

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN

ESCUELA DE POST GRADO



=====
**LA FORMACIÓN PROFESIONAL DE LOS ALUMNOS DE
LA ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE LA POLICÍA
NACIONAL DEL PERÚ Y SU INFLUENCIA EN LOS
SERVICIOS POLICIALES QUE BRINDA LA REGIÓN
POLICIAL HUÁNUCO, PERIODO 2013 -2014.**
=====

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
DOCTOR EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

Mg: Carlos Humberto BENANCIO CISNEROS

HUÁNUCO – PERÚ

(2016)

DEDICATORIA

A la Universidad Hermilio Valdizán, a los Asesores y Catedráticos, gracias a su orientación pude alcanzar mi meta profesional.

AGRADECIMIENTO

A Dios Todopoderoso quien me dio el soplo del alma, la inteligencia y sabiduría para entender ciencia, a mis padres quienes se preocuparon por brindarme una educación de la más alta calidad técnica y humana, a mi esposa e hijos por comprender mi ausencia en los momentos de estudio.

RESUMEN

Este trabajo de investigación “La formación profesional de los alumnos de la Escuela Técnica Superior de la Policía Nacional del Perú y los servicios policiales que brinda la Región Policial de Huánuco, período 2013 – 2014” describe y explica las variables Formación Profesional y Servicios Policiales, pertenece al tipo de investigación Aplicada por su Finalidad, el Diseño es No Experimental y de nivel descriptivo - correlacional, con una muestra de 10 docentes y 70 estudiantes donde se determinó el grado de influencia entre las dos variables fundamentales.

El objetivo principal fue: Determinar la influencia de la Formación Profesional de los alumnos de la Escuela Técnica Superior de la Policía Nacional del Perú en los Servicios Policiales que brinda la Región Policial de Huánuco período 2013 – 2014.

La hipótesis principal demostrada es: La Formación Profesional de los alumnos de la Escuela Técnica Superior de la Policía Nacional del Perú influye en el Servicio Policial que brinda la Región Policial de Huánuco período 2013 - 2014. También se demostraron las tres hipótesis específicas. Para lo cual se aplicó la prueba T de Student para un nivel de confianza del 95% de confiabilidad (p-valor = 0,012 < 0.05) con un coeficiente de correlación estadística de 0.908 o mejor dicho del 91%.

Me permito indicar que la formación profesional como medio para desarrollar una gestión de calidad educativa competitiva constituye un eje temático en permanente discusión para orientar la búsqueda de respuestas, tanto teóricas como pragmáticas a la problemática de la calidad de los servicios policiales que subyace a la gestión de la Policía Nacional del Perú sobre todo en el Departamento de Huánuco garantizando la defensa de la persona, la sociedad y el estado.

Palabras clave: formación profesional, servicios policiales.

SUMMARY

This research "Vocational training students of the school of the National Police Peru and police services provided by Police Huanuco Region, period 2013 - 2014" describes and explains the variables Vocational Training and Policing, belongs to the type of applied research purpose, the design is not experimental and descriptive level - correlational, with a sample of 10 teachers and 70 students where the degree of influence is determined between the two fundamental variables.

The main objective was: To determine the influence of vocational training of students of the School of the National Police of Peru in the Police Services offered by the Police Region of Huanuco period 2013-2014.

The main hypothesis is proven: Vocational training of students dela School of the National Police of Peru influences the Police Service provided by the Police Region of Huanuco period 2013 - 2014 the three specific hypotheses were also demonstrated. For which the Student t test was applied for a confidence level of 95% confidence level (p-value = 0.012 <0.05) with a statistical correlation coefficient of 0.908 or better 91%.

I point out that vocational training as a means to develop a management competitive educational quality is a central theme in ongoing discussion to guide the search for answers, both theoretical and pragmatic solutions to the problem of the quality of police services underlying management of the National Police of Peru especially in the Department of Huanuco ensuring the defense of the individual, society and state.

Keywords: vocational training, police services.

INTRODUCCIÓN

(Dr. Domingo, 2007), El Dr. Domingo Hernández Celis, indicó: la administración efectiva, es la herramienta conducente para lograr la responsabilidad social que tiene la Policía Nacional del Perú con la sociedad y ésta tiene que planearse, organizarse, dirigirse y controlarse para obtener los mejores resultados que han de conducir al logro de la misión institucional. En nuestra investigación los resultados muestran que efectivamente, el bienestar de los alumnos de la Escuela Técnica Superior es objetivo y significativo en la muestra seleccionada y por ende en la población, donde existe influencia importante de la Formación Profesional en los Servicios Policiales, que son las dos variables fundamentales que se han comparado estadísticamente y nos ha reflejado la importancia que posee esta institución en cuanto a la seguridad de la sociedad de Huánuco.

La investigación comprende cinco capítulos:

El capítulo I: El problema de investigación: Está referido a la descripción del problema, formulación del problema, que consta del problema general y los problemas específicos, formulación de objetivos, que consta del objetivo general y de los objetivos específicos, Hipótesis y/o Sistema de Hipótesis, Variables, Justificación e importancia de la investigación, Viabilidad y Limitaciones.

El capítulo II: Marco teórico: Incluye los antecedentes de la investigación, las bases teóricas científicas, definiciones conceptuales, bases epistemológicas, bases epistémicas y bases antropológicas.

El capítulo III: Marco metodológico: Incluye, tipo de investigación, nivel de investigación, método de investigación, diseño de investigación, universo o población, la muestra con el que se va trabajar, técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas de procesamiento y análisis de datos, así como la validación y confiabilidad de los instrumentos.

El capítulo IV: Resultados: Comprende el tratamiento estadístico e interpretación de cuadros, contrastación de las hipótesis secundarias.

El capítulo V: Discusión de resultados: Comprende la contrastación de los resultados del trabajo de campo con los referentes bibliográficos de las bases teóricas, la contrastación de la hipótesis general.

Luego se consideró las conclusiones, las recomendaciones, las fuentes de información que incluye: bibliografía clasificada y los anexos donde se presenta la matriz de consistencia y los instrumentos de recolección de datos.

ÍNDICE

Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Resumen	IV
Summary	V
Introducción	VI
Índice	VIII
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	10
1.1 Descripción del problema	10
1.2 Formulación del problema	13
1.2.1 Problema general	13
1.2.2 Problemas específicos	13
1.3 Objetivos general y objetivos específicos	13
1.3.1 Objetivo general	13
1.3.2 Objetivos específicos	13
1.4 Hipótesis	14
1.4.1 Hipótesis general	14
1.4.2 Hipótesis específicas	14
1.5 Variables	15
1.5.1 Operacionalización de las variables	16
1.6 Justificación e importancia	17
1.7 Viabilidad	18
1.8 Limitaciones	18
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	19
2.1 Antecedentes	19
2.2 Bases teóricas	25
2.3 Definiciones conceptuales	37
2.4 Bases epistémicas	40
2.5 Bases antropológicas	45

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO	51
3.1 Tipo de investigación	51
3.2 Diseño y esquema de investigación	52
3.3 Población y muestra	53
3.4 Instrumento de recolección de datos	54
3.5 Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos	61
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	62
4.1 Resultados	62
4.2 Contrastación de las hipótesis secundarias	81
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	90
5.1 Contrastación de los resultados del trabajo de campo con las bases teóricas	90
5.2 Contrastación de hipótesis general	95
5.3 Aporte científico de la investigación	102
CONCLUSIONES	104
SUGERENCIAS	106
BIBLIOGRAFÍA	108
ANEXOS	109
Anexo 1. (Cuestionario – entrevista)	109
Anexo 2. Matriz de consistencia	112

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

La relación de la policía con la comunidad es un ámbito que amerita reflexión a la luz de las actuales tendencias socio-políticas y criminales en la Región. Se trata sin duda, de un ámbito sujeto a revisión y reformulación que refleja expectativas político-sociales y deontológicas. Este es un espacio de articulación en el cual tanto la sociedad civil como la organización policial manifiestan sus valores y motivaciones, algunas explícitas y otras no, que orientan y presionan los cambios y transformaciones en una policía.

Sin duda, en cada momento la sociedad, los gobiernos y sus instituciones actúan en base a paradigmas, algunos explícitos y otros menos reconocidos. Las actuaciones en los campos de la inseguridad y de la gestión pública obedecen a las culturas políticas y modelos conductuales dominantes. Estos no son uniformes y su aceptación varía en cada segmento. Cada uno de los componentes o referentes sociológicos de la actuación policial - la organización, las autoridades y la sociedad misma son portadores de visiones, formas de concebir roles en función de objetivos y modelos de actuación más o menos valorados que otros.

(Diego, 2001), Torrente (2001: pág. 243), señala que un modelo policial es un concepto que aúna variables organizativas, sociales, políticas y económicas; una construcción que pone en relación las organizaciones, el entorno social y el mundo de las ideas.

Siguiendo este planteamiento, los modelos policiales pueden clasificarse en dos variantes: **aquellos cuyo eje rector es la legalidad y el cumplimiento de la ley (modelo racional-burocrático) y aquellos sujetos a la influencia de la comunidad, la policía y la autoridad y la legalidad misma en la definición de su quehacer y función.**

La sociedad civil de Huánuco no es ajeno a la relación de la policía con la comunidad, por ello esta sociedad muestra su preocupación por el comportamiento de los policías que prestan servicios en esta parte de la región ya que algunos lo realizan en forma eficiente, otros en forma aceptable y según la opinión general es pésima su comportamiento creando cierto descontento, y este hecho repercute en la imagen de la Institución que forma los profesionales policías como es la Escuela Técnica Superior de Huánuco (ETS); por lo que se hace necesario conocer la problemática y la real dimensión de cómo se vienen formando profesionalmente los futuros policías para brindar un servicio de calidad a la ciudadanía y a través de un análisis e investigación proponer alternativas que coadyuven al mejoramiento continuo de la actividad académica y que inciden en la formación de los profesionales policías.

Entonces, procedemos a describir los síntomas y causas del problema, las cuales si no son detectadas y corregidas a tiempo podrían generar malestar en la ciudadanía, y por ende desconfianza en su policía que daña su imagen institucional.

Síntomas

1. Deficiente atención de los servicios policiales a los ciudadanos
2. Desconocimiento de los procedimientos y normatividad del accionar policial
3. Falta de voluntad e iniciativa para el desempeño funcional.

4. Desconfianza ciudadana del accionar policial.
5. Desmotivación para brindar el servicio policial, lo realiza en forma ineficiente, empleando mal los recursos asignados.

Causas

1. Falta de concientización y responsabilidad del cumplimiento del servicio policial que debe realizarlo, en beneficio de la ciudadanía.
2. Defectuosa preparación y capacitación en la etapa de formación y especialización del personal policial.
3. Escasez de motivación, iniciativa y servicio que se debe realizar en el accionar policial.
4. Escasez del personal preparado para desarrollar la labor de prevención e investigación.
5. Desconocimiento de la población y medios de comunicación social de la labor policial.

Pronóstico

1. Desconfianza y desprestigio de la Institución policial, por parte de la ciudadanía.
2. Falta de Credibilidad ciudadana, por desidia y falta de Autoridad y Liderazgo, para el cumplimiento de las normas y dispositivos legales,
3. Cierre de la Escuela Técnica Superior de Policía de Huánuco, por la mala formación del personal policial.
4. Deficiente desarrollo social y económico de la localidad, por falta de garantías y seguridad; en razón que pueda darse el crecimiento delincencial.
5. Nacimiento y posicionamiento de otras instituciones, dedicadas al orden y seguridad ciudadana, por la deficiencia policial.

Control al pronóstico

Es necesario reimplantar un modelo de formación policial basado en valores y principios éticos y morales, que permitan brindar un servicio de calidad a la población, en forma eficiente y eficaz, logrando la satisfacción ciudadana.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿En qué medida la formación profesional de los alumnos de la Escuela Técnica Superior de la Policía Nacional del Perú influye en el servicio policial que brinda la REGPOL Huánuco, período 2013-2014?

1.2.2. Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cómo la capacitación de los alumnos de la Escuela Técnica Superior de la Policía Nacional del Perú influye en los servicios policiales que brinda la REGPOL Huánuco, período 2013-2014?

Problema específico 2

¿De qué manera la motivación de los alumnos de la Escuela Técnica Superior de la Policía Nacional del Perú influye en los servicios policiales que brinda la REGPOL Huánuco, período 2013-2014?

Problema específico 3

¿De qué manera la satisfacción profesional elegida por los alumnos de la Escuela Técnica Superior de la Policía Nacional del Perú influye en los servicios policiales que brinda la REGPOL Huánuco, período 2013-2014?

1.3. Objetivo general y objetivos específicos

1.3.1 Objetivo general

Determinar la influencia de la formación profesional de los alumnos de la Escuela Técnica Superior de la Policía Nacional del Perú en los servicios policiales que brinda la REGPOL Huánuco, período 2013-2014?

1.3.2 Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar la influencia de la capacitación de los alumnos de la Escuela Técnica Superior de la Policía Nacional del Perú en los servicios policiales que brinda la REGPOL Huánuco, Período 2013-2014.

Objetivo específico 2

Determinar la influencia de la motivación de los alumnos de la Escuela Técnica Superior de la Policía Nacional del Perú. En los servicios policiales que debe brindar la REGPOL Huánuco, Período 2013-2014.

Objetivo específico 3

Establecer la influencia de la satisfacción profesional elegida por los alumnos de la Escuela Técnica Superior de la Policía Nacional del Perú en los servicios policiales que brinda la REGPOL Huánuco, período 2013-2014.

1.4. Hipótesis

1.4.1 Hipótesis general

La formación profesional de los alumnos de la Escuela Técnica Superior de la Policía Nacional del Perú influye en el servicio policial que brinda la REGPOL Huánuco, período 2013-2014.

1.4.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

La capacitación de los alumnos de la Escuela Técnica Superior de la Policía Nacional influye en el servicio policial que brinda la REGPOL Huánuco, período 2013-2014.

Hipótesis específica 2

La motivación de los alumnos de la Escuela Técnica Superior de la Policía Nacional influye en el servicio policial que brinda la REGPOL Huánuco, período 2013-2014

Hipótesis específica 3

La satisfacción profesional elegida por los alumnos de la Escuela Técnica Superior de la Policía Nacional influye en el servicio policial que brinda la REGPOL Huánuco, período 2013-2014

1.5 Variables

HIPOTESIS	V.INDEPENDIENTE	V.DEPENDIENTE
Hi	Y: Servicios policiales	X: Formación profesional
Hi1	Y1: Satisfacción de la ciudadanía	X1 Capacitación
Hi2		X2: Motivación
Hi3		X3: Satisfacción profesional

1.5.1. Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Definición conceptual	Variable	Dimensión	Indicador	Técnicas	Instrumentos
<p>FORMACIÓN PROFESIONAL Conjunto de procesos sociales de preparación y conformación del sujeto, referido a fines precisos para un posterior desempeño en el ámbito laboral. Además es el proceso educativo que tiene lugar en las instituciones de educación superior, orientada a que los alumnos obtengan conocimientos, habilidades, actitudes, valores culturales y éticos, contenidos en un perfil profesional y que corresponda a los requerimientos para un determinado ejercicio de una profesión. (Fernández, 2001; 28)</p>	X: Formación profesional	Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos • Habilidades • Desempeño • Eficacia • Formación • Inducción • Perfeccionamiento • Competencia 	<p>Se observó situaciones específicas de los alumnos y suboficiales de reciente egreso</p> <p>Se aplicó un cuestionario a los Jefes, Oficiales y Autoridades</p>	<p>Aplicación de un cuestionario mediante preguntas cerradas.</p> <p>Entrevistas a expertos en el tema</p>
<p>SERVICIO POLICIAL Es un servicio público, a cargo del Estado, encaminado a mantener y garantizar el libre ejercicio de las libertades públicas y la convivencia pacífica de todos los habitantes del territorio nacional. Este servicio propende a la armonía social, la convivencia ciudadana, el respeto recíproco entre las personas y de estas hacia el Estado, da a la actividad policial como un carácter eminentemente comunitario, preventivo, educativo, ecológico, solidario y de apoyo judicial. Así mismo, se constituye en la base sobre la que se asientan el resto de los servicios del Estado, en la medida en que estos necesitan un entorno de respeto a la ley y el orden para funcionar adecuadamente.</p>	Servicios policiales	<p>Motivación</p> <p>Satisfacción profesional</p> <p>Satisfacción de la ciudadanía</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Premios e incentivos • Recompensas • Reconocimiento social • Fijación de metas • Cumplimiento de objetivos profesionales • Entorno laboral saludable • Derechos y libertades públicas. • Convivencia pacífica. • Preservación y restablecimiento del orden público. • Investigación criminal, respecto de los delitos y faltas. • Resolución de conflictos mediante el diálogo, la mediación y la conciliación. 	<p>Se elaboró una tabla de valoración con su respectiva calificación y otra tabla de interpretación cualitativa de números porcentuales.</p>	

Fuente: elaboración propia

1.6. Justificación e importancia

1.6.1 Justificación

El desarrollo de la presente investigación, se justifica por los siguientes fundamentos: Permite conocer la situación real del servicio policial que se presta a la ciudadanía en el Departamento de Huánuco, cuyos resultados permitirán la mejora de la calidad del servicio para el desarrollo de nuestra localidad, Región y país. También ayuda a conocer la perspectiva poblacional y la necesidad de la población, a fin de implementar de qué manera los servicios policiales permita una mejora continua de la calidad de la atención. La identificación de las desviaciones permitirá adoptar decisiones oportunamente y con ello realizar una mejora continua de la calidad de las prestaciones de servicio y diseñar estrategias tendientes a proporcionar una adecuada atención con mayor calidad y eficiencia en beneficio de los ciudadanos usuarios.

1.6.2 Importancia

Se pretende mejorar la gestión y la calidad de los servicios policiales que se presta en el Departamento de Huánuco y de esta manera lograr ser reconocidos por la población como una institución tutelar del estado líder en los servicios de prevención e investigación como eran las antiguas ex instituciones policiales. Los beneficiarios del presente trabajo de investigación serán los ciudadanos que radican en las diferentes provincias del departamento de Huánuco, dependientes de la Dirección Territorial de Policía de Huánuco y el personal policial que presta servicios en dicha demarcación territorial, ya que dichos servicios policiales se deben prestar de conformidad a la administración moderna, que tanta falta hace a las instituciones del estado.

1.7. Viabilidad

El presente trabajo es de carácter primordial para la actualidad, por lo cual es viable, porque se cuenta con el apoyo de la PNP, como institución tutelar del Estado, la misma que está al servicio de toda la comunidad y asimismo con la población de las diferentes Provincias del Departamento de Huánuco, lo que conllevaría y permitiría a elevar la calidad de los servicios policiales que se brindan en dicha demarcación policial, en beneficio de la ciudadanía, de igual forma va a permitir identificar a los diferentes factores que influyen en el personal policial que brinda dichos servicios en beneficio de la sociedad.

1.8. Limitaciones

Temporal

Con respecto a esta limitación, se presenta en la elaboración del presente trabajo de investigación, están ceñidas a que el tiempo otorgado para la formulación de la investigación, es corto por lo innovador que resulta obtener información que permita realizarlo en forma teórica y práctica.

Económico

Porque la presente investigación enmarca a diferentes instituciones públicas y privadas, que permitan ser comparadas y necesarias para aplicar los instrumentos de investigación pertinentes y por la cantidad de personas que se tendría que entrevistar y encuestar en la presente investigación, irrigaría un mayor presupuesto por parte del suscrito.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Sobre la investigación que se viene realizando, se consultó en las bibliotecas y archivos del INAEP (Instituto de Altos Estudios Policiales), de la ESUPOL (Escuela Superior de la Policía Nacional del Perú), y ESCEDCON (Escuela de Educación Continua de la PNP), no encontrándose trabajos de investigación sobre el tema, por lo que nos permitimos expresar que la presente investigación reúne las características y condiciones para considerarla como “INEDITA” (de manera interna para la unidad que manejan). Sin embargo en la ESUPOL se han llevado a cabo las siguientes investigaciones:

(De la Matta, 1994), De La Mata García, *“Enfoque socio educativo de los postulantes e ingresantes a la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional”* Cuyo Objetivo General es Formular un Plan Nacional de Admisión en base al diseño de una estrategia integral orientada a superar el nivel socio – educativo de los postulantes a la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú (EO–PNP).

La Hipótesis de la Investigación dice “La inexistencia de planes de admisión a la EO-PNP y la carencia de estrategias, orientadas a captar postulantes e incorporar como ingresantes a dicha institución superior de

estudios, jóvenes con niveles superiores educativos, lo cual permitiría en el predominio porcentual, de postulantes pertenecientes a niveles socio educativos bajos, situación que genera actitudes negativas por parte de los responsables del proceso de admisión y de los mismos postulantes, que agudizan su ineficacia en la selección de jóvenes que respondan a las exigencias de la formación profesional del Oficial PNP; si y sólo si, se formula y ejecuta un Plan Nacional de Admisión que posibilite la selección e incorporación de jóvenes superiores niveles socio educativos; entonces, se superará la eficacia del proceso de admisión a la EO-PNP”.

Finalmente la Investigación concluye afirmando que “Los cadetes que actualmente realizan sus estudios profesionales en la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional como consecuencia de algunas deficiencias en las acciones de convocatoria, difusión y evaluación de las exigencias mínimas requeridas, corresponden en su mayoría al nivel socioeducativo bajo”. Además, “La carencia de un Plan Nacional de Admisión a la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional...ha generado el ingreso de jóvenes cuyo comportamiento y rendimiento académico entorpece y dificulta el normal desarrollo de las acciones educativas de formación del Oficial PNP”, por tal motivo recomiendan “Se formule un Plan Nacional de Admisión a la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional...”.

(Valera, 2002), Valera P. Felipe, *“Características socio – educativas de los postulantes a la Escuela de Sub Oficiales de la Policía Nacional del Perú” hoy conocido como la Escuela Técnico Superior - PNP*, cuyo Objetivo General es “Conocer la realidad socio–económica y cultural de los postulantes e ingresantes a la Escuela de Sub Oficiales de la PNP (ETS-PNP), mediante la revisión de la fichas personales de datos de los postulantes, libros que nos permitan estructurar el Marco Teórico Referencial Científico acerca de la realidad social de la que proceden dichos postulantes, de la documentación policial pertinente para determinar las características socioeconómicas y culturales de dicho personal, su idiosincrasia, actitudes y opiniones que sirvan para señalar las condiciones académicas previas al ingreso y poder elaborar una Guía que permita una

mejor selección de los aspirantes a la Escuela de Sub Oficiales de la PNP (ETS-PNP) y una mejor preparación de los mismos”.

Concluyen afirmando “Se puede advertir serias limitaciones cognoscitivas en el plano de la preparación profesional en los aspectos humanísticos; el tiempo de estudios, por ser demasiado corto, no permite una formación cabal, científica y ética de los alumnos”.

Además “Por las características socioeconómicas y culturales de los aspirantes a la Escuela de Sub Oficiales de la PNP (ETS PNP), podemos inferir que dicho Centro Académico no establece niveles de conocimientos más exigentes.

Sin embargo, por la delicada e importante función que desempeña la PNP y por la significativa incidencia que algunas conductas de inmoralidad e indisciplina manifestadas por algunos miembros, creemos que la selección de los ingresantes debe ser más rigurosa y cuidadosa tanto en el aspecto personal cuanto académico”.

Por tales motivos recomiendan “Una revisión de los mecanismos de selección para el ingreso a la Escuela de Sub Oficiales PNP (ETS PNP), donde se tome en cuenta las referencias formativo personales de dichos aspirantes para garantizar su solvencia moral; es decir, pruebas que determinen su estabilidad emocional, su madurez y su capacidad cognoscitiva; pruebas de su conocimiento más exigentes, etc. Se debe solicitar la recomendación de dos personas...”

2.1.1. Antecedentes internacionales

(Dr. Ramirez, 2006), Dr. Omar Ramírez, Tesis doctoral: “*Evaluación comparativa de programas de formación ocupacional de la PNP*”. Barcelona – España. Concluye lo siguiente:

Debido a que la educación constituye uno de las vías utilizadas por el estado para proveer y resolver algunos conflictos sociales, tales como las faltas y delitos penales, ésta, estructura un conjunto de acciones orientadas a resolverlos. Las acciones se

centran en programas destinados a formar a las personas para atender puestos de trabajo y de esta forma insertarse laboral y socialmente en su respectivo contexto.

Razón por la cual este estudio considera a la formación ocupacional de la PNP como una de las modalidades de prevención en el servicio para la sociedad. Su adecuación a los requerimientos sociales y combinación de los tipos generalmente aceptados para el trabajo, para la formación, participación e integración social no sólo aportan bases sólidas en su continuidad, sino que también contribuyen a resolver dificultades a lo largo de la vida.

