



**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

La capacitación continua y su relación con la mejora del  
servicio policial de la comisaría de San Miguel

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**Magister en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Br. Sigvas Reyes, Juan Francisco

**ASESOR:**

Mg. Mario Sánchez Camargo

**SECCIÓN:**

Ciencias empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración del talento humano

**PERÚ – 2017**

**Página del Jurado**

.....  
Dr. Noel Alcas Zapata

Presidente

.....  
Dra. Luzmila Garro Aburto

Secretario

.....  
Dra. Yolanda Soria Pérez

Vocal

### **Dedicatoria**

A Dios, por la vida, salud, y espíritu de superación que nos infunde, nos acompaña y nos ilumina para lograr nuestros más altos objetivos; a mis padres porque superando sus limitaciones, multiplicando sus cuidados y desvelos hicieron de mí un hombre de bien, con formación católica, humanista, de profunda sensibilidad social, que nos motivó para elegir como primera carrera ser Policía, trabajando para servir a los demás, continuando luego con la de Abogado para luchar por la justicia y defensa de los derechos humanos de nuestros semejantes; y, hoy en ese camino de perfeccionamiento estamos alcanzando un nuevo objetivo concluir nuestra Maestría en Gestión Pública, en nuestro permanente afán de superación para servir mejor a la sociedad Peruana; a mis hijos, porque ellos son mi fuente viva de inspiración, quienes me dan vigoroso impulso para seguir abriendo caminos que a través de la educación nos conduzcan a la libertad y la justicia para todos.

**Agradecimiento**

A mis maestros por sus invaluable enseñanzas y aportes para el logro de nuestro objetivo; por ejercer la profesión más sublime del mundo, enseñar y estimular a sus alumnos a superar sus metas, y a ser capaces de ser cada día mejores, para beneficio de nuestras familias, la sociedad y el país, motivándonos y ayudándonos a lograr la autorrealización personal.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Juan Francisco Sigvas Reyes, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNIN°43711818 con la tesis titulada: La capacitación continua y su relación con la mejora del servicio policial de la Comisaría de San Miguel

Declaro bajo juramento

que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, Mayo del 2016

Juan Francisco Sigvas Reyes  
DNI N° 43711818

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, se presenta ante ustedes la Tesis titulada: La capacitación continua y su relación con la mejora del servicio policial de la Comisaría de San Miguel , con el objetivo de Evaluar cómo la gestión del talento humano influye en el desempeño laboral del personal de la Comisaria de San Miguel, año 2015, con lo cual cumplo con lo exigido por las normas y reglamentos de la universidad y la SUNEDU para optar el grado de Magister en Gestión Publica Educación. La presente investigación consta de siete capítulos, a saber en el Capítulo I, la introducción que refiere a los antecedentes, fundamentación, justificación, problema, hipótesis, objetivos y el marco teórico. En el capítulo II, El marco metodológico, que refiere a las variables, operacionalización de las variables, metodología, tipo de estudio, diseño, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis y aspectos éticos. En el capítulo III, los resultados que refiere al análisis estadísticos de las dimensiones y su aplicación. En el capítulo IV, refiere a la discusión en relación a los resultados obtenidos y los antecedentes. En el capítulo V se refiere a las conclusiones de las mismas. En el capítulo VI se refiere a las recomendaciones de la investigación. En el capítulo VII se refiere a las referencias bibliografías consultadas y más anexos correspondientes. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El Autor

**Tabla de contenido**

	<b>Página</b>
<b>Página del Jurados</b>	<b>ii</b>
<b>Dedicatoria</b>	<b>iii</b>
<b>Agradecimiento</b>	<b>iv</b>
<b>Declaratoria de autenticidad</b>	<b>v</b>
<b>Presentación</b>	<b>vi</b>
<b>Tabla de contenido</b>	<b>vii</b>
<b>Índice de tablas</b>	<b>x</b>
<b>Índice de figuras</b>	<b>xi</b>
<b>Resumen</b>	<b>xii</b>
<b>Abstract</b>	<b>xiii</b>
<b>I. Introducción</b>	<b>14</b>
<b>1.1 Antecedentes</b>	<b>21</b>
<b>1.2. Fundamentación científica</b>	<b>27</b>
<b>1.3 Justificación</b>	<b>38</b>
<b>1.4. Problema</b>	<b>39</b>
<b>1.4.1. Problema General</b>	<b>41</b>
<b>1.4.2. Problemas Específicos</b>	<b>41</b>
<b>1.5. Hipótesis</b>	<b>41</b>
<b>1.5.1. Hipótesis general</b>	<b>41</b>
<b>1.5.2. Hipótesis Específicas</b>	<b>41</b>
<b>1.6. Objetivos</b>	<b>42</b>
<b>1.6.1. Objetivo General</b>	<b>42</b>
<b>1.6.2. Objetivos Específicos</b>	<b>42</b>
<b>II: Marco metodológico</b>	<b>43</b>

<b>2.1. Identificación de variables</b>	<b>44</b>
<b>2.2. Operacionalización de variables</b>	<b>44</b>
<b>2.3. Metodología</b>	<b>45</b>
<b>2.4. Tipo de estudio</b>	<b>47</b>
<b>2.5. Diseño</b>	<b>48</b>
<b>2.6. Población, muestra y muestreo</b>	<b>49</b>
<b>2.6.1. Población</b>	<b>49</b>
<b>2.6.2. Muestra</b>	<b>49</b>
<b>2.6.3. Muestreo</b>	<b>50</b>
<b>2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b>	<b>50</b>
<b>2.8. Métodos de análisis de datos</b>	<b>57</b>
<b>2.9. Consideraciones éticas</b>	<b>58</b>
<b>III: Resultados</b>	<b>60</b>
<b>3.1 Análisis Descriptivo</b>	<b>61</b>
<b>3.2 Tabla de frecuencias</b>	<b>62</b>
<b>3.2. Prueba de hipótesis:</b>	<b>65</b>
<b>IV. Discusiones</b>	<b>73</b>
<b>V Conclusiones</b>	<b>80</b>
<b>VI: Recomendaciones</b>	<b>82</b>
<b>VII. Referencias bibliográficas</b>	<b>85</b>
<b>Apéndice</b>	<b>94</b>
<b>Apéndice A: Matriz de consistencia</b>	<b>94</b>
<b>Apéndice B: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ</b>	<b>96</b>
<b>Apéndice C: Matriz de datos</b>	<b>98</b>
<b>Apéndice D: Instrumento</b>	<b>100</b>
<b>Apéndice E: Validación de Instrumento</b>	<b>103</b>

**Apéndice F: Prueba piloto confiabilidad aplicada en la comisaria de San Miguel**

**Índice de tablas**

	<b>Página</b>
<b>Tabla 1 Dimensiones, indicadores y preguntas relacionadas de la variable 1</b>	<b>44</b>
<b>Tabla 2 Dimensiones, indicadores y preguntas relacionadas de la variable 2</b>	<b>45</b>
<b>Tabla 3 Valores mínimos de validez según grupos de expertos</b>	<b>52</b>
<b>Tabla 4 Juicio de expertos</b>	<b>53</b>
<b>Tabla 5 Rangos de Confiabilidad para Enfoques Cuantitativos</b>	<b>55</b>
<b>Tabla 6 Confiabilidad del instrumento</b>	<b>56</b>
<b>Tabla 7 Confiabilidad del instrumento</b>	<b>56</b>
<b>Tabla 8 Prueba de Shapiro Wilk</b>	<b>61</b>
<b>Tabla 9 Frecuencia de la variable 1 capacitación continua</b>	<b>60</b>
<b>Tabla 10 Frecuencia de la dimensión capacitación inductiva</b>	<b>62</b>
<b>Tabla 11 Frecuencia de la dimensión capacitación Preventiva</b>	<b>63</b>
<b>Tabla 12 Frecuencia de la dimensión capacitación constante</b>	<b>65</b>
<b>Tabla 13 Frecuencia de la variable mejora del servicio policial</b>	<b>66</b>
<b>Tabla 14 Correlación de la hipótesis general</b>	<b>67</b>
<b>Tabla 15 Correlación de la hipótesis específica 1</b>	<b>69</b>
<b>Tabla 16 Correlación de la hipótesis específica 2</b>	<b>70</b>
<b>Tabla 17 Correlación de la hipótesis específica 3</b>	<b>72</b>

## Lista de figuras

<b>Figura 1 Frecuencia de la variable 1 capacitación continua</b>	<b>62</b>
<b>Figura 2 Frecuencia de la dimensión capacitación inductiva.</b>	<b>63</b>
<b>Figura 3 Frecuencia de la dimensión capacitación preventiva.</b>	<b>64</b>
<b>Figura 4 Frecuencia de la dimensión capacitación constante</b>	<b>65</b>
<b>Figura 5 Frecuencia de la variable mejora del servicio policial</b>	<b>66</b>

## **Resumen**

El presente trabajo de investigación se concentra principalmente en determinar cómo la capacitación continua se relaciona con la mejora del servicio policial de la Comisaría de San Miguel, año 2015.

La presente investigación utilizó como método el hipotético deductivo, el enfoque cuantitativo, con diseño No Experimental, tipo básico.

El método estadístico utilizado, fue de la siguiente manera primero, requirió de la aplicación de encuestas a 41 efectivos policiales de la Comisaría del distrito de San Miguel en el año 2015, lo que permitió la aplicación del modelo estadístico de regresión y correlación.

La tesis concluyó que existe relación significativa de 0.771 entre la variable 1 capacitación continua y la variable 2 mejora del servicio policial.

**Palabras claves: Capacitación continua, mejora del servicio policial.**

### **Abstract**

The present research work focuses mainly on determining how the continuous training is related to the improvement of the police service of the Commissary of San Miguel, year 2015.

The present investigation used as hypothetic method the deductive, the quantitative approach, with design No Experimental, basic type.

The statistical method used was as follows: first, it required the application of surveys to 41 police officers of the police station of the district of San Miguel in 2015, which allowed the application of the statistical model of regression and correlation.

The thesis concluded that there is a significant relationship of 0.771 between variable 1 continuous training and variable 2 improvement of police service

**Keywords: Continuous training, improvement of police service.**

# **I. Introducción**

Las Comisarías de la Policía Nacional del Perú, son dependencias encargadas de brindar un servicio público a las personas, comunidad y al Estado. Para entender mejor su naturaleza, tenemos que abordarlo partiendo del concepto de servicio público, entendido como la existencia de prestaciones por parte de los poderes públicos a la población, el cual se ha dado en todas las épocas del desarrollo de la humanidad. Empero si quisiéramos ubicar su consolidación en un espacio-tiempo histórico, diremos que este concepto surge en Francia en el siglo XIX al XX, este término fue acuñado primigeniamente por los autores de la denominada Escuela Realista de Burdeos. La que en la evolución de la elaboración doctrinal, considera que existen dos etapas, que han marcado su doble conceptualización con la que tradicionalmente se le ha empleado: a) primero, una concepción amplia, omnicomprensiva, manejada por el creador de dicha escuela, León Duguit (1859-1928), quien asume la defensa de la noción de servicio público, desde la perspectiva de poder del Estado, considerando que su actuación será legítima siempre que satisfaga las necesidades públicas de sus ciudadanos, y que estas puedan ser calificadas como «servicio público». Tal como es de apreciarse, su noción se basa más en una concepción con mayor influencia filosófica que jurídica, la que sin embargo hasta el día de hoy, se le reconoce que tiene una vinculación estrecha con la doctrina del Estado Social, a cuyo gobierno la ciencia política le encarga la responsabilidad de proveer y administrar la prestación de los servicios básicos que requiere la población para el normal desarrollo de sus actividades; b) segundo, la noción más restringida, que se sustenta más bien en las elaboraciones posteriores realizadas por los discípulos de Duguit, entre otros: Jéze, Bonnard o Rolland. Quienes consideran que la noción de servicio público es simple y llanamente una técnica de gestión de estos servicios a los que hemos hecho alusión anteriormente. Desde esta concepción entonces podemos ensayar una definición de servicio público; diciendo que es «aquella actividad desarrollada por los poderes públicos para atender necesidades de interés general que los individuos no pueden satisfacer aisladamente y cuya organización y funcionamiento, se encuentra sometida a un régimen jurídico especial de Derecho Público».

La Comisaría en el caso peruano, son las dependencias que se encuentran en la base de la estructura organizacional de la Policía Nacional del Perú, las que se encargan de brindar uno de los servicios públicos esenciales que requiere la población para su normal desenvolvimiento; el artículo 33° del Decreto Legislativo 1148 Ley de la Policía Nacional del Perú; las define como: Es la célula básica de la organización de la Policía Nacional del Perú; que depende de las regiones o frentes policiales. Desarrolla la labor de prevención, seguridad e investigación; mantiene una estrecha relación con la comunidad, los gobiernos locales y regionales, con quienes promueven la participación de su personal en actividades a favor de la seguridad ciudadana, así como el desarrollo económico y social de la jurisdicción. Son de naturaleza urbana o rural, según su ubicación geográfica. Son creadas, fusionadas o suprimidas por resolución directoral de la Dirección General de la Policía Nacional, de conformidad con el reglamento respectivo.

Dentro del contexto local, regional y nacional, estas dependencias públicas, tienen un posicionamiento social clave, por la naturaleza de la función que cumplen, porque son las encargadas de brindar seguridad a las personas y a sus patrimonios, garantizando el pleno ejercicio de sus derechos y libertades, el normal desenvolvimiento de las actividades de la comunidad y de las autoridades, manteniendo el orden interno, orden público, la seguridad ciudadana y la paz social. A través de ellas el Estado peruano cumple con lo consagrado en el artículo 2° de la Constitución política del Perú, de garantizar los derechos que tiene toda persona a la paz, a la tranquilidad, al disfrute del tiempo libre y al descanso, así como a gozar de un ambiente equilibrado y adecuado al desarrollo de su vida; a la libertad y a la seguridad personales, no permitiendo forma alguna de restricción de la libertad personal, salvo en los casos previstos por la ley; toda persona es considerada inocente mientras no se haya declarado judicialmente su responsabilidad. Asimismo que nadie podrá ser detenido sino por mandato escrito y motivado del Juez o por las autoridades policiales en caso de flagrante delito; nadie puede ser incomunicado sino en caso indispensable para el esclarecimiento de un delito y en la forma y por el tiempo previsto por la ley; nadie debe ser víctima de

violencia moral, psíquica o física, ni sometido a tortura o a tratos inhumanos o humillantes. Carecen de valor las declaraciones obtenidas por la violencia. Quien las emplea incurre en responsabilidad.

Las Comisarías cumplen la parte que le respecta al Estado en el ejercicio del poder de policía, y coadyuvan al cumplimiento de lo que prescribe el artículo 44° de la Constitución política del Perú, que establece que son deberes primordiales del Estado; defender la soberanía nacional; garantizar la plena vigencia de los derechos humanos, proteger a la población de las amenazas contra su seguridad y promover el bienestar general que se fundamenta en la justicia y el desarrollo integral y equilibrado de la Nación. El cual concuerda con lo establecido en el artículo 118° numeral 4. Corresponde al Presidente de la República velar por el orden interno y el numeral 14. Presidir el sistema de defensa nacional y organizar, distribuir y disponer el empleo de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional.

El artículo 166° de nuestra Constitución establece que la Policía Nacional tiene por finalidad fundamental garantizar, mantener y restablecer el orden interno. Presta protección y ayuda a las personas y a la comunidad. Garantiza el cumplimiento de las leyes y la seguridad del patrimonio público y privado. Previene, investiga y combate la delincuencia. Vigila y controla las fronteras.

Para cumplir esa finalidad fundamental la Policía Nacional cuenta con una estructura organizacional que tiene en la cúspide de la pirámide a la Dirección General de la PNP, como órgano de comando; y en el otro extremo en la base de la organización a las Comisarías, que son las encargadas de cumplir la finalidad fundamental en la demarcación territorial que se les asigne, para el ejercicio de su competencia legal.

Si valoramos desde el punto de vista humanista, ético y moral, la importancia de la función que cumplen las Comisarías; y la realidad actual en que la vida de las personas y la comunidad, se ve amenazada constantemente por la inseguridad ciudadana, provocada principalmente por la delincuencia común y organizada, el empleo de la violencia física, psicológica y moral, en el desarrollo de las actividades interpersonales que se dan en la comunidad-sociedad, y que se viene extendiendo a la convivencia diaria en un cada vez

más creciente número de hogares, en establecimientos públicos, espacios públicos, centros laborales y en cualquier otro escenario, conductas que atentan contra el derecho a la seguridad de las personas, de su vida, libertad, patrimonio; cuya responsabilidad tal como lo hemos señalado líneas arriba corresponde al Estado, como principal proveedor de servicios públicos dentro del marco de la Constitución y la ley; entonces haciendo eco de esa preocupación es que sumándome a las protestas y propuestas de la población que hemos escogido como tema de investigación una de estas unidades celulares de la Policía, con la esperanza de contribuir desde nuestra posición de estudiantes de postgrado al estudio científico de esta problemática y encontrar soluciones para revertir esta situación, que esperemos sea coyuntural, en la seguridad que sumando esfuerzos, produciendo sinergias, haciendo recomendaciones contribuiremos responsablemente a nivel de estudiantes y corporativamente como Universidad, a impulsar al gobierno para que adopte las medidas correctivas necesarias para mejorar la capacitación del personal policial, que presta servicios en la Comisarías, como vehículo para modificar esta realidad con una intervención eficiente y eficaz; convencidos de que si se hace un adecuado diagnóstico, a través de un plan técnico, que tiene que ser ejecutado, supervisado y evaluado, dará como resultado que el servicio policial mejore y consecuentemente la ciudadanía resulte beneficiada, porque podrá desarrollar libre y normalmente sus actividades en un clima de paz, seguridad y tranquilidad, mejorando los indicadores de calidad de vida; por cuanto la inseguridad coacta la libertad y genera temor y hasta terror para transitar por las calles o lugares públicos y últimamente hasta en nuestro propio barrio o domicilio.

