela de Suboficiales cree usted, que los operativos que realizan los efectivos policiales en temas de servicio y apoyo a la ciudadanía está teniendo efecto positivo en la población?

Cuadro N° 22. Resultados del ITEM 17

N°	ESCALA	fi	%
01	Totalmente en desacuerdo	0	0
02	En desacuerdo	3	5
03	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	22
04	De acuerdo	21	33
05	Totalmente de acuerdo	25	40
TOTAL		63	100

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 21. Gráfico de frecuencias del ITEM 17



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Del total de los 63 alumnos encuestados, el 40% afirmó estar “Totalmente de acuerdo” en que los operativos que realizan los efectivos policiales en temas de servicio y apoyo a la ciudadanía está teniendo efecto positivo en la población, mientras que el 33% afirmó estar “De acuerdo” y solo un 5% afirmó estar “En desacuerdo”.

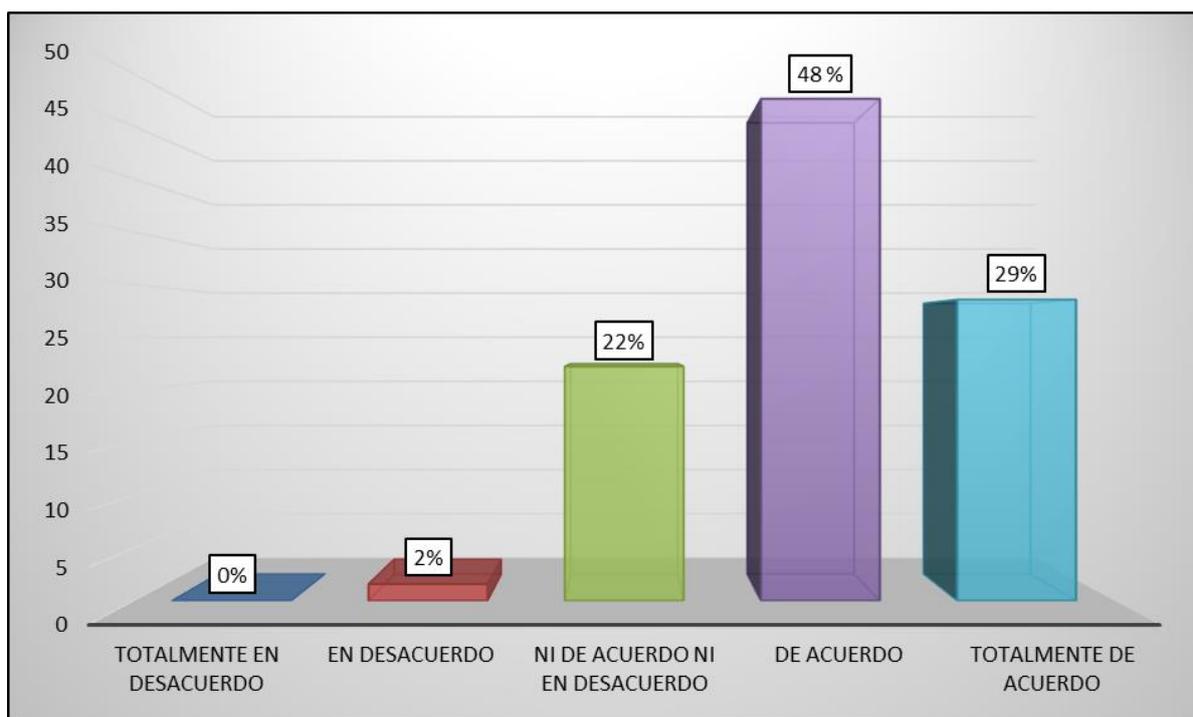
18. ¿Cree Ud. que la estadística policial refleja la realidad sobre la efectividad de la labor que cumple?

Cuadro N° 23. Resultados del ITEM 18

N°	ESCALA	fi	%
01	Totalmente en desacuerdo	0	0
02	En desacuerdo	3	5
03	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	22
04	De acuerdo	21	33
05	Totalmente de acuerdo	25	40
TOTAL		63	100

Fuente: Elaboración propia.

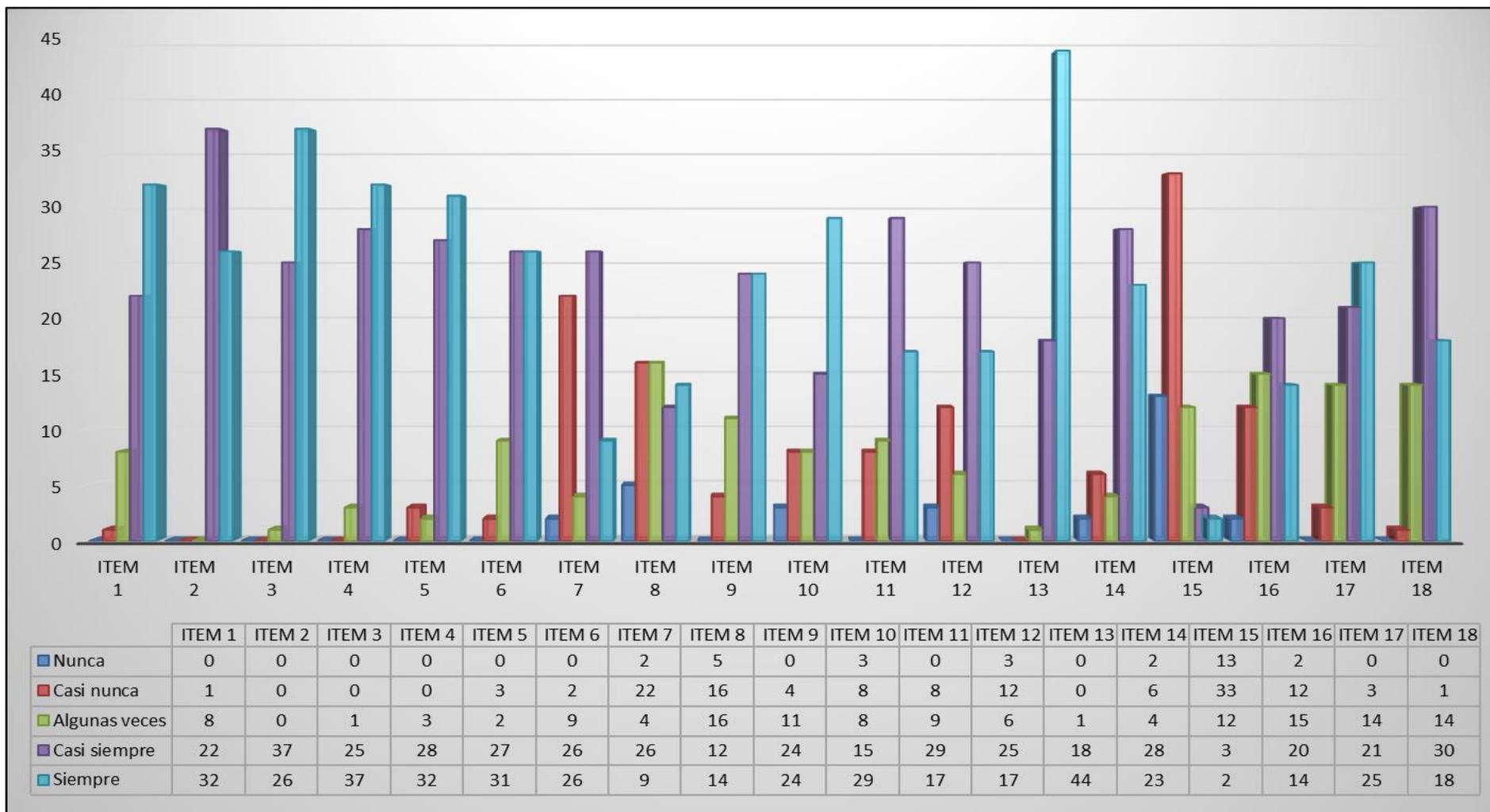
Gráfico N° 22. Gráfico de frecuencias del ITEM 18