Siendo los centros de innovación y formación ocupacional instituciones en constante cambio por la dinámica de sus programas (fuerzas policiales), deben establecerse los mecanismos que conduzcan a su mejora, hacia una realidad idónea, altamente eficaz en el cumplimiento de sus funciones. En tal sentido, (Bolívar, A y Domingo, J, 1993), Bolívar, A. y Domingo J., Consideran que “frente a propuestas de innovación de carácter externo ajenas a las culturas divida de los centros, surge una visión de lo que puede ser el desarrollo institucional y bienestar social, a partir de la trayectoria anterior (individual e institucional) y un estadio de desarrollo determinado, como aspectos nucleares para insertar vitalmente cualquier propuesta de cambio y mejora del bienestar social. Una doble instancia institucional (la cultura del centro, forjada en una historia organizativa) y el personal (modos personales de hacer y entender del personal de la PNP en función a su trayectoria de vida) que obviamente están relacionados, serán los mediadores y re constructores de necesidad pública”.

(Dra. Gloria, 2007), Dra. Gloria Jové Monclús, Tesis doctoral: *“Las voces de las personas y entidades implicadas en la educación como guía para la elaboración de propuestas en la formación permanente del ser humano”*. Buenos Aires – Argentina. Concluye lo siguiente:

La formación inicial es clave para el desarrollo profesional del personal de las fuerzas armadas e instituciones civiles que brindan servicio de bienestar social puesto que influye en la formación de la identidad profesional del mismo como parte del servicio a su patria perteneciéndole absolutamente y ya no a su propia vida y familia, en la imagen social y en la motivación del militar para el desempeño de su profesión.

Es necesario proceder a la revisión y reestructuración de la actual formación inicial que al parecer declina ya que no se enfoca en la vocación sino en los ingresos lucrativos, especialmente la de las fuerzas armadas. El actual modelo consecutivo de formación inicial en la que en un primer lugar el futuro militar se forma en una disciplina o materia especializada y luego recibe, a través de la misma entidad la formación para el desempeño profesional, no se considera adecuada, ya que en la mayoría de casos se realiza como un mero trámite burocrático que no contempla todos los elementos básicos que el futuro militar necesitará para llevar a cabo su labor.

(Lic. Adolfo, 2008), Lic. Adolfo Hernández Espinoza, Tesis: *“Bienestar subjetivo, orientación al logro y autoconcepto en una población de la región”*. Chiapas – México. Concluye lo siguiente:

Se debe considerar que en las dimensiones (civiles y militares) para cada una de ellas se agruparon de manera igual en ambas muestras, los resultados que miden la intensidad-frecuencia y afecto-emociones resultó más alto para la muestra de militares comparada con los civiles. Este dato podría encontrar una configuración para esta sub-escala y obtener una consistencia más alta; sin embargo para los propósitos de la comparación y aún con estas consistencias bajas se decide mantenerlas en un intento de coherencia para establecer las diferencias y semejanzas entre ellas.

Los resultados muestran que, efectivamente, el bienestar subjetivo es diferente a los encontrados en la muestra de los

militares, donde existe aún influencia importante de variables como son el apoyo social y autoestima laboral negativa (por la presión de servicio a la patria).

Dentro de la evaluación que hacen las personas de su vida, incluyendo en la dimensión cognitiva (satisfacción con la vida), (Diener, 2001). En este rasgo, las medias que puntúan más alta, es para el factor social y personal para la muestra de los militares en comparación de los civiles obtuvo medias bajas efecto que mostró una incidencia directa sobre las medias obtenidas en la muestra de los militares, y que ésta, a su vez, influyó en forma directa sobre el bienestar subjetivo de los militares. Esto es, el satisfactor más importante, con conductas relacionadas con el trabajo en conjunto, fundamentalmente se inclina a la percepción amigos y la sociedad, a diferencia de los civiles que gustan del trabajo por su cuenta propia, donde prevalecen aspectos ocupacionales y de logro personal (Clemente, 1998).

2.1.2. Antecedentes nacionales

(Dr. Domingo, 2007), Dr. Domingo Hernández Celis, Tesis doctoral: *“Administración efectiva de servicios PNP”*, Lima – Perú. Concluye lo siguiente:

En la Policía Nacional del Perú, es necesario que se aplique una administración orientada en todos sus aspectos al logro de los objetivos, los cuales serán la base para alcanzar la misión institucional; para el efecto se debe disponer de una adecuada cadena estratégica: acciones permanentes y temporales, objetivos específicos y generales, estratégicas y tácticas, políticas, misión y visión institucional.

Todos coinciden que una administración efectiva, es la receta más adecuada para cumplir la misión institucional. La administración efectiva de los recursos, va a conducir a la PNP, dotar de seguridad interna a la población peruana.

La administración efectiva, es la herramienta conducente para lograr la responsabilidad social, que tiene la PNP con la sociedad.

La administración efectiva, tiene que planearse, organizarse, dirigirse y controlarse; de modo que se obtenga los mejores resultados, los mismos que han de conducir al logro de la misión institucional.

(Lic. Alonso, 2006), Lic. Alonso Moreno Mantilla, Tesis: *“Sistema público de servicios sociales de las Fuerzas Armadas”*, Lima - Perú. Concluye lo siguiente:

La promoción y desarrollo pleno de todas las personas y grupos dentro de la sociedad, para la obtención de un mayor bienestar social y seguridad pública, en el entorno de la convivencia.

Prevenir y eliminar las causas que conducen a la exclusión y marginación social.

Todo ello a través del servicio público a través de la administración del estado que digna a las fuerzas armadas al servicio de su patria garantizando seguridad de sus funciones a los civiles, dentro de las comunidades autónomas y de las corporaciones locales.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Teoría de la administración de recursos humanos.

Dentro de los estudios de Administración General se señala que el personal y el elemento humano, es el común denominador de la eficacia de todos los demás factores, ya que estos son operados por hombres. Por ello, la ayuda y actitud del personal, condiciona los resultados que se obtengan en todos los demás aspectos: producción de bienes o de servicios, ventas, finanzas, compras de registro, conservación, y aún la misma Administración General. Los mejores capitales, las mejores máquinas, los mejores sistemas,

sirven de poco si son manejados con apatía o desgano, o, lo que es peor, en plan de no utilizarlos bien, o aún destruirlos, por descontento del personal.

El factor humano influye de tal manera en la Administración General, que Appley, ha llegado a decir que la Administración General se identifica con la Administración de Personal.

Consideramos que, no obstante su importancia, no debe identificarse con la Administración General, ya que, si bien como fenómeno administrativo tiene elementos comunes con ésta, y por su especial trascendencia, la Administración de Personal se encuentra ligada a cualquiera de los demás campos administrativos, tiene, no obstante, características, reglas y técnicas completamente específicas.

a. Sus diversas denominaciones

El término de "Relaciones Humanas", es incompleto e impreciso a nuestro juicio: relaciones humanas son también las que hay entre padres e hijos, entre amigos, entre esposos, etc. Ni siquiera sería suficientemente connotativo hablar de Relaciones Humanas en el seno de la empresa, puesto que también existen dentro de ella relaciones jurídicas, económicas y sociales, las que, aunque tengan puntos de contacto con las que estudiamos, no se identifican con ellas.

A nuestro juicio, el término más preciso es el de "Administración de Personal", ya que éste señala el género próximo a la Administración y la diferencia específica de Personal que corresponden a esta disciplina.

Se ha popularizado también llamarla "Relaciones Industriales". A primera vista puede comprenderse que el término es demasiado estrecho; propiamente hablando, sólo comprendería las relaciones que hay en empresas fabriles o

manufactureras, quedando fuera de ellas los problemas de Administración de Personal en comercios, bancos, servicios y cualquier otra actividad que no sea la industria.

b. Nuevos enfoques en la gestión de recursos humanos

La apertura del país a la Economía Global obliga a nuestras empresas a realizar un salto cualitativo orientado a mejorar su competitividad. La competitividad, a su vez, se explica a partir de los conceptos de productividad y calidad. La productividad y la calidad se refieren a la calidad del producto y a la eficiencia con la que se produce.

En particular, la mayor o menor competitividad de un país se explica, en gran medida, por el nivel de formación y educación de sus recursos humanos. En el plano de las empresas, la competitividad es el resultado del aporte que los recursos humanos hacen en la gestión diaria, por esta razón, la necesidad de una adecuada gerencia del recurso humano es crucial para incrementar la competitividad de las empresas y del país, y por ello se afirma que "el recurso humano es el factor más importante de la empresa, es su principal capital".

La importancia de los recursos humanos y de su calificación se acrecienta si constatamos que la tendencia del trabajo a mediano y largo plazo es ser más intensivo en el uso del conocimiento, y que las empresas de clase mundial con las cuales habrán de competir las empresas nacionales, cuentan con políticas sólidas de administración de los recursos humanos.

No obstante la innegable importancia del recurso humano y el reconocimiento de que, en última instancia es el recurso que garantiza el desarrollo industrial, muchas empresas en su gestión diaria desarrollan prácticas y políticas que niegan la relevancia del recurso humano.

Esta brecha entre lo que se reconoce del recurso y lo que se hace, la encontramos más pronunciada aún, cuando comparamos el estado actual de la gerencia de recursos humanos con las exigencias que plantea el nuevo enfoque de gestión de las empresas, las nuevas maneras de hacer las cosas que suponen los procesos de mejoramiento continuo de la productividad y la calidad. Se trata, sin duda, de realizar un salto cualitativo profundo:

Asignarle al recurso humano la importancia que se merece y comenzar una óptica totalmente distinta.

c. La nueva situación. Un enfoque en recursos humanos

A partir del año 1989 se produce en el país un cambio realmente dramático. Las políticas públicas se orientan en una dirección totalmente opuesta a la vivida durante las últimas tres décadas: la economía nacional se abre a la competencia internacional se busca ampliar la competencia interna, se racionaliza y disminuye el arancel, desaparecen las notas para una gran cantidad de productos, desaparece el dólar preferencial y las tasas interés preferencial. En este contexto se coloca en su justo lugar el papel que desempeña el gerente de Relaciones públicas o Instituciones y se acrecienta la importancia de la gestión interna de la empresa. Este entorno obliga a nuestras empresas a incrementar su competitividad y conduce a colocar en el centro de la estrategia empresarial el mejoramiento de la calidad y la productividad: sin productividad y calidad es imposible aumentar la competitividad.

Este hecho redimensiona la relevancia del recurso humano pues él constituye el centro cualquier proceso de mejoramiento de la productividad y la calidad.

d. Nuevos enfoques para la gestión de empresas

Para explicar en qué consiste el nuevo enfoque de gestión de los recursos humanos es necesario precisar los cambios que se están produciendo en la forma de gestionar las empresas. No se puede hablar de nuevas formas de gerencia del recurso humano, aislado de los cambios en la concepción misma de la empresa.

Podemos afirmar que entre los rasgos más sobresalientes del nuevo modelo se destaca la ruptura con la noción de economía de escala a través de, por un lado el mejoramiento y disminución de los tiempos de puesta a punto de los procesos productivos, y por el otro de realizar el control de la línea por el propio operario. Ello permite trabajar con las nociones de justo a tiempo y aseguramiento de calidad, orientarse el trabajo en pequeños lotes, introducir el concepto de cliente dentro de la empresa, humano en el proceso de producción.

e. La gerencia de recursos humanos en el nuevo sistema

Como puede desprenderse de lo planteado en el punto anterior, el recurso humano juega un rol protagónico en los nuevos sistemas, ya que es el único capaz de adelantar e impulsar una búsqueda creativa, permanente y sistemática de la mejora, actuar con flexibilidad y autogenerarse.

En este sentido, las unidades de recursos humanos en las empresas desempeñan un rol dinamizador clave en el proceso de mejoramiento continuo de la calidad y la productividad. La función más o menos genérica de las unidades de recursos humanos es: diseñar, establecer y controlar las políticas, normas y procedimientos en materia de personal, facilitando los siguientes procesos: selección, entrenamiento, clasificación, remuneración, evaluación del desempeño, promoción, desarrollo, seguridad, relaciones y comunicaciones.

El enfoque y la orientación que le damos a estos procesos determinarán cuánto éxito tendremos en lograr:

- Contar con trabajadores multihabilidosos, entrenados para hacer el trabajo bien, para controlar los defectos y errores, y realizar diferentes tareas u operaciones.
- Contar con trabajadores motivados que pongan empeño en su trabajo, que busquen realizar las operaciones de manera óptima y sugieran mejoras.
- Contar con trabajadores con disposición al cambio, capaz y dispuesta a adaptarse a nuevas situaciones en la organización del trabajo y de la empresa.

Aplicar estos objetivos implica un giro cualitativo profundo en los diseños de puestos y del trabajo en los sistemas y políticas de entrenamiento y desarrollo, de retribución y reconocimiento, de relación y comunicación.

De manera sintética se enunciará los nuevos rasgos cualitativos centrales de los subsistemas de personal dentro del nuevo sistema de gestión de la empresa.

f. Puestos y cargos

Estos deben ser genéricos, incorporando funciones de mejora, centrales y mantenimiento, y susceptibles a los cambios y modificaciones permanentes.

g. Entrenamiento y desarrollo

El entrenamiento además de proporcionar formación para operar las máquinas y controlar las operaciones debe permitir desarrollar las habilidades necesarias en el trabajador, para mejorar las operaciones y equipos, mantenerlos, y rotar por diferentes puestos de trabajo, lo cual a su vez facilita la

flexibilidad y aumenta la capacidad de adaptación a los cambios en la estructura de trabajo.

h. Reentrenamiento y reconocimiento

La remuneración y beneficios deben estructurarse sobre la base de remunerar al individuo y no al cargo, de compartir los beneficios, de estimular la permanencia como condición de acumulación de la capacidad desarrollada, incentivar la participación en el mejoramiento y el logro de mayores conocimientos y habilidades.

i. Relaciones y comunicaciones

Debe permitir y estimular la participación de los trabajadores, tanto en el diseño de sus puestos como en la búsqueda e implantación de mejoras y lograr una relación de cooperadora con el sindicato.

j. Evaluación

La evaluación centrarse en la verificación de la adquisición de habilidades en conocer el potencial del trabajador y en garantizar la adopción de políticas de la empresa. Ella de ser continúa y debe servir para evaluar la calidad de los subsistemas de personal.

k. Selección

Los criterios de selección de personal deben hacer énfasis en la capacidad de aprendizaje, crecimiento, autocontrol, la disposición a aprender y en la adecuación a los valores compartidos por la empresa.

2.2.2. Teoría general de la administración educativa.

Definición de teoría educativa

Es un sistema de hipótesis debidamente verificadas, de leyes científicas y de principios de fundamentación y de organización que se refieren al conocimiento y transformación del fenómeno educativo, y que se proyectan a prevenciones y predicciones respecto de sus efectos.

En tal sentido la estructura de la educación sería:

- a) un cálculo abstracto de lo que es el fenómeno educativo, que se constituye implícitamente las nociones básicas de la educación;
- b) un conjunto de reglas o mecanismos que asignan un contenido empírico al cálculo abstracto, relacionándolo con los materiales de la observación y la experimentación del y en el campo fenoménico.
- c) una interpretación o modelo de cálculo abstracto en términos asequibles o familiares para quienes tienen que ver con el conocimiento y tratamiento del fenómeno educativo, para que los que se hallan condicionados por él estén en capacidad de independizarse de sus condicionamientos negativos e inicien el proceso de emancipación, vale decir, el proceso mediante el cual los sujetos y los pueblos dejan de ser meros sujetos para convertirse en agentes de su propio destino, gracias a su capacidad transformadora.

De esta suerte, una teoría de la educación viene a ser el punto de partida, y a la vez la resultante, de un enfoque científico del fenómeno educativo; el punto de confluencia o convergencia de los aportes (hipótesis verificadas) de las diversas disciplinas al campo de la educación.

En suma, una teoría de la educación es el fundamento científico para un estudio y tratamiento serios de la problemática que encierra el fenómeno educativo.

Teoría del aprendizaje significativo

(David Paul, 1918), David Paul Ausubel, es el creador de la teoría del aprendizaje significativo, uno de los conceptos básicos en el moderno constructivismo.

Dicha teoría responde a una concepción cognitiva del aprendizaje, según la cuales te tiene lugar cuando las personas interactúan con su entorno tratando de dar sentido al mundo que perciben.

La teoría del aprendizaje significativo de Ausubel contrapone este tipo de aprendizaje al aprendizaje memorístico. Sólo habrá aprendizaje significativo cuando lo que se trata de aprender se logra relacionar de forma sustantiva y no arbitraria con lo que ya conoce quien aprende, es decir, con aspectos relevantes y preexistentes de su estructura cognitiva. Esta relación o anclaje de lo que se aprende con lo que constituye la estructura cognitiva del que aprende, fundamental para Ausubel, tiene consecuencias trascendentes en la forma de abordar la enseñanza.

El neo conductismo de Skinner

(Skinner, 1904), Skinner se preocupó de analizar el papel y efectos del castigo en el aprendizaje y concluyó: a) cualquier reducción de estímulos negativos obra como refuerzo; la conducta castigada aparece momentáneamente para volver a aparecer una vez cesa el castigo; en el aprendizaje humano, el castigo genera sentimientos de venganza y culpabilidad, por lo cual el castigo resulta indeseable.

El carácter mecanicista de esta teoría, por el que ha sido acerbamente criticada, le ha dado mucho auge y eficacia a través de la enseñanza programada y la aplicación de la informática al campo de la educación.

La teoría de equilibrio de Piaget

(Jean William, 2006), La teoría del psicólogo suizo Jean Piaget, que señala distintas etapas del desarrollo intelectual, postula que la capacidad intelectual es cualitativamente distinta en las diferentes edades, y que el niño necesita de la interacción con el medio para adquirir competencia intelectual. Esta teoría ha tenido una influencia esencial en la psicología de la educación y en la pedagogía, afectando al diseño de los ambientes y los planes educativos, y al desarrollo de programas adecuados para la enseñanza de las matemáticas y de las ciencias.

Teoría de la instrucción de Gagné

(Robert, 1992), El educador estadounidense Robert Gagné desarrolló una teoría jerarquizada que postula cómo algunos tipos de aprendizaje son requisitos previos de otros más complejos, y sus investigaciones han sido aplicadas con éxito para determinar estas secuencias en el aprendizaje.

Gagné llega a distinguir ocho tipos de situaciones en que el ser humano aprende: ocho serie de condiciones bajo las que tienen lugar los cambios de conducta del sujeto.

Los ocho tipos de aprendizaje los considera desde una perspectiva jerárquica y a que la formación de uno de ellos es pre-requisito para la formación del aprendizaje inmediato superior:

Dentro del campo educativo, las aplicaciones del enfoque de Gagné hacen hincapié fundamentalmente en el proceso de planificación de las secuencias instructivas del proceso de enseñanza-aprendizaje, incidiendo básicamente en aspectos vinculados a los pre-requisitos, la transferencia del aprendizaje, los objetivos y los tipos de resultados del aprendizaje.

La teoría del aprendizaje social de Bandura

(Albert, 1977), De los principios del aprendizaje social en que Bandura se basa, destacan tres:

- La imitación
- El refuerzo
- El autocontrol
- Métodos de evaluación del aprendizaje

Teorías sobre el rendimiento académico

(Guédez, 1996), **Guédez.-** El rendimiento deberá configurarse en base a cuatro núcleos fundamentales los cuales servirán como puntos de estabilización de la formación académica y de la capacitación profesional de los egresados.

Desde este punto de vista, esos núcleos generarían la pauta para que todas las características relativas al perfil se organizarán en forma ordenada y balanceada. Estos cuatro núcleos representan los siguientes propósitos:

- Un hombre eficiente
- Un hombre racional
- Un hombre crítico
- Un hombre ético

(Robert, 1992), **Teoría de la Estructura Funcional del proceso enseñanza-aprendizaje.-** Es una teoría desarrollada por Robert Gagné y Alberto Blok, en donde se articula el punto de vista administrativo con el enfoque de sistemas y de la tecnología para lograr la transformación del sistema educacional.

Sistema Integral de enseñanza – aprendizaje de Alberto Blok.-

Es el fruto de un trabajo efectuado en la Universidad Autónoma de México, y que considera al docente como un administrador del proceso enseñanza –aprendizaje, capaz de suministrar al alumno

material de aprendizaje, guiar en su uso y evaluar sus consecuencias.

(Jack Aran, 2006), **Arroyo Del Castillo**, considera que el **rendimiento del sistema educativo depende de los siguientes factores:**

- Ideológico, constituido por el marco filosófico.
- Institucional, constituido por el conjunto de rasgos que caracterizan la organización de las estructuras escolares que acondicionan el rendimiento escolar.
- Personal, formado por la comunidad humana
- Técnico, consiste en la estructuración sofisticada del conjunto de elementos que componen el sistema.
- Políticos. El Gobierno ha de plantearse la realización de una mejor política educativa posible en beneficio del Sistema Educativo.

(Roger, 1992), **Schroeder**.- Dice que todo individuo que aspire desarrollarse dentro de la sociedad y su sistema deberá lograr rendimientos así como tampoco podrá prescindir de este el que, inconforme con el sistema social, se proponga reformarlo; la crítica a la sociedad, la mejor distribución de los bienes de producción y de la propiedad, el progreso social y cualesquiera sean las reformas previstas sólo pueden ejecutarlas individuos que rinden.

La función del rendimiento para desarrollar la personalidad tiene tres aspectos:

- La adaptación
- El desarrollo
- La capacidad forjadora

Todos estos aspectos y aptitudes pueden activarse sólo mediante el rendimiento. En suma frente al rendimiento hay que tener en cuenta ciertas normas, destacamos las más importantes:

- La relación maestro – alumno
- La oferta de rendimiento
- La motivación
- Confirmación de éxito
- Objetividad
- Tolerancia y estimulación integral.

2.3. Definiciones conceptuales

Calidad del servicio policial

Podemos comenzar diciendo que Calidad es una manera de gestionar lo público, un estilo de hacer las cosas, que se ha desarrollado en los últimos años y ahora, incipientemente, en la Administración Pública.

Calidad de servicio

Para entender el concepto de calidad de servicio se deben conocer primero los conceptos de calidad, servicio por separado. Se define calidad como la totalidad de funciones, características o comportamientos de un bien o servicio. No hay calidad que se pueda medir por su apreciación o el análisis de las partes constitutivas de un servicio recibido. Por tanto, la clasificación se hace con carácter integral, es decir, evaluando todas las características, funciones o comportamientos. Se entiende por servicio a cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. En otras palabras, el servicio es una actividad realizada para brindar un beneficio o satisfacer una necesidad. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico.

Competencia

Rivalidad, oposición entre quienes aspiran a conseguir lo mismo. Grupo de personas o de entidades que ejercen la misma profesión o actividad que otras.

Misión u obligación de una persona o una entidad por ejercer un cargo o ser responsable de una labor. Son las capacidades con diferentes conocimientos, habilidades, pensamientos, carácter y valores de manera integral en las diferentes interacciones que tienen los seres humanos para la vida en el ámbito personal, social y laboral. Las competencias son los conocimientos, habilidades, y destrezas que desarrolla una persona para comprender, transformar y practicar en el mundo en el que se desenvuelve

Conocimientos

Acción y resultado de conocer. Entendimiento, inteligencia. Facultad de entender y juzgar las cosas. Ciencia, conjunto de nociones e ideas que se tiene sobre una materia.

Convivencia pacífica

Vida en común con una o varias personas, en paz o en calma.

Cumplimiento de objetivos profesionales

Finalización del plazo o de un periodo de tiempo para que se cumpla un objetivo determinado.

Derechos y libertades públicas

Conjunto de principio, preceptos y reglas que rigen las relaciones humanas en toda sociedad civil, y a los que deben someterse todos los ciudadanos.

Desempeño

Realización de las funciones propias de un cargo o trabajo.

Eficacia

Capacidad para obrar o para conseguir un resultado determinado.

Entorno laboral saludable

Ambiente de trabajo saludable que rodea a alguien o algo

Fijación de metas

Obsesión, finalidad, objetivo que alguien se traza

Formación

Enseñanza reglada dirigida a capacitar a alguien para un oficio.

Habilidades

Capacidad, inteligencia y disposición para realizar algo. Lo que se realiza con gracia y destreza.

Investigación criminal, respecto de los delitos y faltas

Estudio profundo de una materia

Inducción

Incitación o instigación a hacer algo.

Perfeccionamiento

Mejorar, embellecimiento de algo.

Premios e incentivos

Recompensa o galardón que se da por algún mérito o servicio. Estímulo a desear o hacer una cosa.

Preservación y restablecimiento del orden público

Conservación, recuperación o protección contra un daño o peligro.

Recompensas

Compensación, remuneración, premio

Reconocimiento social

Distinción de varias personas o cosas entre las demás por sus rasgos o características.

Resolución de conflictos

Solución de un problema, enfrentamiento, oposición, determinación o decisión de algo.