Entonces tenemos que partir de la premisa justificatoria; que es vital la importancia de la Comisaría en la vida de todas las personas que habitan en su jurisdicción; de allí que haya escogido como objeto de investigación la que corresponde a mi domicilio. Porque ella es la encargada de brindarnos el servicio policial (servicio público), en la salvaguarda no solo de la vida y patrimonio de las personas, sino que coadyuvan a mantener y mejorar los niveles de convivencia pacífica, que son la base para el desarrollo personal (calidad de vida) y el integral (desarrollo del país).

Por eso consideramos relevante precisar y posicionar dentro de la organización social a las Comisarías que no son solo locales policiales o dependencias públicas, sino que lo primordial de su existencia es la función que cumplen, el servicio que prestan; el que se realiza a través del personal de sus diferentes grados, que es el elemento humano el más importante de toda organización, y contando con el apoyo de la infraestructura, equipamiento y la tecnología, hecho que nos ha motivado a elegir nuestro tema de investigación, queriendo conocer cómo influye la capacitación continua en los policías de la Comisaría de San Miguel y como esta se relaciona con la mejora del servicio policial que prestan; cuál es la correlación que existe entre ambas variables; y cómo se exterioriza esto en la práctica, en el desempeño diario de los efectivos policiales durante su jornada servicio en beneficio de la comunidad, valorando la importancia de la inversión en capacitación de los policías en este siglo del conocimiento y su influencia en la producción y productividad del servicio policial, porque esta se encuentra plenamente justificada no solo en la empresa privada, sino que también es válido en la Policía. Cuyo servicio público está dirigido a la persona humana. Esta inversión en capacitación en el caso del personal de la Comisaría tiene como valor agregado que contribuye a la mejora de la calidad de vida del destinatario final del servicio policial, el ciudadano sujeto y objeto del mismo; nuestro tema de estudio entonces tiene una triple finalidad, la preocupación por el ciudadano policía que es el elemento dinámico de la organización, la responsabilidad de la institución policial en su provisión de educación, sueldos, bonificaciones y beneficios; y el beneficiario final de la mejora del servicio público que es quien lo recibe; el ciudadano de a pie y la comunidad; y todos ellos en conjunto conforman el escenario con las condiciones necesarias para lograr el desarrollo socio-económico del país.

El Policía, es un ser humano, y como tal conforme a ley, es poseedor de derechos, pero también tiene deberes y obligaciones que cumplir en beneficio de la colectividad los cuales están claramente establecidas en su respectiva ley, que le asigna funciones, le otorga atribuciones y limita sus competencias, para alcanzar niveles de idoneidad, necesita de una capacitación permanente y continua, lo que le permitirá brindar un servicio eficiente y eficaz, con

estándares de calidad, con respeto irrestricto a los derechos y libertades fundamentales de las personas, cualquiera fuese su condición o situación.

Debemos reconocer que uno de los factores que afecta el cumplimiento de la misión es la falta de capacitación continua de sus miembros, provocado principalmente por dos razones: el manejo político errático de los últimos gobiernos y la reducción presupuestal de recursos para la capacitación. En lo que respecta al primer punto diremos que los gobiernos de turno se vienen negando sistemáticamente a valorar el trabajo policial y so pretexto de la escasez de recursos económicos no atienden las demandas de aumento, encubierta bajo la mediática falacia que si le aumentan a la Policía tienen que aumentarle a todos los trabajadores de la administración pública; estas premisas como todos sabemos son falsas, el Estado en los últimos años ha tenido mejoras significativas para financiar el presupuesto nacional, gracias a la mayor recaudación fiscal en el ámbito interno y a la mejora del precio internacional de los commodities que exportamos especialmente de los minerales, sin embargo a los Policías para no aumentarles el sueldo le han autorizado a vender sus servicios de manera individualizada a los privados, para lo cual han modificado la organización del servicio en la modalidad de 24 horas de servicios, por 24 horas de franco; y este sistema arbitrario, inconstitucional y perverso, es el principal cuello de botella por el que la capacitación ha disminuido ostensiblemente, porque no podrías en el día de servicio retirarlos de sus puestos en las calles (seguridad pública) para dedicarlos a recibir capacitación y al siguiente día darles franco para que trabajen en la empresa privada. El otro mito del aumento de sueldos se enerva por el principio de primacía de la realidad, los Policías no necesitan que se les aumente el sueldo vulnerando el derecho – principio de igualdad constitucional de los demás servidores públicos, sino que simplemente se les pague las horas extras que trabajan y exceden la jornada laboral ordinaria de 48 horas semanales como máximo, que establece el artículo 25 de la Constitución; sin embargo se les obliga a trabajar casi el doble, pero arbitrariamente esas horas extras no se les paga, vulnerando el artículo 23 de nuestra Constitución que

establece: “Nadie está obligado a prestar trabajo sin retribución o sin su libre consentimiento”.

El Decreto Legislativo N° 1148 Ley de la Policía Nacional del Perú, en su Capítulo IV Régimen de Educación; artículo 41, trata sobre la conformación del Régimen de Educación de la Policía Nacional del Perú, señalando que este se ubica en la etapa de educación superior: Universitaria y Técnica y se rige por la Ley del Régimen Educativo de la Policía, cuenta con los siguientes niveles: 1) Escuelas de formación que comprende la Escuela de Oficiales y las Escuelas Técnico Superiores de Suboficiales; 2) Capacitación y Especialización, a cargo de la Escuela de Educación continua; y 3) Perfeccionamiento profesional, que está a cargo de la Escuela de Postgrado.

La acotada ley en su disposición complementaria, transitoria, Primera establece: Declárese a la Policía Nacional del Perú en proceso de modernización, para que modifique los aspectos operativos, administrativos, técnico-normativos y procedimentales, con la finalidad de mejorar la función policial, lograr mayores niveles de eficiencia, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos con el objetivo de lograr una Policía: 1) Que esté al servicio de la comunidad, 2) Con participación ciudadana, 3) Con funciones desconcentradas, 4) Transparente en su gestión y 5) Con personal policial calificado y adecuadamente remunerado. Habiéndose otorgado al Ministerio del Interior para que un plazo de 180 días dicte las disposiciones reglamentarias que resulten necesarias y que constituya una Comisión Sectorial para garantizar la implementación; hecho que lamentablemente no se ha cumplido, quedando este proceso trunco. Segunda, La Policía Nacional articula los recursos humanos y logísticos de las Comisarías con Gobiernos Locales y Regionales, con el propósito de fortalecer la seguridad ciudadana, bajo el liderazgo operativo del Comisario de la jurisdicción.

Por su parte el Decreto Legislativo N° 1149 Ley de la Carrera y Situación del Personal de la Policía Nacional del Perú; define al servicio policial como: “El conjunto de actividades que ejecuta el personal en situación de actividad para el cumplimiento de su finalidad y misión constitucional”. En su capítulo III.-

Capacitación, Especialización y Perfeccionamiento, artículo 20 establece: “Que la Capacitación, especialización y perfeccionamiento profesional (...) se implementan a través de la escuela de Educación continua y Escuela de Posgrado de la Policía Nacional del Perú, de acuerdo a una política y planes educativos que desarrolla la Dirección Ejecutiva de Educación y Doctrina. Que el Plan estratégico de la Policía Nacional del Perú contempla los objetivos y metas de las Comisarías, y dentro de este contexto queremos investigar si existe un nexo o una relación directa o causal entre la capacitación continua y la mejora del servicio policial de la Comisaría de San Miguel. Por todo lo expuesto anteriormente y asumiendo la responsabilidad de la educación universitaria, que debe identificarse y proyectarse al servicio o en beneficio de la comunidad es que presentamos a vuestra consideración para su aprobación nuestra tesis titulada: La capacitación continua y su relación con la mejora del servicio policial de la Comisaría de San Miguel.

## **1.1 Antecedentes**

### **Antecedentes Internacionales**

En la tesis realizada por Moreno y Viniegra (1999) titulada: Capacitación y desempeño laboral ambiente laboral. La muestra estuvo conformada por 63 participantes, 38 participantes de un hospital y 25 del otro. Los datos sobre desempeño laboral se obtuvieron mediante un cuestionario de ambiente laboral aplicado al personal subordinado, conformado con indicadores de confianza, apoyo, respeto, satisfacción, superación y eficiencia, la tesis concluyó que no existió influencia de la capacitación sobre el desempeño de las jefas de piso, al igual que no existió diferencia significativa entre la antigüedad, escolaridad y turno.

A su vez Moguel (2000) en su tesis titulada la educación continua entre el personal académico de la facultad de contaduría y administración Campus I, de la Universidad Autónoma de Chiapas, concluyó; se establece que entre los actos académicos de mayor reconocimiento destacan: Diplomado, curso, conferencia, seminario, taller, congreso, simposio, jornadas, círculo de estudios, mesa redonda, panel, foro, curso-taller. Todos ellos contenidos en

categorías de capacitación y desarrollo, actualización, desarrollo personal, certificación y extensión de la cultura.

Como resultado de la investigación se encuentra que los actos académicos conferencias, curso, taller, panel y curso-taller, son los que más emplea el profesor de la facultad en sus actividades de educación continua.

De igual modo García (2000) en su tesis titulada: articulación de actores públicos y privados para eficientización de la seguridad ciudadana en el municipio de Hurlingham-Argentina, Indicó, que un punto importante a resaltar y contemplado en todos los planes y políticas descritas es la sensación de inseguridad en las poblaciones urbanas, la percepción social del delito. Las investigaciones en el ámbito de la criminología ponen de manifiesto la complejidad de la percepción que los ciudadanos tienen de la seguridad. En este sentido es claro que los ejemplos citados quieren dar respuesta no sólo a la reducción de la criminalidad sino también a su percepción social, quieren potenciar una sociedad tolerante, solidaria, participativa y corresponsable de las políticas públicas de seguridad. El objetivo es prever políticas de anticipación a los conflictos que sean capaces de gestión.

En esa misma línea Miranda (2009) en su tesis titulada retos de la reforma policial y la capacitación en el marco del Estado de derecho y democracia en México; concluyó que: la reforma no será completa sino se hace efectivo el cambio de cultura organizacional, que implica también dejar de considerar al elemento que se integra a estas corporaciones como el último eslabón de la ciudadanía, la dignificación de la Policía debe comenzar por mejorar las condiciones de trabajo y de capacitación, en todos los rubros. No es posible pensar en convocar a los mejores elementos de la sociedad a integrarse a la policía si la corporación ofrece las más bajas condiciones para su desarrollo, es preferible invertir los recursos disponibles para contar con cien policías bien capacitados, entrenados y remunerados, que cien mil elementos, con sueldos bajos, entrenamiento insuficiente y sin ningún tipo de identificación ni sentido de pertenencia a la institución.

A su vez Cuesta (2013) en su propuesta de mejoramiento curricular para la capacitación operativa del personal de la Policía Nacional de los cursos de formación del grupo de intervención y rescate-GIR". Cuya tesis concluyó, que los miembros de la Policía Nacional de Ecuador en sus diferentes grados, no conocen a plenitud las normas y los aspectos legales que norman los procedimientos policiales, que se utilizan en las tareas operativas, especialmente los límites del respeto de los derechos fundamentales de los ciudadanos; del mismo modo la mayoría del personal policial desconoce la totalidad de los riesgos y los peligros característicos más comunes en el desarrollo de los procedimientos policiales, información que resulta relevante pues nos ha de permitir evitar muertes trágicas de los miembros policiales.

De igual modo Ramírez (2014) en la tesis titulada: Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la universidad Linda Vista de la unión mexicana de Chiapas, concluyó, que la edad del empleado y la antigüedad en el puesto no tuvieron una influencia significativa en el desempeño laboral, la capacitación laboral si resultó predictora del desempeño laboral; su influencia fue lineal, positiva y significativa. Esto significa que a mayor nivel de capacitación, mayor puede ser el nivel de desempeño laboral.

De igual modo Salomón (2004) en su tesis titulada: el desempeño policial y la satisfacción de la ciudadanía, la tesis concluyó que la ciudadanía no se encuentra satisfecha con el desempeño de la institución que está llamada a garantizar su seguridad. Siente que existen problemas de gravedad diversa que no están recibiendo la atención de las máximas autoridades de la Secretaría de Seguridad, del Gobierno y del Congreso Nacional y cree que ya es hora de introducir los cambios necesarios para mejorar el desempeño y la credibilidad, para facilitar la recapitulación, las recomendaciones puntuales y las entidades que pudieran desempeñar un papel transformador, elaboramos el siguiente listado que muestra el deterioro de la imagen policial ante la ciudadanía señalando sus causas, recomendaciones y responsables: Causa: Ineficiencia Policial. Recomendaciones: Revisión de currícula de programas de educación y capacitación policiales · Elaboración de perfil de policías por estrato de delitos · Mejor entrenamiento en protección de la escena del crimen ·

Introducir en los planes de estudio el papel de cada operador de justicia en el proceso, incorporando a fiscales y jueces a las cátedras. Crear o mejorar las instancias de supervisión del trabajo policial desde la Secretaría de Seguridad. Mayor tecnificación en el registro de la información policial. Responsables: Secretario de seguridad · Dirección de Educación Policial · Consejo de Educación Policial · CONASIN · Comisión Interinstitucional de Justicia · Organizaciones de Sociedad civil que trabajen asuntos del sistema de justicia. Causa: Actitud prepotente y hostil de algunos policías. Recomendación: Introducir en los planes de educación y capacitación la idea del policía como servidor público · Asegurar el conocimiento policial de la Ley Orgánica de la Policía y de los reglamentos vigentes. · Garantizar la recepción de denuncias y el proceso de investigación y sanción a todos los ciudadanos que se sientan afectados por el comportamiento policial. Responsables: Secretario de Seguridad · Dirección de Educación Policial · CONASIN · Unidad de Asuntos Internos de la Policía.

### **Antecedentes Nacionales**

A su vez Castillo (2004) en la tesis sobre reingeniería y gestión municipal; concluyó: Que algunos establecimientos del sector privado han aplicado la reingeniería como instrumento de gestión eficiente y eficaz. La hipótesis se corrobora con los casos de Chrysler y Ford donde los resultados exitosos de la reingeniería constituyen la recuperación y liderazgo empresarial obtenido.

De igual modo Coloma (2014) en su estudio de investigación titulado: Diseño, Evaluación y Seguimiento de las Diplomaturas de la Facultad de Educación de la Pontificia Universidad Católica del Perú, la tesis concluyó en establecer el flujo de los procesos administrativos que ayuda a conocer y seguir los pasos adecuados para acelerar los procesos académico- administrativos, a nivel de personal docente que participa en los diplomados se brindan pautas y asesoría para la elaboración de material auto instructivo por parte de cada profesor especialista participante en las diplomaturas con miras a la edición y venta de materiales.

De igual manera Garay (2015) en su tesis titulada: Problemas de implementación de la política educativa que afectan la capacitación y especialización en la escuela de investigación criminal de la Policía Nacional del Perú, la tesis concluyó, que el plan curricular formulado no toma en cuenta los conocimientos, destrezas, habilidades, competencias, así como principios y valores que se requieren para la función policial en el área de la investigación criminal, de conformidad con los objetivos y políticas establecidas en el Plan Educativo Anual del Régimen Educativo de la Policía Nacional del Perú, en cada uno de los programas o niveles que existan, no existe en el manual de educación el control y supervisión del desarrollo del plan curricular y el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos; constatándose que pocos participantes asisten a las escuelas de capacitación y especialización; sin embargo se reciben todos los que fueron inscritos, el sistema de capacitación y especialización en investigación criminal no está orientado a desarrollar y fortalecer las capacidades cognitivas, habilidades y destrezas de los policías; sino a ofrecer un puntaje que le ha de permitir tener mayores posibilidades de ascender al grado inmediato superior; perdiendo su esencia de educación integral y permanente, la capacitación policial en investigación criminal debe realizarse con personal policial especializado en la materia que asuman el compromiso de la enseñanza; mientras que la inspectoría general debe asumir su rol de control y supervisión.