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Del total de los 63 alumnos encuestados, el 48% afirmó estar “De acuerdo” en que las estadísticas policiales refleja la realidad sobre la efectividad de la labor que cumple, mientras que el 29% afirmó estar “Totalmente de acuerdo” y solo un 2% afirmó estar “En desacuerdo”.

Grafico N° 23. Resumen del instrumento que mide las variables



Fuente: Elaboración propia.

4.3. Contrastación de Hipótesis

4.3.1. Verificación de la Hipótesis

En la presente investigación, la hipótesis planteada fue la siguiente:

“Si la administración en la Escuela de Suboficiales de la Policía Nacional del Perú en Pucallpa, es impulsado por profesionales en la administración, mejoraría el desempeño funcional y el proceso de formación académica profesional”.

Si se recurre a la información obtenida del trabajo de campo y se analiza detenidamente el ítem 04 respecto a si el personal que labora como docente se encuentra altamente capacitados para ejercer la parte académica, y el ítem 10 referente a que si el personal que labora en la escuela ha sido seleccionado de acuerdo a sus conocimientos, habilidades y especialidad.

La especialización y contratación de profesionales idóneos en la administración permitirá tomar acciones correctivas en muchos aspectos como:

Mejorar el nivel de enseñanza de la Escuela de Suboficiales de la Policía Nacional del Perú en Pucallpa.

Las mejoras realizadas a futuro permitirán que la Escuela de Suboficiales de la Policía Nacional del Perú en Pucallpa, impulse su desempeño funcional y administrativo.

Con estos argumentos se comprueba la hipótesis previamente planteada.

4.3.2. Elección de la Prueba Estadística

Como en los estudios descriptivos no existe relación entre variables, porque su análisis estadístico es univariado. Sin embargo se ha aplicado la prueba estadística Chi Cuadrado de Pearson para comparar el valor observado con el valor esperado.

Frecuencias Observadas: ***“Número de objetos o individuos en la muestra que caen dentro de las diversas categorías de la variable de interés”*** (Ecos Quintanilla, 2012, pág. 394).

Frecuencias esperadas: ***“Número de objetos o individuos en la muestra que se espera observar si alguna hipótesis nula respecto a la variable es verdadera”*** (Ecos Quintanilla, 2012, pág. 394).

b) Planteo de Hipótesis

1. Modelo Lógico

- **H₀: (Hipótesis Nula)**

“Si la administración en la Escuela de Suboficiales de la Policía Nacional del Perú en Pucallpa, no es impulsado por profesionales en la administración, mejoraría el desempeño funcional y el proceso de formación académica profesional”.

- **H₁: (Hipótesis Alternativa)**

“Si la administración en la Escuela de Suboficiales de la Policía Nacional del Perú en Pucallpa, es impulsado por profesionales en la administración, mejoraría el desempeño funcional y el proceso de formación académica profesional”.

2. Modelo Matemático

- Ho: O = E (La negatividad)
- H1: O ≠ E (Afirmativo)

3. Modelo Estadístico

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

X^2 = Chi cuadrado

O = Frecuencias observadas

E = Frecuencias esperadas

c) Regla de decisión

- Se encontró el grado de libertad correspondiente: GL = 1

$$(GL) = (\text{filas} - 1) (\text{columnas} - 1)$$

$$(GL) = (2 - 1) (2 - 1)$$

$$(GL) = (1) (1)$$

$$(GL) = 1$$

- Adoptamos un nivel de confianza de $\alpha = 0,05 = 5\%$
- Del cuadro del anexo 4, hallamos el valor límite de Chi Cuadrado $X^2 (0,05; 1) = 3,841$ (valor que requerimos igualar o superar)

d) **Calculo del X² (Chi cuadrado)**

Se procesó la información en base al ítem 04. *¿Cree usted, que el personal que labora como docente en la escuela de suboficiales en Pucallpa, están altamente capacitados para ejercer la parte académica a los estudiantes en el proceso de su formación y especialización?* y al ítem 10. *¿Cree usted, que el personal que labora en la escuela de sub oficiales de Pucallpa ha sido seleccionado de acuerdo a sus conocimientos, habilidades y especialidad?*.

1. **Frecuencia Observada**

Cuadro N° 24
Frecuencia Observada

POBLACION	ALTERNATIVAS					TOTAL
	TD	ED	NAND	DA	TA	
Personal altamente capacitado	0	0	3	28	32	63
Personal con conocimiento y habilidades	3	8	8	15	29	63
TOTAL	3	8	11	43	61	126

Fuente: Elaboración propia.