2.4 Bases epistémicas

Formación profesional

Los conceptos de tradición y de tecno ciencia son utilizados para situar los oficios y las especialidades técnicas enfocados por la formación profesional y técnica y para explorar sus determinantes epistemológicos. Con este propósito, los diversos orígenes de esta formación y las materias conceptuales y empíricas que la determinan y que reflejan en varios sentidos la cultura subyacente son estudiados, lo mismo que los enfoques pedagógicos y didácticos privilegiados por la comunidad cuando se trata de formar a sus miembros. Se destacan diferencias fundamentales divergentes, en cuanto a los modos de producción de los saberes de los varios sectores, a las gestiones epistemológicas que se pueden asociar, y a las relaciones entre las personas y estos saberes la formación profesional y técnica a un medio de satisfacer las necesidades del mercado laboral no podría hacerse sin asestar lanzas; mecanizarla, tampoco; tratar de contenerla enteramente en una computadora, sería un atentado; negar que ella sea, por excelencia, un emprendimiento de realización personal resultaría simplemente catastrófico. El ser humano aprende para vivir... y vive para aprender. “Todos los hombres desean por naturaleza saber”, afirma además Aristóteles (1982, 980^a, p. 21). El sentido de la formación profesional y técnica es por lo tanto, también, irresuelto. Veamos de qué manera.

(Prof. Ahmen, 1998), Hace algunos años, **Zourhial (1998)** demostró satisfactoriamente que se podía definir el saber significativo de un individuo en los términos que hemos propuesto hace algún tiempo (Richard, 2005 - 2010), (GAGNON, 2005, p. 10): “Un saber es significativo para un individuo en la medida en que es pertinente para él y válida sus propios ojos, es decir en conformidad a su posición epistemológica personal”. Según esta definición, sólo el individuo es capaz de atribuir sentido a su saber, a través de una

actividad de aprendizaje personal, y hasta íntima, y, por este hecho, sumida en los detalles de su biografía y en su subjetividad.

Él genera así su visión particular del mundo, en la cual él cree pues ha sometido a prueba su valor con sus propias medidas de validación. La estructura cognitiva de este individuo se desarrolla entonces a su imagen, siempre y cuando él se haya tomado la molestia de hacerlo, puesto que no todo saber es significativo.

Se aprovecha esta definición del saber significativo individual en el campo de la formación profesional y técnica para problematizar, entre otros temas, la formación profesional en la ETS – PNP Huánuco. (Richard, 2005 - 2010), (GAGNON, 2009), y también para adaptar los enfoques pedagógicos y didácticos comúnmente utilizados en estas materias a las características individuales de los alumnos.

(Richard, 2005 - 2010), (**GAGNON, 2009**), tomando en consideración su estilo de aprendizaje, reflejo fiel de su posición epistemológica (KOLB, 1984; ZOURHLAL, 1998).

Se comprende cada vez mejor cómo se elabora el sentido en la mente de los individuos.

Calidad de servicio

(Edward Albert, 1922), **FEIGENBAUM**, define la calidad como "Un sistema ético no medible aunque sí evaluable que satisface al cliente, al personal, al accionista y a la sociedad, con el mínimo coste". La Oficina de Gestión y Presupuesto de los Estados Unidos (OMB) entre las definiciones de calidad que ha enunciado encontramos la que la define como "El enfoque de toda una organización para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, involucrando a todos los directivos y empleados en el uso de métodos cuantitativos para mejorar continuamente los procesos y servicio de la organización".

Desde la perspectiva de lo público, y de forma muy general, podemos definir "Calidad cuando los servicios públicos cumplen con las expectativas que el ciudadano espera de los mismos".

Para las empresas la calidad constituye una necesidad impuesta por el desarrollo del consumo y la competitividad del mercado. En las Administraciones Públicas, si bien no tiene la lógica de la competencia, comienzan a ser medidas con parámetros similares a los de las empresas, existiendo un cierto paralelismo para los usuarios, que en nuestro caso son los ciudadanos.

La gestión de la calidad aparece la finalizar la Segunda Guerra Mundial, fundamentalmente en Japón, con el desarrollo de su industria. A partir de ese momento podemos distinguir tres etapas históricas de la Calidad:

1. El control de la Calidad: basado en la inspección "a posteriori" de que los productos se hayan fabricado bien. Este control de calidad se basaba en extraer muestras de la producción y someterlas en una serie de controles, utilizando técnicas estadísticas y paramétricas.
2. El Aseguramiento de la Calidad: es un escalón más que consiste en certificar los procedimientos y sistemas "a priori" para que la producción se fabrique bien. Se establecen procedimientos estrictos de fabricación o producción. De ahí surgen las normas internacionales ISO 9.000/9.002 de aseguramiento de la calidad e instituciones y organismos que certifican que los procedimientos llevados a cabo por las empresas cumplen con los protocolos y procedimientos marcados por dichas normas.
3. La Calidad Total: superando las etapas anteriores englobándolas dando lugar a una nueva forma de hacer las cosas que se basa fundamentalmente en la participación y en la mejora continua.

Para entender el concepto de calidad de servicio se deben conocer primero los conceptos de calidad, servicio y cliente por separado.

Se define calidad como la totalidad de funciones, características o comportamientos de un bien o servicio. No hay calidad que se pueda medir por su apreciación o el análisis de las partes constitutivas de un servicio recibido. Por tanto, la clasificación se hace con carácter integral, es decir, evaluando todas las características, funciones o comportamientos.

Se entiende por servicio a cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. En otras palabras, el servicio es una actividad realizada para brindar un beneficio o satisfacer una necesidad. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico.

Profundizando en el tema servicios se observa que poseen las siguientes características: Intangibilidad: los servicios no se pueden ver, sentir ni oler antes de comprarlos; Inseparabilidad: la creación de un servicio puede tener lugar mientras se consume, examen de la vista, un viaje, un masaje, un corte de cabello, entre otros; Variabilidad: la calidad de los servicios depende de quienes los proporcionan, así como de cuándo, en dónde y cómo se proporcionan; Carácter perecedero: los servicios no se pueden almacenar para su venta o su utilización posterior; y Ausencia de propiedad: los compradores de un servicio adquieren un derecho, pero no la propiedad del soporte tangible del servicio, es decir, el consumidor paga por un servicio más no por la propiedad.

Se puede clasificar a los servicios en los siguientes tipos: servicios genéricos: son los que la mayoría de los consumidores necesitan, como ser: alimentos, ropa y la vivienda, descanso, limpieza, transporte, entrenamiento o asesoramiento; servicios básicos: servicios mínimos que buscan los consumidores, un ejemplo puede ser cuando una persona solicita el servicio médico a domicilio; servicios aumentados: son servicios adicionales que se le da al consumidor; servicios globales: se le llama a la oferta conjunta de servicios; y servicios potenciales: son los que los consumidores imaginan que podrán encontrar dentro del mercado.

Por último, para poder definir el concepto de calidad de servicio se deberá destacar la importancia del cliente (persona con necesidades y preocupaciones, que no siempre tiene la razón, pero que siempre tiene que estar en primer lugar en la visión del negocio).

Tomando en cuenta estos tres conceptos ahora sí se pueden definir la calidad de servicio que consiste en cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades.

Componentes de la calidad en el servicio.

Confiabilidad. La capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta y consistente. La confiabilidad significa realizar bien el servicio desde la primera vez.

Accesibilidad. Las empresas de servicios especialmente deben facilitar que los clientes contacten con ellas y puedan recibir un servicio rápido.

Respuesta. Se entiende por tal la disposición atender y dar un servicio rápido. Los consumidores cada vez somos más exigentes en éste sentido.

Seguridad. Los consumidores deben percibir que los servicios que se le prestan carecen de riesgos, que no existen dudas sobre las prestaciones.

Empatía. Quiere decir ponerse en la situación del cliente, en su lugar para saber cómo se siente.

Tangibles. Las instalaciones físicas y el equipo de la organización deben ser lo mejor posible y los empleados, estar bien presentados, de acuerdo a las posibilidades de cada organización y de su gente.

Para finalizar es importante identificar las expectativas de los clientes en cuanto a la calidad de servicio, esta es más difícil de definir en comparación a la calidad en los productos. La calidad de servicio siempre variará, dependiendo de las circunstancias del problema y de la interacción entre el empleado y el cliente.

2.5 Bases antropológicas

Con relación a las bases antropológicas, en el presente trabajo, se puede describir lo siguiente, que existen, cuatro factores antropológicos principales como son la **ETNOGRAFIA**, la misma que se encarga de la descripción sistemática de culturas contemporáneas; la **ARQUEOLOGIA**, que porta secuencias para la evolución social y cultural de los distintos grupos humanos; la **LINGÜÍSTICA ANTROPOLOGICA**, que se interesa por la forma en que el lenguaje incluye o es influido por otros aspectos de la vida humana y la **ANTROPOLOGIA FISICA**, fundamenta su estudio en el origen animal y en nuestra naturaleza biológica determinada. La combinación de estas cuatro disciplinas constituyen el campo propio de la Antropología General.

A mérito de lo plasmado, se tiene el **PLAN DE IMPACTO RAPIDO DE LA MUNICIPALIDAD DE LEONCIO PRADO – HUANUCO**, donde se ha logrado identificar que la mayor población de la Región Huánuco, se encuentran constituido por unos cincuenta pueblos indígenas, poseedor cada uno de una lengua propia, estas lenguas se agrupan en más de quince familias etnolingüísticas, adicionalmente cada pueblo posee un territorio, una forma de vida y una filosofía de vida, sin embargo estos pueblos presentan características en común, fruto de sus orígenes y de los intercambios culturales que mantienen.

La historia de los pueblos indígenas amazónicos peruanos data de miles de años. Las pruebas de presencia humana en el Perú datan de hace unos 20.000 cuando llegan las primeras poblaciones, siguiendo los desfiladeros andinos y ocupando también espacios de la ceja de selva y la selva baja.

Su base económica está muy ligada a la agricultura constituye la actividad económica más importante entre los amueshas, siendo los principales cultivos, la yuca, el plátano, la pituca, la sachapapa, el camote, el maíz, el arroz y los frutales.

Desde el punto de vista político administrativo, la región Huánuco está conformada por 11 provincias y 76 distritos: La provincia de Huánuco y Huamalíes cuentan con 11 distritos cada una, la provincia de Dos de Mayo con 9 distritos, Ambo y Yarowilca con 8 distritos, Lauricocha con 7 distritos, Leoncio Prado con 6 distritos, Puerto Inca con 5 distritos, Huacaybamba y Pachitea con 4 distritos, respectivamente y Marañón con 3 distritos.

La provincia de Huánuco con 270 233 habitantes es el principal polo de atracción de inmigrantes y concentra el mayor volumen de población departamental (35,5%);le siguen en habitantes la provincia de Huamalíes con 66 450 habitantes (8,7%), Pachitea 60 321 habitantes (7,9%), Ambo 55 483 habitantes (7,3%) y Dos de Mayo 47 008 habitantes (6,2%), con porcentajes de población menor a 5,0% las Provincias de Lauricocha, Yarowilca, Marañón y Huacaybamba con una población de 114 731 habitantes en conjunto y las provincias de Leoncio Prado con 116 965 habitantes (15,3%) y Puerto Inca con 31 032 habitantes (4,1%) , cuya información estadística es de la base de INEI – 2007.

En el ámbito de estudio consideramos la población de las provincias de Leoncio Prado, 116 965 habitantes, Puerto Inca, 31 032; los distritos de Pachitea y Panao en la provincia de Pachitea con 30 875 habitantes, el distrito de Monzón de la provincia de Huamalies con 18 751 habitantes; el distrito de Churubamba en la provincia de Huánuco con 24 573 habitantes y el distrito de Cholón en la provincia de Marañón con 8 999 habitantes, lo que hace un total aproximado de 231 195 habitantes.

La tasa de crecimiento poblacional promedio anual. Al comparar los resultados de los censos de 1993 y 2007, el mayor incremento se presenta en la provincia de Marañón, con un aumento de su población de 32,4%, creciendo a un ritmo promedio anual de 2,0%, equivalente a 465 habitantes por año. Otras provincias que incrementaron su población son Pachitea (30,7%), Huánuco (21,0%), Leoncio Prado (19,4%) y Huamalíes (18,4%), a un ritmo anual de 1,9%, 1,3%, 1,3% y 1,2% respectivamente.

Población urbana y rural. A nivel provincial se observa que Huánuco es la provincia con mayor concentración de población urbana, con el 60,4%. En esta provincia se ubica la capital departamental, por ello su importancia en el campo económico, social y el principal foco de atracción de migrantes interregionales. Otras provincias con alta concentración urbana son: Leoncio Prado (58,8%), Dos de Mayo (35,0%), y Ambo (33,3%), ver tabla 02.

En la Región Huánuco, es mayoritaria la población rural con el 57,5% de la población, a nivel provincial las de mayor población rural son Pachitea (85,7%), Marañón (84,9%), Huacaybamba (81,9%) y Puerto Inca (80,1%). Las provincias que concentran menos población rural, son Leoncio Prado y Huánuco con 41,2% y 39,6%, respectivamente.

En la región Huánuco, el castellano es el idioma predominante. 475 899 personas de 5 y más años de edad (70.6%) manifestó haber aprendido este idioma en su niñez. El 28,9%, (194,811 personas), aprendieron Quechua, sólo 521 personas Aymara y el 0,2% (1 mil 523 personas) aprendió otra lengua nativa.

En el área urbana 251,972 personas y 223 mil 927 personas del área rural, hablan castellano.

En el área urbana, el 13,4% (38 962 personas) manifiesta haber aprendido el Quechua o Aymara y otra lengua nativa. En el área rural, 155 849 personas (40,8%) aprendió quechua en su niñez y una proporción menor (0,3%) otra lengua nativa y el 0,1% declararon haber aprendido Aymara.

En la Región Huánuco existen 79 241 personas de 15 y más años de edad que no saben leer ni escribir, lo que equivale al 16,6% de la población de este grupo de edad.

Cuando se analiza la incidencia del analfabetismo según el sexo, se observa que las mujeres muestran tasas de analfabetismo más altas (23,8%) en comparación a los hombres (9,5%).

La población de Huánuco, se dedican a actividades agrícolas a fin de lograr su subsistencia, existiendo actividades de economía cocalera, aún está presente, pero menos que antes, donde se han iniciado acciones productivas para productos de exportación, los pobladores de la región mayormente migrantes e esta es una zona de oportunidades, cuyas costumbres han llegado con sus pobladores cada uno adecuada sus prácticas a las que existen en la zona geográfica y por el clima, siendo su idioma principal el castellano pero existen muy poco quechuas hablantes.

(Patricio, 2011), Así como el trabajo denominado **FUNDACION PAZ – CIUDADANA**, formulada por Patricio Tudela Poblete, Chile – 2011.

Se examinan algunos supuestos sobre la investigación de la policial y sus desafíos y se revisa el estado del arte desde las ciencias sociales, destacándose algunos de los principales temas de interés de los investigadores, los enfoques disciplinarios y aportes fundamentales de la sociología (de la policía), la psicología social y de la antropología (de una policía). Se intenta avanzar hacia la construcción de una síntesis y perspectiva común para la explotación de la policial y lo policial, se pone especial atención en estudios de la policía como cultura organizacional y praxis cotidiana, subrayándose que en muchas ocasiones la cultura es más importante que cualquier otro factor; para ello, se ilustra algunos rasgos. Finalmente, se formulan recomendaciones de cursos de acción a fin de promover la pesquisa interdisciplinaria y practica para el desarrollo de la organización policial en la región y se sugiere una agenda de indagación de la cultura policial.

Asimismo se pueden identificar tres tendencias generales, al menos, que se explican procesos relevantes de los cuales se insertan las policías y que aún más necesario el desarrollo de la investigación sobre ella, en tanto organización y práctica:

- DEMOCRATIZACION, Cualquiera sea la modalidad de organización policial y sus estrategias preferidas, claramente la renovación de la misión policial en lo relativo a la visión y principios democráticos es una tendencia e un imperativo de la sociedad moderna.
- INQUIETUD POR LAS ESTRATEGIAS Y LA MODERNIDAD: Hay mayor preocupación por la forma como se lleva a cabo la función policial. Los esfuerzos que buscan una mejora de la gestión en seguridad pública y ciudadana interpelan positivamente a las organizaciones de control social formal.
- CONTROL SOCIAL: Hay mayor interés y desarrollo de nuevas modalidades de control y vigilancia sobre la actuación policial, a la par de una necesidad de validación de los mecanismos adecuados para seguir la imputabilidad y la transparencia de las acciones policiales.

En consecuencia, los procesos descritos plantean retos a los policías e implica avanzar en el desarrollo y el fortalecimiento de ciertas capacidades en las organizaciones policiales, las policiales enfrentan una mayor demanda de seguridad pública y servicios policiales, debiendo implementar una serie de innovaciones en materia de gestión con miras a alcanzar una mayor eficiencia y eficacia en sus resultados.

La antropología de un policía, surge como posibilidad científica de comprender y analizar los modos de vida de sociedades diferentes. Postula que gran parte de la conducta humana es social y es aprendida, es decir, es cultural, y que esta es una malla de significados, una realidad envolvente y dinámica. Aun cuando estudia LA CULTURA, el antropólogo no admite la existencia de una realidad única, porque asume que existe una diversidad de culturas. Se ocupa básicamente del otro y reconoce la diferencia y la diversidad de otra cultura.

Los trabajos sobre policías, desde la perspectiva de la antropología social y la etnografía, tienen mayor data en Brasil y Argentina (Sirimarco 2009), concentrándose por ejemplo en policías civiles y militares, en los Estados de rio de Janeiro (Muniz 1999), Sao Paulo (Oliveira 2002, Izquierdo 2002) y Belo

Horizonte (Souza 2001); con posterioridad se inician averiguaciones en México (Azaola 2006; Suarez de garay 2002 y 2006) y otros países (Tudela 2004).

Con estas bases antropológicas, descritas se puede determinar sus problemas de la Región Huánuco, donde existen una marcada diferencia y más aún una diversidad cultural de dicha región, lo que conlleva al reflejo de la policía cuando brinda su servicio policial en beneficio de la sociedad, pero que poco a poco se lograra superar dichas deficiencias, ya que nuestro país se encuentra en un constante crecimiento económico y es reconocido por diversos países del mundo.

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de investigación.

El presente trabajo de investigación, se caracterizará por estar inmerso dentro de los siguientes tipos de investigación:

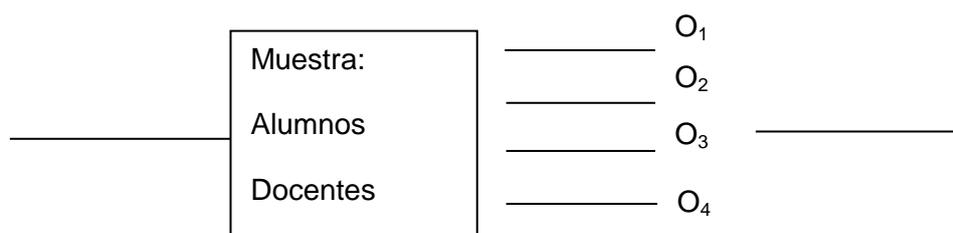
- a) **Por su finalidad**, es **aplicada**, porque durante el tratamiento experimental se aplicará el Programa Experimental a la totalidad de los alumnos de la ETS PNP, en la ciudad de Huánuco, pertenecientes al grupo experimental.
- b) **Por su alcance**, el presente trabajo de investigación es **sincrónica**, ya que nos permitirá estudiar el problema de la investigación en un periodo de tiempo relativamente corto (Tres años aproximadamente)
- c) **Por su amplitud**, el trabajo de investigación en referencia es **micro administrativa**, ya que el ámbito de estudio lo constituyen los alumnos de la ETS PNP, Huánuco.
- d) **Por su fuente**, el trabajo de investigación es **mixta**, ya que se conjugará constantemente los datos obtenidos de fuentes primarias (datos recogidos por el investigador), como también de las fuentes secundarias (datos recogidos por otras personas y para otros fines).

- e) **Por su naturaleza**, el presente trabajo de investigación es de tipo **encuesta**, porque durante el trabajo de campo se recurrirá a manifestaciones escritas y verbales de los Alumnos de la ETS PNP, Huánuco, con la finalidad de recoger datos relacionados con la formación profesional.
- f) **Por su marco**, el presente trabajo de investigación es de **campo**, ya que al momento de materializar la parte operativa (trabajo de campo) del referido trabajo de investigación y que se desarrollará de acuerdo al cronograma de actividades del presente proyecto, alumnos de la ETS PNP, Huánuco, que formaron parte de la muestra serán observados en las aulas de clase, prácticas en campo, con la finalidad de conocer la formación profesional.
- g) **Por el tipo de estudio**, el presente trabajo de investigación está relacionado con la investigación **evaluativa**, porque durante el trabajo de campo se evaluará la formación profesional de los alumnos de la ETS PNP, Huánuco.
- h) **El objeto al que se refiere**, el presente trabajo de investigación por la naturaleza del problema es **disciplinar**, ya que está asociado a dos dimensiones básicas que son la formación profesional y el servicio de calidad que brinda la Policía Nacional del Perú en la ciudad de Huánuco.

3.2 Diseño y esquema de la investigación

La presente investigación al diseño experimental y transversal.

El esquema que presenta la investigación es:



G1 O1 x O2

G2 O1 - O2

3.3 Población y muestra

3.3.1 Población

La población está compuesta por el capital humano de la Escuela Superior Técnica de la PNP, Docentes y Alumnos, que se estiman en 300 personas:

Docente 10

Alumnos 290

Total población 300

3.3.2 Muestra

Para el trabajo de investigación se empleó el muestreo aleatorio simple con la siguiente fórmula:

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

Dónde:

n= Tamaño de la muestra.

N= Tamaño de la población.

Z²= Desviación estándar respecto a p asociado a un nivel de confianza: 95%

p= probabilidad de éxito; p = 0,95

q = probabilidad de fracaso; p = 0,05

d = Margen de error 0.03.

Aplicando la fórmula, resulta que: $n = 80$

Se requiere encuestar a no menos de 80 personas entre docentes y alumnos descritos en la población en la siguiente proporción:

Docente	10
Alumnos	70
Total muestra	80 personas

Para poder tener una confiabilidad del 95 %.

3.4 Instrumento de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

Se ha utilizado la encuesta porque es una técnica que permite el conocimiento de la formación profesional del personal involucrado como integrante del capital humano de la ETS PNP Huánuco, sobre la calidad del servicio de la PNP. Se entregará colectivamente en las aulas de estudio y prácticas en campo, individuo por individuo, buscando datos concretos sobre el motivo de la investigación.

Asimismo, se empleó la entrevista, la que se realizó a los señores docentes de ETS PNP Huánuco, la cual será semi estructurada, para obtener y ratificar o rectificar la data obtenida de los cuestionarios.

3.4.2 Instrumentos

Se utilizó el cuestionario, para cuyas alternativas de respuesta tipo escala de Likert; este es un instrumento que se aplicó a una población bastante homogénea, con niveles similares y problemática semejan.

Para la interpretación cualitativa de los datos numéricos relativos obtenidos se utilizó la siguiente tabla:

Tabla 1

Interpretación cualitativa

No	Rango porcentual	Interpretación
1	100 %	Unanimidad
2	De 80 % a 99 %	Una Mayoría significativa
3	De 60 % a 80 %	Una mayoría
4	De 50 % a 60 %	Una mayoría no significativa
5	De 40 % a 50 %	Una minoría significativa
6	De 20 % a 40%	Una minoría
7	De 01 % a 20 %	Una minoría no significativa
8	0 %	Desierto

(Fuente: Soto D. (2010), estadística por no estadísticos)

3.4.3 Validez y Confiabilidad de los Instrumentos de recolección de datos

3.4.3.1 Validez de contenido: juicio de expertos

Responsable: Dr.

Instrucción: Luego de analizar y cotejar el instrumento de investigación con la matriz de consistencia se solicitó que en base a su criterio y experiencia profesional. Valide dicho instrumento para su aplicación.

Nota: Para cada criterio se consideró la escala de 1 a 5.

Tabla 2

Criterio de validez

CRITERIO DE VALIDEZ	Puntuación					Argumento	Observaciones y/o Sugerencias
	1	2	3	4	5		
Relación entre variable y la dimensión					X		
Relación entre la dimensión y el indicador				X			
Relación entre el indicador y el ítem					X		
Relación entre el ítem y la opción de respuesta				X			
TOTAL PARCIAL				1	3		
T O T A L				18			

Puntuaciones:

De 4 a 11 No válido, Reformular

De 15 a 17 Válido, Mejorar

De 12 a 14 No válido, Modificar

De 18 a 20 Válido, Aplicar

Apellidos y Nombres	
Grado Académico	

Firma

El experto asignó una calificación de 18 puntos, que de acuerdo a la escala predeterminada pertenece a la última escala de clasificación, por lo tanto el instrumento es válido y se recomendó su aplicación.

Tabla 3

Evaluación de las características específicas del instrumento:

Indicadores	Criterios	Deficiente	Regular	Bueno	Muy	Excelente
		10 - 20	21 - 40	41 - 60	Bueno 61 - 80	81 -100
Claridad del Instrumento	Esta formulado con un lenguaje adecuado					82
Objetividad	Está expresado en capacidad observable				80	
Opciones de respuesta	Adecuado a los objetivos de la Investigación					81
Organización	Existe una organización lógica				80	
Suficiencia	Los ítems son suficientes y necesarios para evaluar los indicadores precisados				80	
Consistente	Emplea teorías científicas					81
Coherencia	Existe correlación entre indicadores y variables					84
Metodología	La estrategia corresponde al propósito correlacional				79	

Puntaje promedio: 80.875 PUNTOS.