De igual modo Cárdenas (2010) en la tesis titulada evaluación experimental de una metodología de capacitación en trabajo en equipo en el ámbito organizacional, se utilizó un cuestionario elaborado por la investigadora, la tesis concluyó; que es oportuno considerar que este tipo de talleres se lleven a cabo con una recopilación previa de información cualitativa que sirva de insumo para un diseño del taller más contextualizado al ámbito laboral y características de los participantes.

A su vez Montes (2012) La presente investigación estuvo orientada a comprobar si los diferentes sistemas de enseñanza, tanto presencial como no presencial (Virtual, Video Conferencia y Audio Conferencia) determinaban diferencias significativas en cuanto al desempeño laboral en un grupo de

empleados dedicados a la atención al cliente en la empresa telefónica. Con este propósito se planteó un estudio de tipo “descriptivo comparativo”, de corte transversal y con un diseño estadístico de “comparación de promedios”. La muestra estuvo conformada por 200 personas (20% de la población total) la tesis concluyó comprobando que los cuatro sistemas de enseñanza obtienen resultados altamente diferenciados, el sistema presencial fue el más eficaz entre todos los sistemas investigados, pero también el más costoso.

## **1.2. Fundamentación científica**

Esta investigación busca determinar si el nivel de capacitación continua influye en la mejora del servicio policial que brinda el personal de la Comisaría de San Miguel a sus pobladores. En este capítulo se presentan los puntos de vista de varios autores sobre las variables de estudio; especialmente desarrollaremos sobre ambas variables sus conceptos, importancia, beneficios, métodos de evaluación, indicadores y dimensiones.

### **Educación Continua:**

La educación continua no es una novedad. Sócrates y Platón consideraban la educación como un proceso de toda la vida; Osler reconoció su importancia en la práctica médica (1900). El tema de la Segunda Conferencia Mundial de Educación Médica (1961) fue "Medicina, un estudio de toda la vida".

Para Castrejón y Ángeles (1974). La educación continua es un marco globalizador constituido por el aprendizaje formal e informal, en el cual subyacen dos ideas básicas: el desarrollo individual y el progreso social. La educación continua es un proceso que busca la conservación de un desarrollo personal, social y profesional en el transcurso de la vida de los individuos

Para Jackson y Schuler (1990) citados en Muchinsky y Elizalde (2002) las organizaciones no capacitan y desarrollan a sus empleados sólo por puro placer de hacerlo; sino más bien porque estos representan una ventaja competitiva que aumenta el rendimiento organizacional si se gestiona con inteligencia. La

estrategia de capacitación de una organización es su forma de competir en el mercado, por cuanto está demostrado que existe un vínculo entre el tipo de estrategia competitiva que utiliza una organización y sus prácticas de capacitación o desarrollo.

Según lo manifestado por Münch (1996), se espera que la formación profesional continua cumpla las siguientes funciones: - La función de adaptación - La función de innovación - La función de promoción - La función de recuperación - La función curativa - La función preventiva; Como bien lo señala Imbernón, la educación formal está en crisis, por no responder a los cambios acelerados y a la necesidad urgente del hombre de renovarse y enriquecer sus conocimientos para tener una nueva concepción del hombre, sociedad y educación. Lo cual obliga a plantear el concepto de Educación Permanente, entendida como una educación libre y continua.

A su vez Acevedo Ibáñez y López (1996) exponen que la capacitación se considera un proceso a corto plazo en el que se utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado, que comprende un conjunto de acciones educativas y administrativas orientadas al cambio y mejoramiento de conocimiento, habilidades y actitudes del personal, a fin de propiciar mejores niveles de desempeño compatibles con las exigencias del puesto que desempeña.

Los autores Parisi y Chibbaro (1998) señalan que la capacitación es una estrategia educativa que sirve para promover cambios de conducta (conocimientos, habilidades y actitudes) en el corto plazo, tanto en los que no tuvieron oportunidades educativas como en aquellas que habiéndolas tenido, requieren innovaciones conductuales ante las exigencias de los cambios del entorno en el que se desempeñan. Hacen énfasis en que la capacitación hace referencia a procesos de enseñanza-aprendizaje; que dichos procesos deben responder siempre a

necesidades debidamente identificadas; que deben realizarse en forma eficiente y adecuada a las características de los sujetos participantes; que guarden diferencias significativas con los procesos de educación formal y finalmente, que deben asegurar verdaderos resultados, verificables en realidades de los desempeños ocupacionales.

Cabe mencionar que Robbins (1998), plantea que establecer objetivos de capacitación concretos y medibles es la base que debe resultar de la determinación de las necesidades de capacitación:

- a. Preparar al personal para la ejecución inmediata de las diversas tareas del cargo.
- b. Proporcionar oportunidades para el desarrollo personal continuo, no solo en su cargo actual, sino también en otras funciones en las cuales puede ser considerada la persona.
- c. Cambiar la actitud de las personas, bien sea para crear un clima más satisfactorio entre los empleados, aumentar su motivación o hacerlos más receptivos a las técnicas de supervisión y gerencia.
- d. Proporcionar a la empresa recursos humanos altamente calificados en términos de conocimiento, habilidades y actitudes para un mejor desempeño de su trabajo.
- e. Desarrollar el sentido de responsabilidad hacia la empresa a través de una mayor competitividad y conocimientos apropiados.
- f. Mantener a los ejecutivos y empleados permanentemente actualizados frente a los cambios científicos y tecnológicos que se generen proporcionándoles información sobre la aplicación de nueva tecnología.
- g. Lograr cambios en su comportamiento con el propósito de mejorar las relaciones interpersonales entre todos los miembros de la empresa.

Por su parte Losada (1999) manifiesta que la importancia de la capacitación es el aprendizaje que deja en los empleados, ya que en la medida que estos desarrollen las competencias necesarias,

la organización estará más preparada para alcanzar sus objetivos y para responder a los retos que se le presenten.

Según Lusthaus et al. (2001) la capacitación cumple una importante función en asegurar un buen desempeño a largo plazo. Los mismos autores comentan que desafortunadamente, la capacitación puede no ser la inversión más adecuada para mejorar la productividad del empleado y por lo tanto, el desempeño de la organización. Comentan que el desarrollar los recursos humanos en una organización significa mejorar el desempeño del empleado mediante el aumento o el mejoramiento de sus aptitudes, conocimientos y actitudes. Esto permite que la organización elimine o impida deficiencias en el desempeño. La capacitación hace que los empleados sean más flexibles y adaptables y aumenta el compromiso del personal con la organización. Y cumple una importante función en asegurar un buen desempeño a largo plazo.

De igual modo Chiavenato (2002) indicó que la capacitación es un proceso educativo aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos. En tal sentido, la capacitación implica la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente y desarrollo de habilidades, en función de objetivos definidos.

Para Amaya (2003) un plan de capacitación es la traducción de las expectativas y necesidades de una organización para y en determinado periodo de tiempo, este corresponde a las expectativas que se quieren satisfacer, efectivamente, en un determinado plazo, por lo cual está vinculado al recurso humano, al recurso físico o material disponible, y a las disponibilidades de la empresa.

Según González (2007) el plan de capacitación “es aquel que se elabora incluyendo los temas en los que los empleados necesitan instrucción para mejorar su desempeño”.

Para Salazar (2006) en el diccionario bio-bibliográfico de la educación de adultos en México (siglo XX) tomo I, citado por Arroyo, Francisco quien afirma que “la actualización, capacitación, educación para adultos, educación extraescolar, enseñanza mutua, son modalidades de la educación continua”, la que constituye una respuesta a la crisis de la sociedad contemporánea que tiene como reto el ámbito de las destrezas, la educación permanente, aprender a aprender y auto aprendizaje, en términos actuales diremos que se busca el reciclaje de los profesionales.

Según Reza (2006) afirma que la capacitación, permite evitar la obsolescencia de los conocimientos del personal, que ocurre generalmente entre los empleados más antiguos cuando no han sido reentrenados.

Los principales medios utilizados para la determinación de necesidades de capacitación son:

a. Evaluación de desempeño

Mediante la evaluación de desempeño es posible descubrir no sólo a los empleados que vienen efectuando sus tareas por debajo de un nivel satisfactorio, sino también averiguar qué sectores de la empresa reclaman una atención inmediata de los responsables del entrenamiento.

b. Observación

Verificar donde haya evidencia de trabajo ineficiente, como excesivo daño de equipo, atraso con relación al cronograma, pérdida excesiva de materia prima, número acentuado de problemas disciplinarios, alto índice de ausentismo, etc.

c. Cuestionarios

Investigaciones mediante cuestionarios y listas de verificación (checklist) que pongan en evidencia las necesidades de entrenamiento.

d. Entrevistas con supervisores y gerentes

Contactos directos con supervisores y gerentes, con respecto a posibles problemas solucionables mediante entrenamiento, por lo general se descubren en las entrevistas con los responsables de diversos sectores.

A su vez Gitman et al. (2007) revelaron que las compañías que brindan oportunidades para que sus empleados se instruyan y capaciten se benefician al contar con una plantilla de trabajadores más motivados y mejor preparados. Los empleados que reciben capacitación adecuada para usar nuevas tecnologías son más productivos y se oponen menos a los cambios en su trabajo.

Por su parte González (2007) manifiesta que el plan de capacitación es aquel que se elabora incluyendo los temas en los que los empleados necesitan instrucción para mejorar su desempeño y afirma que las etapas del proceso de capacitación son las siguientes:

a) Análisis de las necesidades

Identificar habilidades, conocimientos y actitudes específicas para el desempeño del trabajo con la finalidad de mejorar el rendimiento y la productividad.

Evaluar a los participantes para asegurar que el programa se ajuste a sus niveles específicos de educación, experiencia y competencias así como a sus actitudes y motivaciones personales.

Establecer los objetivos de un programa formal de capacitación.

b) Diseño de la instrucción

Reunir objetivos, métodos, recursos, descripción y secuencia del contenido, ejemplos ejercicios y actividades de la instrucción.

Organizarlos en un programa.

Asegurarse de que todos los materiales como guías del instructor y cuadernos del trabajo de los participantes se complementen entre sí, estén escritos con claridad y se combinen en una capacitación unificada que se oriente directamente a los objetivos de aprendizajes que se establecieron.

Elaborar un programa formal de capacitación.

c) Validación

Presentar y validar previamente la capacitación.

Basar las revisiones finales en resultados piloto para garantizar la eficacia del programa.

d) Aplicación

Cuando sea aplicable, impulsar el éxito con un taller para capacitar al instructor que se centre en el conocimiento y las habilidades para la presentación, además del contenido mismo de la capacitación.

e) Evaluación y seguimiento

Evaluar el éxito del programa de acuerdo con:

Reacción, documentar las reacciones inmediatas de los aprendices ante la capacitación.

Aprendizaje, usar los recursos tanto para la retroalimentación como las pruebas previas y posteriores para medir lo que se aprendió en el proceso.

Comportamiento, una vez terminada la capacitación anotar las reacciones que tienen los supervisores ante el desempeño de las personas que se entrenan.

Resultados, determinar el grado de mejoría en el desempeño laboral.

Según Rodríguez (2008) radica en que ésta:

Ayuda a la organización: Conduce a una mayor rentabilidad y fomenta actitudes hacia el logro de los objetivos organizacionales.

Ayuda al individuo: Da lugar a que el trabajador interiorice y ponga en práctica las variables de motivación, realización, crecimiento y progreso.

Ayuda a las relaciones humanas en el grupo de trabajo: Fomenta la cohesión en los grupos de trabajo mediante la mejora de las comunicaciones entre grupos e individuos.

La capacitación y desarrollo del recurso humano, se relacionan dentro de una estrategia empresarial importante que debe acompañar a los demás esfuerzos de cambio de las organizaciones. A través de ellas los trabajadores aprenden cosas nuevas, crecen individualmente, establecen relaciones con otros individuos, coordinan el trabajo a realizar, se ponen de acuerdo para introducir

mejoras, etc.; es decir generan mutuos beneficios al trabajador y a la empresa, permitiendo a los trabajadores satisfacer sus propias necesidades y por otra parte ayudan a las organizaciones alcanzar sus metas.

El autor Dessler (2009) hace énfasis en el análisis del desempeño porque evalúa el desempeño de los empleados actuales, con objeto de determinar si la capacitación reduciría los problemas del desempeño, como materiales de desecho excesivos o producción baja.

Para Blake (2000) señala que el término tipos de capacitación se utiliza con frecuencia de manera causal para referirse a la generalidad de los esfuerzos iniciados por una organización para impulsar el aprendizaje de sus miembros. Se orienta hacia cuestiones de desempeño de corto plazo.

La capacitación es un proceso que permite establecer las insuficiencias del personal en cuanto a los conocimientos, las habilidades y las actitudes que debe dominar para el correcto desempeño de sus responsabilidades y se consideran las siguientes capacitaciones:

a) Capacitación Inductiva

La capacitación inductiva se orienta a facilitar la integración del nuevo colaborador, en general como a su ambiente de trabajo, en particular. Normalmente se desarrolla como parte del proceso de Selección de Personal, pero puede también realizarse previo a esta. En tal caso, se organizan programas de capacitación para postulantes y se selecciona a los que muestran mejor aprovechamiento y mejores condiciones técnicas y de adaptación.

b) Capacitación Preventiva

La capacitación preventiva es aquella orientada a prever los cambios que se producen en el personal, toda vez que su desempeño puede variar con los años, sus destrezas pueden deteriorarse y la tecnología hace obsoletos sus conocimientos. Esta tiene por objeto la preparación del personal para enfrentar con éxito la adopción de nuevas metodologías de trabajo, nueva tecnología o la utilización de nuevos equipos, llevándose a cabo en estrecha relación al proceso de desarrollo empresarial.

### c) Capacitación Correctiva

La capacitación correctiva está orientada a solucionar "problemas de desempeño". En tal sentido, su fuente original de información es la evaluación de desempeño realizada normalmente en la empresa, pero también los estudios de diagnóstico de necesidades dirigidos a identificarlos y determinar cuáles son factibles de solución a través de acciones de capacitación.

Según Siliceo (2008) Para que la organización logre hacer de la capacitación un proceso de múltiples beneficios, se precisa que el grupo de líderes directivos participen en los eventos de desarrollo. Es decir que no solo los operativos o mandos medios deben asistir a la capacitación, también los directivos y no solo como un apoyo o para darle la importancia a estos programas sino también para aprender de ellos al igual que existen capacitaciones para sus tareas específicas es importante que estén enterados de lo que sus trabajadores están aprendiendo.

Para Servitje (2006) la productividad es lo que le da a las empresas la oportunidad de seguir en este mundo tan competitivo y demandante la capacitación es un arma necesaria para lograrlo y sacar el mayor provecho a todas las habilidades de los trabajadores. Entre los factores que más contribuyen a la productividad se cuentan la investigación y el desarrollo tecnológico, la mejor organización de los procesos productivos y el desarrollo de las habilidades físicas y mentales de la fuerza de trabajo por medio de la capacitación y el adiestramiento.

Con respecto a Werther (2007) comenta que las actividades de administración del capital humano contribuyen al mejoramiento de la productividad mediante la identificación de formas óptimas de alcanzar los objetivos de la organización, y de manera indirecta mediante el perfeccionamiento de la calidad de vida laboral de los empleados. Según Werther son varias las formas en que se puede aumentar la productividad:

a. Ser más prácticos, invertir en el conocimiento y en herramientas para hacer el trabajo más fácil, con menor esfuerzo o para producir más.

b. Modificando la técnica de trabajo para hacerlo eficiente propiciando la formación, el desarrollo y la cultura de todo trabajador, para que a partir de la productividad pueda hacer más y mejor en su desempeño laboral.

Así mismo Servitje (2008), nos dice que la productividad puede definirse como la habilidad para producir más y mejores satisfactores con iguales o menores recursos, o dicho de otra manera, la de obtener más producción de cada unidad de capital y trabajo que se aporta al sistema económico.

El Informe Defensorial N° 14 del 04-05-2009 de la Defensoría del Pueblo Perú. En su acápite I.4. Áreas Esenciales para el Fortalecimiento de la Policía Nacional. Ahora bien, para que la Policía Nacional pueda desarrollar una óptima función y brindar un servicio policial de calidad, consideramos que es necesario una atención urgente a ciertas áreas esenciales, a saber: el fortalecimiento de las Comisarías como unidades básicas, la necesaria regulación de una carrera profesional del personal policial, la lucha contra la corrupción policial, el establecimiento de una política disciplinaria y el cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

El Plan Nacional de Seguridad Ciudadana (2013-2018), la confianza en las instituciones públicas y privadas refleja la percepción del trabajo que estas vienen realizando, es decir, la credibilidad que se les tiene a estas instituciones, es un referente básico de la gobernabilidad. No obstante ello, el común de la ciudadanía peruana mantiene una débil percepción de confianza en su labor, siendo una situación preocupante que la Policía Nacional del Perú, la Fiscalía de la Nación y el Poder Judicial sean las que menos incitan confianza entre los ciudadanos.