- TD: Totalmente en desacuerdo
- ED: En desacuerdo
- NAND: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- DA: De acuerdo
- TA: Totalmente de acuerdo

La frecuencia esperada de cada celda, se calcula mediante la siguiente fórmula aplicada al cuadro de frecuencias observadas:

$$f_e = \frac{(Total\ o\ marginal\ de\ renglón)\ (total\ o\ marginal\ de\ columna)}{N}$$

Donde N es el número total de frecuencias observadas.

2. Frecuencia Esperada

Cuadro N° 25
Frecuencia Esperada

POBLACION	ALTERNATIVAS				
	TD	ED	NAND	DA	TA
Personal altamente capacitado	1.5	4	5.5	21.5	30.5
Personal con conocimiento y habilidades	1.5	4	5.5	21.5	30.5

Fuente: Elaboración propia.

- TD: Totalmente en desacuerdo
- ED: En desacuerdo
- NAND: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- DA: De acuerdo
- TA: Totalmente de acuerdo

Una vez obtenidos las frecuencias esperadas, se aplica la siguiente formula:

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Dónde:

“Σ” significa sumatoria = Chi cuadrado

“O” es la frecuencia observada

“E” es la frecuencia esperada

Cuadro N° 26
Calculo del Chi Cuadrado

	$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$	O	E	O - E	(O - E) ²	$\frac{(O - E)^2}{E}$
Personal altamente capacitado	Totalmente en desacuerdo	0	1.5	-1.5	2.25	1.5
	En desacuerdo	0	4	-4	16	4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	5.5	-2.5	6.25	1.14
	De acuerdo	28	21.5	6.5	42.25	1.97
	Totalmente de acuerdo	32	30.5	1.5	2.25	0.07
Personal con conocimiento y habilidades	Totalmente en desacuerdo	3	1.5	1.5	2.25	1.5
	En desacuerdo	8	4	4	16	4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	5.5	2.5	6.25	1.14
	De acuerdo	15	21.5	-6.5	42.25	1.97
	Totalmente de acuerdo	29	30.5	-1.5	2.25	0.07
Chi cuadrado = X²						17.36

Fuente: Elaboración propia.

El valor de X² para los valores observados es de 17.36.

e) Decisión

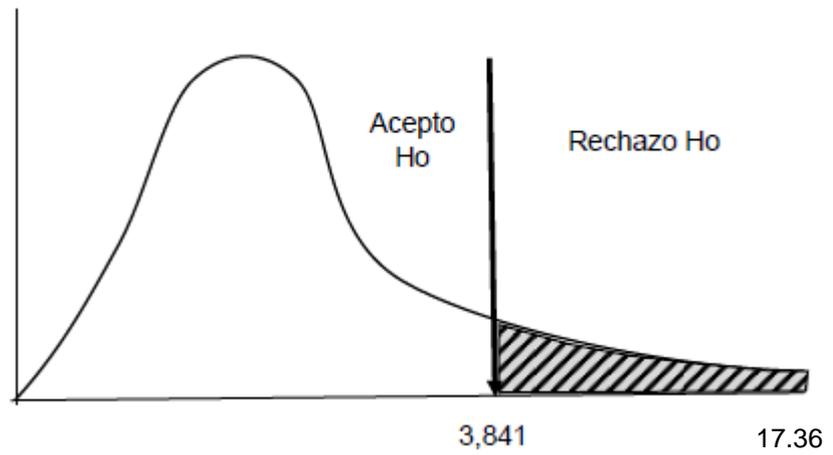
X² calculado = 17.36

X² tabla = 3.841 al 95% de confianza

Como el X² calculado es mayor que el de la tabla, se rechazó la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna, por lo que se confirma que: “Si la administración en la Escuela de Suboficiales de la Policía Nacional del Perú en Pucallpa, es impulsado por profesionales en la administración, mejoraría el

desempeño funcional y el proceso de formación académica profesional”.

Gráfico N° 24
Gráfico de aceptación y/o rechazo de la Hipótesis



Fuente: Elaboración Propia.

CAPITULO V

DISCUSIONES

De acuerdo a los resultados de la investigación encontramos que el desempeño docente con respecto a los instrumentos aplicados a los alumnos de la Escuela de Suboficiales de la Policía Nacional del Perú sede Pucallpa, muestran semejanza en un nivel bueno coincidiendo en los resultados, mostrando un resultado representativo en la opinión de los estudiantes con un 79%, resultado muy cerca a lo óptimo. En resumen significa que los alumnos perciben que los docentes de la Escuela de Suboficiales de la Policía Nacional del Perú sede Pucallpa tienen una elevada tendencia a presentar niveles buenos de desempeño, esto debido a que los docentes están continuamente siendo capacitados tanto por el Ministerio de Educación a través de la Dirección Regional de Educación del Ucayali, como por la División de Educación perteneciente al Ministerio del Interior y que en su mayoría muchos de ellos tienen estudios de maestría culminada. Cabe mencionar también que en el año 2016 los instructores pertenecientes al Ministerio del Interior se encontraban en continuo monitoreo, debido al nombramiento que se dio en el mes de diciembre del año en mención.

Los resultados reflejan un muy buen desempeño docente en el cumplimiento de responsabilidades profesionales; esto debido a que los docentes al pertenecer a una institución educativa policial, siempre se encuentran continuamente evaluados a través de un formato de calificación enviado por la división de educación del Ministerio del Interior, el cual debe ser

remitido anualmente a la misma instancia, dicho formato resalta los aspectos como la identificación que el docente tiene ante la división de educación del Ministerio del Interior y la institución educativa policial, el cual asume como indicadores: la presentación del docente, puntualidad, así como el control de inasistencias y tardanzas y cumplimiento de las actividades programadas por la institución, además; de ejercer funciones administrativas (matricula) durante el mes de enero o febrero dependiendo del mes que se les otorga de vacaciones de forma anual. El mencionado formato permanece en la institución como un referente, siendo opcional el ejercer funciones administrativas debido a que las vacaciones regidas por el reglamento de educación son de dos meses.