Por lo tanto el instrumento es válido

3.4.3.2 Confiabilidad de los instrumentos de investigación

El criterio de confiabilidad de los instrumentos para la presente investigación fue el Coeficiente Alfa de Cronbach, para ello se requirió de una sola administración de medición y que dentro de la Teoría toma valores entre Cero y Uno y como es sabido este

coeficiente se aplica generalmente a ítems que tiene más de dos alternativas. De allí que los criterios establecidos son:

Baja Confiabilidad: Cuando $0.5 \leq \alpha \leq 0.59$

Moderada: Cuando $0.6 \leq \alpha \leq 0.75$

Alta Confiabilidad: Cuando $0.76 \leq \alpha \leq 0.89$

Muy Alta: Cuando $0.90 \leq \alpha \leq 1.00$

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	LosConoc	Númérico	8	0	¿Los conocimientos adquiridos en su formación profesional están acorde con las necesidades de la sociedad?	{1, Total De...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
2	LasHabil	Númérico	8	0	¿Las habilidades y destrezas adquiridos en la formación profesional le ayudan en su desempeño en las prácticas de campo?	{1, Total De...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
3	EiEntren	Númérico	8	0	¿El entrenamiento y capacitación adquiridos en las ETS de la PNP Huanuco son eficientes para brindar un serviciodecalid...	{1, Total De...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	EiPerf	Númérico	8	0	¿El perfeccionamiento que exige la ETS-PNP Huanuco satisface las necesidades en las prácticas de campo?	{1, Total De...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
5	LosPre	Númérico	8	0	¿Los premios e incentivos que recibe están acorde a sus expectativas?	{1, Total De...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
6	LaRecomp	Númérico	8	0	¿La recompensa que recibe es por brindar un servicio de calidad a la sociedad?	{1, Total De...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
7	EsRecon	Númérico	8	0	¿Es reconocido por la sociedad por su acción de servicio?	{1, Total De...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
8	EsDiscrim	Númérico	8	0	¿Es discriminado por la ciudadanía por tener bajo rendimiento profesional?	{1, Total De...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
9	LaDisci	Númérico	8	0	¿La disciplina y valores adquiridos en su formación profesional le ayudan a brindar u servicio pñoficial de calidad?	{1, Total De...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
10	EiBrindar	Númérico	8	0	¿El brindar un buen servicio policial le da satisfacción profesional?	{1, Total De...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
11	SuEntorno	Númérico	8	0	¿Su entorno laboral es saludable?	{1, Total De...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
12	Cuenta	Númérico	8	0	¿Cuenta con los conocimientos necesarios para brindar ujn buen servicio?	{1, Total De...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
13	SuForm	Númérico	8	0	¿Su formación profesional ayuda a dar cumplimiento de deberes y derechos ciudadanos?	{1, Total De...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
14	Considera	Númérico	8	0	¿Considera que está capacitado para la preservación y reestablecimiento del orden público?	{1, Total De...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
15	Esta	Númérico	8	0	¿Está capacitado para la investigación criminal, delitos y faltas?	{1, Total De...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
16	Durante	Númérico	8	0	¿Durante su formación profesional fue capacitado para la resolución de conflictos mediante diálogos y conciliación?	{1, Total De...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											
26											
27											
28											
29											
30											
31											
32											
33											
34											
35											
36											
37											

Figura 1. Matriz de Variables

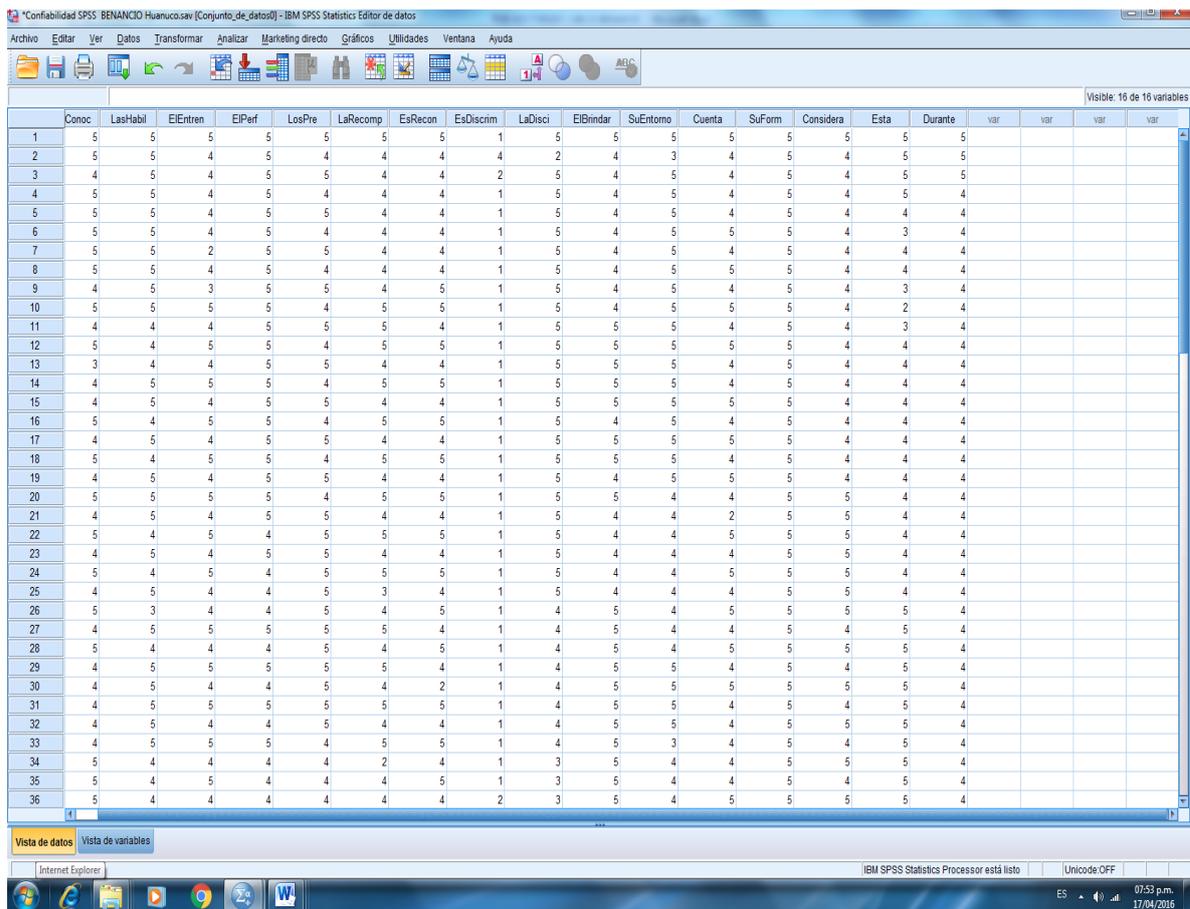


Figura 2. Matriz de Datos

Escala: ALL VARIABLES

Tabla 4

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Caso	Válido	70	100,0
s	Excluido	0	,0
Total		70	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 5

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.816	16

Tabla 6

Estadísticos para los ítems:

PREGUNTAS	MEDIA DE LA ESCALA	VARIANZA DE LA ESCALA	CORRELACIÓN DEL ELEMENTO	ALFA DE CONBRACH
P₁	6.039	4.783	0.576	0.782
P₂	6.108	5.823	0.291	0.790
P₃	5.763	6.135	0.472	0.802
P₄	6.029	5.911	0.604	0.707
P₅	5.736	6.134	0.582	0.805
P₆	5.916	6.054	0.538	0.754
P₇	5.834	5.741	0.482	0.823
P₈	6.019	5.817	0.367	0.753
P₉	5.923	5.835	0.620	0.697
P₁₀	6.062	5.626	0.709	0.812
P₁₁	5.859	6.048	0.731	0.721
P₁₂	5.974	5.862	0.620	0.789
P₁₃	4.023	6.174	0.475	0.811
P₁₄	6.965	5.949	0.461	0.763
P₁₅	5.848	4.764	0.754	0.874
P₁₆	6.792	5.293	0.902	0.896

El presente cuadro nos demuestra que el cuestionario en su totalidad presenta consistencia interna puesto que los coeficientes Conbrach para cada ítem son significativos y si se decide omitir un ítem cuyo valor es más bajo, esto no afectaría a la confiabilidad.

Tabla 7

Estadísticos de Fiabilidad Total

ALFA DE CRONBACH	NUMERO DE ELEMENTOS
0.875	70
0.885	70
0.899	70
0.903	70

Los coeficientes Alfa obtenido es de **0.875, 0.885, 0.899** y **0.903** lo que permite afirmar categóricamente que los instrumentos en su versión de 16 ítems o preguntas tienen una Alta Confiabilidad, que en promedio se tiene un coeficiente de 0.8905 o del **89.05%**

Esto significa que existe la posibilidad si al excluir una pregunta del cuestionario nos permite mantener o aumentar la confiabilidad interna que presenta el instrumento. Permittiéndonos mejorar la construcción de las preguntas para capturar la opinión o posición que tiene cada sujeto en la muestra.

3.5 Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos

Se aplicaron técnicas de recolección de información bajo el método directo con instrumentos como entrevistas y encuestas

Posteriormente se codificaron y organizaron la información obtenida mediante tablas de frecuencias estadísticas, analizando la relación con prueba estadística paramétrica T de student para la comparación de medias y el Análisis de Varianza (ANOVA) para la comparación de grupos con ayuda del software estadístico SPSS 22.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

4.1 Resultados

Formación profesional

X1: Capacitación

Tabla 8

Frecuencia y porcentaje de los estudiantes en la muestra por Edad (años)

EDAD	Frecuencia	Porcenta je	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
17	1	1,4	1,4	1,4
18	11	15,7	15,7	17,1
19	11	15,7	15,7	32,9
20	14	20,0	20,0	52,9
21	9	12,9	12,9	65,7
22	10	14,3	14,3	80,0
23	6	8,6	8,6	88,6
24	6	8,6	8,6	97,1
25	1	1,4	1,4	98,6
26	1	1,4	1,4	100,0
Total	70	100,0	100,0	

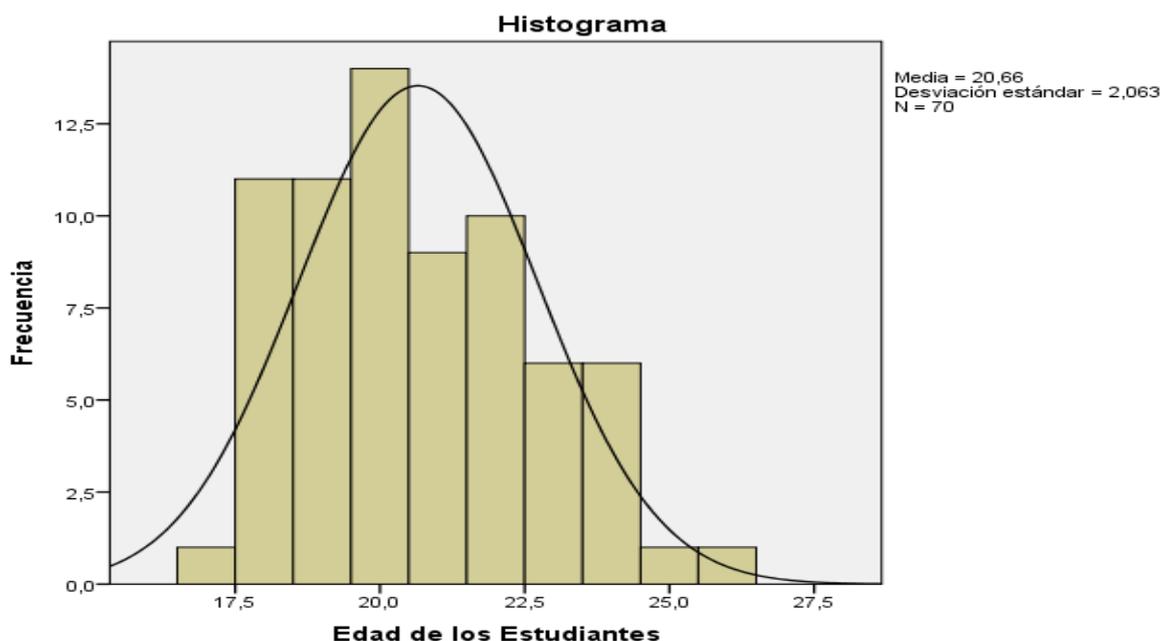


Figura 3. Resultado porcentual frecuencia y porcentaje de estudiantes

COMENTARIO

La presente tabla estadística muestra la edad de los estudiantes en la muestra de la Escuela Técnica Superior de la Policía Nacional del Perú de la Dirección Territorial Policial de Huánuco. Y se determinó que la edad promedio es de 20,66 años con una desviación estándar de 2,063 años.

Tabla 9

¿Los conocimientos adquiridos en su formación profesional están acorde con las necesidades de la sociedad?

CATEGORÍAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4
En Desacuerdo	3	4,3	4,3	5,7
Indeciso	2	2,9	2,9	8,6
De Acuerdo	40	57,1	57,1	65,7
Total Acuerdo	24	34,3	34,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Tabla elaborada por el investigador

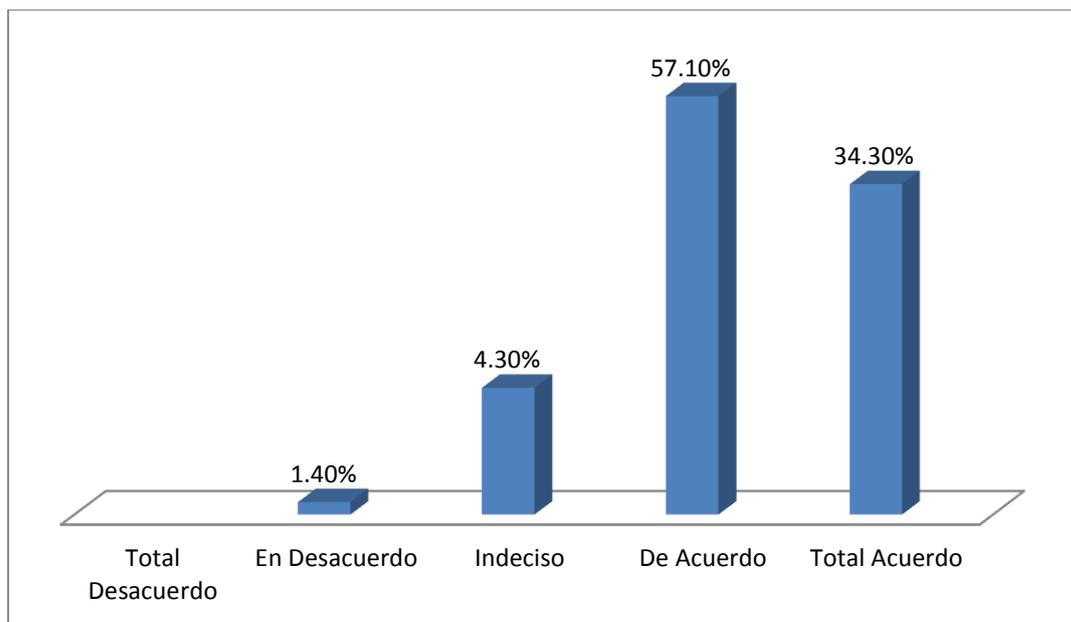


Figura 4. Resultado porcentual pregunta 1

COMENTARIO

Los entrevistados en un 1,4% y 4,3% respectivamente argumentan estar en Desacuerdo que los conocimientos adquiridos en su formación profesional están acorde con las necesidades del de la sociedad, el 2,9 se mostró indeciso. Sin embargo el 91,4% manifiestan categóricamente estar de acuerdo que los conocimientos adquiridos en su formación profesional están acorde con las necesidades de la sociedad. Al respecto debemos indicar que el conocimiento es la facultad del ser humano para comprender mediante la razón, la naturaleza, cualidades y relaciones de las cosas a través de la experiencia.

Tabla 10

¿Las habilidades y destrezas adquiridas en la formación profesional le ayudan en su desempeño en las prácticas de campo?

CARACTERÍSTICAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En Desacuerdo	2	2,9	2,9	2,9
Indeciso	8	11,4	11,4	14,3
De Acuerdo	36	51,4	51,4	65,7
Total Acuerdo	24	34,3	34,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Tabla elaborada por el investigador

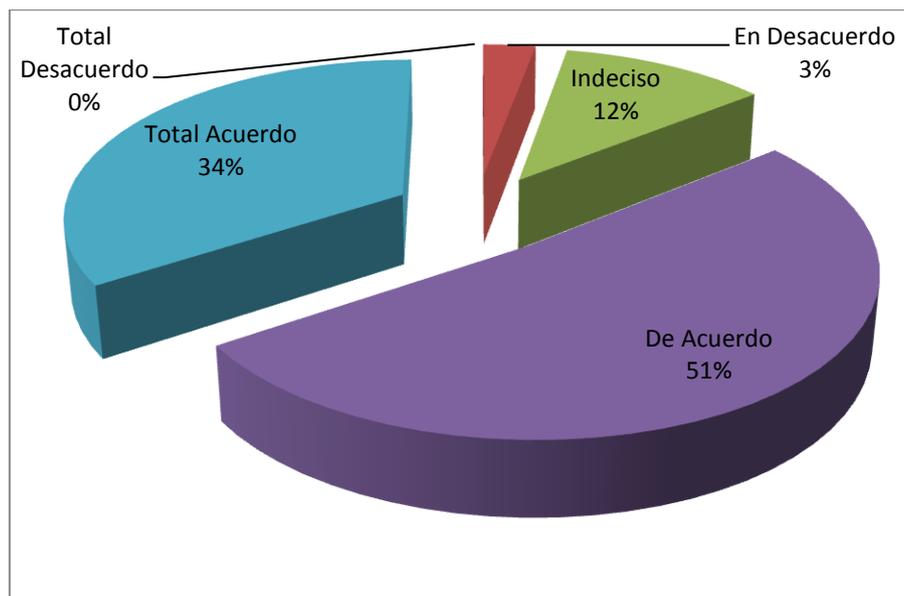


Figura 5. Resultado porcentual pregunta 2

COMENTARIO:

Los entrevistados en un 85,7% responden que están de acuerdo totalmente que las habilidades y destrezas adquiridas en la formación profesional le ayudan en su desempeño en las prácticas de campo. El resto de estudiantes entrevistados proporcionalmente son indecisos al opinar y contestan estar en desacuerdo. El hecho de que existan habilidades y destrezas significará para la Escuela Técnica PNP, eficiencia, eficacia, productividad, mejora continua y competitividad en el desempeño de las prácticas de campo.

Tabla 11

El entrenamiento y capacitación adquirida en la ETS PNP Huánuco, son eficientes para brindar un servicio de calidad a la ciudadanía?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En Desacuerdo	4	5,7	5,7	5,7
Indeciso	4	5,7	5,7	11,4
De Acuerdo	35	50,0	50,0	61,4
Total Acuerdo	27	38,6	38,6	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Tabla elaborada por el investigador

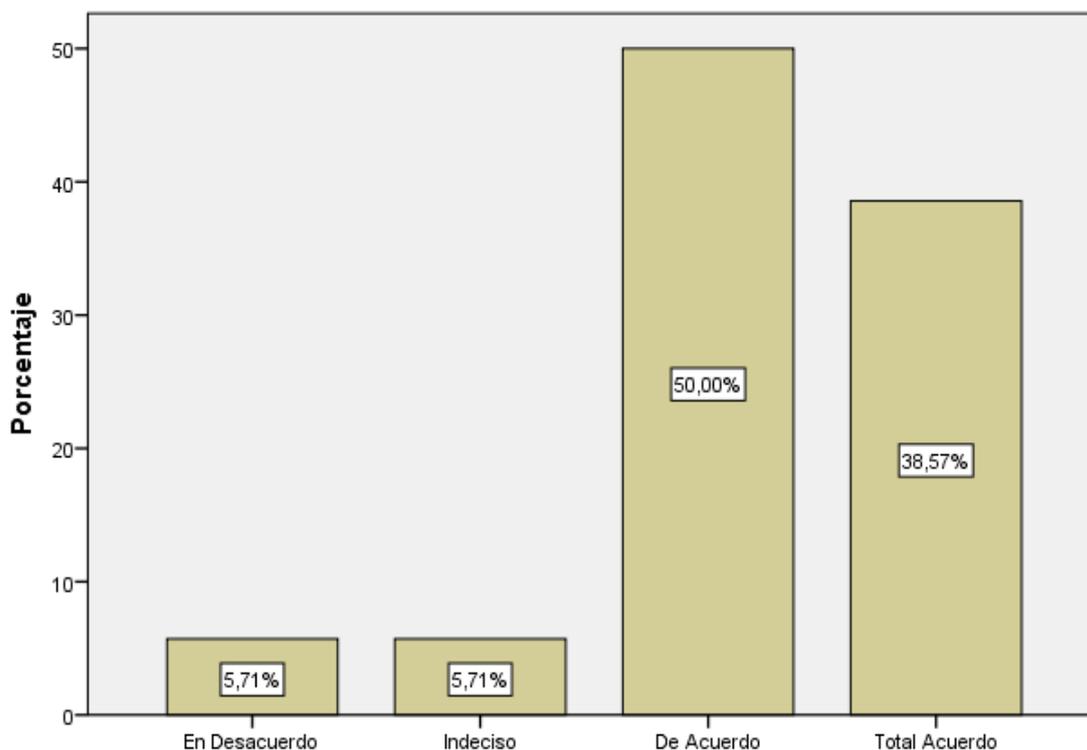


Figura 6. Resultado porcentual pregunta 3

COMENTARIO:

Lo cierto es que el entrenamiento y capacitación que se adquiere en la ETS PNP Huánuco es parte importante de la eficiencia para brindar un servicio de calidad a la ciudadanía. El 50% responde que está de Acuerdo y el 38,6% Totalmente de Acuerdo, permitiendo de esta manera la responsabilidad social de la Escuela.

Tabla 12

El perfeccionamiento que exige la ETS PNP Huánuco, satisface las necesidades en las prácticas de Campo?

CATEGORÍAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En Desacuerdo	3	4,3	4,3	4,3
Indeciso	10	14,3	14,3	18,6
De Acuerdo	36	51,4	51,4	70,0
Total Acuerdo	21	30,0	30,0	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Fuente: **Tabla elaborada por el investigador**

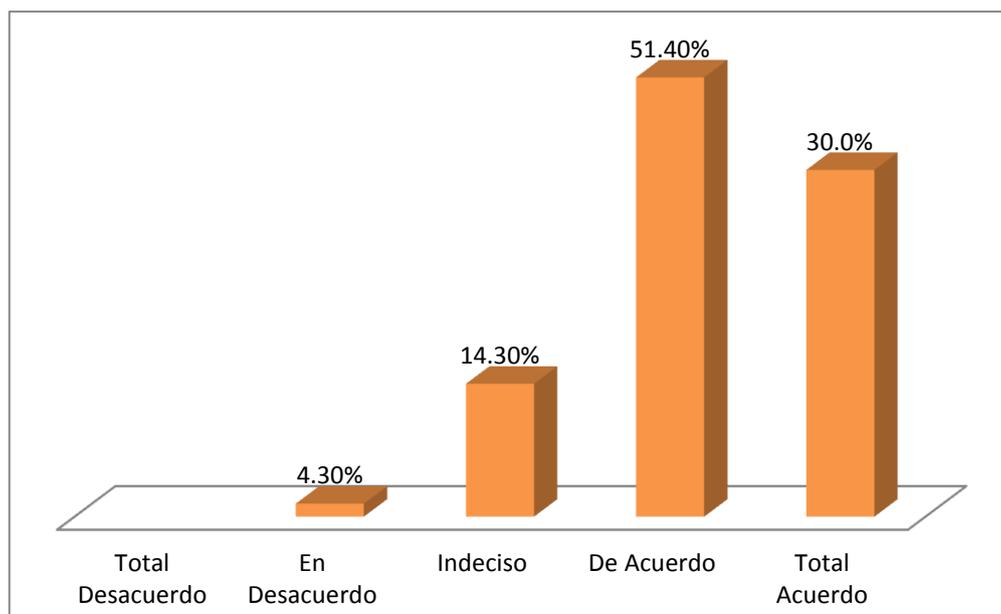


Figura 7. Resultado porcentual pregunta 4

COMENTARIO:

Un aspecto característico del quehacer de las disciplinas sociales en las escuelas técnicas de la Policía Nacional son las prácticas de campo, las cuales se han constituido en la forma privilegiada de acercarse a la realidad y para ello se necesitan permanente perfeccionamiento. Por lo tanto para nuestro trabajo los estudiantes encuestados en un 81.4% lo han manifestado así, es decir están de acuerdo y totalmente de acuerdo con lo indicado por que contribuyen al desarrollo del trabajo de campo.

X2: MOTIVACIÓN

Tabla 13

Los premios e incentivos que recibe están acorde a sus expectativas?

CATEGORÍAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	2	2,9	2,9	2,9
En Desacuerdo	3	4,3	4,3	7,1
Indeciso	6	8,6	8,6	15,7
De Acuerdo	40	57,1	57,1	72,9
Total Acuerdo	19	27,1	27,1	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Tabla elaborada por el investigador

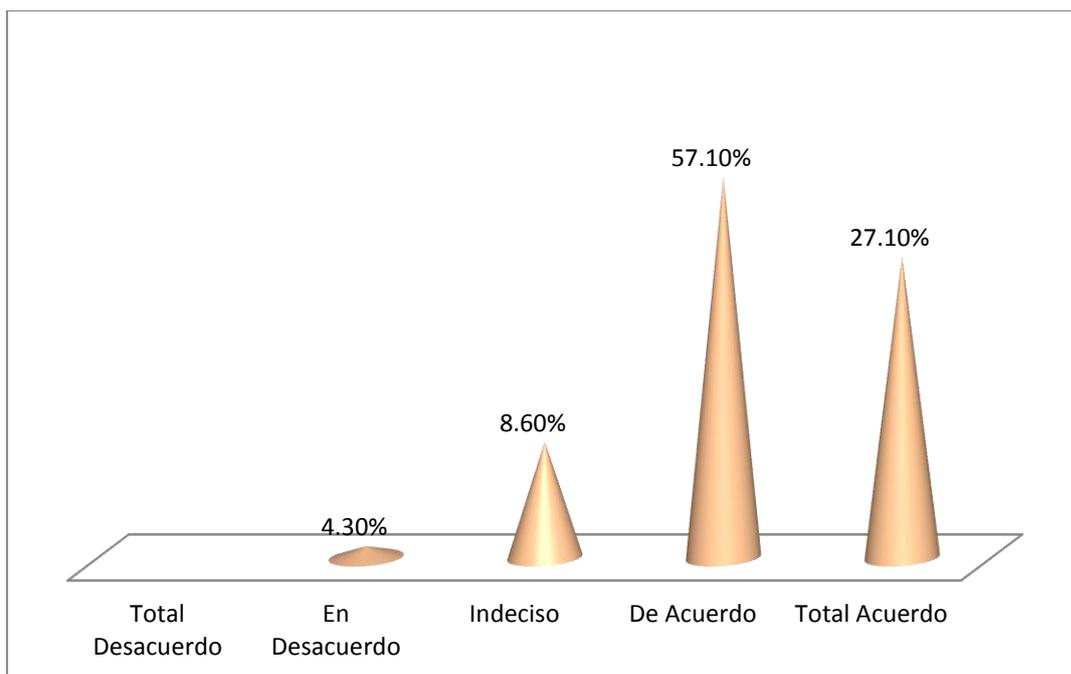


Figura 8. Resultado porcentual pregunta 5

COMENTARIO:

En términos generales, incentivar es ofrecer un premio a cambio de alcanzar una meta específica, y lo que se plantea la Escuela es justamente metas específicas para alcanzar objetivos institucionales. Para nuestro caso, se le preguntó a los estudiantes en la muestra si los premios e incentivos que reciben están acorde a sus expectativas; el resultado fue de la siguiente manera: indecisos a la respuesta el 8.6%, total Desacuerdo y en Desacuerdo el 2,9% y 4,3% respectivamente, el 57,1% y 27,1% están de acuerdo y de Total Acuerdo.

Tabla 14

La recompensa que recibe es por brindar un servicio de calidad a la sociedad?

CATEGORÍAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4
Indeciso	6	8,6	8,6	10,0
De Acuerdo	45	64,3	64,3	74,3
Total Acuerdo	18	25,7	25,7	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Tabla elaborada por el investigador

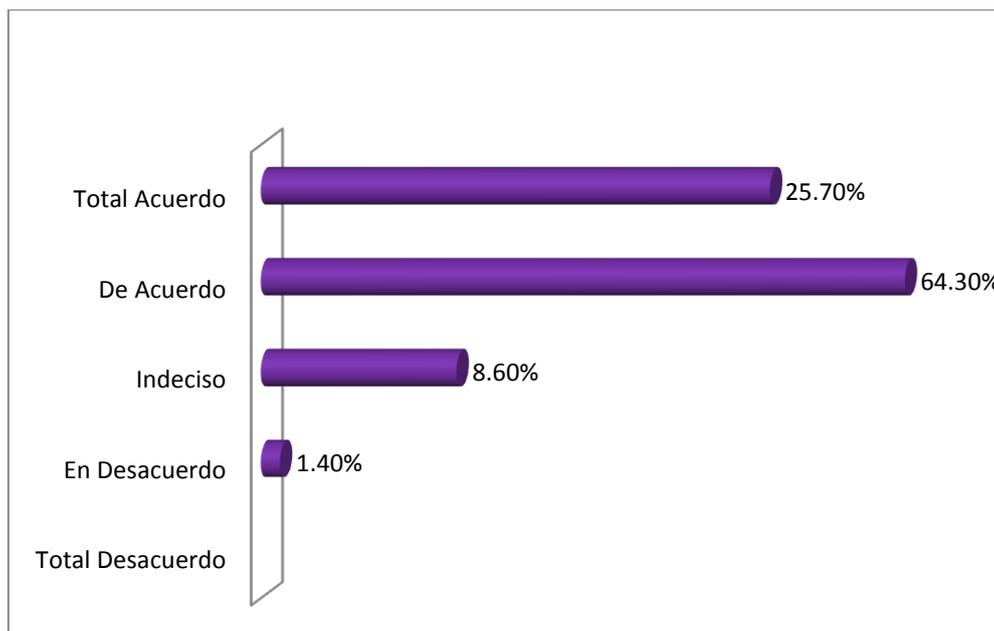


Figura 9. Resultado porcentual pregunta 6

COMENTARIO:

Los encuestados en un 90% aceptan estar completamente de acuerdo que la recompensa que reciben es por brindar un servicio de calidad a la sociedad y el 10% restante no lo consideran así, es decir el 8,6% son indecisos y sólo el 1.4% están en Total Desacuerdo. El resultado de éste ítem nos hace suponer que la mayoría de los estudiantes que participan en la labor policial están dedicados a la causa de un servicio público honorable y competente y hacen gala sistemáticamente de altas normas de integridad personal y profesional en el desempeño de sus funciones.

Tabla 15

Es reconocido por la sociedad su acción de servicio?

CATEGORÍAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	4	5,7	5,7	5,7
En Desacuerdo	3	4,3	4,3	10,0
Indeciso	10	14,3	14,3	24,3
De Acuerdo	28	40,0	40,0	64,3
Total Acuerdo	25	35,7	35,7	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Tabla elaborada por el investigador

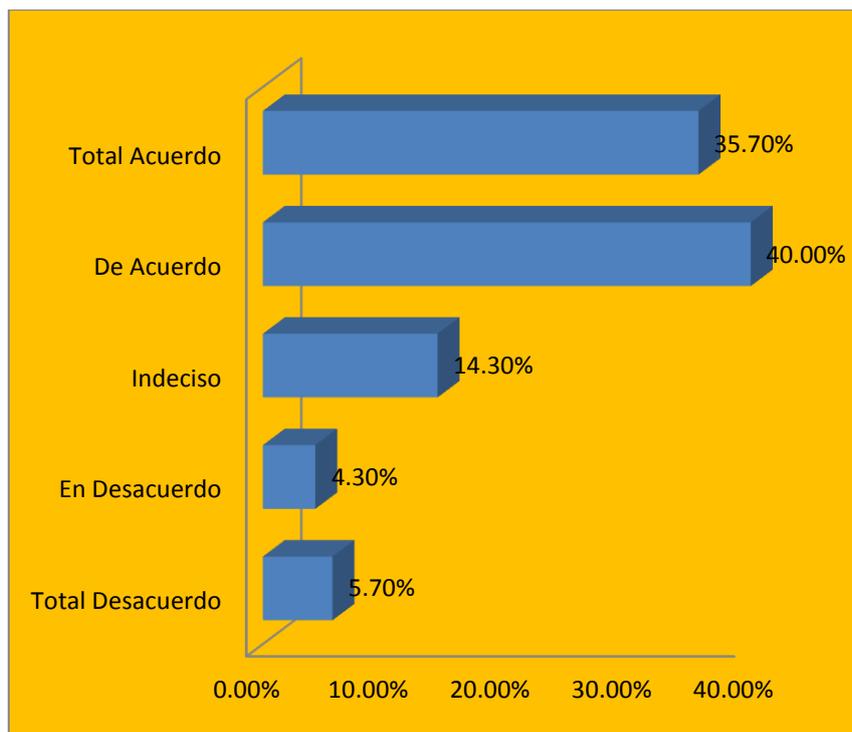


Figura 10. Resultado porcentual pregunta 7

COMENTARIO:

De acuerdo a la información recolectada, los entrevistados sostienen en su gran mayoría que representa el 76% aproximadamente que la sociedad sí reconoce su acción de servicio. Entendiendo acción de servicio como una acción solidaria y desinteresada a favor de la sociedad a través de la cual se aprenden conocimientos, habilidades, actitudes y valores.

Tabla 16

Es discriminado por la ciudadanía por tener bajo rendimiento profesional?

CATEGORÍAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	39	55,7	55,7	55,7
En Desacuerdo	16	22,9	22,9	78,6
Indeciso	7	10,0	10,0	88,6
De Acuerdo	6	8,6	8,6	97,1
Total Acuerdo	2	2,9	2,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Tabla elaborada por el investigador

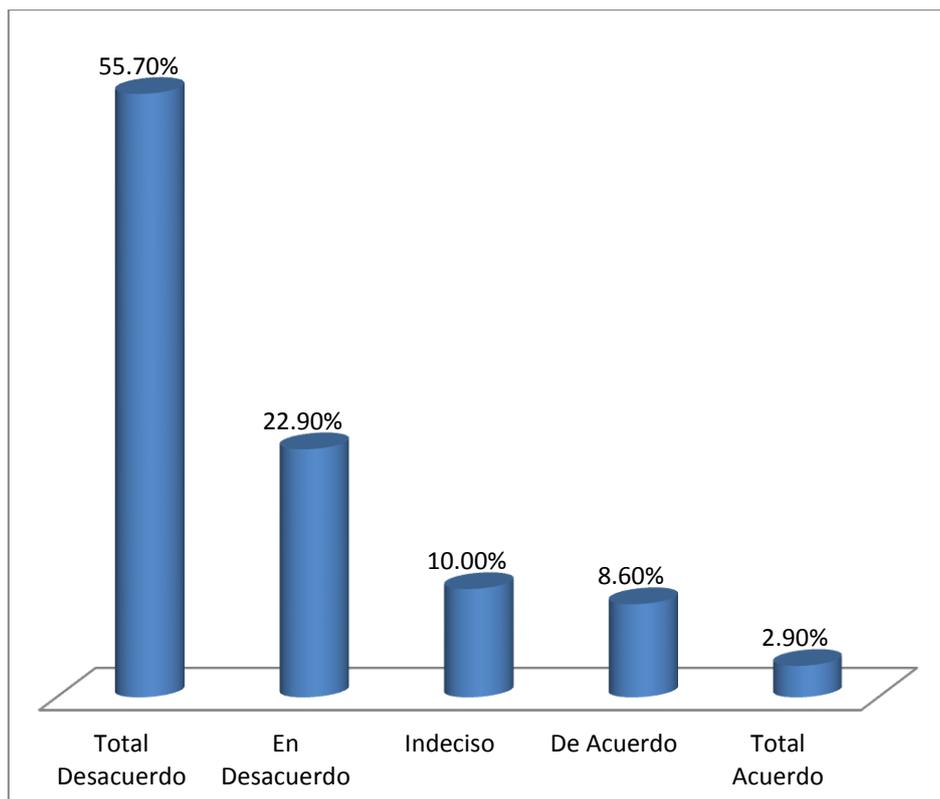


Figura 11. Resultado porcentual pregunta 8

COMENTARIO:

Los encuestados en un 78,6% responden que no son discriminados por la ciudadanía por tener bajo rendimiento profesional, sólo el 11,5% indicaron que si son discriminados y el 10% no están a favor ni en contra, es decir son los llamados indecisos.

X3: SATISFACCIÓN PROFESIONAL

Tabla 17

La disciplina y valores adquiridos en su formación profesional le ayudan a brindar un servicio policial de calidad?

CATEGORÍAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De Acuerdo	39	55,7	55,7	55,7
Total Acuerdo	31	44,3	44,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Tabla elaborada por el investigador

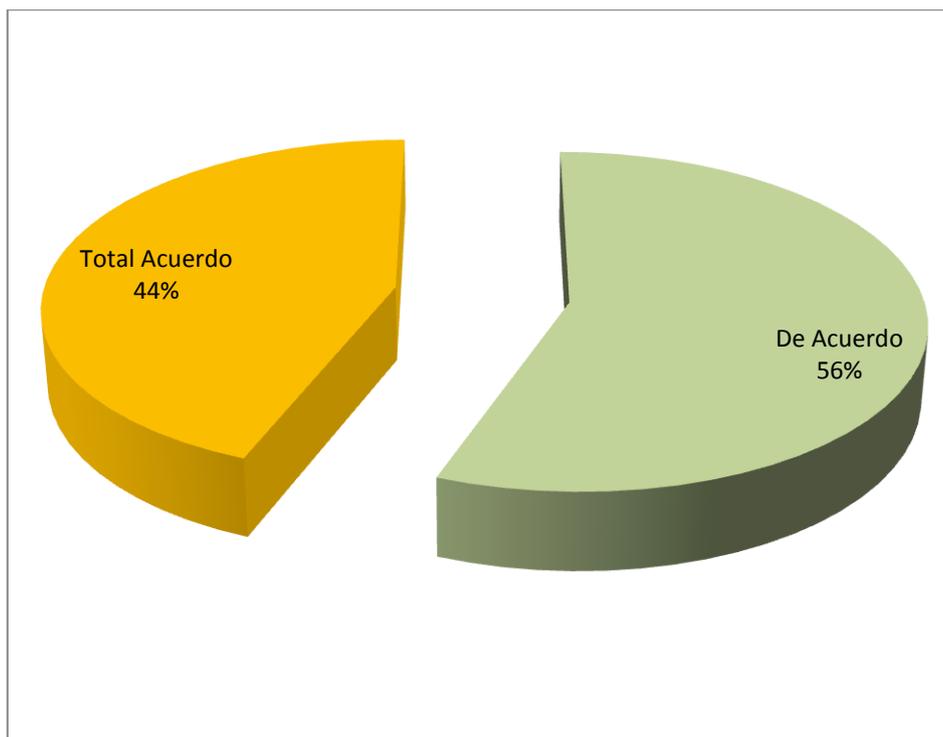


Figura 12. Resultado porcentual pregunta 9

COMENTARIO:

El 55,7% están De Acuerdo y el 44,3% están en Total Acuerdo que la disciplina y los valores adquiridos en su formación profesional le ayudan a brindar un servicio policial de calidad. El indicador servicio de calidad es un concepto que permite agrupar la globalidad de las dimensiones evaluadas en el estudio. Por tanto, también involucra las dimensiones de calidad de atención y calidad de desempeño.

Tabla 18

El brindar un buen servicio policial le da satisfacción profesional?

CATEGORÍAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indeciso	1	1,4	1,4	1,4
De Acuerdo	28	40,0	40,0	41,4
Total Acuerdo	41	58,6	58,6	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Tabla elaborada por el investigador

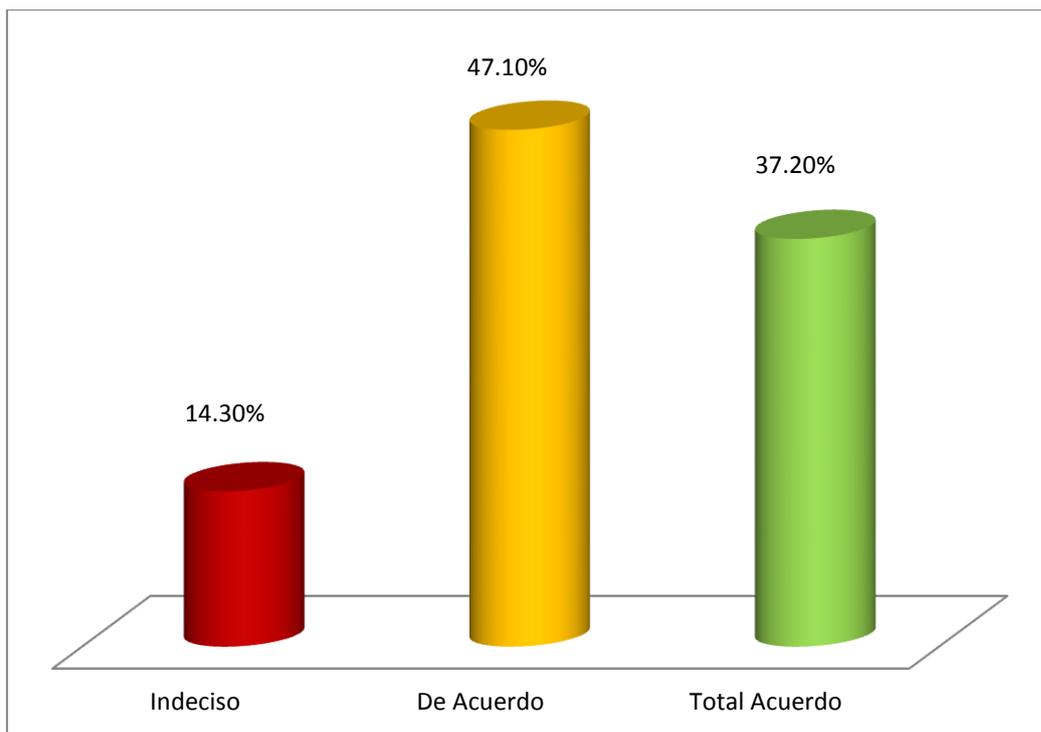


Figura 13. Resultado porcentual pregunta 10

COMENTARIO:

El indicador brindar un buen servicio policial agrupa la percepción de la ciudadanía respecto a distintas actuaciones de la policía: claridad en la forma de comunicarse, transparencia en el manejo de su trámite, credibilidad que le inspiró el policía, el trabajo realizado y la información brindada por éste.

Al observar el cuadro y su respectivo gráfico, se puede apreciar en un 98,6% que los entrevistados están de Acuerdo y en Total Acuerdo que al brindar un buen servicio policial les da satisfacción profesional.

Tabla 19

Su entorno laboral es saludable?

CATEGORÍAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indeciso	4	5,7	5,7	5,7
De Acuerdo	35	50,0	50,0	55,7
Total Acuerdo	31	44,3	44,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Tabla elaborada por el investigador

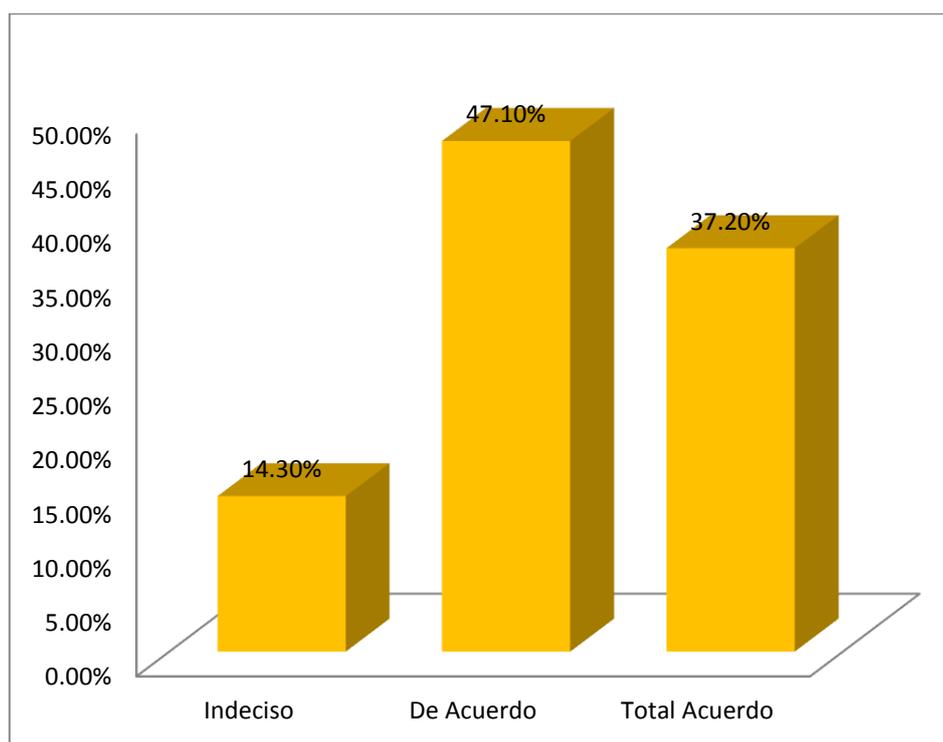


Figura 14. Resultado porcentual pregunta 11

COMENTARIO:

Un entorno de trabajo saludable en el campo policial es aquel en el que los policías y jefes policiales colaboran en un proceso de mejora continua para promover y proteger a la ciudadanía brindándoles seguridad y bienestar concernientes al medio psicosocial del ambiente de trabajo.

Los entrevistados en un 94,3% responde que su entorno laboral si es saludable, frente a un 5,7% que se mantienen indecisos en su opinión.

Tabla 20

Cuenta con los conocimientos necesarios para brindar un buen servicio?

CATEGORÍAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En Desacuerdo	2	2,9	2,9	2,9
Indeciso	5	7,1	7,1	10,0
De Acuerdo	33	47,1	47,1	57,1
Total Acuerdo	30	42,9	42,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Tabla elaborada por el investigador

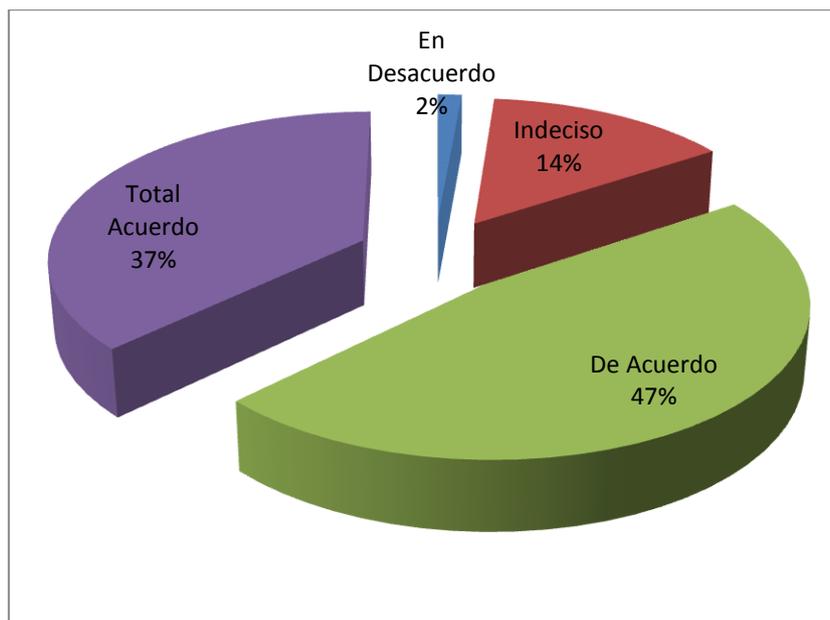


Figura 15. Resultado porcentual pregunta 12

COMENTARIO:

No basta con que sepamos qué servicios ofrecer, a qué nivel lo debemos hacer y cuál es la mejor forma de ofrecerlos, un servicio de calidad incorpora todos los componentes en él para obtener la máxima satisfacción en la experiencia de la ciudadanía y ello significa tener alto conocimiento de lo que es brindar un buen servicio. Los entrevistados en un 90% afirman que si cuentan con los conocimientos necesarios y suficientes para brindar un buen servicio.

Y: SERVICIOS POLICIALES

Tabla 21

Su formación profesional ayuda a dar cumplimiento de deberes y derechos ciudadanos?

CATEGORÍAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En Desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4
Indeciso	1	1,4	1,4	2,9
De Acuerdo	34	48,6	48,6	51,4
Total Acuerdo	34	48,6	48,6	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Tabla elaborada por el investigador

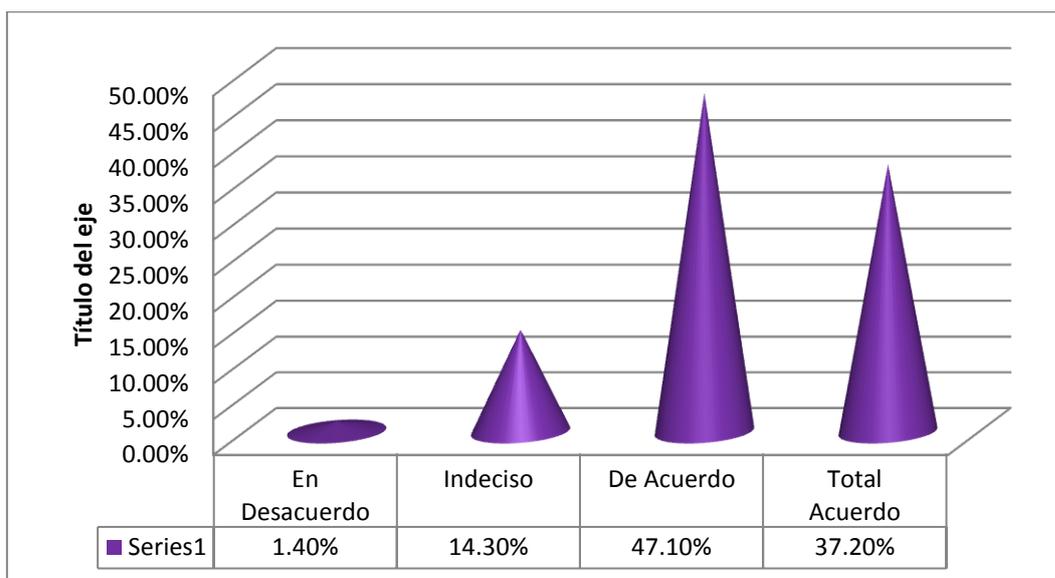


Figura 16. Resultado porcentual pregunta 13

COMENTARIO:

Los derechos de los ciudadanos, así como los deberes se encuentran tanto en la constitución Política de 1993 en el artículo 2, como en el Código Civil en el Libro Primero que comprende el Derecho de las Personas, de los artículos 3 a 18 y respetarlos significa tener un alto grado de educación que representa el impulso de generar cambio hacia la mejora del bienestar y calidad de vida de la ciudad de Huánuco y del País. En consecuencia en este punto, los entrevistados en un 97.2% del total de la muestra, responde que su formación profesional si ayuda a dar cumplimiento de los deberes y derechos de los ciudadanos.

Tabla 22

Considera que está capacitado para la prevención y restablecimiento del orden público?

CATEGORÍAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4
Indeciso	3	4,3	4,3	5,7
De Acuerdo	38	54,3	54,3	60,0
Total Acuerdo	28	40,0	40,0	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Tabla elaborada por el investigador

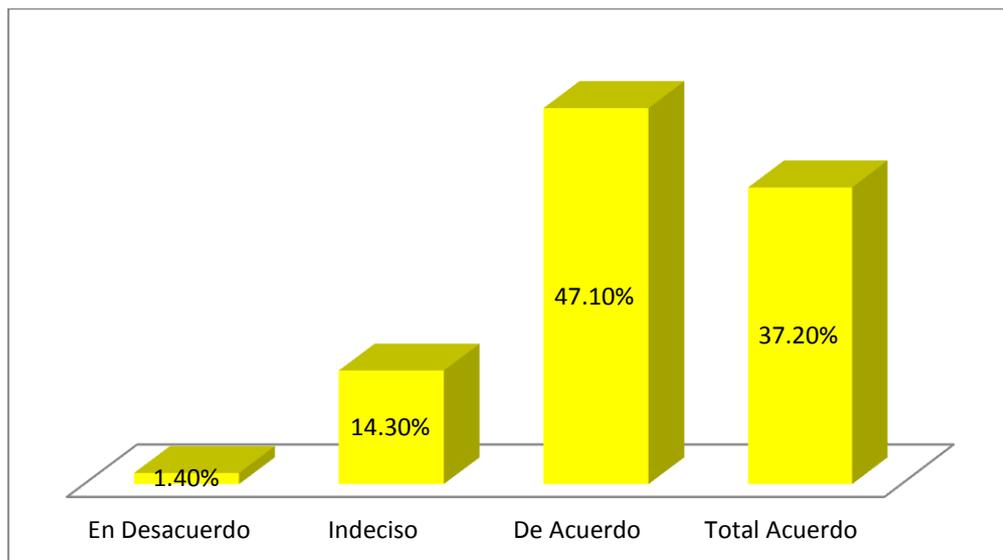


Figura 17. Resultado porcentual pregunta 14

COMENTARIO

La necesidad de capacitación surge cuando hay diferencia entre lo que una persona debería saber para desempeñar una tarea, y lo que sabe realmente. En consecuencia la capacitación es toda actividad realizada en una organización policial, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal. Y el orden público se concibe como un principio jurídico que influye legítimamente en el desarrollo y disfrute de los derechos que constitucionalmente han sido atribuidos a las personas. Por lo tanto en nuestro caso los entrevistados en un 94,3% afirman que si están capacitados para cumplir esta actividad.

Tabla 23

Está capacitado para la intervención criminal, delitos y faltas?

CATEGORÍAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En Desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4
Indeciso	12	17,1	17,1	18,6
De Acuerdo	36	51,4	51,4	70,0
Total Acuerdo	21	30,0	30,0	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Tabla elaborada por el investigador

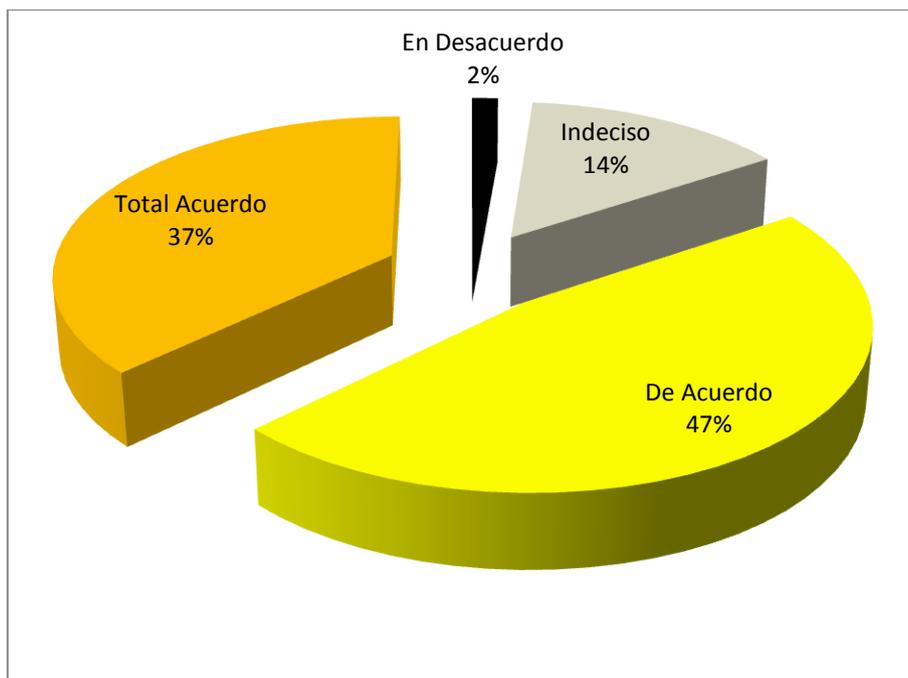


Figura 18. Resultado porcentual pregunta 15

COMENTARIO:

Lo cierto es que la capacitación es la base y parte importante de todo el accionar de los profesionales en general y en particular de los profesionales egresados de la Escuela Técnica Superior de la Policía Nacional del Perú sede Huánuco, se afirma esto porque los entrevistados en la presente investigación lo sostienen en un 81.4% estar capacitados para la intervención criminal, delitos y faltas que puedan cometer los ciudadanos.

Tabla 24

Durante su formación profesional fue capacitado para la resolución de conflictos mediante diálogos y conciliación?

CATEGORÍAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4
Indeciso	10	14,3	14,3	15,7
De Acuerdo	33	47,1	47,1	62,9
Total Acuerdo	26	37,2	37,1	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Tabla elaborada por el investigador

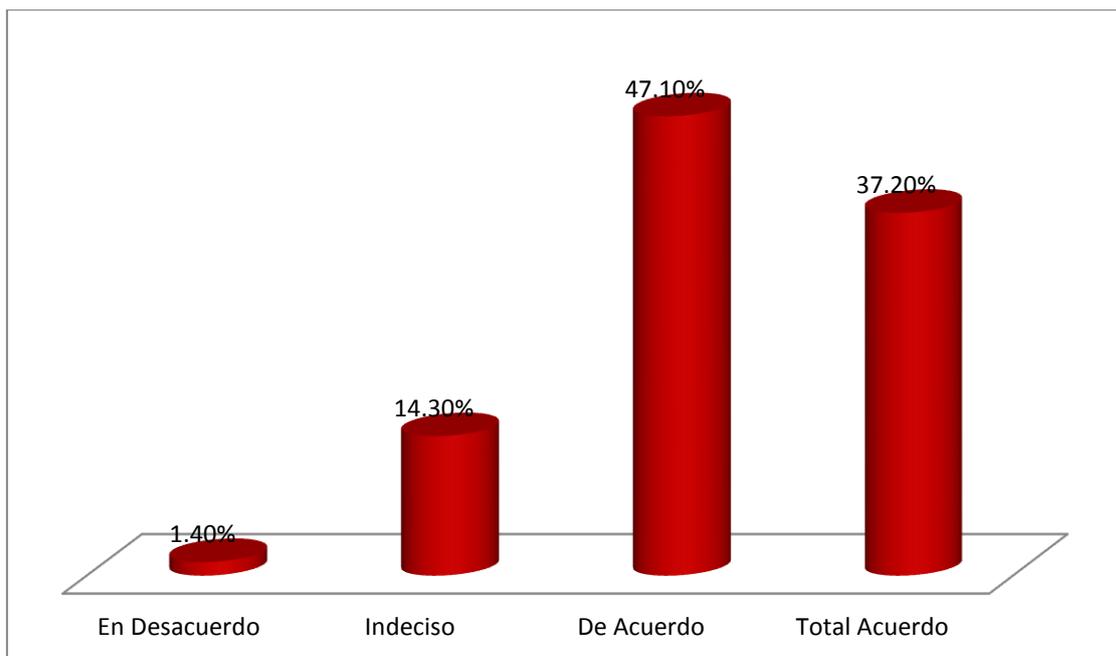


Figura 19. Resultado porcentual pregunta 16

COMENTARIO:

El **conflicto** es una situación en que dos o más individuos con intereses contrapuestos entran en confrontación, oposición o emprenden acciones mutuamente antagonistas, con el objetivo de neutralizar, dañar o eliminar a la parte rival, incluso cuando tal confrontación sea verbal, para lograr así la consecución de los objetivos que motivaron dicha confrontación, pero lo importante radica en saber resolver dichos conflictos y para ello necesitamos una buena capacitación profesional del policía. En virtud a ello observamos en el presente cuadro estadístico y su respectivo gráfico que los entrevistados han señalado con mucha claridad en un 84,3% que durante su formación profesional si han sido capacitados para la solución de conflictos de todo tipo mediante diálogos y conciliación; el 14.3% pertenece a los indecisos y sólo el 1.4% dijeron que no, porcentaje que carece de significancia estadística.

Tabla 25

Resultados de la Entrevista a Docentes de la Escuela Técnica Superior de la Policía Nacional Huánuco- Período 2013- 2014

ITMS	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
La formación profesional que brinda la Escuela Superior Técnica de la PNP-Huánuco, cuenta con estándares de calidad de enseñanza- aprendizaje?	9	90.0	1	10.0	10	100.00
La capacitación que brindan a los alumnos en las aulas y las prácticas de campo son suficientes para un buen desempeño en el servicio policial?	8	80.0	2	10.0	10	100.0
Considera Ud., que la satisfacción profesional del alumno depende de una óptima formación?	10	100	0	0.00	10	100.0
La motivación que recibe el alumno influye en su formación profesional	10	100	0	0.00	10	100.0
El servicio policial que brinda el alumno en las prácticas de campo satisfacen a las expectativas de la Ciudadanía	9	90.0	1	10.0	10	100.0

Fuente: Tabla elaborada por el investigador

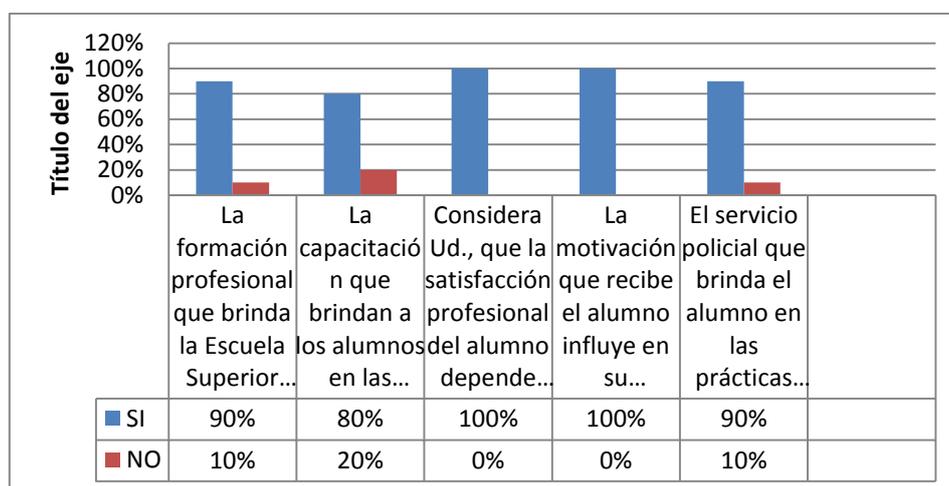


Figura 20. Resultado entrevista a docentes

COMENTARIO:

Como complemento al cuestionario aplicado a los estudiantes, se aplicó una entrevista a los docentes constituida por cinco (5) ítems con la finalidad de evaluar los diferentes aspectos de las actividades formativas de los alumnos durante su permanencia en la escuela. Los resultados inducen a pensar que los docentes apelando a sus experiencias, han dado todo de ello para lograr los objetivos propuestos, así entonces contamos con alumnos completamente satisfechos, motivados y con una óptima formación para enfrentarse en la vida real a defender los derechos de la ciudadanía Huanuqueña y por en del país. Nos garantiza esta afirmación por que se tiene como promedio el 92% del conjunto de respuestas favorables a las preguntas formuladas en la entrevista.

4.2 Contratación de las Hipótesis Específicas

4.2.1 Contraste de la Hipótesis Específica 1

Primero: Formulamos las Hipótesis Estadísticas

$$H_0: \mu_{CAP} = \mu_{SP}$$

La Capacitación de los alumnos de la Escuela Técnica Superior de la Policía Nacional es igual de Eficiente al Servicio Policial que brinda la REGPOL Huánuco período 2013 – 2014.

$$H_1: \mu_{CAP} > \mu_{SP}$$

La Capacitación de los alumnos de la Escuela Técnica Superior de la Policía Nacional es mejor que el Servicio Policial que brinda la REGPOL Huánuco período 2013 – 2014.

Segundo: Establecemos el Nivel de Significancia: $\alpha = 0.05 = 5\%$

Tercero: Estadístico de Prueba: Para fijar el estadístico de prueba es necesario establecer la distribución del muestreo a utilizar, en este caso no se conocen las varianzas poblacionales y la muestra es $>$ a 30 sujetos por lo tanto la fórmula a utilizar es la Distribución Normal y se conocen los siguientes datos:

$$n_{CAP} = 70$$

$$n_{SP} = 70$$

$$\bar{Y}_{CAP} = 18.03 \text{ puntos}$$

$$\bar{Y}_{SP} = 17.29 \text{ puntos}$$

$$S^2_{CAP} = 2.405$$

$$S^2_{SP} = 4.816$$

Por lo tanto:

El Estadístico de Prueba es

$$Z = \frac{(Y_{CAP} - Y_{SP}) - (\mu_{CAP} - \mu_{SP})}{\sqrt{\frac{S^2_{CAP}}{n_{cap}} + \frac{S^2_{SP}}{n_{sp}}}}$$

Para aplicar este estadístico de prueba al contraste de la hipótesis, debemos probar primero la homogeneidad de las varianzas poblacionales:

$$H_0: \sigma^2_{CAP} = \sigma^2_{SP}$$

$$H_1: \sigma^2_{CAP} \neq \sigma^2_{SP}$$

$$\alpha = 5\% = 0,05$$

$$\text{Estadístico de Prueba: } F_0 = \frac{S^2_{CAP}}{S^2_{SP}}$$

Cálculo del valor experimental F_0 el valor tabular F_T y p-valor

$$F_0 = \frac{S^2_{CAP}}{S^2_{SP}} = \frac{2.405}{4.816} = 0.499 \quad F_T = F_{(0.025, 69; 69)} = 1.60 \quad \text{p-valor} = 0.031$$

Hemos encontrado que p-valor es menor que el nivel de significancia ($0.031 < 0.05$) no existe razón para rechazar la Hipótesis nula. Es decir las varianzas poblacionales de las dos variables son iguales ($\sigma^2_{CAP} = \sigma^2_{SP}$)

Se ha demostrado que las varianzas son iguales, entonces continuamos con el contraste de la primera hipótesis específica.

Cuarto: Calcular el valor Experimental (Z_0) y el valor Tabular (Z_T)

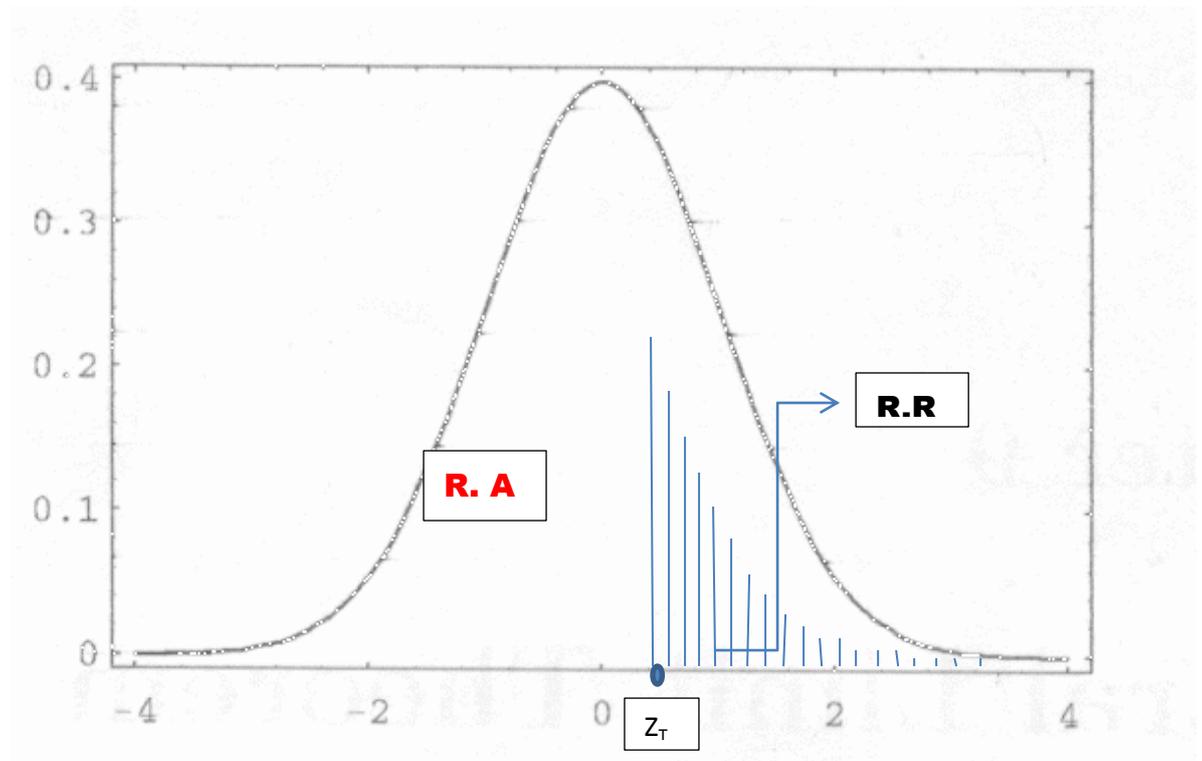


Figura 21. Cálculo del valor experimental

$Z_T = 1.645$ El valor tabular asume este valor porque se trata de una prueba unilateral a la derecha.

$$Z_0 = \frac{(Y_{CAP} - Y_{SP}) - (\mu_{CAP} - \mu_{SP})}{\sqrt{\frac{S^2_{CAP}}{n_{cap}} + \frac{S^2_{SP}}{n_{sp}}}} = \frac{18.03 - 17.29}{\sqrt{\frac{2.045}{70} + \frac{4.816}{70}}} = 2.297$$

Observando los dos valores calculados, el valor experimental es mayor que el valor tabular, por lo tanto la Hipótesis Nula se rechaza y se acepta la Hipótesis Alternativa. Se concluye que la hipótesis específica 1 de nuestro trabajo se verifica al 95% de confiabilidad.

4.2.2 Contraste de la Hipótesis Específica 2

Formulación de las Hipótesis Estadísticas

$$H_0: \mu_M = \mu_{SP}$$

La Motivación de los alumnos de la Escuela Técnica Superior de la Policía Nacional es igual de eficiente al Servicio Policial que brinda la REGPOL Huánuco en el período 2013 – 2014

$$H_1: \mu_M > \mu_{SP}$$

La Motivación de los alumnos de la Escuela Técnica Superior de la Policía Nacional es mejor que el Servicio Policial que brinda la REGPOL Huánuco en el período 2013 – 2014

Se trata de una contrastación de hipótesis de comparación de medias para dos muestras independientes. Para ello nos vamos apoyar del programa SPSS versión 23

Prueba T

Tabla 26

Estadísticas de grupo

	CLASIFICACIÓN DE LAS VARIABLES	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
PUNTAJE EN	Servicio Policial	70	17,29	2,194	,262
CONJUNTO	MOTIVACIÓN	70	17,89	1,110	,133

Tabla 27

Prueba de muestras independientes

		Prueba de Levene de calidad de varianzas		prueba t para la igualdad de medias						
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
									Inferior	Superior
PUNTAJE EN	Se asumen	42,335	,070	-1,021	138	,009	-,300	,294	-,881	,281
CONJUNTO	varianzas iguales									
	No se asumen			-1,021	102,13	,310	-,300	,294	-,883	,283
	varianzas iguales									

En la tabla, Prueba de muestras independientes, tenemos también la Prueba de Levene para igualdad de varianzas y encontramos que p-valor es mayor que el nivel de significancia (**0.070 > 0.05**) entonces se verifica la hipótesis nula de igual de varianzas.

Como se ha comprobado que se cumplen los dos supuestos, estamos en condiciones de verificar el p-valor de la prueba T para muestras independientes; para ello es necesario recordar que se trata de una prueba unilateral a la derecha, entonces p-valor en este caso se calcula de la siguiente manera:

4.2.3 Contraste de la Hipótesis Específica 3

Paso 1: Formulación de las Hipótesis Estadísticas

$$H_0: \mu_{\text{SAT PROF}} = \mu_{\text{SP}}$$

La Satisfacción Profesional de los alumnos de la Escuela Técnica Superior de la Policía Nacional es igual de eficiente al Servicio Policial que brinda la REGPOL Huánuco en el período 2013 – 2014

$$H_1: \mu_{\text{SAT PROFESIONAL}} > \mu_{\text{SP}}$$

La Satisfacción Profesional de los alumnos de la Escuela Técnica Superior de la Policía Nacional es mejor que el Servicio Policial que brinda la REGPOL Huánuco en el período 2013 – 2014

Paso 2: Nivel de significancia: $\alpha = 5\% = 0.05$

Paso 3: Elección de la Prueba Estadística: Prueba T para muestras independientes

Paso 4: Lectura de P-Valor

- **Normalidad** Se debe corroborar que la **variable aleatoria** en **ambos grupos** se distribuye normalmente. Para ello se utiliza la prueba de **Kolmogorov-Smirnov K-S** por que el tamaño de muestra es > 30 . El criterio para determinar si la variable aleatoria se distribuye normalmente es:
 - a) **P-Valor $\geq \alpha$** aceptar H_0 los datos provienen de una Distribución Normal
 - b) **P-Valor $< \alpha$** rechazar H_0 los datos **NO** provienen de una Distribución Normal
- **Igualdad de Varianzas** Prueba de Levene
 - a) **P-Valor $\geq \alpha$** aceptar H_0 Las varianzas son iguales

b) $P\text{-Valor} < \alpha$ rechazar H_0 Existe diferencia significativa entre varianzas

- **Calcular P-Valor de la prueba T de Student** muestras independientes

a)

b)

Para probar la **normalidad** utilizamos el Programa SPSS

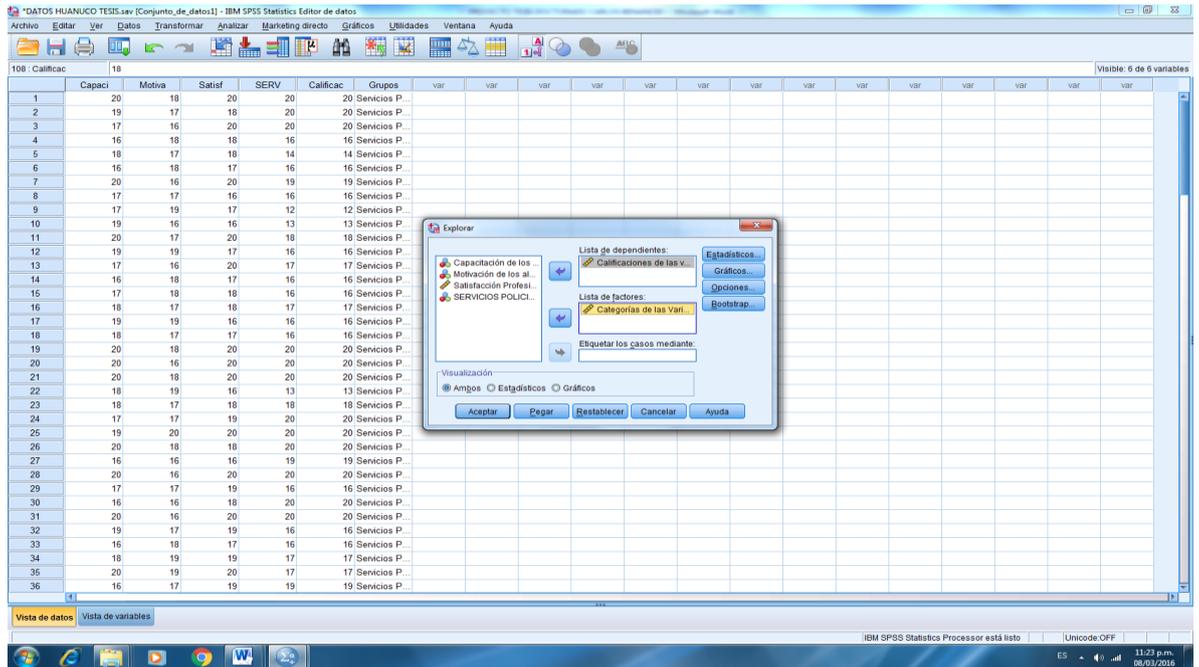


Figura 22. Normalidad con el programa SPSS

Nos ubicamos en Gráficos, hacemos un clic y seleccionamos Gráficos con Prueba de Normalidad y nos aparece el siguiente resultado

Tabla 28

Pruebas de Normalidad

Categorías de las Variables	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calificaciones de las variables Formación Profesional y Servicios Policiales	.192	70	.210	.886	70	.190
Satisfacción Profesional y Servicios Policiales	.183	70	.210	.881	70	.190

a. Corrección de significación de Lilliefors

Para el caso nuestro, como el tamaño de muestra es mayor a 30 y se trata de muestras grandes estadísticamente la prueba de normalidad lo hacemos a través de Kolmogorov – Smirnov y observamos en el cuadro que el sig es de 0.210 para ambos caso es decir para la categoría Servicios Policiales y Satisfacción Profesional. Por lo tanto el p-valor en ambos grupos es mayor que α (0.05) lo que quiere decir que se cumple el supuesto de normalidad para la variable numérica Calificaciones.