Porque constituye un servicio básico y fundamental que el Estado brinda a la sociedad a través de una institución constitucional. El servicio policial es importante porque conforme a la Ley de la Policía Nacional, sus integrantes representan la autoridad, el cumplimiento de la ley, el orden y la seguridad en

toda la República, participan en el desarrollo económico y social del país, sirve para garantizar el libre ejercicio de derechos y libertades, así como cautelar la paz, el orden y el normal desenvolvimiento de las actividades de la población y sus autoridades, para lo cual los Policías cuentan conforme a la Constitución y a la ley con competencias, funciones, atribuciones, derechos y obligaciones; constituyendo un bastión para la vigencia y defensa del sistema democrático de gobierno. Y finalmente porque la seguridad es uno de los derechos fundamentales del ciudadano y su conservación y mantenimiento es requisito esencial para el desarrollo del país.

Para Stoner (1994) el desempeño laboral “es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”.

Según Chiavenato (2009) el proceso de capacitación pasa por cuatro etapas; Primera: El diagnóstico que consiste en realizar un inventario de las necesidades o las carencias de capacitación que deben ser atendidas o satisfechas; estas necesidades pueden ser pasadas, presentes o futuras. El diagnóstico de la situación comprende: Los objetivos de la organización, las competencias necesarias, los problemas de producción y los resultados de la evaluación del desempeño. Segunda: El diseño de la capacitación que consiste en preparar el proyecto o programa de capacitación para atender las necesidades diagnosticadas; el que a su vez comprende: Programación de la capacitación precisando ¿a quién capacitar, cómo capacitar, en qué capacitar, dónde capacitar, cuándo capacitar?. Tercera: La implantación de la capacitación, que consiste en ejecutar y dirigir el programa, lo que involucra las siguientes tareas: Conducción y aplicación del programa de capacitación por medio del gerente de línea, asesoría de recursos humanos, por ambos o por terceros. Cuarta: La evaluación, que consiste en revisar los resultados obtenidos con la capacitación; para realizar la evaluación de los resultados o la evaluación de control se debe efectuar el monitoreo del proceso, la evaluación y medición de los resultados, la comparación de la situación actual con la anterior y finalmente el análisis de costo - beneficio.

### **1.3 Justificación**

La presente investigación se realizó con la finalidad de descubrir y evaluar la influencia y los efectos positivos que tiene la capacitación continua en la mejora del servicio policial que brinda la Comisaría de San Miguel a la comunidad de su Distrito; como órgano de la Policía Nacional encargado de cumplir su finalidad fundamental en los límites distritales en los que ejerce su competencia. Lo que contribuye a darle calidad al servicio público que prestan a la población. La pretensión de nuestra investigación es iniciar y promover estas actividades, como una manera de contribuir a lograr mejorar la calidad de vida de la población, a través de la prestación de servicios públicos eficientes, los cuales requieren de un diagnóstico previo, el diseño de un proyecto o programa, su aplicación y finalmente su evaluación; y dentro de este marco establecer cómo la capacitación continua y otros tipos complementarios, se relacionan con la mejora del servicio policial que presta el personal de la Comisaría de San Miguel, mejorando sus actitudes, conductas y optimizando los recursos asignados; en su búsqueda constante por alcanzar la excelencia. Que la Ley de la Policía Nacional, Decreto Legislativo N° 1148, en su artículo 13, establece los derechos del personal policial; y en su numeral 3) "Formación, capacitación, especialización y perfeccionamiento, conforme a la normatividad vigente".

De allí la pertinencia de nuestra investigación sobre la influencia de la capacitación y su relación con la mejora del servicio policial de la Comisaría de San Miguel, puede convertirse en la punta del iceberg, para que el Comando de la Policía Nacional, teniendo en consideración los resultados positivos de la misma, puedan adoptarlo como piloto y replicarlo en otras Comisarías de Lima primero y a nivel regional o nacional después, lo que beneficiará a la población en su conjunto, al tener acceso a mejores servicios policiales, tanto preventivos, proactivos, así como los de capturas e investigación para esclarecer los hechos delictivos y poner a disposición de las autoridades judiciales a los responsables de la comisión de los mismos, a fin de que se les imponga las condenas de acuerdo a ley, luego de seguirse un debido proceso, con plenas garantías para las partes; brindando un trato cortés y amable; así

como a percibir el cambio de actitud de los Policías hacia los ciudadanos, teniendo en consideración que la relación en la prestación de este servicio público es la de mandante (ciudadano) y la del mandado (Policía).

El valor teórico de la investigación radica en que se podrá incrementar el conocimiento teórico-doctrinario sobre este aspecto del quehacer policial, que varía en cada país, región, provincia o distrito; y nos permitirá conocer la relación que existe entre las variables capacitación continua y mejora del servicio policial; tomando como población muestra para objeto de la investigación la Comisaría de San Miguel año 2015.

La utilidad metodológica del presente estudio reside en que se diseñará un nuevo Plan de Capacitación continua aplicable a los Policías de la Comisaría de San Miguel, que contribuirá a la mejora del servicio policial que brindan a la comunidad de su Distrito.

#### **1.4. Problema**

Por capacitación entendemos aquellas actividades educativas realizadas en una organización, que responden a sus necesidades diagnosticadas, que tienen por objeto mejorar las actitudes, conocimiento, habilidades, destrezas y conductas de sus integrantes, que en conjunto le van a dar mayor aptitud para el desempeño laboral y al mismo tiempo lo fortalece porque implica su desarrollo personal y profesional o técnico en el cargo.

Las empresas, entidades u organizaciones, encargadas de prestar servicios públicos constituyen un fenómeno social complejo en cada especialidad, guardando consigo políticas, costumbres, normas, que las hacen destacarse de otras dedicadas al mismo objeto o de la misma naturaleza. Lo que las obliga a orientar esfuerzos y recursos a mejorar los niveles de exigencia y preparación profesional de sus trabajadores, para brindar un servicio eficiente y eficaz, maximizando el empleo de los recursos, el uso de tecnología y en el caso de las Comisarías mejorando los niveles de comunicación, coordinación, cooperación, en la prestación de los servicios en los plazos y formas establecidos por la ley, para mantener la paz, que se funda en la justicia. Tratando a todos por igual.

El servicio que prestan los Policías de la Comisaría de San Miguel, es suigéneris, y exclusivo, en favor del ciudadano, se distingue de muchos otros no solo por su finalidad, sino porque al formar parte de una célula básica de la organización policial se caracteriza con respecto a su tamaño, organización y flexibilidad para adaptarse a los cambios, lo cual les permite hacer frente a una serie de factores políticos, económicos, sociales y culturales, que se imponen hoy en día debido al proceso globalizador que vive la sociedad universal, y que obliga a sus efectivos a cumplir con las exigencias de los consumidores, la población del Distrito y las personas que transiten o visiten su ámbito territorial. Por eso es que nuestro estudio de la Comisaría de San Miguel, abarca la evaluación de su funcionamiento a fin de determinar si realmente están cumpliendo con la razón de su creación, su finalidad, objetivos y metas, las que hoy son evaluadas principalmente a través de los parámetros siguientes: Percepción, victimización, corrupción y confianza en las instituciones, que se miden a través de encuestas o estadísticas, realizadas por empresas civiles especializadas, y que realizan su trabajo por encargo de los medios de comunicación, organizaciones socio-políticas, ONGs o el mismo Estado, cuyos resultados son evaluados con diferentes técnicas que permiten su adecuada lectura e interpretación, los que tienen la más amplia difusión y que se hacen de conocimiento de la población principalmente a través de los diferentes medios de comunicación, por lo que tienen un gran impacto en la aceptación o rechazo y porque no decir en la legitimidad del servicio policial; lo que obliga a la formulación y actualización constante de los diagnósticos, los FODA, la reformulación de políticas, objetivos, metas, estrategias y tácticas a fin de encontrar la causa del problema; y rápidamente buscar la solución, la cual involucra también una adecuada y óptima gestión administrativa, que es una herramienta de desarrollo empresarial, que permite evaluar el grado de eficiencia (Gerencia) y eficacia (Empleados).

Por todo lo expuesto anteriormente, se requiere hallar en la investigación a realizarse en la Comisaría de San Miguel año 2015; si la capacitación

continúa se relaciona con la mejora del servicio policial que presta la Comisaría de San Miguel.

Y bajo estas consideraciones teóricas y prácticas, se formula el siguiente problema general.

#### **1.4.1. Problema General**

¿De qué manera la Capacitación Continua se relaciona con la Mejora del Servicio Policial de la Comisaría de San Miguel, año 2015?

#### **1.4.2. Problemas Específicos**

##### **Problema específico 1**

¿Cómo la Capacitación Inductiva se relaciona con la mejora del servicio policial de la Comisaría de San Miguel, año 2015?

##### **Problema específico 2**

¿De qué manera la Capacitación Preventiva se relaciona con la mejora del servicio policial de la Comisaría de San Miguel, año 2015?

##### **Problema específico 3**

¿Cómo la Capacitación Constante se relaciona con la mejora del servicio policial de la Comisaría de San Miguel, año 2015?

#### **1.5. Hipótesis**

##### **1.5.1. Hipótesis general**

Existe relación directa entre la capacitación continua y la mejora del servicio policial de la Comisaría de San Miguel, año 2015.

##### **1.5.2. Hipótesis Específicas**

Hipótesis específica 1

Existe una relación significativa entre la Capacitación Inductiva y la mejora del servicio policial de la Comisaria de San Miguel, año 2015.

Hipótesis específica 2

Existe una relación significativa entre la Capacitación Preventiva y la mejora del servicio policial de la Comisaria de San Miguel, año 2015.

Hipótesis específica 3

Existe una relación significativa entre la Capacitación Constante y la mejora del servicio policial de la Comisaría de San Miguel, año 2015.

## **1.6. Objetivos**

### **1.6.1. Objetivo General**

Determinar la relación de la Capacitación continua en la mejora del servicio policial de la Comisaría de San Miguel, año 2015.

### **1.6.2. Objetivos Específicos**

Objetivo específico 1

Determinar la relación de la Capacitación Inductiva en la mejora del servicio policial de la Comisaría de San Miguel, año 2105.

Objetivo específico 2

Determinar la relación de la Capacitación Preventiva en la mejora del servicio policial de la Comisaría de San Miguel, año 2015.

Objetivo específico 3

Determinarla relación de la Capacitación Constante en la mejora del servicio policial de la Comisaría de San Miguel, año 2015.

---

## **II: Marco metodológico**

## 2.1. Identificación de variables

En la presente investigación se identifica la Variable 1 Capacitación continua y la Variable 2 Mejora del servicio policial.

## 2.2. Operacionalización de variables

### 2.2.1 Operacionalización de la variable 1: Capacitación continua

#### Definición conceptual de la variable 1

Es una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización (Comisaría) y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del trabajador (policía).

#### 2.2.2. Definición operacional de la variable 1

La definición operacional de la capacitación continua se define operativamente a través de sus dimensiones capacitación Inductiva, capacitación preventiva y capacitación Constante.

Tabla 1

*Dimensiones, indicadores y preguntas relacionadas de la variable 1*

Variable 1	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Capacitación continua	Capacitación inductiva	Evaluación del personal	P1, P2	Ordinal
	Capacitación preventiva	Eficacia	P3, P4	
	Capacitación constante	Eficiencia	P5, P6	

### 2.2.3. Operacionalización de la variable 2: Mejora del servicio policial

#### Definición conceptual de la variable 2

El servicio policial, es la exteriorización de la función policial, que se enmarca dentro del ejercicio del poder de policía del Estado, que la Policía Nacional cumple en su condición de fuerza pública, para velar por la protección, seguridad y libre ejercicio de los derechos fundamentales de las personas, el normal desarrollo de las actividades de la población y prestar apoyo a las demás instituciones del Estado, en el ámbito de su competencia y

funciones: Su mejora está directamente relacionada con la capacitación continua orientada a lograr el cambio actitudinal del policía en el trato y atención al ciudadano y en su rol de promotor social y conciliador para garantizar la normal convivencia de todos los miembros de la comunidad, en un clima de paz, libertad, justicia, tolerancia y respeto irrestricto de los derechos humanos.

### **Definición operacional de la variable 2**

La definición operacional de la mejora del servicio policial se define operativamente según sus dimensiones Prevención de delitos y faltas, Investigación de delitos y faltas y Honestidad.

**Tabla 2**

#### ***Dimensiones, indicadores y preguntas relacionadas de la variable 2***

<b>Variable 2</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>
Mejora del servicio policial	Prevención de delitos y faltas	de Percepción	P7, P8	Ordinal
	Investigación de delitos y faltas	de Victimización	P9, P10	
	Honestidad	Corrupción	P11, P12	

### **2.3. Metodología**

La presente investigación se halla enmarcada dentro del paradigma del positivismo, que hace uso del enfoque cuantitativo por lo que le corresponde la estadística paramétrica, según Kerlinger y Lee (2002) parte del supuesto que “en potencia todos los datos son cuantificables”.

Las características distintivas de la investigación cuantitativa son las siguientes:

- a. Prioriza los análisis de causa-efecto y de correlación estadística.
- b. Utiliza técnicas estadísticas para definición de muestras, análisis de datos y generalización de resultados.
- c. Utiliza instrumentos muy estructurados y estandarizados, como encuestas, escalas, test, etc.

- d. Otorga una importancia central a los criterios de validez y confiabilidad en relación con los instrumentos que utiliza.
- e. Utiliza diseños de investigación predefinidos en detalle y rígidos en el proceso, como los experimentales y ex post facto.
- f. Sitúa su interés principal en la explicación, la predicción y el control de la realidad.
- g. Tiende a reducir sus ámbitos de estudio a fenómenos observables y susceptibles de medición.
- h. Busca la formulación de generalizaciones libres de tiempo y contexto.
- i. Enfatiza la observación de resultados.

Cabe mencionar que Hernández et al. (2014) indica que el enfoque cuantitativo se fundamenta en el método hipotético-deductivo, es decir establece teorías y preguntas iniciales de investigación, de las cuales se derivan hipótesis. Estas se someten a prueba utilizando diseños de investigación apropiados. Mide las variables en un contexto determinado, analiza las mediciones, y establece conclusiones.

De acuerdo con Newbold et al. (2008) para convertir los datos en un conocimiento que lleve a tomar mejores decisiones se debe utilizar tanto la estadística descriptiva como la inferencial.

Según Bisquerra (2004) en términos generales podemos afirmar que desde el enfoque cuantitativo, el diseño de la investigación juega un papel decisivo para validar o rechazar las hipótesis formuladas en un contexto en particular: nos indica el grupo o los grupos de sujetos de la investigación (la muestra), la asignación de los sujetos a estos grupos, el control que el investigador ejerce sobre las variables implicadas y el análisis estadístico a realizar. La calidad de una investigación cuantitativa está relacionada con el grado en que se aplique el diseño tal y como está preestablecido. Por otra parte, este estudio tiene un diseño de investigación transversal en el cual la recolección de datos se hará en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

Es como tomar una fotografía de algo que sucede según Hernández et al. (2010).

Cabe manifestar que Sánchez (2011) indica que el nivel de investigación a utilizar es descriptivo, correlacional, explicativo, el objetivo perseguido en nuestra investigación viene a ser “Determinar cómo la Capacitación continua se relaciona con la mejora del servicio policial de la Comisaría de San Miguel”, tiene el objetivo de describir mediante Indicadores, hacer la suma de indicadores para crear las dimensiones, y la suma de dimensiones para obtener las variables. Se procede a la relación de las variables mediante la correlación, para finalmente, empleando Regresión y Tablas Beta, explicar las relaciones causa- efecto existentes entre las variables y es explicativa porque va más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables según indicó Hernández et al. (2010).

#### **2.4. Tipo de estudio**

Según (Carrasco, 2006, p. 43) la investigación de tipo básica, es la que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituyen las teorías científicas, las mismas que las analiza para perfeccionar sus contenidos.

La investigación es de tipo básico o teórico para (Valderrama, 2014, p. 164) su característica principal es que realiza investigaciones originales, experimentales o teóricas, con la finalidad de obtener nuevos conocimientos. También analiza propiedades, estructuras y relaciones con el fin de formular y contrastar hipótesis, teorías o leyes.

Por la naturaleza del estudio, el tipo de investigación es básica según (Sánchez y Pongo, 2014, p. 66) indicaron que a la inquietud que surge

por profundizar en uno o varios enfoques teóricos que tratan el problema que se explica, a partir de los cuales se espera avanzar en el conocimiento planteado, para encontrar nuevas explicaciones que modifiquen o complementen el conocimiento inicial. De ahí que sea muy importante señalar en el diseño de la investigación, cuáles serán los principales elementos teóricos que se pretende desarrollar.