Al respecto, es claro que el proceso de evaluación es, por decir lo menos, una formalidad. No existe una retroalimentación de los procesos educativos para su corrección o perfeccionamiento. La evaluación del docente es básicamente de carácter sumativo y se limita generalmente a aspectos de forma y no de fondo de la actividad pedagógica en sí misma. Puede existir un sesgo en las encuestas que se aplican a los alumnos al final de cada semestre y la importancia de la correcta elaboración de la encuesta, apuntando a evaluar los aspectos que realmente atañen a los objetivos de la institución. El documento que maneja la Escuela de Suboficiales no satisface las exigencias mínimas para el recojo adecuado de información que pudiera ser de utilidad para la evaluación del docente.

Una consecuencia importante de una evaluación docente inadecuada es la falta de información sobre las carencias de dichos profesionales. Una evaluación docente con un sentido formativo y oportuno puede arrojar información sobre áreas que necesiten reforzarse y/o favorecer la capacitación del personal.

Al respecto, señala el entrevistado Director de la Escuela de Sub Oficiales de la Policía Nacional del Perú - Pucallpa, Cmte. Freddy Ramírez Guillen, ya se están realizando algunas mejoras. Por ejemplo, en el curso de inglés se ha

uniformizado el dictado para todo el regimiento de alumnos bajo el mismo sistema. Es decir, empleando los mismos textos y siguiendo una secuencia común. También se está exigiendo a los docentes civiles el grado de magíster para poder dictar en la escuela. Pero no manifiesta ninguna medida que mejore o cambie lo referente a los docentes oficiales de la policía ni tampoco a la convocatoria o selección del personal civil.

Como ya se evidencio anteriormente en esta investigación, los procedimientos de convocatoria y selección del personal docente para la Escuela de Suboficiales de la PNP son un punto de inicio para la mejora del proceso de formación académico-castrense del alumno y futuro suboficial de la institución.

Al respecto **Sutherland y Wöcke (2011)** citan en su estudio sobre síntomas y consecuencias de los errores en las decisiones de contratación de personal, que las decisiones de convocatoria y selección son de las más críticas que pueda tomar recursos humanos de una organización (**Sutherland & Purcell, 2008**).

La contratación o nombramiento de los candidatos adecuados es crítica para el éxito de la organización; estas afectan la posibilidad de alcanzar los objetivos organizacionales, la calidad de los servicios o productos proporcionados a clientes y al bienestar de todo el personal. Sin embargo, son pocas las organizaciones que evalúan sus procesos de convocatoria y selección.

El mencionado Director de la Escuela de Suboficiales de la PNP señaló que no existe un perfil del docente que dirija los procesos de selección y evaluación docente. Es imprescindible la elaboración del perfil docente para cada asignatura que se dicta en la escuela. Este perfil debe señalar el grado académico requerido para el dictado de la materia en cuestión, así como la experiencia exigida dentro del campo de especialización.

El estudio realizado por **Daniel Fieldman y citado por García Garduño (2008)** sobre evaluación concluye que no existe una relación entre efectividad docente y categoría académica. Incluir una exigencia académica en el perfil docente no es, entonces, garantía de un proceso de enseñanza-aprendizaje efectivo o significativo.

La nueva Ley Universitaria peruana establece entre los derechos de los docentes la promoción en la carrera docente y recibir facilidades de los organismos del Estado para acceder a estudios de especialización y posgrado acreditados (Ley N° 30220, capítulo VIII Docentes, artículo 88). Es deber de las autoridades de la Escuela de Suboficiales de la PNP, por tanto, considerar en sus planes a futuro la capacitación docente que redundará en beneficio de la propia escuela y de la institución policial.

Al respecto **Carlos Marcelo (2009, p. 119)** nos dice lo siguiente: *“El desarrollo profesional es una herramienta imprescindible para la mejora escolar y profesional. Estamos lejos de los momentos en los que se pensaba que el bagaje de conocimientos adquiridos en la formación inicial, unido al valor de la experiencia como fuente de aprendizaje en la práctica, podía resultar suficiente para ejercer el trabajo de docente. Los vertiginosos cambios que se están produciendo en nuestras sociedades nos inducen a creer que el desarrollo profesional, lejos de ser una cuestión voluntarista y casual, se ha convertido en una necesidad de cualquier profesional, incluidos los docentes.”*

Sobre el conocimiento que se tiene de las competencias y el desempeño de los suboficiales egresados, en las entrevistas realizadas se manifestó que no existen registros al respecto y que normalmente se limita a los conocimientos y prácticas profesionales que obtienen durante sus ciclos de estudios.

Este tipo de seguimiento aportaría también al proceso de selección de docentes de la Escuela de Suboficiales de la PNP, por cuanto se tendría otra herramienta de evaluación en la consideración del perfil docente para los

cursos impartidos en la escuela.

Como se mencionó en el marco teórico de la investigación, los cuestionarios a los alumnos constituyen un instrumento válido y confiable para la evaluación docente (**García Garduño 2000**). En la EO-PNP se aplica el sistema de encuestas al final del curso y el alumno responde de acuerdo a una escala de Likert y también tiene la posibilidad de escribir comentarios y sugerencias. De los factores extra-clase o sesgos que pudieran afectar dicha evaluación, se identifican como los de mayor influencia la lenidad o falta de severidad en la asignación de notas y el grado de los oficiales docentes.

Investigaciones similares a la misma se han hallado, encontrándose una ligera similitud con la investigación de Ramírez (2006) con respecto a los resultados donde los mismos docentes se califican con un desempeño muy bueno, coincidiendo con el de la institución educativa en estudio con más del 50%; encontrándose también otra semejanza en la cual más del 50% de los estudiantes consideran que el docente tiene entre un desempeño bueno y muy bueno, concordando a la vez con la investigación de León (2006).

De los antecedentes revisados solo uno de ellos toma en cuenta la evaluación a los alumnos, tal es el caso de la investigación de **Fredy Eduardo Castillo Luque (2015)**, encontrándose semejanzas en los resultados.

Estos resultados nos permiten reflexionar y conocer de manera objetiva y minuciosa que en la institución educativa policial en estudio se muestran niveles satisfactorios en las tres dimensiones que van a permitir tomar decisiones y optimizar el potencial humano, valorando la calidad personal, social y profesional del docente en miras de la mejora de la calidad educativa y a su vez dar paso a la continuidad en otras instituciones educativas policiales.