Cumplido con el supuesto de normalidad, continuamos con el proceso de verificación del supuesto de Homeneidad de Varianzas que lo hacemos a través de la Prueba de LEVENE juntamente con la Prueba T de Student para la comparación de medias para muestras independientes.

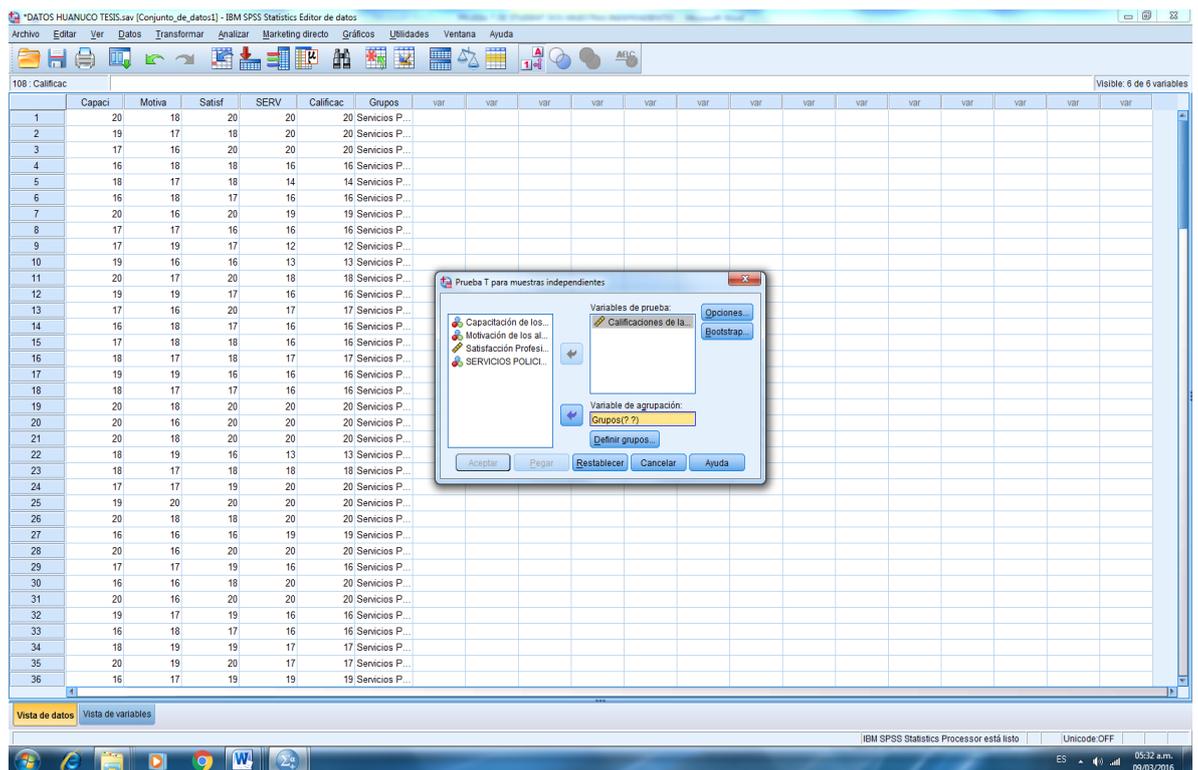


Figura 23. Comparación de medias para muestras independientes (prueba levene)

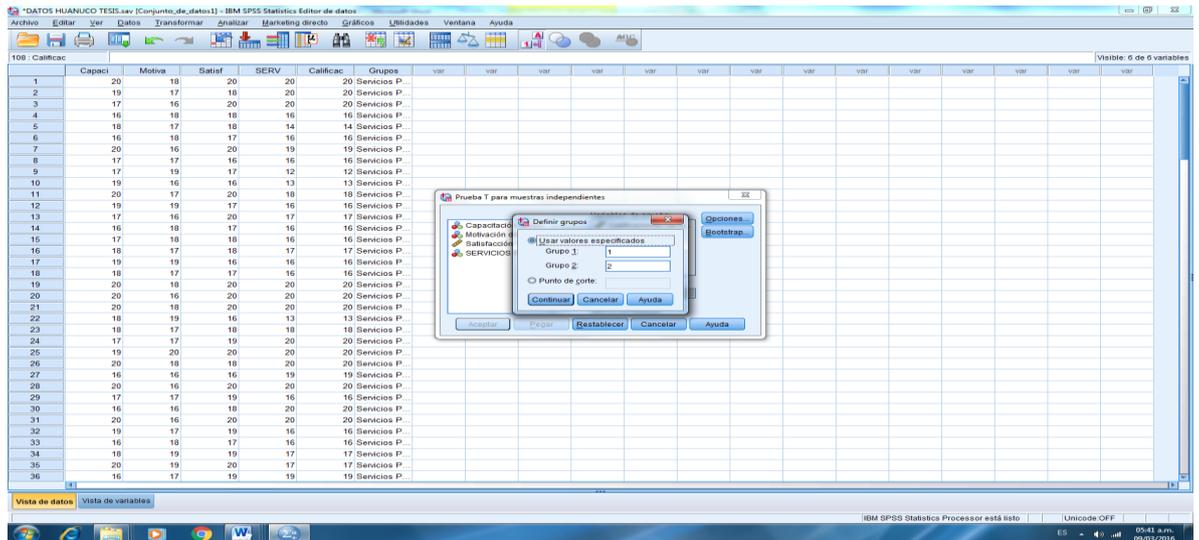


Figura 24. Comparación de medias para muestras independientes (prueba T)

Damos continuar y aceptar

Tabla 29

Estadísticas de grupo

	Categorías de las Variables	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
Calificaciones de las variables Formación Profesional y Servicios Policiales	SERVICIOS	70	17,29	2,194	,262
	Satisfacción Profesional	70	18,11	1,584	,189

Tabla 30

Pruebas muestrales independientes

		Prueba de Levene de calidad de varianzas		prueba t para la igualdad de medias				
	Se asumen varianzas iguales	F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar
Calificaciones de las variables Formación Profesional y Servicios Policiales	Se asumen varianzas iguales	1.316	.328	-2.562	138	.000	-.829	.323
	No se asumen varianzas iguales			-2.562	125.542	.000	-.829	.323

Observamos que el Sig, es 0.328 en la Prueba de Levene es mucho mayor que α que es igual a 0.05 por que estamos hablando del 32.9% y 5% por lo tanto se acepta la Hipótesis nula (H_0) que significa que los datos en las calificaciones presentan varianzas iguales ($\sigma^2_{SERPOL} = \sigma^2_{SATPRF}$).

Ahora que ya hemos comprobado los supuestos estadísticos, estamos en condiciones de aplicar la Prueba T para muestras independientes para comprobar la significancia de la variable Satisfacción Profesional de los alumnos en relación a los Servicios Policiales.

La teoría nos indica que cuando $t < 0$ P-valor = sig/2 < α H_0 pertenece a la Región de Rechazo y se Acepta H_1 . Por lo cual, en nuestro cuadro P-valor = 0.000/2 = 0.000 y es menor que 0.05 por lo tanto las variables sometidas a prueba están relacionadas estadísticamente de manera significativa, lo que conlleva su verificación positiva de la hipótesis específica N° 3.

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1 Contrastación de los resultados del trabajo de campo con las bases teóricas

La policía Nacional del Perú, es considerada como una fuerza tutorial del Estado y como servidores públicos tienen la misión de respetar y hacer respetar la Constitución y las Leyes y además velar por la seguridad ciudadana y la paz social. Y para ello se requiere de una sólida formación profesional, capacitación permanente y estar motivados para cumplir un buen servicio y finalmente sentirse satisfecho de la labor realizada.

En la investigación sobre la Formación Profesional de los alumnos de la Escuela Técnica Superior de la Policía Nacional del Perú y los Servicios Policiales que brinda la Región Policial de Huánuco en el período 2013-2014 se obtuvieron resultados de tres factores: Capacitación, Motivación y Satisfacción Profesional cuyos principales resultados se detallan:

Factor 1: Capacitación

Para poder tener un concepto claro sobre la Capacitación, es necesario de diferenciarlo del entrenamiento y el adiestramiento. El entrenamiento es la preparación que se sigue para desempeñar una función. Mientras que el

adiestramiento es el proceso mediante el cual se estimula al trabajador a incrementar sus conocimientos, destreza y habilidad. En cambio la **capacitación** es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo del individuo en el desempeño de una actividad y para su mejor comprensión dentro de la presente investigación veamos los siguientes indicadores:

Del instrumento aplicado:

Con respecto al ítem 1, el 91.4% de los estudiantes manifestaron estar plenamente de acuerdo que los conocimientos adquiridos en su formación profesional está de acuerdo con las necesidades de la sociedad.

En el ítem 2, para el 86% las habilidades y destrezas en la formación profesional le ayudan en su desempeño en las prácticas de campo.

En el ítem 3, el 87% aproximadamente de los encuestados respondieron que el entrenamiento y la capacitación adquiridos en la ETS de la PN-Huánuco son eficientes para brindar un servicio de calidad a la ciudadanía. Y

En el ítem 4, que se refiere al perfeccionamiento que exige la ETS-PNP-Huánuco, el 81% de los encuestados respondieron que sí satisface las necesidades en las prácticas de campo.

Por lo tanto, de acuerdo a estos indicadores estadísticos, la Escuela Técnica Superior de la Policía Nacional del Perú- Huánuco ha sido el centro de cambio. Ello implica una doble perspectiva: por una parte, las reformas externas han sido ajustadas a las características propias de la escuela policial, y también estos cambios han superado la visión exclusiva de la institución como protagonista del desarrollo de la sociedad sobre todo de la Región Huánuco. Así, en términos generales, la escuela técnica superior ha sido capaz de orientar su propio proceso de cambio en los Servicios Policiales. Este resultado se ajusta a lo referido por: **Blake, O., 1997** “La capacitación está orientada a satisfacer las necesidades que las organizaciones tienen de incorporar conocimientos, habilidades y actitudes en sus miembros, como parte de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación de nuevas circunstancias internas y externas. Compone uno de

los campos más dinámicos de lo que en términos generales se ha llamado educación no formal”

Factor 2: Motivación

Este segundo factor se caracteriza, porque en la práctica nos da las razones que nos inducen a comportarnos de una determinada manera y al hablar del aprendizaje nos apoyamos en la **Teoría de Albert Bandura (1997)** quien amplió la Teoría de Skinner, argumentando que la recompensa más poderosa para el ser humano es el refuerzo social, como el elogio, los incentivos, la recompensa y el reconocimiento.

Esta teoría comparada con los hechos reales obtenidos como consecuencia de la aplicación del instrumento de recojo de datos encontramos que en promedio de todos los ítems que conforman esta variable el 82% de la muestra afirma categóricamente que siempre han sido motivados para alcanzar una buena Formación Profesional.

A nuestro juicio, la implicancia positiva de la motivación se debe a que los docentes de la escuela y sus directivos han diseñado correctamente las políticas castrenses orientadas al cambio estructural de la organización en lo académico y en la administración, por lo tanto la óptica ahora es distinta y los egresados son más competitivos.

Factor 3: Satisfacción Profesional

Al inicio de la discusión hemos indicado que la Formación Profesional en esta investigación lo componen tres factores o componentes: La Capacitación, la Motivación y la Satisfacción Profesional; los dos primeros de acuerdo a sus indicadores se ha demostrado que tienen influencia en la Formación Profesional en forma positiva, ahora vamos a evaluar el tercer factor y para ello debemos tener bien en claro lo que significa satisfacción y luego satisfacción profesional. La satisfacción se analiza como un sentimiento frente al trabajo y sus propias consecuencias (**Weinert, 1985**) esto implica tener cubiertas las necesidades básicas, y que exista relación entre las expectativas o recompensas esperadas frente a la recompensa realmente obtenida (**Lawler, 1975**). Como exponen **Garmendia y Parra**

(1993, p.117) alguien estará satisfecho con su trabajo cuando: “como consecuencia del mismo, experimente sentimientos de bienestar por ver cubiertas adecuadamente las necesidades de cierto nivel sobre la base de los resultados conseguidos, considerados como recompensable aceptable a la ejecución de la tarea” **(Gil Lacruz, M.)**.

En la presente investigación para evaluar este factor, hemos considerado 4 ítems: con respecto al primero los encuestados respondieron al 100% que la disciplina y los valores adquiridos en su formación profesional le ayudan a brindar un servicio policial de calidad, es decir, cubren sus necesidades y expectativas. El segundo ítem se refiere a que el brindar un buen servicio policial le da satisfacción profesional, el 98.6% de los encuestados lo consideran así, este resultado nos hace sospechar que están satisfechos con el trabajo, satisfechos con el salario, satisfechos con las promociones, satisfecho con la Escuela, satisfecho con los compañeros etc., Para el 94.3% de los encuestados el entorno laboral es saludable, éste alto porcentaje refleja que los encuestados admiten que el ambiente donde laboran les favorece la relación interpersonal y la cohesión social aumentando de esta manera la productividad, mejorando de esta manera la imagen de la Escuela Superior de la Policía Nacional sede Huánuco fomentando una cultura en salud ocupacional. Por último, tenemos el ítem que a la letra dice: ¿Cuenta con los conocimientos necesarios para brindar un servicio saludable? El 90% de los encuestados respondieron categóricamente que si cuentan con dichos conocimientos, esto indica que dentro del tiempo de permanencia en la Escuela han aprendido y también han adquirido experiencia tanto teórica como práctica en los diferentes niveles del conocimiento como son: el conocimiento sensible, conceptual y holístico.

Estos tres Factores que acabamos de discutir corresponden esencialmente a la variable independiente en la presente investigación, nos estamos refiriendo a la Formación Profesional dentro de la Escuela Técnica Superior de la Policía Nacional de Huánuco, por los resultados obtenidos estos factores han jugado un papel muy importante en la Formación Profesional Policial, puesto que se tuvo para ello un soporte en el marco teórico, al

contenido de los planes de estudio para cada semestre y el potencial del talento humano para pensar en las aspiraciones de la sociedad en su conjunto buscando la supervivencia y el progreso. Por lo cual los programas de acción han sido orientados con una metodología adecuada y una estructura de valores éticos-sociales que han posibilitado alcanzar una finalidad concreta al finalizar los estudios correspondientes. El ser humano aprende para vivir y vive para aprender. **Aristóteles (1982, 980, p.21)** afirma “Todos los hombres desean por naturaleza saber”.

Servicios Policiales

Tematizar los servicios policiales es señalar las razones que nos conducen a analizar científicamente la doctrina policial y ver la posibilidad de adecuarlos para una sociedad que muestra cambios profundos en lo social, político y cultural, pero que hay un cuestionamiento colectivo a los valores de la institución con relación al servicio que brindan a la colectividad, esto quiere decir que debe plantearse otra forma de ver el mundo social y natural teniendo en cuenta que el hombre está inmerso en una sociedad donde solamente se conoce la ley de la supervivencia del más apto. En nuestra investigación a ésta variable lo hemos considerado como Variable Dependiente, por la sencilla razón de que busca la asociación con la variable Formación Profesional y fundamental para el contraste de hipótesis ; para ello se aplicó un instrumento de recolección de datos debidamente validado cuyos resultados lo encontramos en los cuadros y gráficos del N° 14 al N° 17. Y que en conclusión podemos manifestar que en un 89.3% en promedio, los sujetos encuestados indicaron estar plenamente de acuerdo con el servicio policial de calidad que brindan a la sociedad Huanuqueña, puesto que cuentan con la adecuada formación profesional para dar cumplimiento de deberes y derechos ciudadanos, cuentan con alta capacidad para preservar y restablecer el orden público, así como también están bien capacitados para la investigación criminal y la resolución de conflictos mediante la conciliación. Estos indicadores tienen un alto significado para la investigación por que nos permite comprender que estamos apostando por un desarrollo social moderno producido por determinadas condiciones sociales que permiten a los policías indicar que su vida cotidiana tiene

mucho sentido basada en la responsabilidad, fomentando de esta manera una cultura democrática en el servicio policial de calidad no olvidando por cierto los valores tradicionales. Compartimos con la teoría de **Máx. Weber** en esta discusión cuando manifiesta que el impacto de las ideas y los valores sobre el cambio social es tan significativo como las condiciones económicas, enfocando su pensamiento en la interacción de los factores políticos, educativos, económicos y culturales dentro de una organización social.

Finalmente, el personal docente de la Escuela Superior Técnica de la Policía Nacional Huánuco apelando a sus buenos oficios en cuanto a la teoría y práctica de las asignaturas y el trabajo de campo ha contribuido satisfactoriamente en un 92% para que los estudiantes se encuentren satisfechos y orgullosos de pertenecer a dicha escuela y por ende la Institución ha logrado el prestigio deseado y la ciudadanía se encuentra protegida por el buen servicio policial que prestan.

5.2 Contrastación de hipótesis general

1ro Formulamos las Hipótesis Estadísticas

$$H_0: \mu_{SP} = \mu_{CAP} = \mu_M = \mu_{SATP}$$

No hay diferencia en las puntuaciones promedio en los tratamientos recibidos

No hay diferencia significativa en las puntuaciones obtenidas de acuerdo al tratamiento que se ha recibido

H_1 : No todos los promedios son iguales

Si existe diferencia significativa en las puntuaciones obtenidas de acuerdo al tratamiento que se ha recibido.

2do Nivel de significación: $\alpha = 0.05 = 5\%$

3ro. Estadístico de Prueba: $F = \frac{CM_E}{CM_P}$ Distribución F (ANOVA)

Se trata de una prueba paramétrica y lo primero que tenemos que hacer es verificar si se cumplen los supuestos

Para aplicar la prueba de Análisis de Varianza (ANOVA) es necesario verificar cuatro supuestos:

1. Normalidad
2. Homogeneidad
3. Equivalencia de Grupos
4. Independencia de Observaciones

Empezamos con el primero que es la **Normalidad**, en el programa SPSS vamos a ESTADÍSTICAS DESCRIPTIVAS y EXPLORAR, una vez allí ingresamos en la ventana de la derecha la Variable Dependiente que en este caso son los puntajes obtenidos al aplicar el instrumento y como necesitamos contrastar diferentes grupos que pertenecen a diferentes poblaciones que en este caso es, la variable cualitativa (Formación Profesional y Servicio Policial), ponemos esta variable en la Lista de Factores, hacemos clic en Gráficos y activamos **Gráficos con Prueba de Normalidad** y las demás instrucciones lo eliminamos, pulamos Continuar y ACEPTAR.

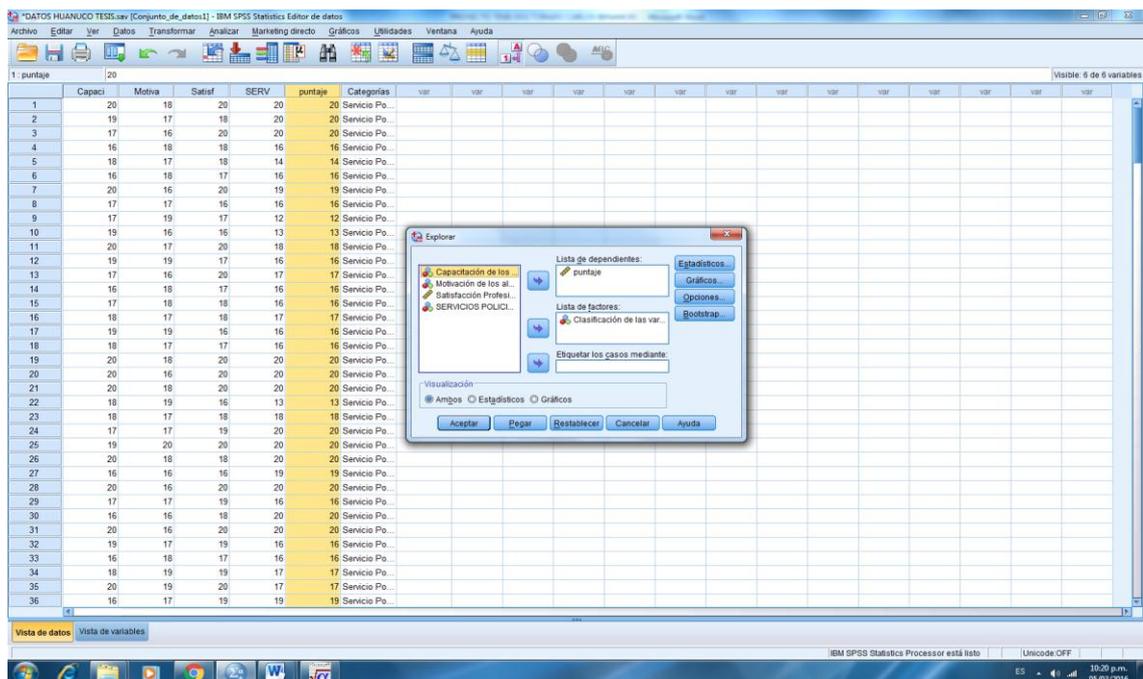


Figura 25. Prueba de Normalidad

Tabla 31

Resumen de Procesamiento de Datos

Clasificación de las variables de estudio	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Servicio Policial	70	100,0%	0	0,0%	70	100,0%
Capacitación	70	100,0%	0	0,0%	70	100,0%
Motivación	70	100,0%	0	0,0%	70	100,0%
Satisfacción Profesional	70	100,0%	0	0,0%	70	100,0%

Tabla 32

Prueba de Normalidad

Clasificación de las variables de estudio	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Servicio Policial	,192	70	,107	,886	70	,231
Capacitación	,170	70	,070	,855	70	,103
Motivación	,201	70	,110	,900	70	,073
Satisfacción Profesional	,183	70	,091	,881	70	,562

Lo que en el cuadro se observa es de que el sig está por encima de 0.05 en los 4 grupos, lo que quiere decir que los datos si se distribuyen normalmente.

El reporte de lo que acabamos de realizar es:

La prueba de la normalidad KS indica que se cumple el supuesto de normalidad (estadísticos entre ,192 y ,201; gl=70 $P>\alpha=0,05$)

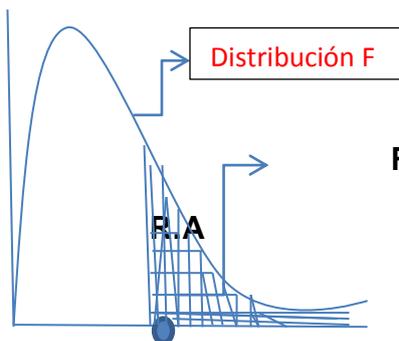
En cuanto al Supuesto **Independencia de las Observaciones**, que lo consideramos de gran importancia, aquí, por la propia configuración de la variable de los grupos pues ya sabemos que este supuesto se cumple,

puesto que sabemos que hay observaciones diferentes y que los sujetos en los grupos también son sujetos diferentes.