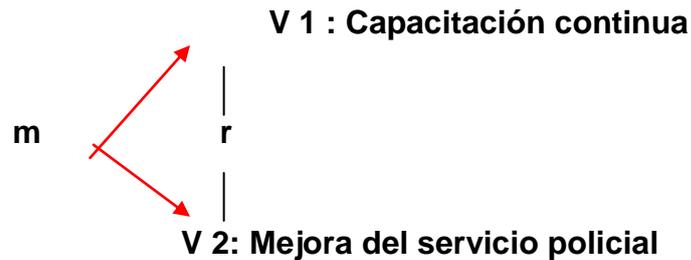
## **2.5. Diseño**

Según Hernández et al. (2014) el tipo de diseño no experimental para nuestra tesis es Investigación transeccional o transversal porque se recolectarán datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede.

A su vez el tipo de investigación transeccional o transversal en la tesis es de diseños transeccionales-correlacionales-causales porque estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa-efecto (causales).

Para Hernández et al. (2010) indican que la recolección de datos para probar las hipótesis planteadas, con base en medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar las teorías aludidas requiere el desarrollo de un enfoque cuantitativo de investigación. El presente proceso de investigación de enfoque cuantitativo tiene un nivel descriptivo-correlacional-explicativo es decir se describe y se relacionan los comportamientos de la variable independiente (X) y sus dimensiones, en función de la otra variable dependiente (Y) y, se plantea una relación de causa-efecto de acuerdo a lo planteado por Sánchez y Pongo (2014), de su evaluación, finalmente se explicarán las probables soluciones de la investigación, y tiene la siguiente notación:

Donde:



Donde:

m = Muestras tomadas para Observaciones

V 1 = Variable 1

V 2 = Variable 2

r = Correlación

Figura 1. Diseño de investigación

## 2.6. Población, muestra y muestreo

### 2.6.1. Población

La Comisaría de San Miguel cuenta con 72 efectivos, distribuidos de la siguiente manera: 05 Oficiales, 63 Suboficiales y 04 Especialistas.

### 2.6.2. Muestra

La muestra de estudio se determinó en 41 efectivos policiales de la Comisaría del distrito de San Miguel en el año 2015, la muestra se halló mediante la fórmula proveniente de la tabla de Atkins y Colton citado por Sánchez (2010).

$$n = \frac{N (Z^2) (P) (Q)}{(N-1) e^2 + (Z^2) (P) (Q)} = \frac{72 (1.96)^2 (0.5) (0.5)}{71 (0.10)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)} = \frac{69.14}{1.67} = 41.40$$

**n = 41 efectivos policiales**

Donde:

n: Tamaño de muestra

N: Población

Z<sup>2</sup>: Valor (1.96)<sup>2</sup>

P: Probabilidad de acierto =50%

Q: Probabilidad de fracaso =50%

e<sup>2</sup>: Error= 0.10

### **2.6.3. Muestreo**

Las muestras se categorizan en dos grandes ramas: muestras probabilísticas y muestras no probabilísticas indican Hernández, et al. (2010). En este estudio, utilizaremos la muestra no probabilístico por conveniencia como indica Mejía (2008), no probabilístico significa que no habrá aleatorización ya que al trabajar con la muestra de policías del sexo masculino y femenino de la Comisaría de San Miguel (censo muestral), no seleccionaremos al azar. Por conveniencia consiste en la elección de una muestra cuyas características sean simplemente similares a las de la población objetivo de acuerdo a los criterios de selección mencionados. Sánchez y Pongo (2014) indican que el muestreo por conveniencia consiste en seleccionar una muestra de la población por el hecho de que sea accesible porque los individuos relacionados en la investigación se seleccionan porque están disponibles, no porque hayan sido seleccionados mediante un criterio estadístico.

## **2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **2.7.1. Descripción de las técnicas**

Por tratarse de una investigación cuantitativa, se disponen de diferentes métodos y técnicas para la recolección de datos; en este caso, se utilizará a la encuesta como técnica y al cuestionario como instrumento.

Cabe precisar que Cea (1999) definió la encuesta como la puesta en práctica de un procedimiento estandarizado para recabar información de una muestra amplia de sujetos. La muestra ha de ser representativa de la población de interés y la información recogida se limita a la delineada por las preguntas que componen el cuestionario pre codificado. En cuanto al cuestionario, Sierra (1994) manifestó que "...este instrumento consiste en aplicar a un universo definido de individuos una serie de preguntas o ítems sobre un determinado problema de investigación del que deseamos conocer algo".

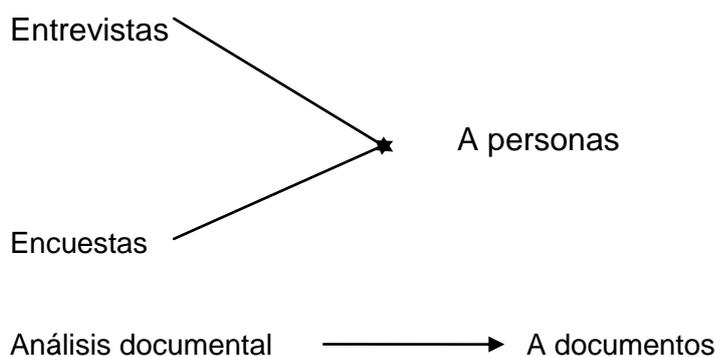
Según lo manifestado por Malhotra (2008) señaló que todo cuestionario tiene tres objetivos específicos:

Primero, debe traducir la información necesaria a un conjunto de preguntas específicas que los encuestados puedan responder. Es difícil desarrollar preguntas que los encuestados puedan y quieran responder y que brinden la información deseada. Dos formas aparentemente similares de plantear una pregunta pueden obtener información diferente. Por lo tanto, este objetivo es todo un reto.

Segundo, el cuestionario debe animar, motivar y alentar al encuestado para que participe activamente en la entrevista, colabore y concluya el proceso. La utilidad de las entrevistas incompletas, es cuando mucho, limitada. Al diseñar un cuestionario, el investigador debe de esforzarse por minimizar la fatiga, el aburrimiento, la falta de interés o la ausencia de respuestas por parte del encuestado. Un cuestionario bien diseñado puede motivar a los encuestados e incrementar la tasa de respuestas.

Tercero, el cuestionario debe minimizar el error de respuesta...., el error de respuesta es el que surge cuando los encuestados dan respuestas incorrectas, o cuando sus respuestas se registran o se analizan mal. El cuestionario puede ser una fuente importante de error de respuesta. Minimizarlo es un objetivo importante en el diseño del cuestionario.

Las principales técnicas que se utilizarán en la investigación son:



Revisión documental: Se utilizará esta técnica para obtener datos de las normas, libros, tesis, manuales, reglamentos, directivas relacionados con la capacitación continua y la mejora del servicio policial.

### 2.7.2. Descripción de los instrumentos

Para el desarrollo de la presente investigación el instrumento se diseñó y elaboró a partir de la operacionalización de las variables, siguiendo las recomendaciones de

Malhotra (2008) y luego fue validado por un juicio de expertos, y probado su confiabilidad a través del alfa de Cronbach, por tratarse de un instrumento politómico.

Los principales instrumentos que se utilizarán en la investigación son:

**a. Ficha bibliográfica:** Instrumento que se utilizó para recopilar datos de las normas legales, administrativas, libros, revistas, periódicos, trabajos de Investigación en Internet relacionados con la capacitación continua y la mejora del servicio policial.

**b. Ficha de encuesta:** Este instrumento se ha aplicado para obtener información con respecto a la capacitación continua y la mejora del servicio policial.

### 2.7.3. Validez y confiabilidad

#### Validez

Para los autores Kerlinger y Lee (2002) manifestaron que la validez es un tema complejo y controvertido y que sin embargo, debe alcanzar a todo instrumento de medición que se aplica. En este sentido, definen la validez como una propiedad que nos indica si estamos midiendo lo que creemos que estamos midiendo y se plantean la pregunta ¿Está midiendo lo que cree que está midiendo?, si es así su medida es válida, si no evidentemente carece de validez. No es posible estudiar la validez sin tarde o temprano investigar sobre la naturaleza y el significado de las propias variables.

Con respecto a Streiner y Norman (2008), el cual se refiere a la validez del juicio de expertos, es decir se somete el instrumento a revisión por parte asesores de acuerdo a la especialidad temática que cuenten con el grado académico pertinente, en tal sentido el cuestionario a utilizar se validará por juicio de expertos, el cual luego de la validación se procederá a probar la confiabilidad.

La preocupación del investigador es cuidar que el instrumento que elabore para la recolección de datos, posea las cualidades básicas y necesarias, como la Validez y la Confiabilidad. Según Jay Cohen (citado por Sánchez, 2014). En relación a la validez cuando se aplica un instrumento, se refiere al juicio del investigador de lo bien que mide de hecho el instrumento, es decir de su juicio de lo que pretende medir, juicio basado en la evidencia sobre lo apropiado de las inferencias extraídas

(deducción de un proceso de razonamiento), como también del error, del instrumento. La caracterización de la Validez de las pruebas del instrumento y de sus puntuaciones, son expresadas con frecuencia con términos como “Aceptable” y “Débil”, lo que refleja un Juicio de lo adecuado que resulta estar midiendo la realidad según los atributos, para cuya medición se diseñó el instrumento, medido en un rango de 1 a 100.

La Validación (también denominada veracidad, exactitud, autenticidad o solidez del instrumento), viene a ser entonces, el proceso de Recopilación y Valoración (resultados) de la evidencia de Validez. Pero, no hay reglas para determinar el rango mínimo aceptable de un “coeficiente” de validez, según Cronbach y Gleser (1965) citado por Sánchez (2011), que afirmaron que dichos coeficiente de validez no necesitan ser tan elevados, y luego Lawshe (1975) citado por Sánchez (2011), propuso la fórmula simple para cuantificar el grado de consenso, solicitando a un Grupo de Expertos, que determinen la Validez de contenido de un instrumento. La tabla muestra dichos valores, las que se tomaran en cuenta para la Validación del Instrumento.

**Tabla 3**

**Valores Mínimos de Validez, según Grupos de Expertos**

Numero de Expertos	Valor Mínimo (Coeficiente)	Semáforos
40	0.29	
20	0.42	
15	0.49	
10	0.62	
De 3 a menos de 10	De 0.84 a 0.90	

*Nota.* Sánchez (2011). Tomado de Lawshe (1975)

La Validez del instrumento se halló mediante el Juicio de Expertos, cuyo formato se adjunta en el apéndice E, los expertos fueron los profesionales:

1. Dr. Segundo Sánchez Sotomayor.

2. Dr. Aarón OyarceYuzzelei

3. Mag. José Luis Bazán Briceño

El instrumento se sometió al juicio de expertos, en el cual, los ítems de la prueba, permite ser una muestra representativa de los indicadores del instrumento medido.

El instrumento validado por el juicio de expertos, es el cuestionario sobre la capacitación continua y la mejora del servicio policial de la Comisaría de San Miguel, como a continuación se detalla:

**Tabla 4**

**Juicio de expertos**

N°	Expertos	Variable independiente			Variable dependiente		
		Capacitación Continua			Mejora del Servicio Policial		
		Criterio			Criterio		
		Pertinencia	Relevancia	Claridad	Pertinencia	Relevancia	Claridad
1	Dr. Segundo Sánchez Sotomayor						
2	Mg. Aarón Oyarce Yuzzelei						
3	Mg. José Luis Bazán Briceño						

Los resultados de la validez de los instrumentos, en cuanto a las observaciones y opiniones señalan que el cuestionario sobre Capacitación Continua y la Mejora del Servicio Policial; precisan que hay suficiencia y Alta confiabilidad en las doce preguntas por tanto opinan sobre su aplicabilidad; por lo que se determinó la aplicación de ambos instrumentos.

### **Confiabilidad**

Cabe precisar que los autores Kerlinger y Lee (2002) indicó que la confiabilidad es sinónimo de seguridad, fiable o consistencia. La Confiabilidad de un Instrumento establece la consistencia del instrumento que se ha elaborado mediante un puntaje, como resultado de la medición exacta de la variable (s), pero que contiene el puntaje verdadero más el margen de error. La Medición del Valor es única, y cuando se realicen sucesivas mediciones, se obtendrán

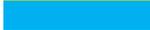
puntajes aproximados a este valor, por cuanto aún no se posee un instrumento tan perfecto que sea capaz de medir la magnitud real.

Los factores que contribuyen a mejorar la confiabilidad de una prueba son el adecuado número de ítems, la homogeneidad de los elementos de la prueba y la representatividad (muestra representativa) de lo que se quiere medir.

Según Sánchez (2011), en la investigación se calcula la confiabilidad, según el método desarrollado por Cronbach (1951), denominado “Coeficiente Alfa... + error estándar” del instrumento a evaluar a ser utilizada en pruebas que contienen reactivos que pueden calificarse en forma individual a lo largo de un rango de valores (de 1 a 100). Como no se conoce la “Puntuación Verdadera”, para ninguna persona que responda la prueba, se permite estimar el rango en que es probable que exista la puntuación verdadera. La tabla permite interpretar, según el Alfa de Cronbach, los Valores hallados.

**Tabla 5**

**Rangos de Confiabilidad para Enfoques Cuantitativos**

Intervalos	Interpretación	Semáforo
De 01 a 20	Poca Confiabilidad	
De 21 a 40	Baja Confiabilidad	
De 41 a 60	Confiable	
De 61 a 80	Muy Confiable	
De 81 a 100	Excelente Confiabilidad	

*Nota.* Sánchez (2011).

Cabe mencionar que Hernández et al. (2010), afirmaron que una de las formas prácticas para estimar la confiabilidad es a través de las medidas de coherencia o consistencia interna:

- (a) el alfa de Cronbach (desarrollado por J. L. Cronbach), y
- (b) los coeficientes KR-20 y KR-21 de Kuder y Richardson (1937).

El método de cálculo en ambos casos requiere una sola administración del instrumento de medición.

Se probó la confiabilidad del instrumento de recolección de datos mediante una prueba piloto con una muestra de 12 participantes. Esta prueba piloto arrojó un alfa de Cronbach igual a 0,801 en la variable independiente y 0.786 en la variable dependiente, lo cual indica que el instrumento utilizado es confiable y puede ser utilizado para la recolección de datos de muestra seleccionada ver apéndice F.

En la presente investigación fue probada su confiabilidad a través del alfa de Cronbach, por tratarse de un instrumento politómico se halló una excelente Confiabilidad de 0.631 en la variable 1 según Sánchez (2011) y una alta confiabilidad según Kerlinger y Lee (2002).

**Tabla 6**

**Confiabilidad del instrumento**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,631	,628	6

*Nota.* SPSS 22

En la presente investigación fue probada su confiabilidad a través del alfa de Cronbach, por tratarse de un instrumento politómico se halló una excelente Confiabilidad de 0.615 según Sánchez (2011) y una alta confiabilidad según Kerlinger y Lee (2002).

**Tabla 7**

**Confiabilidad del instrumento**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,615	,608	6

Según Kerlinger y Lee (2002), el criterio de confiabilidad del instrumento, se determinó por el Coeficiente de Alfa de Cronbach; que es aplicable a escalas de varios valores posibles, por lo que puede ser utilizado para determinar la confiabilidad en escalas de ítems. La escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores:

- a. No es confiable (-1 a 0)
- b. Baja confiabilidad (0,001 a 0,46)
- c. Moderada Confiabilidad (0,5 a 0,75)
- d. Fuerte confiabilidad (0,76 a 0,89),
- e. Alta confiabilidad (0,9 a 1).

## **2.8. Métodos de análisis de datos**

Respecto al métodos de análisis de datos según (Valderrama, 2014, p. 229) nos menciona lo siguiente:

Luego de la aplicación de las encuestas tenemos un conjunto de datos listos para ser procesados. Así estos podrán ser utilizados para cualquier tratamiento estadístico y ayudaran a elaborar los demás pasos del trabajo de investigación (hay que recordar que a través de los datos, se responde al problema planteado y se lleva a cabo la contrastación de la hipótesis.

En nuestra tesis por la naturaleza de su medición son variables cualitativas o categóricas como afirma (Valderrama, 2014, p. 158) porque:

Cuando solo pueden ser expresadas en términos cualitativos (cualidades) estableciendo niveles y jerarquías, tales como los niveles culturales de una población, la influencia de los medios de comunicación social o el de las tradiciones populares en el proceso educativo.

Según (Carrasco, 2006, p. 222) las variables cualitativas son susceptibles de variación cualitativa y su medición no puede ser expresada numéricamente. Ejemplo: Actitud, conducta, grado de aceptación.

Ambas variables son cualitativas y tendrán el siguiente tratamiento estadístico (Valderrama, 2014, pp. 230-231)

### **-Análisis descriptivo**

Se hará uso de:

- Tablas de frecuencia.

- Diagramas de barras.

#### **-Para la prueba de hipótesis**

- Coeficiente de correlación de Spearman: Sirve para medir el grado de correlación entre dos variables cualitativas.