CONCLUSIONES

1. Los resultados indican que existen diferencias significativas en la calidad de la enseñanza, esto en los indicadores TA (totalmente de acuerdo) y DA (de acuerdo), que cuenta con mayor número de respuestas favorables en las preguntas basados en la administración y formación de los alumnos de la Escuela de Suboficiales en la ciudad de Pucallpa, mostrando semejanza en un nivel bueno coincidiendo en los resultados, mostrando un resultado representativo en la opinión de los estudiantes con un 79%, resultado muy cerca a lo óptimo.
2. Se demuestra que hay preguntas que no tienen respuesta favorable, indicando que la administración de esta Escuela de Suboficiales en Pucallpa debe ser conducido y administrado por un colegiado en el tema, ya que el resultado estadístico calculado (χ^2) rechazó la hipótesis nula, por lo que se acepta la hipótesis, confirmando que: “Una adecuada administración en la formación académica de los alumnos de la Escuela de Suboficiales de la Policía Nacional del Perú en Pucallpa, mejoraría el desempeño funcional y el servicio de calidad al ciudadano”
3. Según el cuadro N° 04 Resultados de la encuesta, son escasos los alumnos que no opinan positivamente referente a la calidad de la enseñanza en la Escuela de Suboficiales en la ciudad de Pucallpa.
4. Los alumnos perciben que los docentes de la Escuela de Suboficiales de la Policía Nacional del Perú en Pucallpa tienen una elevada tendencia a presentar niveles buenos de desempeño, esto debido a que los docentes están continuamente siendo capacitados y que en su mayoría muchos de ellos tienen estudios de maestría culminada.

RECOMENDACIONES

1. Los resultados con respetos a las variables son positivos en la Escuela de Suboficiales en la ciudad de Pucallpa, por lo que se recomienda seguir propiciando una adecuada calidad en la enseñanza con el objetivo de lograr la totalidad de alumnos capacitados y motivados, que afiancen su compromiso con su trabajo y la institución, para el desarrollo de sus actividades cotidianas de servicio y apoyo a la ciudadanía, el cual resultara satisfactorio para atender la inseguridad ciudadana en nuestra región.
2. Fortalecer la conducción administrativa en la Escuela de Suboficiales de la PNP en Pucallpa, a fin de que se reestructure la malla curricular, relacionada a la formación general, profesional policial y actividades complementarias de los estudiantes PNP en función a los años de estudio, con la finalidad de elevar la calidad de la enseñanza.
3. Establecer un sistema de evaluación permanente de todo el proceso educativo, particularmente del desempeño docente, y emplear la información obtenida como retroalimentación para la mejora del proceso mismo. Identificar, por medio de la evaluación al docente, los puntos débiles en su desempeño para proporcionar capacitación en dichas áreas.
4. Elevar el nivel académico mediante convenios con las universidades, la Fiscalía de la Nación y otras instituciones que puedan aportar al mejor desarrollo del proceso educativo en la Escuela de Suboficiales en la ciudad de Pucallpa.
5. Continuar con trabajos de investigación similares, aspectos que nos ayudara a que las instituciones estatales y no estatales cuenten con profesionales en la especialidad de administración en dichas instituciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BARRENECHE, O. (2010). De brava a dura: La policía de la provincia de Buenos Aires durante la primera mitad del siglo XX. Cuadernos de antropología social, (32), 31-56.

CANO CAMPOS, M. E. (2012). Propuesta metodológica para la formulación y Evaluación de proyectos de instituciones educativas privadas a nivel pre policial: Caso Instituto de Preparación para las Escuelas de la Policía Nacional del Perú en el distrito de Puente Piedra- Lima.

CHIAVENATO, I. (1999). Administración de Recursos Humanos. Ed. McGraw Hill, Quinta. Edición, México; p. 127-172.

CHIAVENATO, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración. México: McGraw-Hill. p. 64.

CHIAVENATO, I. (2009). Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones. 2 da Edición. México. Editorial McGraw-Hill. p. 120.

CONGRESO DE LA REPÚBLICA (2003). Ley 28044. Ley General de Educación. 17 de julio.

CONGRESO DE LA REPÚBLICA (2014). Ley 30220. Ley Universitaria. 9 de julio.

GARCÍA CASAS, O. G. (2016). Factores que influyen en la definición del perfil Profesional del egresado de la ETS-PNP y el desempeño laboral.

GODOY CUEVA, G. M. (2009). Propuesta de creación de microempresas para el Personal de la Policía Nacional, que ha presentado su retiro

voluntario de la Institución, luego de cumplir los años de servicio reglamentarios (Doctoral disertación).

GRANDA DE LA PUENTE, C. M., & RUESTA ALCAS, V. R. (2016). Calidad de enseñanza en la formación de los Cadetes de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú, en función a la especialidad y año de estudios.

HERNÁNDEZ, FERNÁNDEZ Y BAPTISTA (2007). El cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. (p.310).

INFOREGIÓN, (2007). Anuncian 100 vacantes para la escuela de policía nacional del Perú en Pucallpa, Pucallpa-Ucayali 14 septiembre 2007 - 2:19 pm.

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA (2012) Decreto Legislativo Nro.: 1151. Ley de Régimen de Educación de la PNP. 11 de diciembre.

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA (2012) Decreto Legislativo Nro.: 1148. Ley de la Policía Nacional Del Perú. 11 de diciembre.

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA (2012). Decreto Legislativo Nro.: 1149. Ley de la Carrera y Situación Del Personal de la PNP. 11 de diciembre.

TAMAYO, M. (2007). Metodología de la Investigación. México: Limusa.

VON BEYME, Klaus (1972). Ciencia Política. Madrid: McGraw-Hill. Interamericana de España S.A. 187 páginas.

ZUÑIGA, P., & STIVEN, R. (2015). La motivación como estrategia de trabajo al interior de la Policía Nacional de Colombia (Bachelor's thesis, Universidad Militar Nueva Granada).