Ahora veamos el otro supuesto **Equivalencia de Grupos**. La pregunta es ¿Cómo identificar que las poblaciones tienen tamaños iguales o similares? Identificando que las muestras tengan tamaños iguales o similares. En nuestro caso vemos en el cuadro resumen **procesamiento de datos** se observa que las muestras tienen el mismo tamaño (70 observaciones) en todos los grupos, por lo tanto se cumple esta supuesto.

Hemos comprobado que, de los cuatro supuestos, tres se han verificado por lo tanto ya estamos en condiciones de Aplicar el **ANOVA** para continuar con el contraste de la hipótesis.

4to. Determinación de las Regiones Críticas



Si:

R.R

p – valor es $> \alpha$ (0.05) $H_0 \in R.A$

p - valor es $< \alpha$ (0.05) $H_0 \in R.R$

- Valor estadístico

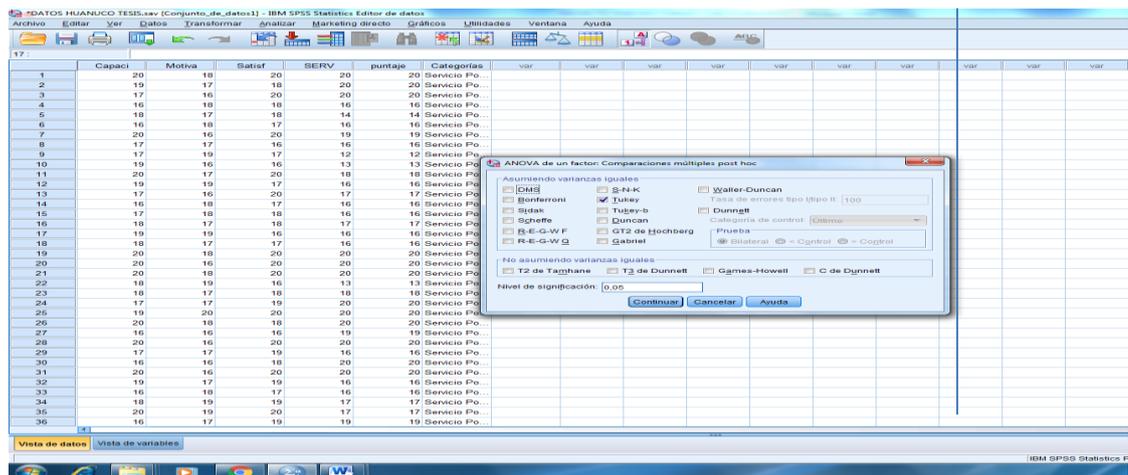
■ Área de p-valor

5to Determinar el Valor Experimental a través del cuadro de ANOVA

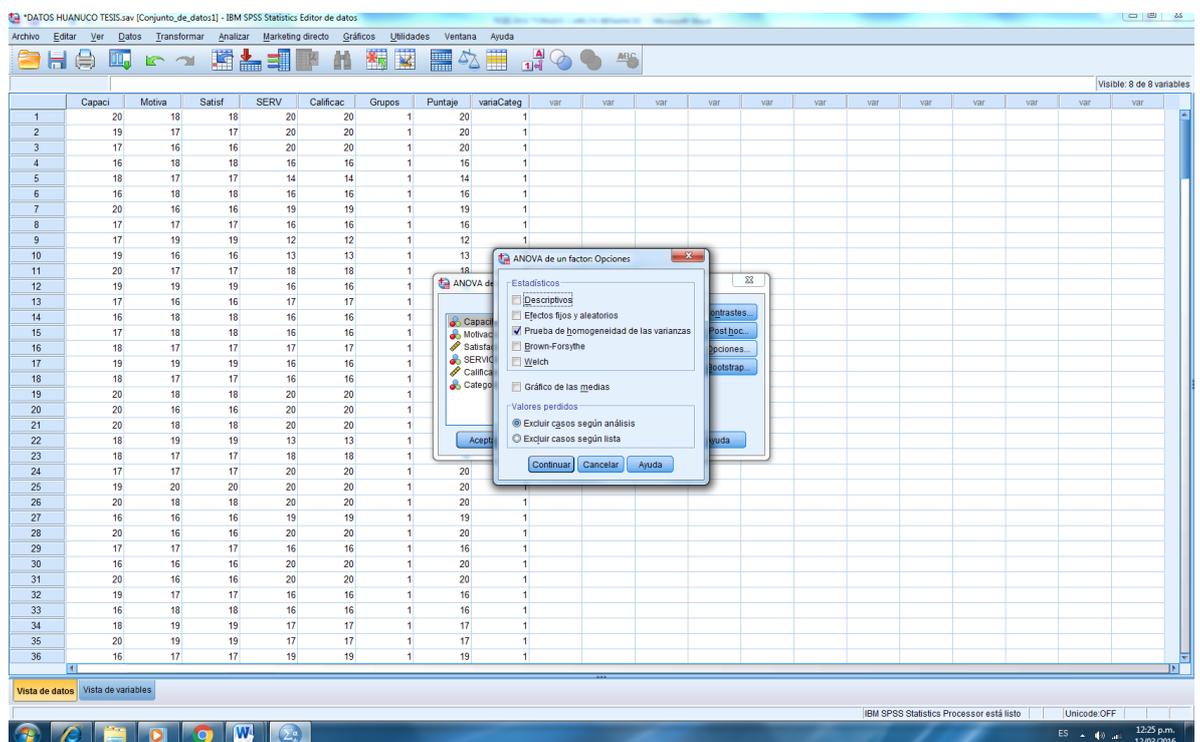
Var.	Sumas de cadrados	GL	Promedios	F-test
Entre	$SC_b = \sum_{i=1}^I n_i (\bar{Y}_i - \bar{Y})^2$	$I - 1$	$\frac{SC_b}{I-1}$	$\frac{SC_b/(I-1)}{SC_w/(n-I)}$
Intra	$SC_w = \sum_{i=1}^I \sum_{j=1}^{n_i} (Y_{ij} - \bar{Y}_i)^2$	$n - I$	$\frac{SC_w}{n-I}$	
Total	$SC_t = \sum_{i=1}^I \sum_{j=1}^{n_i} (Y_{ij} - \bar{Y})^2$	$n - 1$		

Como al menos un promedio es diferente a los demás y para determinar esas diferencias aplicamos la Prueba **POST HOC** de Comparaciones

Múltiples. Ésta prueba Post Hoc es una prueba posterior a la ANOVA y nos va a permitir identificar específicamente en qué grupos se encuentra la diferencia. Estando dentro de esas pruebas está también la prueba de homogeneidad de varianzas la que nos falta comprobar. Si se comprueba la igualdad de varianzas entonces selecciono la Prueba de Tukey de lo contrario selecciono otra prueba estadística. Damos continuar y Aceptar.



Primero, vamos a comprobar la igualdad de varianzas, para ello vamos a opciones y nos aparece el siguiente cuadro:



En dicho cuadro marco **Prueba de Homogeneidad de las varianzas** continuar y Aceptar, entonces vamos a obtener varias tablas

Tabla 33

Prueba de homogeneidad de varianza

Puntaje alcanzado a la aplicación del instrumento

Estadístico de Levene	df1	df2	Sig.
23,836	3	276	,073

La prueba de homogeneidad de varianzas de **LEVENE** indica que se cumple también dicho supuesto por tener p-valor > a 5%.

Ahora viene la prueba de ANOVA es la prueba que nos va a permitir comprobar o rechazar la hipótesis de investigación que he formulado.

Tabla 34

Anova

F.V	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	31,696	3	10,565	3,856	,010
Dentro de grupos	756,300	276	2,740		
Total	787,996	279			

Observando la tabla de análisis de varianza y sobre todo el **p-valor** encontramos que éste valor es menor que α que es igual a 0.05; es decir 1% es < a 5% por lo tanto se verifica la aceptación de la Hipótesis Alternativa que a la letra dice que por lo menos un valor promedio poblacional es diferente a los demás promedios.

Prueba POST HOC

Tabla 35

Comparaciones múltiples

Variable dependiente: puntaje

HSD Tukey

(I) Clasificación de las variables de estudio	(J) Clasificación de las variables de estudio	Diferencia de medias (I-J)	Error estándar	Sig.
Servicio Policial	Capacitación	-,743 [*]	,280	,042
	Motivación	-,300	,280	,007
	Satisfacción Profesional	-,829 [*]	,280	,017
Capacitación	Servicio Policial	,743 [*]	,280	,042
	Motivación	,443	,280	,390
	Satisfacción Profesional	-,086	,280	,990
Motivación	Servicio Policial	,300	,280	,007
	Capacitación	-,443	,280	,390
	Satisfacción Profesional	-,529	,280	,235
Satisfacción Profesional	Servicio Policial	,829 [*]	,280	,017
	Capacitación	,086	,280	,990
	Motivación	,529	,280	,235

*. La diferencia de medias es significativa en el nivel 0.05.

De acuerdo a prueba post-hoc de Tukey se observa en la primera fila que las diferencias significativas se encuentran entre los grupos Servicio Policial con la Capacitación, Motivación y Satisfacción Profesional por tener el sig menor que el 5%. En la segunda fila por ejemplo la prueba Motivación versus Capacitación y Satisfacción Profesional es no significativa por tener sig > que el 5% que es el nivel de significación.

Con estos dos resultados tanto con la ANOVA y la Prueba Post-Hoc estamos en condiciones de afirmar que se verifica mi Hipótesis de investigación.

5.3 Aporte científico de la investigación

Con relación al aporte se ha establecido que, para brindar una eficiente y eficaz labor por parte de la Policía Nacional con sede en Huánuco, se debe realizar un proceso continuo, como lo realizan las empresas que siempre cumplen un rol dinamizador, que es la clave en el proceso de mejoramiento continuo de la calidad en prestar un buen servicio y una buena productividad.

La función más o menos genérica de las unidades de recursos humanos es: **DISEÑAR, ESTABLECER Y CONTROLAR** las políticas, normas y procedimientos en materia de personal, facilitando los siguientes procesos: selección, entrenamiento, clasificación, remuneración, evaluación del desempeño, promoción, desarrollo, seguridad, relaciones y comunicaciones.

El enfoque y la orientación que le damos a estos procesos determinarán cuánto éxito tendremos en lograr un buen servicio a la comunicad como lo es:

- Contar con trabajadores policiales multihabilidosos, entrenados para hacer el trabajo bien, para controlar los defectos y errores, y realizar diferentes tareas u operaciones policiales.
- Contar con funcionarios policiales, motivados que pongan empeño en las múltiples funciones que cumplen en su trabajo, que busquen realizar las operaciones de manera óptima y sugieran mejoras.
- Contar con efectivos policiales, con disposición al permanente cambio, capaz y dispuesta a adaptarse a nuevas situaciones en la organización del trabajo y de la institución policial en beneficio de la población de la Región de Huánuco.

Aplicar estos objetivos implica un giro cualitativo profundo en los diseños de puestos y del trabajo en los sistemas y políticas de entrenamiento y desarrollo, de retribución y reconocimiento, de relación y comunicación.

De manera sintética se enunciará los nuevos rasgos cualitativos centrales de los subsistemas de personal dentro del nuevo sistema de gestión de la Policía Nacional del Perú con sede en la Región Huánuco.

Por lo que se podría concluir que dicho aporte científico se puede definir en la siguiente manera:

- **DEMOCRATIZACION**, Cualquiera sea la modalidad de organización policial y sus estrategias preferidas, claramente la renovación de la misión policial en lo relativo a la visión y principios democráticos es una tendencia e un imperativo de la sociedad moderna.

- **INQUIETUD POR LAS ESTRATEGIAS Y LA MODERNIDAD**: Hay mayor preocupación por la forma como se lleva a cabo la función policial. Los esfuerzos que buscan una mejora de la gestión en seguridad pública y ciudadana interpelan positivamente a las organizaciones de control social formal.

- **CONTROL SOCIAL**: Hay mayor interés y desarrollo de nuevas modalidades de control y vigilancia sobre la actuación policial, a la par de una necesidad de validación de los mecanismos adecuados para seguir la imputabilidad y la transparencia de las acciones policiales.

CONCLUSIONES

1. Se acepta la hipótesis general que a la letra dice: La formación profesional de los alumnos de la Escuela Técnica Superior de la Policía Nacional del Perú, influye en el servicio policial que brinda la REGPOL Huánuco, período 2013-2014, puesto que las opiniones recogidas a través del cuestionario, el 91.2% de los estudiantes lo manifestaron sin ninguna restricción, que aplicada la prueba de Análisis de Varianza (ANOVA) para el contraste de la hipótesis de investigación, el resultado corrobora la aceptación del enunciado .
2. Las tres hipótesis específicas también se aceptan, esto implica que la capacitación, la motivación y la satisfacción profesional de los alumnos de la Escuela en estudio están estrechamente relacionadas con el Servicio Policial, en razón de que los resultados obtenidos (95%) y las pruebas estadísticas aplicadas así lo demuestran.
3. El alumnado, durante el período de formación profesional ha recibido un sólido y nutritivo caudal de valores éticos y morales los cuales garantizan un policía bien formado para cumplir a cabalidad la misión inherente al servicio policial.
4. Los docentes, que en su mayoría son Oficiales de la PNP, y son designados como instructores han cumplido de manera eficaz el desenvolvimiento en el proceso educativo integral del alumno de la Escuela

Técnica Superior PNP sede Huánuco, contribuyendo en una formación sólida en aptitudes y habilidades para el cumplimiento de su función policial ante la Sociedad.

5. La obtención de buenos resultados en esta investigación significa que en la Escuela Técnica Superior PNP – Huánuco, se ha empleado adecuadamente los principios, teorías y doctrina policial en los planes y programas en el proceso de formación profesional.

SUGERENCIAS

1. Que la Escuela Técnica Superior de la Policía Nacional sede Huánuco siga manteniendo como **lema**, la buena Formación Profesional de los alumnos en las aulas y en el campo de entrenamiento depende de la Capacitación, Motivación y Satisfacción Profesional.
2. Los valores éticos y morales laborales son fundamentales e importantes en el desempeño de la policía nacional en beneficio de la sociedad, por lo tanto se recomienda al alto comando de la Escuela Técnica Superior PNP Huánuco seguir la misma ruta o mejorar los planes y programas de Formación Profesional.
3. La capacitación permanente y continua de los Oficiales PNP, designados como docentes de la Escuela Técnica Superior PNP – Huánuco debe ser permanente para volcar sus conocimientos y experiencia en la buena formación de los alumnos de la Escuela.
4. Fomentar siempre la tolerancia y el bienestar común en los estudiantes de la Escuela Técnica Superior de la Policía Nacional sede Huánuco, desarrollando el sentido crítico como seres humanos dentro de la doctrina filosófica de la policía para generar en el futuro un nuevo modelo de sociedad.
5. El Director General de la Policía Nacional del Perú, debería suscribir un convenio macro y específico con la Universidad Nacional Hermilio Valdizán

con la finalidad de constituir comisiones mixtas de alto nivel para afianzar los planes curriculares de la Escuela Técnica Superior PNP sede Huánuco, para elevar el nivel de preparación y contar con policías identificados con la sociedad.

BIBLIOGRAFÍA

- (Lic. Adolfo, 2008), Adolfo Hernández Espinoza, "*Bienestar subjetivo, orientación al logro y autoconcepto en una población de la región*". Chiapas – México.
- (Lic. Alonso, 2006), Alonso Moreno Mantilla, "Sistema público de servicios sociales de las Fuerzas Armadas". Lima - Perú.
- (Jorge, 1983), Capella R. Jorge, *Educación: planteamientos para la formulación de una teoría*. Tomo I. Editorial Zapata Santillana Lima.
- (De la Matta, 1994), De La Mata García, "Enfoque socio –educativo de los postulantes e ingresantes a la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional"– ESUPOL. VIII – CUSCAP. SEC. "A".
- (Dr. Domingo, 2007), Domingo Hernández Celis, "Administración efectiva de servicios - PNP". Lima – Perú.
- (Dra. Gloria, 2007), Gloria Jové monclús, "*Las voces de las personas y entidades implicadas en la educación como guía para la elaboración de propuestas en la formación permanente del ser humano*". Buenos Aires – Argentina.
- (Dr. Ramirez, 2006), Omar Ramírez, "*Evaluación comparativa de programas de formación ocupacional de la PNP*". Barcelona – España.
- (María, 2001), Torres LL., María, *Didáctica de la enseñanza universitaria*. Universidad de Lima. Escuela de Postgrado. Lima.
- (UIGV, 1992), Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Administración de Personal. Facultad de Ciencias Administrativas. Tomo 3. Lima.
- (Valera, 2002), Valera V., Felipe y Otros, "*Características socioeducativas de los postulantes a la Escuela de Suboficiales de la policía nacional del Perú*".
- (Elsa, 2001), Villarino V. Elsa, *Psicología del Aprendizaje*. Universidad de Lima. Escuela de Postgrado - Lima.

ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos de recolección de datos

ENCUESTA

Estimados señores

Solicito su apoyo para la resolución de esta encuesta, que servirá para demostrar la relación entre **LA FORMACIÓN PROFESIONAL DE LOS ALUMNOS DE LA ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ Y SU INFLUENCIA EN LOS SERVICIOS POLICIALES QUE BRINDA LA REGION POLICIAL DE HUÁNUCO, PERIODO 2013 -2014.**

A continuación se les presenta una serie de preguntas, de ellas seleccionen las respuestas que ustedes consideren correctas y las que se ajusten a la realidad. Deseamos su mayor sinceridad.

La encuesta es anónima, los datos recogidos serán utilizados estadísticamente y por lo tanto, les garantizamos absoluta reserva.

Marque solo una de las cinco alternativas por fila de acuerdo al siguiente detalle:

Total desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Total acuerdo
1	2	3	4	5

#	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
X	Formación profesional					
X1	Capacitación					
01	¿Los conocimientos adquiridos en su formación profesional están acorde con las necesidades de la sociedad?					
02	¿Las habilidades y destrezas adquiridas en la formación profesional le ayudan en su desempeño en las prácticas de campo?					
03	¿El entrenamiento y capacitación adquiridos en la ETS- de la PNP Huánuco, son eficientes para brindar un servicio de calidad a la ciudadanía?					
04	¿El perfeccionamiento que exige la ETS-PNP Huánuco, satisface las necesidades en las prácticas de campo?					
X2	Motivación					
05	¿Los premios e incentivos que recibe están acorde a sus expectativas?					
06	¿La recompensa que recibe es por brindar un servicio de calidad a la sociedad?					
07	¿Es reconocido por la sociedad por su acción de servicio?					
08	¿Es discriminado por la ciudadanía por tener bajo rendimiento profesional?					
X3	Satisfacción profesional					
09	¿La disciplina y valores adquiridos en su formación profesional le ayudan a brindar un servicio policial de calidad?					
10	¿El brindar un buen servicio policial le da satisfacción profesional?					

11	¿Su entorno laboral es saludable?					
12	¿Cuenta con los conocimientos necesarios para brindar un buen servicio?					
#	PREGUNTAS					
Y	Servicios policiales					
13	¿Su formación profesional ayuda a dar cumplimiento de deberes y derechos ciudadanos?					
14	¿Considera que está capacitado para la preservación y restablecimiento del orden público?					
15	¿Está capacitado para la investigación criminal, delitos y faltas?					
16	¿Durante su formación profesional fue capacitación para la resolución de conflictos mediante diálogos y conciliación?					

ENTREVISTA

Estimados señor:

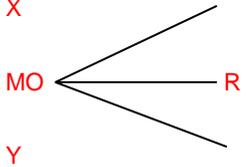
Solicito su apoyo para la resolución de esta encuesta, que servirá para demostrar si **LA FORMACIÓN PROFESIONAL DE LOS ALUMNOS DE LA ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ Y SU INFLUENCIA EN LOS SERVICIOS POLICIALES QUE BRINDA LA REGION POLICIAL DE HUÁNUCO, PERIODO 2013 -2014** A continuación, en su calidad de experto en el tema; agradeceré responder a las siguientes interrogantes.

1. La formación profesional que brinda la Escuela Superior Técnica de la PNP – Huánuco, cuenta con estándares de calidad de enseñanza – aprendizaje?
2. La capacitación que brindan a los alumnos en las aulas y las prácticas de campo son suficientes para un buen desempeño en el servicio policial?
3. Considera Ud., que la satisfacción profesional del alumno depende una óptima formación?
4. La motivación que recibe el alumno influye en su formación profesional?
5. Los servicios policial que brinda el alumno en las prácticas de campo satisfacen a las expectativas de la ciudadanía?

Anexo 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	INDICADORES
<p>¿En qué medida la formación profesional de los alumnos de la Escuela Técnica Superior de la Policía Nacional del Perú influye en el servicio policial que brinda la REGPOL Huánuco, período 2013-2014?</p>	<p>Determinar la influencia de la formación profesional de los alumnos de la Escuela Técnica Superior de la Policía Nacional del Perú en los servicios policiales que brinda la REGPOL Huánuco, período 2013-2014?</p>	<p>La formación profesional de los alumnos de la Escuela Técnica Superior de la Policía Nacional del Perú influye en el servicio policial que brinda la REGPOL Huánuco, período 2013-2014?</p>	<p>X: Formación profesional X1: Capacitación X2: Motivación X3: Satisfacción profesional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos • Habilidades • Desempeño • Eficacia • Formación • Inducción • Perfeccionamiento • Competencia • Premios e incentivos • Recompensas • Reconocimiento social • Fijación de metas • Cumplimiento de objetivos profesionales • Entorno laboral saludable

PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS		
<p>¿Cómo la capacitación de los alumnos de la Escuela Técnica Superior de la Policía Nacional del Perú influye en los servicios policiales que brinda la REGPOL Huánuco, período 2013-2014?</p> <p>¿De qué manera la motivación de los alumnos de la Escuela Técnica Superior de la Policía Nacional del Perú influye en los servicios policiales que brinda la REGPOL Huánuco, período 2013-2014?</p> <p>¿De qué manera la satisfacción profesional elegida por los alumnos de la Escuela Técnica Superior de la Policía Nacional del Perú influye en los servicios policiales que brinda la REGPOL Huánuco, período 2013-2014?</p>	<p>Determinar la influencia de la capacitación de los alumnos de la Escuela Técnica Superior de la Policía Nacional del Perú en los servicios policiales que brinda la REGPOL Huánuco-Período 2011-2014</p> <p>Determinar la influencia de la motivación de los alumnos de la Escuela Técnica Superior de la Policía Nacional del Perú en los servicios policiales que debe brindar la REGPOL Huánuco-Período 2011-2014</p> <p>Establecer la influencia de la satisfacción profesional elegida por los alumnos de la Escuela Técnica Superior de la Policía Nacional del Perú en los servicios policiales que brinda la REGPOL Huánuco, período 2013-2014?</p>	<p>La capacitación de los alumnos de la Escuela Técnica Superior de la Policía Nacional influye en el servicio policial que brinda la REGPOL Huánuco, período 2013-2014?</p> <p>La motivación de los alumnos de la Escuela Técnica Superior de la Policía Nacional influye en el servicio policial que brinda la REGPOL Huánuco, período 2013-2014?</p> <p>La satisfacción profesional elegida por los alumnos de la Escuela Técnica Superior de la Policía Nacional influye en el servicio policial que brinda la REGPOL Huánuco, período 2013-2014?</p>	<p>Y: Servicios profesionales</p> <p>Y1: Satisfacción de la ciudadanía</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Derechos y libertades públicas. • Convivencia pacífica. • Preservación y restablecimiento del orden público. • Investigación criminal, respecto de los delitos y faltas. • Resolución de conflictos mediante el diálogo, la mediación y la conciliación.

NIVEL / TIPOS	POBLACION / MUESTRA	DISEÑO / METODO	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p>investigación es explicativo y por el alcance de los resultados, el estudio es de tipo descriptivo correlacional</p>	<p>La población del presente trabajo de investigación es de 100 personas</p>	<p>DISEÑO: El diseño de la investigación del presente trabajo de investigación será experimental con su variante cuasi experimental y de la siguiente forma:</p> <p>X</p>  <p>MO</p> <p>Y</p>	<p>Técnica 1 Entrevista</p>
<p>TIPOS:</p> <p>a) POR SU FINALIDAD, es aplicada.</p> <p>b) POR SU ALCANCE, sincrónica,</p> <p>c) POR SU AMPLITUD, es micro administrativa,</p> <p>d) POR SU FUENTE, es mixta,</p> <p>e) POR SU NATURALEZA, tipo encuesta,</p> <p>f) POR SU MARCO, es de campo,</p> <p>g) POR EL TIPO DE ESTUDIO está relacionado con la investigación evaluativa,</p> <p>h) EL OBJETO AL QUE SE REFIERE, es disciplinar.</p>	<p>La muestra del presente proyecto e investigación se contara en base a docentes (10)y alumnos (70)</p>	<p>El método que se utiliza durante el desarrollo del presente proyecto de investigación es el método experimental y transversal</p> <p>MO: muestra proyecto de investigación</p> <p>X : capacitación y especialización</p> <p>Y: rendimiento profesional de los pilotos de helicópteros de la aviación de la PNP.</p> <p>R: relación</p>	<p>Instrumento: Guía de entrevista</p> <p>Técnica 2 Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>