#### **-Pruebas de normalidad**

Según (De la Garza, Morales y Gonzales, 2013, pp. 135-141) las pruebas de normalidad más usuales son:

- Prueba de Shapiro-Wilk: Esta prueba de hipótesis data de los años 60 y fue creada por Samuel Shapiro y por Martin Bradbury Wilk; es utilizada para muestras pequeñas, es decir, de entre 3 y 50 datos u observaciones. El proceso para la obtención del estadístico de prueba requiere un coeficiente, el cual varía según el número de datos y son valores fijos.
- Prueba de Kolmogorov-Smirnov-Lilliefors: Esta es una prueba de hipótesis que permite medir que tanto se parecen o coinciden una distribución teórica específica y una variable. El estadístico de Kolmogorov-Smirnov-Lilliefors generalmente se utiliza para muestras grandes, ya que con esto se vuelve más potente, es decir, para cuando el tamaño es mayor o igual a 50.

### **2.9. Consideraciones éticas**

Se realizará la investigación teniendo en cuenta los procedimientos establecidos en la Universidad y se solicitarán las autorizaciones pertinentes, para la toma de muestra, sin falseamiento de datos.

La investigación buscará mejorar el conocimiento y la generación de valor en la institución y su grupo de interés.

El trabajo de investigación guardará la originalidad y autenticidad buscando un aporte por parte del tesista hacia la comunidad científica.

Los participantes en la investigación serán seleccionados en forma justa y equitativa y sin prejuicios personales o preferencias. Se respetará la autonomía de los participantes.

Se respetará los resultados obtenidos, sin modificar las conclusiones, simplificar, exagerar u ocultar los resultados. No se utilizarán datos falsos ni se elaborarán informes intencionados.

No se cometerá plagio, se respetará la propiedad intelectual de los autores y se citará de manera correcta cuando se utilicen partes de textos o citas de otros autores.

### **III: Resultados**

### 3.1 Análisis Descriptivo

**Tabla 8**

***Prueba de Shapiro Wilk***

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Capacitación continua (agrupado)	,869	41	,000
Inductiva (agrupado)	,870	41	,000
Preventiva (agrupado)	,647	41	,000
Eficiencia (agrupado)	,873	41	,000
Mejora del Servicio policial (agrupado)	,840	41	,000

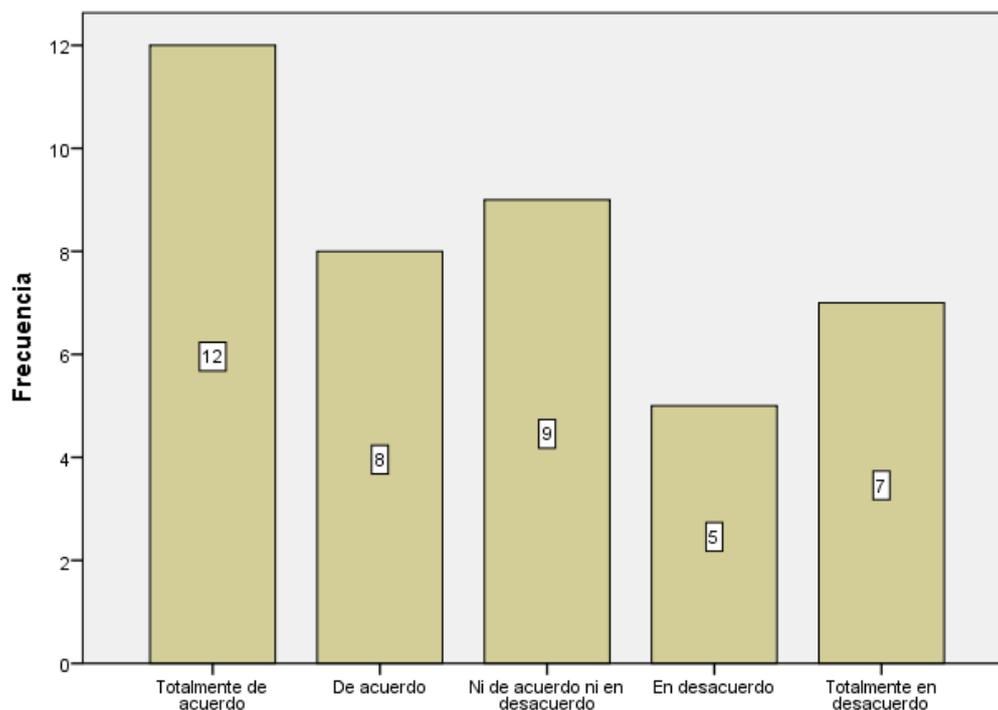
En la tabla 8 se puede interpretar que el valor de Shapiro Wilk es menor al 5,00% o 0,05 y por consecuencia se realizarán pruebas no paramétricas.

### 3.2 Tabla de frecuencias

Tabla 9

***Frecuencia de la variable 1 Capacitación continúa***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	12	29,3	29,3	29,3
	De acuerdo	8	19,5	19,5	48,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	22,0	22,0	70,7
	En desacuerdo	5	12,2	12,2	82,9
	Totalmente en desacuerdo	7	17,1	17,1	100,0
	Total	41	100,0	100,0	



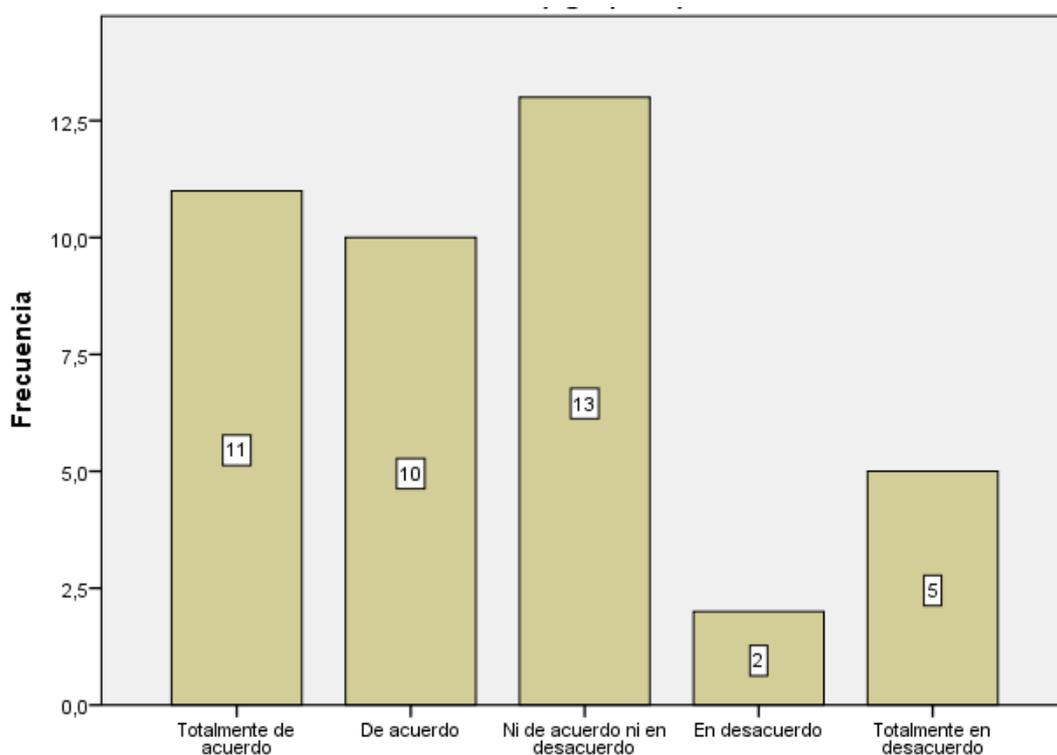
**Figura 1** *Frecuencia de la variable 1 Capacitación continúa*

Se observa en la tabla 9 y en la figura 1 que el 12.2% de personas encuestadas manifiestan estar en desacuerdo y 17.1% de personas encuestadas manifiestan estar totalmente en desacuerdo que la capacitación continua no se valora en la comisaría de San Miguel.

Tabla 10

**Frecuencia de la dimensión capacitación inductiva**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	11	26,8	26,8	26,8
	De acuerdo	10	24,4	24,4	51,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	31,7	31,7	82,9
	En desacuerdo	2	4,9	4,9	87,8
	Totalmente en desacuerdo	5	12,2	12,2	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

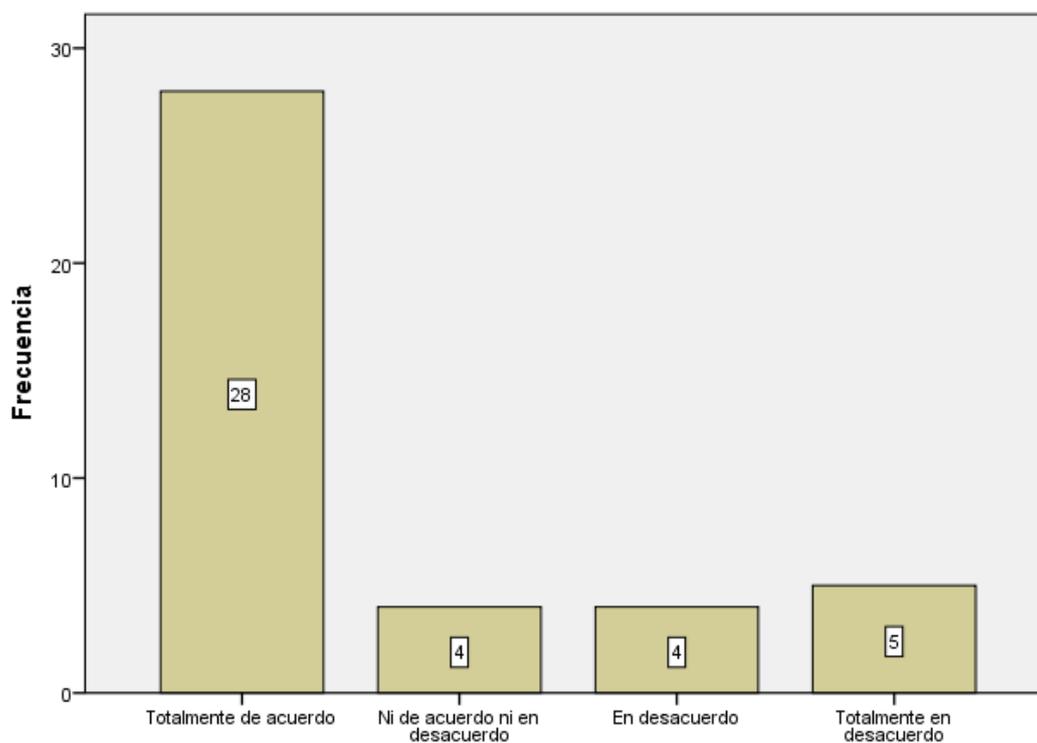
**Figura 2. Frecuencia de la dimensión capacitación inductiva**

Se observa en la tabla 10 y en la figura 2 que el 26.8% de personas encuestadas manifiestan estar totalmente de acuerdo que la capacitación inductiva se está logrando cada vez que ingresa un personal nuevo a la comisaría de San Miguel.

Tabla 11

**Frecuencia de la dimensión capacitación preventiva**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	28	68,3	68,3	68,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	9,8	9,8	78,0
	En desacuerdo	4	9,8	9,8	87,8
	Totalmente en desacuerdo	5	12,2	12,2	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

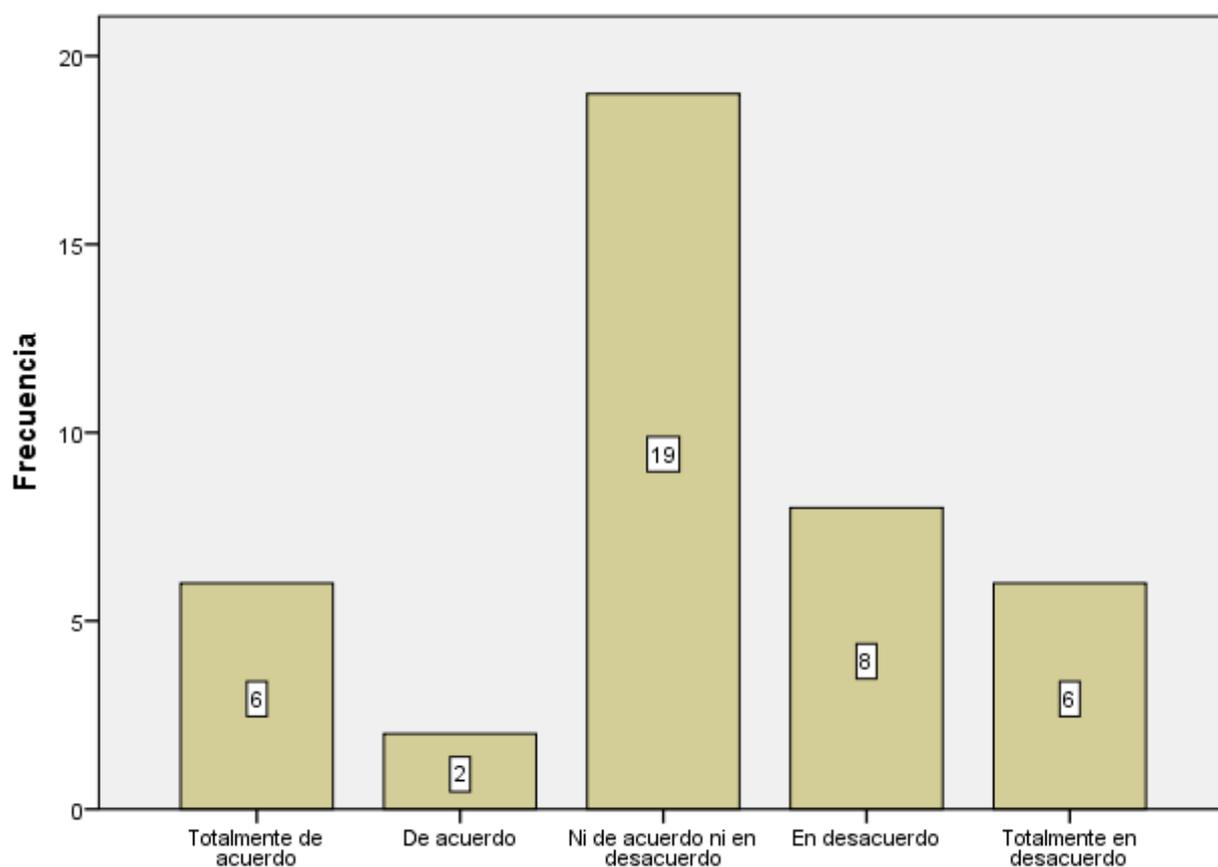
**Figura 3. Frecuencia de la dimensión capacitación preventiva**

Se observa en la tabla 11 y en la figura 3 que el 68.3% de personas encuestadas manifiestan estar totalmente de acuerdo que la capacitación preventiva es muy importante para lograr objetivos trazados en la comisaría de San Miguel.

Tabla 12

**Frecuencia de la dimensión capacitación constante**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	6	14,6	14,6	14,6
	De acuerdo	2	4,9	4,9	19,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	46,3	46,3	65,9
	En desacuerdo	8	19,5	19,5	85,4
	Totalmente en desacuerdo	6	14,6	14,6	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

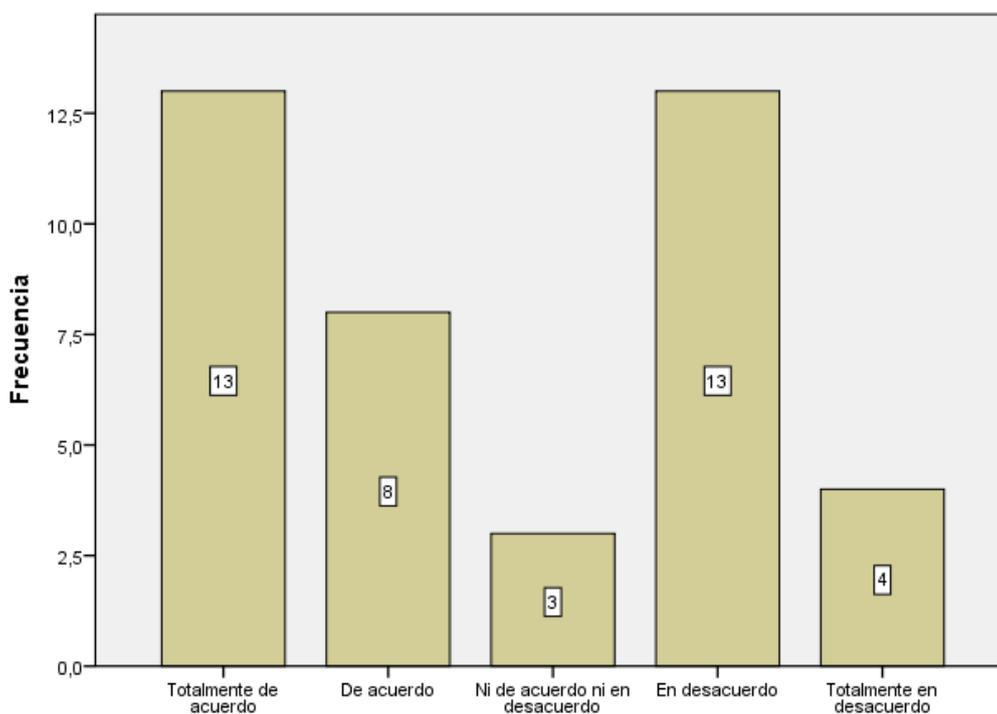
**Figura 4. Frecuencia de la dimensión capacitación constante**

Se observa en la tabla 12 y en la figura 4 que el 19,5% de personas manifiestan estar en desacuerdo que la capacitación constante no se practica en la comisaría de San Miguel.