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de Consistencia

TÍTULO: ADMINISTRACIÓN EN LA FORMACIÓN DEL PERSONAL ALUMNO EN LA ESCUELA DE SUB OFICIALES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ EN PUCALLPA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema Principal ¿De qué manera una adecuada administración en la formación académica del alumno de la Escuela de Suboficiales de la PNP de la ciudad de Pucallpa, mejoraría el servicio de calidad al ciudadano?.</p> <p>Problemas Secundarios</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la administración adecuada para la formación académica profesional del alumno en la Escuela de Suboficiales de la Policía Nacional de la ciudad de Pucallpa?. • ¿Cuál sería el monitoreo adecuado para la determinación del cumplimiento administrativo del plan de estudios en la formación académica profesional del alumno en la Escuela de Sub Oficiales de la Policía Nacional del Perú de la ciudad de Pucallpa?. 	<p>Objetivo General Proponer una adecuada administración en la formación académica profesional del alumno en la Escuela de Suboficiales de la Policía Nacional del Perú – Pucallpa, que mejore el servicio de calidad al ciudadano.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar si la administración en la formación académica profesional del alumno en la escuela de Suboficiales de la Policía Nacional del Perú en Pucallpa es la adecuada. • Monitorear el cumplimiento administrativo del plan de estudios en la formación académica profesional del alumno en la escuela de Suboficiales de la Policía Nacional del Perú en Pucallpa. 	<p>Hipótesis General “Una adecuada administración en la formación académica de los alumnos de la Escuela de Suboficiales de la Policía Nacional del Perú en Pucallpa, mejoraría el desempeño funcional y el servicio de calidad al ciudadano”</p> <p>Hipótesis Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • “La adecuada administración en la Escuela de Suboficiales de la PNP en Pucallpa, mejoraría la calidad de la enseñanza en la formación académica profesional de los alumnos”. • “El estricto cumplimiento del plan de estudios en la formación académica profesional del alumno en la escuela de Suboficiales de la PNP en Pucallpa, mejoraría la atención del servicio de calidad al ciudadano”. 	<p>Variable Independiente: Administración en la Formación del Personal.</p>	Adiestramiento	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia del trabajador • Ambiente de seguridad • Supervisión de personal 	<p>Población Alumnos de la Escuela de Suboficiales de la Policía Nacional del Perú en Pucallpa.</p> <p>Muestra Del total de 150 alumnos, se tomó una muestra experimental de 63 alumnos de Escuela de Suboficiales de Pucallpa, correspondiente al 42% del total de la población.</p> <p>Tipo de Investigación: Básica Sustantiva</p> <p>Nivel de Investigación: Descriptivo</p> <p>Técnicas: - Observación - Entrevista - Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>
				Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> • Preparación • Ascenso • Clima organizacional 	
				Desarrollo Personal	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia y la efectividad • Desarrollo de habilidades naturales 	
				Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Apariencia del Personal • Apariencia de las Instalaciones 	
			Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de respuesta • Profesionalismo 		
			Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Efectividad • Disponibilidad 		
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Credibilidad • Confianza 		
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Atención Individualizada • Comprensión 		

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 02. Instrumento de Recolección de Datos



**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACION
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

ENCUESTA

Título: Administración en la formación del personal alumno en la Escuela de Suboficiales de la Policía Nacional del Perú en Pucallpa.

Objetivo: Proponer una adecuada Administración formación del alumno en la Escuela de Suboficiales de la Policía Nacional del Perú en Pucallpa.

Estimados encuestados (as): Estamos realizando el presente cuestionario a nivel de preguntas y respuestas como una herramienta de tipo Encuestas, con la finalidad de obtener resultados para poder culminar mi trabajo de Tesis en la Universidad Alas Peruanas Filial Pucallpa – Escuela Profesional de Administración y Negocios internacionales .

En tal sentido procederé a realizar algunas preguntas, pero antes daré estas indicaciones para que las respuestas tengan mayor objetividad.

Indicaciones: Favor leer atentamente cada Ítem y según su propio criterio elegirá Ud. la respuesta que crea conveniente, y lo señalará con un aspa (X) donde corresponda, según el siguiente criterio:

CUESTIONARIO

TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	2	3	4	5

Nº	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
01	¿Están capacitados para atender denuncias por diferentes delitos y tienen la posibilidad para resolverlas en su totalidad?					
02	¿Considera que las prácticas que se realiza con los operativos tienen resultados efectivos?					
03	¿Cree usted, que se debería mejorar las actividades académicas en temas de estrategias policiales para tener mayor eficacia en los operativos y tener éxito en la solución de los diferentes delitos y faltas?					
04	¿Cree usted, que el personal que labora como docente en la escuela de suboficiales en Pucallpa, están altamente capacitados para ejercer la parte académica a los estudiantes en el proceso de su formación y especialización?					
05	¿Cree usted en su calidad de alumno, que están capacitados para que el servicio que prestará en el ejercicio de sus funciones al futuro será efectivo?					
06	¿Cree Ud. que lo aprendido académicamente, en la Escuela de Suboficiales en Pucallpa, resultara satisfactorio para atender la inseguridad ciudadana?					
07	¿Cómo estudiante, cree usted, que las denuncias por faltas tienen la misma importancia que las por delito?					
08	¿Cómo estudiante practicante tiene Ud. Las condiciones logísticas y posibilidad económica para poder resolver todas las denuncias que le son encargadas?					
09	¿Cómo estudiante de la Escuela de Suboficiales de Pucallpa, la capacitación que está recibiendo es oportunidad y llega a una satisfacción personal?					

10	¿Cree usted, que el personal que labora en la Escuela de Suboficiales de Pucallpa ha sido seleccionado de acuerdo a sus conocimientos, habilidades y especialidad?					
11	¿Cómo estudiante recibe Ud. instrucción suficiente sobre los planes operativos para facilitar la solución de la problemática delincidencial?					
12	¿Cómo estudiante, considera que el personal policial debe dedicarse exclusivamente a trabajos de emergencias en la ciudadanía o también a otras investigaciones dentro de su servicio?					
13	¿Cree Ud. que todo el personal policial debe ser capacitado constantemente y estar siempre actualizados?					
14	¿Considera usted, beneficioso que el personal policial resida en el lugar donde trabaja?					
15	¿Cree usted, que mientras realiza su trabajo con eficiencia, debe ser interrumpido por otras órdenes de otro superior?					
16	¿Los recursos logísticos con los cuales cuenta la Escuela de Suboficiales, para capacitar a los estudiantes son los adecuados y suficientes para cumplir su función de capacitación y formación académica?					
17	¿Cómo estudiante de la Escuela de Suboficiales cree usted, que los operativos que realizan los efectivos policiales en temas de servicio y apoyo a la ciudadanía está teniendo efecto positivo en la población?					
18	¿Cree Ud. que la estadística policial refleja la realidad sobre la efectividad de la labor que cumple?					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

Anexo 03. Carta de Solicitud para Autorización de Encuesta

SOLICITO: Permita realizar trabajo practico – encuesta en la ESO PNP PUCALLPA.

SEÑOR: COMANDANTE PNP FREDDY RAMIREZ GUILLEN, JEFE DE LA ESCUELA DE SUB OFICIALES PNP PUCALLPA.

Frank Máximo MANCISIDOR CAUPER S2 PNP. Identificado con CIP-31434118, DNI-44536500 perteneciente a la V-MR-H-SM-U/REGPOL-U-PUCALLPA, actualmente prestando servicio en la DEPAJUS Pucallpa, ante Ud., con el debido respeto me presento y expongo:

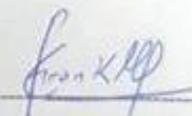
Que, por motivos de índole de superación profesional, solicito me permita realizar un trabajo practico basada en una investigación Descriptiva a través del método de la encuesta, sobre temas relacionados a la parte académica y de formación de los alumnos de la ESO – PNP – PUCALLPA.

POR LO EXPUESTO

Ruego a Ud., Señor Comandante, acceder a mi solicitud por considerarlo de Justicia.

Pucallpa, 06 de Abril del 2017

POLICIA NACIONAL DEL PERU	
ESCUELA TECNICO SUPERIOR PNP	
FECHA	06 ABRIL 2017
HORA	09:40
RECIBIDO EN	SO HENDOLA
REG.	


Frank Máximo MANCISIDOR CAUPER
S2. PNP.
CIP-31434118

Anexo 04. Valores de χ^2 (Chi Cuadrado) para los Niveles de Confianza

TABLA 4
VALORES DE χ^2 A LOS NIVELES DE CONFIANZA DE .05 Y .01

Grados de libertad (gl).	.05	.01
1	3.841	6.635
2	5.991	9.210
3	7.815	11.345
4	9.488	13.277
5	11.070	15.086
6	12.592	16.812
7	14.067	18.475
8	15.507	20.090
9	16.919	21.666
10	18.307	23.209
11	19.675	24.725
12	21.026	26.217
13	22.362	27.688
14	23.685	29.141
15	24.996	30.578
16	26.296	32.000
17	27.587	33.409
18	28.869	34.805
19	30.144	36.191
20	31.410	37.566
21	32.671	38.932
22	33.924	40.289
23	35.172	41.638
24	36.415	42.980
25	37.652	44.314
26	38.885	45.642
27	40.113	46.963
28	41.337	48.278
29	42.557	49.588
30	43.773	50.892
35	49.802	57.342
40	55.758	63.691
45	61.656	69.957
50	67.505	76.154
60	79.082	88.379
70	90.531	100.425
80	101.879	112.329
90	113.145	124.116
100	124.342	135.807

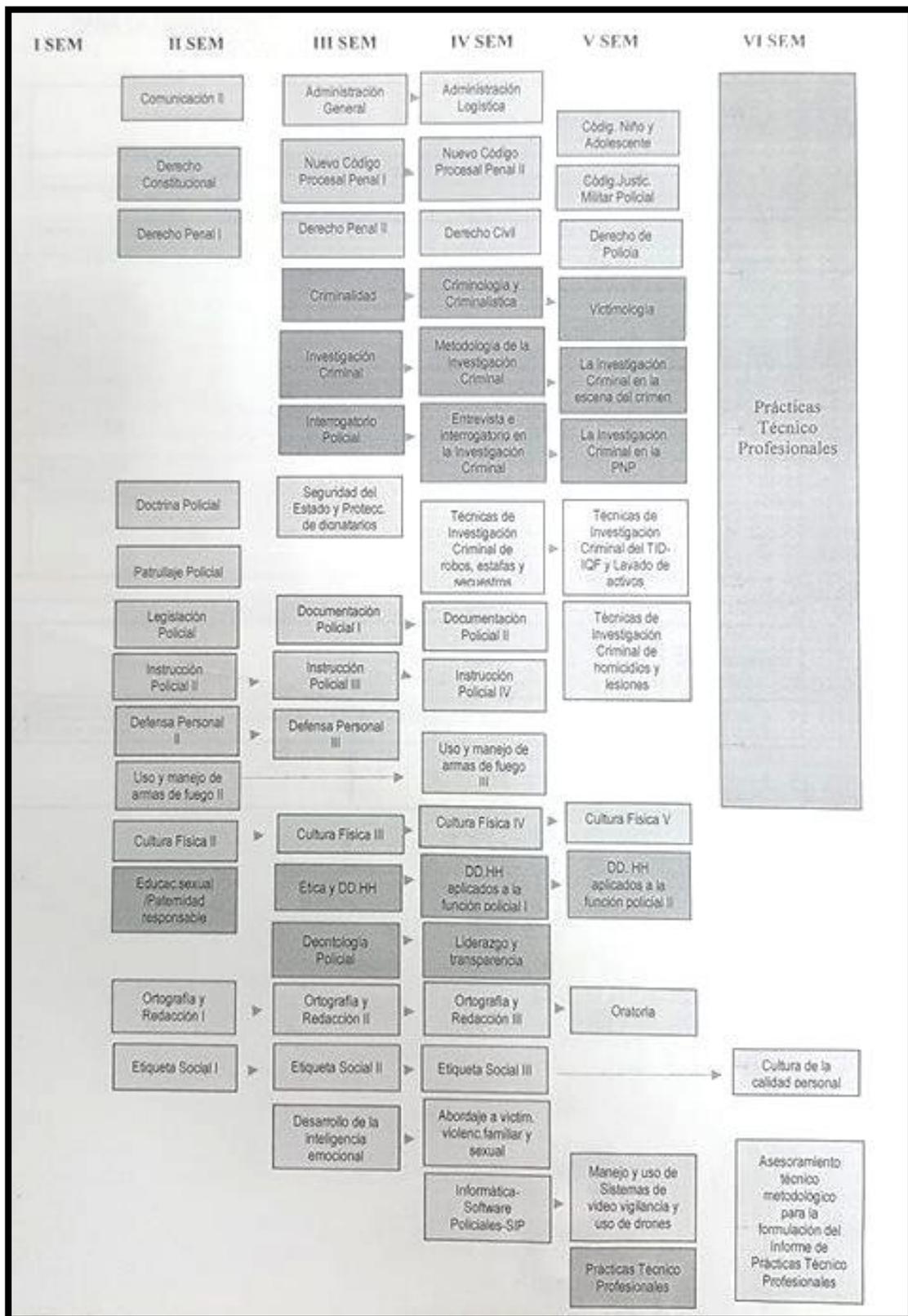
Fuente: Wayne W Daniel, (1977). Estadística con Aplicaciones a las Ciencias Sociales y a la Educación, México, D.E: McGraw-Hill.
Fuente original: "A Table of Percentage Points of the X Distribution", Skandinavisk Aktuarietidskrift, 33 (1950), 168-175.