Tabla 13

**Frecuencia de la variable 2 Mejora del servicio policial**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	13	31,7	31,7	31,7
	De acuerdo	8	19,5	19,5	51,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	7,3	7,3	58,5
	En desacuerdo	13	31,7	31,7	90,2
	Totalmente en desacuerdo	4	9,8	9,8	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

**Figura 5 Frecuencia de la variable 2 Mejora del servicio policial**

Se observa en la tabla 13 y en la figura 5 que el 31.7% está totalmente de acuerdo y el 19.5% está de acuerdo que la mejora del servicio policial no es eficiente en la comisaría de San Miguel.

**3.2. Prueba de hipótesis:**

En la presente investigación aplicamos el método del Valor p como indica Gardner (2003) es fácilmente aplicable mediante programas de cómputo como el SPSS, este método se basa en la determinación de la probabilidad condicional de que el valor observado de una estadística muestral pueda

ocurrir al azar, dado que en un supuesto particular sobre el valor del parámetro poblacional asociado sea correcto. La regla de decisión es la siguiente: Se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) si el Valor  $p \geq 0.05$ . Se acepta la hipótesis alternativa o de investigación ( $H_a$ ) si el Valor  $p < 0.05$ .

Debemos agregar que si un valor hipotético no se rechaza, y por lo tanto, se acepta, ello no constituye una prueba de que sea correcto. La aceptación de un valor supuesto de un parámetro indica simplemente que se trata de un valor verosímil, con base en el valor observado de la estadística muestral.

### 3.2.1. Hipótesis General

#### Planteo de Hipótesis

- $H_0$ : No existe relación significativa entre la capacitación continua y la mejora del servicio policial de la Comisaría de San Miguel.
- $H_a$ : Existe relación significativa entre la capacitación continua y la mejora del servicio policial de la Comisaría de San Miguel.

#### Regla Teórica para Toma de Decisiones

Se utilizó la Regla de Decisión, comparando el Valor  $p$  calculado por la data con el Valor  $p$  teórico de tabla = 0.05. Si el Valor  $p$  calculado  $\geq 0.05$ , se Aceptará  $H_0$ . Pero, si el Valor  $p$  calculado  $< 0.05$ , se Aceptará  $H_a$ .

**Tabla 14**

#### **Correlación de la Hipótesis general**

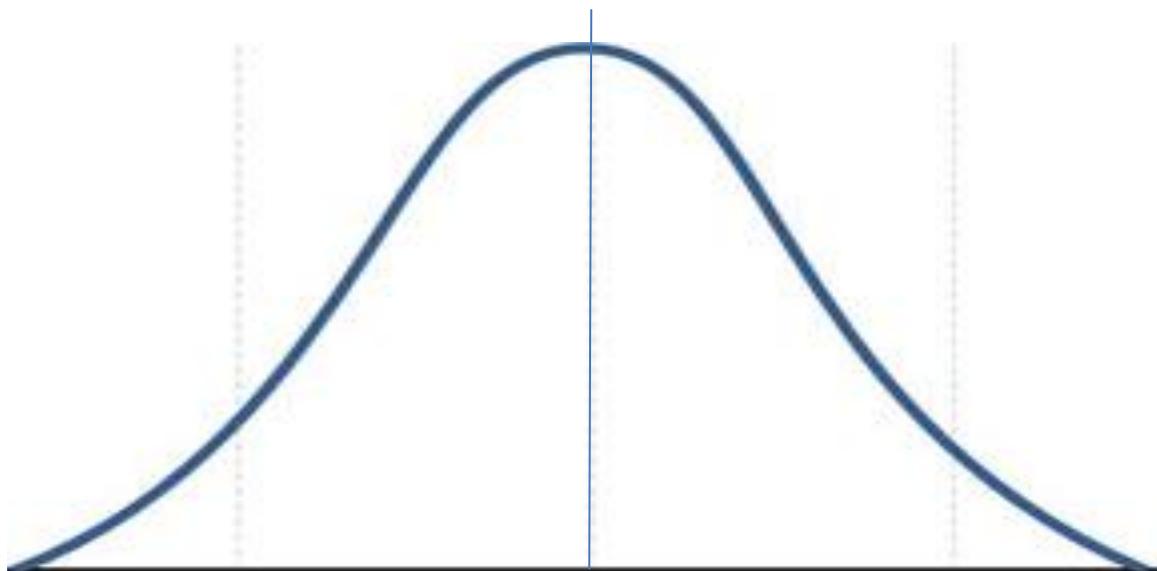
			Capacitación continua (agrupado)	Mejora del servicio (agrupado)
Rho de Spearman	Capacitación continua (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,771**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	41	41
	Mejora del servicio (agrupado)	Coefficiente de correlación	,771**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	41	41

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota. SPSS 22

### Interpretación

En la hipótesis general se ha obtenido mediante la correlación Rho de Spearman el valor de 0.771\*\*, y el sigma (bilateral) es de 0,00 que es menor al parámetro teórico de 0,05 lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces: *Existe relación significativa entre la capacitación continua y la mejora del servicio policial de la Comisaría de San Miguel.*



0,81-1.0	0,61-.080	0,41-0,60	0,21-0,40	0,00-0,20	0,00-0,20	0,21-0,40	0,41-0,60	0,61-.080	0,81-1.0
Muy alta relación	Alta relación	Relación promedio	Regular relación	Poca relación	Poca relación	Regular relación	Relación promedio	Alta relación	Muy alta relación
								0.771	

### 3.3.2 Hipótesis Específica 1

#### Planteo de Hipótesis

Ho: No existe una relación significativa entre la Capacitación Inductiva y la mejora del servicio policial de la Comisaria de San Miguel.

Ha: Existe una relación significativa entre la Capacitación Inductiva y la mejora del servicio policial de la Comisaria de San Miguel.

#### Regla Teórica para Toma de Decisiones

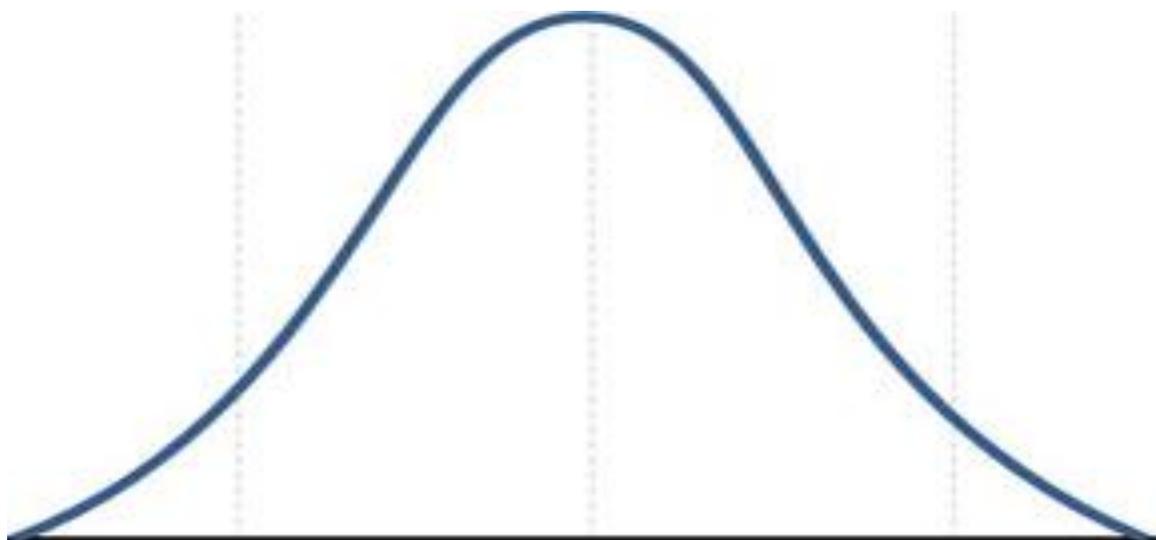
Se utilizó la Regla de Decisión, comparando el Valor p calculado por la data con el Valor p teórico de tabla = 0.05. Si el Valor p calculado  $\geq 0.05$ , se Aceptará Ho. Pero, si el Valor p calculado  $< 0.05$ , se Aceptará Ha.

**Tabla 15****Correlación de la hipótesis específica 1**

			<b>C. Inductiva (agrupado)</b>	<b>Mejora del servicio (agrupado)</b>
Rho de Spearman	Inductiva (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,676**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	41	41
	Mejora del servicio (agrupado)	Coeficiente de correlación	,676**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	41	41

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota.SPSS 22



0,81-1.0	0,61-.080	0,41-0,60	0,21-0,40	0,00-0,20	0,00-0,20	0,21-0,40	0,41-0,60	0,61-.080	0,81-1.0
Muy alta relación	Alta relación	Relación promedio	Regular relación	Poca relación	Poca relación	Regular relación	Relación promedio	Alta relación	Muy alta relación
								<b>0.676</b>	

#### 4. Interpretación

En la hipótesis específica 1 se ha obtenido mediante la correlación Rho de Spearman el valor de 0.676\*\*, y el sigma (bilateral) es de 0,00 que es menor al parámetro teórico de 0,05 lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces: *Existe una relación significativa entre la Capacitación Inductiva y la mejora del servicio policial de la Comisaria de San Miguel.*

### 3.3.3 Hipótesis Específica 2

#### Planteo de Hipótesis

Ho: No existe una relación significativa entre la Capacitación Preventiva y la mejora del servicio policial de la Comisaria de San Miguel.

Ha: Existe una relación significativa entre la Capacitación Preventiva y la mejora del servicio policial de la Comisaria de San Miguel.

#### Regla Teórica para Toma de Decisiones

Se utilizó la Regla de Decisión, comparando el Valor p calculado por la data con el Valor p teórico de tabla = 0.05. Si el Valor p calculado  $\geq$  0.05, se Aceptará Ho. Pero, si el Valor p calculado  $<$  0.05, se Aceptará Ha.

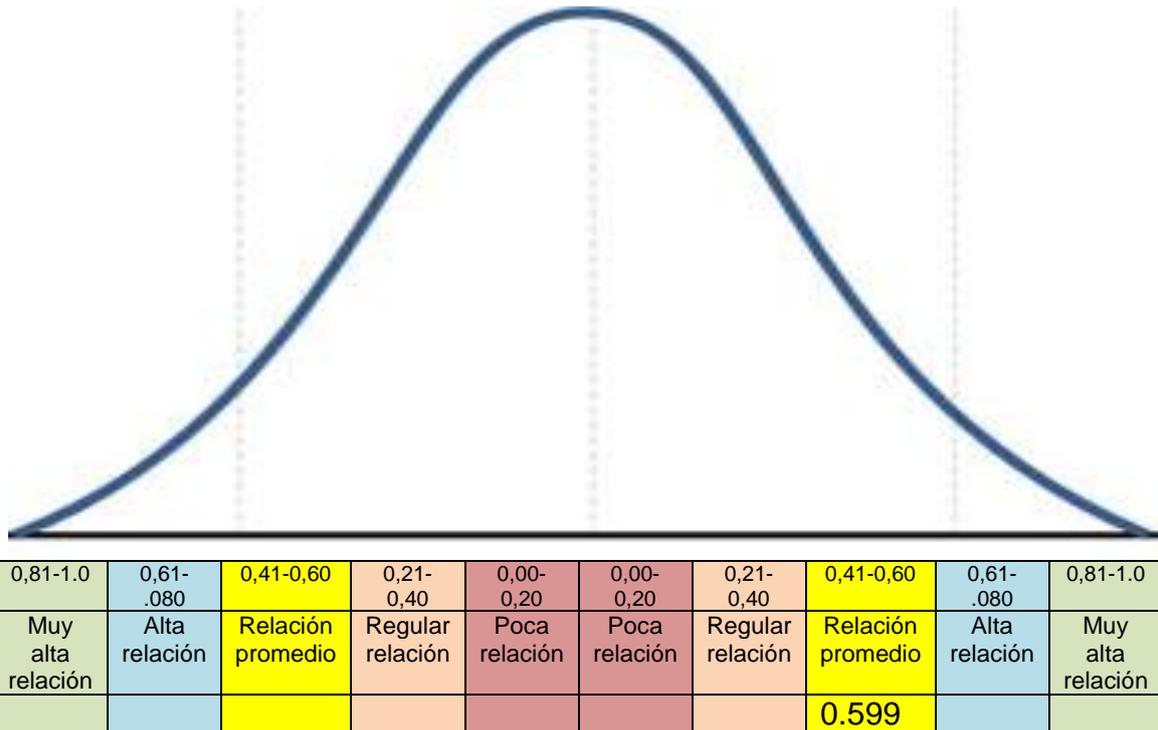
**Tabla 16**

#### *Correlación de la hipótesis específica 2*

			Preventiva (agrupado)	Mejora del servicio (agrupado)
Rho de Spearman	Preventiva (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,599**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	41	41
	Mejora servicio (agrupado)	Coefficiente de correlación	,599**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	41	41

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota. SPSS 22



### Interpretación

En la hipótesis específica 2 se ha obtenido mediante la correlación Rho de Spearman el valor de 0.599\*\*, y el sigma (bilateral) es de 0,00 que es menor al parámetro teórico de 0,05 lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces: Existe una relación significativa entre la Capacitación Preventiva y la mejora del servicio policial de la Comisaria de San Miguel.

### 3.3.4 Hipótesis Específica 3

#### Planteo de Hipótesis

Ho: No existe una relación significativa entre la Capacitación Constante y la mejora del servicio policial de la Comisaria de San Miguel.

Ha: Existe una relación significativa entre la Capacitación Constante y la mejora del servicio policial de la Comisaria de San Miguel.

#### Regla Teórica para Toma de Decisiones

Se utilizó la Regla de Decisión, comparando el Valor p calculado por la data con el Valor p teórico de tabla = 0.05. Si el Valor p calculado  $\geq 0.05$ , se Aceptará Ho. Pero, si el Valor p calculado  $< 0.05$ , se Aceptará Hi.

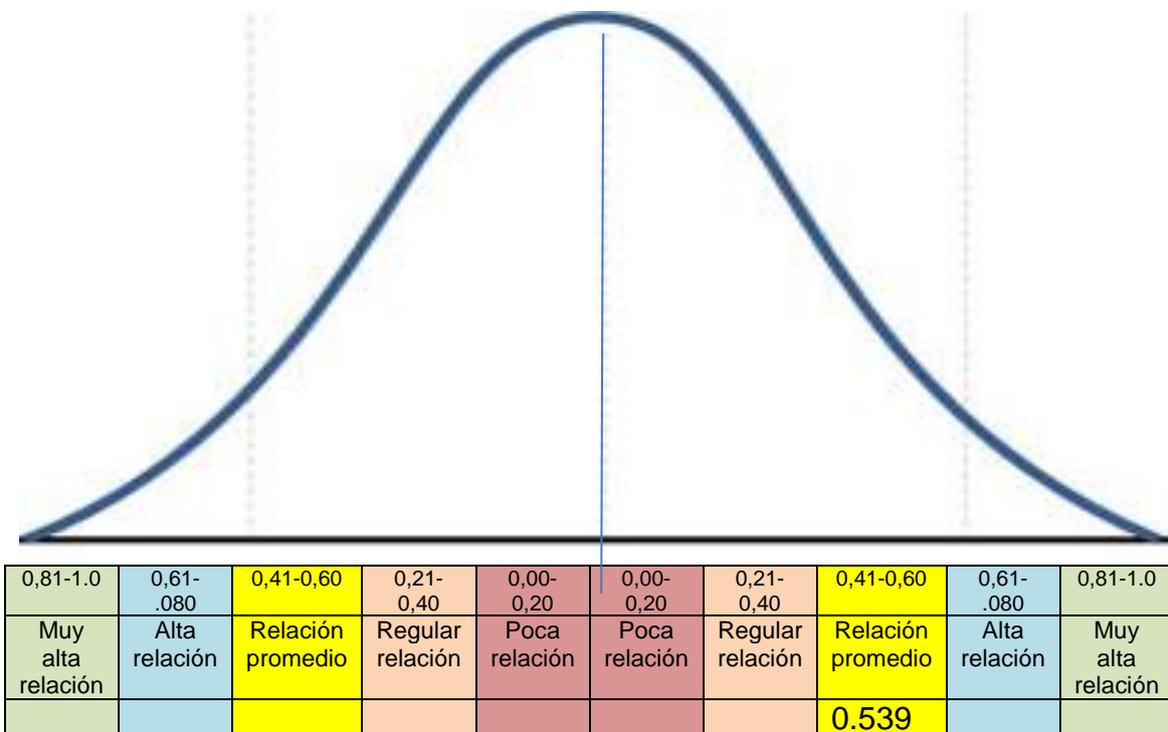
Tabla 17.