Anexo 05. Resumen del total de datos encuestados

ENCUESTA	ITEM																		TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	
E1	4	4	5	5	5	5	5	2	4	4	4	5	5	4	2	2	5	3	73
E2	5	5	5	5	5	5	2	2	2	5	5	4	5	5	4	5	5	5	79
E3	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	3	4	4	2	4	5	4	74
E4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	2	4	2	3	78
E5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	4	4	5	5	4	1	5	5	5	79
E6	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3	66
E7	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	85
E8	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	1	5	3	5	79
E9	3	5	5	4	5	4	2	3	4	4	4	4	4	2	1	3	5	4	66
E10	4	4	4	4	4	4	1	1	3	1	2	2	5	4	2	3	4	4	56
E11	4	5	5	5	5	5	4	2	5	4	4	4	5	4	1	2	4	4	72
E12	3	5	4	4	5	4	2	2	4	5	2	2	5	4	1	3	4	2	61
E13	5	4	5	3	2	4	2	2	3	4	2	5	5	5	2	1	4	4	62
E14	4	4	5	5	5	5	2	4	4	2	3	2	5	5	2	4	4	4	69
E15	5	5	5	5	5	5	1	1	5	1	5	1	5	5	1	1	5	5	66
E16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
E17	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	1	5	5	5	83
E18	4	5	5	5	5	5	2	2	4	5	4	2	5	5	2	4	5	4	73
E19	2	4	5	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	2	3	4	4	4	66
E20	5	4	4	5	4	5	2	4	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	78
E21	5	5	5	5	5	2	2	4	4	3	4	4	5	2	2	2	4	4	67
E22	3	4	5	5	4	4	4	2	2	2	2	5	5	1	2	2	3	3	58
E23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	71
E24	5	4	4	5	3	4	4	3	5	3	4	4	5	5	2	4	4	4	72
E25	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	2	3	5	3	74
E26	5	4	5	5	4	5	2	2	2	5	5	4	5	5	3	5	5	5	76
E27	4	4	5	5	4	3	4	3	5	5	5	3	4	4	2	4	4	4	72
E28	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	2	4	2	3	75
E29	5	4	5	4	5	4	4	3	5	4	4	5	5	4	1	5	5	5	77
E30	4	5	4	4	5	3	4	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	64
E31	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	82
E32	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	2	5	3	4	77
E33	3	4	5	4	5	4	2	3	4	5	4	5	4	2	2	3	5	4	68
E34	5	4	5	4	5	4	2	1	3	2	2	2	5	4	2	3	4	4	61
E35	4	5	4	5	4	5	4	2	5	4	4	4	4	4	1	2	3	4	68
E36	3	5	4	4	4	4	2	2	3	5	2	2	5	4	1	3	4	3	60
E37	5	4	4	3	2	4	2	2	3	4	3	5	5	5	2	2	4	4	63
E38	5	4	5	5	4	5	2	4	3	2	3	2	5	5	2	4	3	4	67
E39	4	5	5	5	5	5	2	1	5	1	5	1	5	5	1	2	4	5	66

E40	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	86	
E41	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	82	
E42	4	5	4	5	4	5	2	2	4	5	4	3	5	5	2	4	5	72	
E43	3	4	5	3	4	3	3	3	4	5	4	4	3	2	3	4	3	64	
E44	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4	3	3	5	79	
E45	5	4	5	5	4	2	2	4	4	3	4	4	5	3	2	2	4	66	
E46	4	4	5	4	4	4	4	2	3	2	3	5	5	1	3	2	3	61	
E47	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	4	2	4	4	67	
E48	5	4	4	5	3	5	4	3	5	3	4	4	4	5	2	4	3	71	
E49	4	5	4	4	5	4	5	3	4	3	4	4	5	4	2	3	5	71	
E50	5	4	5	4	4	5	2	2	2	5	5	4	5	5	3	4	5	74	
E51	4	4	5	4	4	3	4	3	5	4	5	3	4	4	2	4	4	70	
E52	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	2	4	2	74	
E53	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	1	5	5	76	
E54	4	5	5	4	5	3	4	5	4	3	3	2	4	3	3	3	4	67	
E55	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	3	4	5	78	
E56	5	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	2	5	3	75	
E57	3	4	5	4	5	5	2	3	4	5	4	4	4	2	1	3	5	67	
E58	5	4	4	4	5	4	2	1	4	2	2	3	5	4	2	3	4	62	
E59	4	5	5	5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	2	2	3	71	
E60	3	5	4	4	4	4	4	2	3	5	2	2	5	4	2	3	3	62	
E61	5	4	4	5	2	4	3	2	3	4	3	5	5	5	3	2	4	66	
E62	5	4	4	5	4	4	2	4	3	2	3	2	4	5	2	4	3	64	
E63	4	5	5	4	5	5	2	3	5	2	5	1	5	5	2	2	4	69	
SUB TOTAL	274	278	288	281	275	265	207	203	257	248	244	230	295	253	137	221	257	254	4467

Anexo 06. Malla Curricular del Proceso de Formación Técnico Policial



Fuente: ETSP – PNP Pucallpa