**Correlación de la hipótesis específica 3**

			Constante (agrupado)	Mejora del servicio (agrupado)
Rho de Spearman	Constante (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,539**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	41	41
	Mejora del servicio (agrupado)	Coefficiente de correlación	,539**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	41	41

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota. SPSS 22



#### 4. Interpretación

En la hipótesis específica 3 se ha obtenido mediante la correlación Rho de Spearman el valor de 0.539\*\*, y el sigma (bilateral) es de 0,00 que es menor al parámetro teórico de 0,05 lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces: Existe una relación significativa entre la Capacitación Constante y la mejora del servicio policial de la Comisaria de San Miguel.

## **IV. Discusiones**

**Primera discusión:**

Lo que está de acuerdo con lo establecido en el Plan Anual de Capacitación 2014 de la Policía Nacional de Colombia, pág. 4, 5 y 6; que establece que la capacitación en la Policía Nacional es un proceso continuo, dinámico y planeado que busca que el personal uniformado y no uniformado de la Policía Nacional adquiera y actualice sus conocimientos, y desarrolle las competencias que le permitan mejorar su desempeño individual y grupal a corto, mediano y largo plazo. Este plan a través de la gestión académica que realiza, reconoce la importancia de llevar a cabo eventos académicos que sean pertinentes, de calidad, de impacto y que sobre todo fundamenten el servicio de policía. Procurando que cada funcionario desde su puesto de trabajo, desarrolle una gestión pública eficaz, eficiente, transparente, democrática, innovadora, legal y participativa; fortaleciendo el cumplimiento de la misión institucional en la medida en que capacitar asegure que se cambien las formas tradicionales de hacer las cosas y se actualicen en beneficio de la ciudadanía. La política de capacitación para las entidades del Estado se establece bajo el supuesto que el personal con mayores niveles de profesionalización se desempeñará en el cargo asignado de una manera más eficiente, obligando a que las jefaturas de talento humano inviertan esfuerzos en beneficio de una mejor administración y desempeño laboral del personal. El plan anual de capacitación 2014 de la Policía Nacional de Colombia, páginas 7 y 8.- Principios para la Ejecución del Plan Anual de Educación 2014.- La acertada ejecución del presente plan, toma como base una serie de principios que deben orientar las acciones de los responsables o destinatarios del mismo, en procura de su efectividad: PERTINENCIA: La respuesta de educación continua en cuanto a su estructura curricular, contenidos y propósitos debe mantener el rumbo establecido por las necesidades y problemáticas institucionales, aportando a los profesionales de policía las competencias orientadas al logro de la misión de la Policía Nacional, acorde con el nivel de desempeño, el cargo, la responsabilidad, las acciones, tareas, procesos y procedimientos a través de los cuales se dinamiza o se soporta el servicio de policía. IMPACTO: El principal referente para la ejecución del presente plan, ha de ser su capacidad de impactar de manera oportuna y eficiente el servicio de policía, cuyas variables son altamente dinámicas, por lo

que ha de admitirse un adecuado nivel de flexibilidad en su ejecución y en sus ajustes o mejoras; el nivel de impacto encuentra respuesta en el tipo de programa o estrategia adoptada, por ello tanto los destinatarios como los ejecutores del plan, han de mantener el impacto esperado como expectativa de evaluación.

**EVALUACIÓN DE IMPACTO DE LA EDUCACIÓN CONTINUA.-**

La educación continua, debe impactar de manera directa el servicio de policía, el desempeño de las funciones y los cargos, a su vez debe ser promotora de cambios positivos en el comportamiento de los participantes, fortaleciendo sus valores y principios institucionales. Para la valoración del impacto, la oficina de evaluación y calidad de la Dirección Nacional de Escuelas, realiza la recolección de información a los comandantes y a los usuarios de los programas de educación continua a través de la cuenta de correo de cada funcionario.

Educación Medicina Salud, Vol. 20, No. 1 (1986) EDUCACION CONTINUA Alfonso Mejía.- La educación continua dista de ser una novedad. Sócrates y Platón consideraban ya la educación como un proceso de toda la vida y Osler reconoció la importancia de esta noción en la práctica médica (1900). El tema de la Segunda Conferencia Mundial de Educación Médica (1961) fue "Medicina, un estudio de toda la vida". La educación continua constituye todavía el único tratamiento conocido para la obsolescencia progresiva de la competencia profesional, síndrome de extensión universal con muchas formas subclínicas que a menudo pasan inadvertidas. Lo que percibimos del problema es solo el pico del clásico iceberg. Tiene varias sinonimias tales como "ignorancia continua", "degradación del conocimiento" y "obsolescencia rápida". A pesar de ser antigua, la educación continua no ha sido siempre eficaz para prevenir o curar. El hecho de que se discuta aquí sugiere que admitimos la posibilidad de introducir innovaciones y cambios para mejorar su calidad, vale decir, su eficacia, eficiencia y pertinencia. Este trabajo concibe la educación continua como el conjunto de experiencias que siguen a la formación inicial y que permiten al trabajador de salud mantener, aumentar y mejorar su competencia para que esta sea pertinente al desarrollo de sus responsabilidades. Una educación continua pertinente debe responder a las necesidades de salud y ser congruente con los recursos de la comunidad y los planes para mejorarla.

Por lo tanto se prueba que hay una relación directa entre la capacitación continua y la mejora del servicio policial de la Comisaría de San Miguel, 2015.

### **Segunda discusión:**

Tal como lo establece una de las investigaciones promovidas por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD); EL DESEMPEÑO POLICIAL Y LA SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA.- De la Consultora Leticia Salomón, efectuada en Tegucigalpa, Honduras en Febrero del 2004. Pág. 10.- C. PERCEPCIÓN CIUDADANA 1. El desempeño policial.- El tema puntual de los aspectos que debe mejorar la Policía en cuanto a su desempeño, es un importante indicador de la imagen que la ciudadanía tiene de la Policía en general y de los policías en particular. En este tema, una gran parte de la población comparte el criterio de que el nivel académico (Capacitación inductiva) es el principal elemento a ser mejorado y que ello traería como consecuencia la mejoría de otros niveles elementales intrínsecos al policía, que lo harían más aceptable ante la ciudadanía. En los oficiales de la Policía son más relevantes la eficiencia, el conocimiento y el nivel académico y en los policías de calle o en los mismos detectives, son fundamentales la honestidad y el trato con el público, por su contacto directo con el mismo. Asimismo, ellos piensan que antes de incrementar los policías en cantidad, debe aumentarse el recurso presupuestario y que, al mismo tiempo, se mejoren en calidad, para dar una mayor satisfacción a las demandas de la ciudadanía en general. Este fuerte grupo poblacional piensa que la honestidad, como un aspecto preponderante del policía en su condición de servidor público, debe ser fortalecida e incentivada fuertemente por parte del ente policial. La población entrevistada señaló los aspectos que deben ser mejorados en la Policía, los cuales se presentan en orden descendente: • Nivel Académico • Eficiencia • Recursos • Trato con el público • Honestidad • Mayor cantidad de policías • Conocimientos De lo expresado anteriormente se pueden extraer dos señalamientos muy importantes: Uno de ellos es que existe un grupo de aspectos que apuntan a la capacidad institucional de la Policía, como son el nivel académico, los conocimientos y los recursos presupuestarios y humanos. El otro señalamiento apunta a características de los policías en su desempeño

y en su contacto directo con la ciudadanía, referidas a la eficiencia, la honestidad y el trato con el público.

Por lo cual se valida de que hay una relación directa entre la capacitación inductiva y la mejora del servicio policial de la Comisaría de San Miguel, 2015.

### **Tercera discusión:**

La capacitación basada en competencias laborales tiene un enfoque preventivo, correctivo y predictivo de acuerdo a las necesidades detectadas. Capacitación preventiva: Es la capacitación aplicada que se utiliza para preparar al personal a fin de que se enfrente a futuros cambios de tecnología, operaciones administrativas o de actitudes, que solucionen en forma anticipada la aptitud del personal.

Lo cual se comprueba con lo establecido en la Cartilla “La Policía Nacional de Colombia por el camino de la eficiencia, transparencia y el buen uso de la fuerza. Pág. 11, ISBN 978-958-98278-5-7”. Donde se menciona que la Capacitación constante y de calidad. Forma parte de Todo proceso de mejoramiento policial, que involucra cambios en los procesos de formación y capacitación de los policías. La policía moderna requiere profesionales de excelente formación técnica y ética. Este proceso debe asegurar que la formación, la actualización, la capacitación, la especialización y el perfeccionamiento, conduzcan al policía durante toda su carrera profesional. En el libro “*los retos de la reforma policial y la capacitación en el marco del estado de derecho y la democracia en México*”: de Carla Miranda Chigüindo, Una reforma policial dirigida a formar un cuerpo que garantice la protección de los ciudadanos, la protección de los derechos humanos, y en general, la vida política democrática del Estado, debe mejorar los sistemas de ingreso y capacitación del personal policial y fortalecer sus procesos completos de formación, de forma que tales contenidos sean el hilo conductor de la instrucción. La vinculación entre institución policial y la ciudadanía debe ser una constante desde el inicio de la formación hasta las relaciones cotidianas, pues dicha interacción proporciona elementos sustanciales para la orientación del

servicio policial. Adicionalmente, la colaboración con organismos externos, como instituciones de educación superior u otras instancias, es necesaria y valiosa, sobre todo cuando se requiere la construcción de estándares propios.

Se puede corroborar que la capacitación preventiva y la mejora del servicio tiene una relación.

#### **Cuarta discusión:**

Lo que se comprueba con lo investigado por el Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana Instituto de Asuntos Públicos Universidad de Chile y el Centro de Investigación y Docencia Económicas de México; en su Informe del: II Seminario Internacional “La Formación Policial, eje de los Procesos Modernizadores” realizado en la Ciudad de México en febrero 2008, Pág. 6, 7 y 8.- En Naucalpan de Juárez, una primera etapa está signada por el reclutamiento y la selección, bajo criterios dependientes del puesto (policía facultativo, operativo, de tránsito, montado y grupo especial), evaluación médica, toxicológica, psicológica y de entorno social. Una vez adentro, los cursos de formación básica apuntan al desarrollo físico – integral; los de especialización, de actualización, educación constante o continua y los cursos superiores y los entregados a mandos medios. El programa contiene un criterio de evaluación y seguimiento que permite la retroalimentación.

Asimismo que en Ecuador el trampolín universitario ha significado el mayor impulso en la formación profesional del agente policial ecuatoriano, sobretodo en lo que a policía comunitaria se trata. En Seminario Internacional- Ciudad de México, 4 y 5 de febrero 2008. CESC - CIDE 7 “La formación policial, eje de los Procesos Modernizadores” este marco se aprueban acciones estratégicas: (i) La formulación de políticas para la educación y capacitación; (ii) Reformar el reglamento de ingreso de aspirantes a la escuela Superior de Policía, considerando el título profesional de nivel superior; (iii) Se amplía la cobertura con una filial para oficiales en el cuarto distrito (Región del Litoral y Austro); (iv) Programas de capacitación para el mejoramiento continuo; (v) Institucionalizar la filosofía comunitaria en el sistema educativo policial; (vi) Concretar alianzas

estratégicas con centros de educación; y (vii) Implementar un sistema de evaluación progresiva a los procesos de educación y capacitación policial.

Se puede afirmar que la capacitación constante se relaciona con la mejora del servicio policial de la Comisaría de San Miguel, 2015.

---

## **V. Conclusiones**

**Primera Conclusión**

Podemos concluir que mediante la correlación Rho de Spearman el valor de 0.771\*\*, y el sigma (bilateral) es de 0,00 que es menor al parámetro teórico de 0,05 lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces: *Existe relación significativa entre la capacitación continua y la mejora del servicio policial de la Comisaría de San Miguel.*

**Segunda conclusión**

Podemos concluir que mediante la correlación Rho de Spearman el valor de 0.676\*\*, y el sigma (bilateral) es de 0,00 que es menor al parámetro teórico de 0,05 lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces: *Existe una relación significativa entre la Capacitación Inductiva y la mejora del servicio policial de la Comisaria de San Miguel.*

**Tercera conclusión**

Podemos concluir que mediante la correlación Rho de Spearman el valor de 0.599\*\*, y el sigma (bilateral) es de 0,00 que es menor al parámetro teórico de 0,05 lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces: *Existe una relación significativa entre la Capacitación Preventiva y la mejora del servicio policial de la Comisaria de San Miguel.*

**Cuarta conclusión**

Podemos concluir que mediante la correlación Rho de Spearman el valor de 0.539\*\*, y el sigma (bilateral) es de 0,00 que es menor al parámetro teórico de 0,05 lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces: *Existe una relación significativa entre la Capacitación Constante y la mejora del servicio policial de la Comisaria de San Miguel.*

## **VI: Recomendaciones**

**Primera Recomendación**

Que la Dirección General de la Policía Nacional del Perú, a través de sus órganos, supervise y controle que la Dirección Ejecutiva de Educación y Doctrina, cumpla con la capacitación continua del personal policial de la Comisaría de San Miguel, conforme a lo preceptuado en el mandato constitucional del artículo 168° de la Carta Magna; el Decreto Legislativo N° 1148 Ley de la Policía Nacional en su artículo 13 Derechos del Personal Policial, inciso 3); el Decreto Legislativo N° 1151 Ley del Régimen Educativo de la PNP, en su artículo 9° Escuela de Educación Continua; ya que la atención de esta necesidad materia de la tesis, constituye también una satisfacción real de un derecho de los servidores policiales, que produce múltiple beneficios : Al ciudadano, a la Institución, al Estado y al mismo servidor policial.

**Segunda Recomendación**

Corresponde al gobierno central por cuanto la Policía Nacional depende orgánica y funcionalmente del Ministerio del Interior; que atendiendo al clamor generalizado de gran parte de la población, establezcan como política pública para la mejora de la seguridad ciudadana; elevar el nivel académico (Capacitación inductiva) como el principal elemento que debe ser mejorado; porque él traería como lógica consecuencia la mejoría de otros niveles elementales intrínsecos al policía, que lo harían más aceptable ante la ciudadanía. Conforme a estudios realizados por el PNUD.

**Tercera Recomendación**

Que se remita a manera de colaboración la presente investigación a la Dirección Ejecutiva de Educación y Doctrina de la PNP. a fin de que formule un Plan Nacional de Capacitación Preventiva, porque se nota ineficiencia en los conocimientos, actitudes, destrezas del personal policial en sus diferentes grados; que esta medida sirva también como efecto motivador a través del reentrenamiento y se evite la obsolescencia de conocimientos y la mejora de su producción y productividad en el servicio policial.

**Cuarta Recomendación**

Que el gobierno a través del Sector Interior incorpore como Política de Estado la capacitación constante de los efectivos policiales eliminando la gran barrera creada por los políticos de los regímenes anteriores como el servicio de 24 x 24 que hace imposible su aplicación práctica y efectiva en los efectivos de todos los grados en nuestra Policía Nacional. Y que ha debilitado la calidad, eficiencia y eficacia del servicio policial de seguridad ciudadana.

**Quinta Recomendación**

Que la Universidad César Vallejo, cumpliendo con la Ley Universitaria N° 30220 dentro de su política de extensión educativa y proyección a la comunidad, podría celebrar convenios de cooperación interinstitucional con la Dirección Ejecutiva de Educación y Doctrina de la PNP, tal como lo prevé el artículo 21 del Decreto Legislativo N° 1151 Ley del Régimen Educativo de la PNP, a fin de que las investigaciones que realicen sus alumnos de pre y postgrado sobre la problemática de la Policía Nacional; cuenten con la colaboración amplia del personal de las dependencias policiales involucradas, en cuanto a su data, estadísticas, encuestas, entrevistas, instrumentos de gestión, doctrina y planes de desarrollo institucional; en contraparte la Universidad se comprometa a que una vez sustentada y aprobada la tesis se remita copia de la misma a la Policía Nacional para su consideración y aprovechamiento.

## **VII. Referencias bibliográficas**

## VII. Referencias

Castillo Maza, J. V. (2004) *Reingeniería y gestión municipal*”, Tesis para optar el grado académico de Doctor en Ciencias contables y empresariales, en la facultad de ciencias contables-unidad de postgrado de la UNMSM.

Constitución Política del Perú. (1993)*Promulgada el 29 de diciembre de 1993.*

Decreto Legislativo N° 1148.- *Ley de la Policía Nacional del Perú.*

Decreto Legislativo N° 1149.- *Ley de la carrera y situación del personal de la Policía Nacional del Perú.*

Ley N° 27933 *Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana.*

Ley Orgánica N° 26520 de la Defensoría del Pueblo.

Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2013-2018 *aprobado mediante DS. N°012-2013-IN.*

Informe N° 14 del 04-05-2008 de la *Defensoría del Pueblo.- Áreas esenciales para el fortalecimiento de la Policía Nacional del Perú.*

Acevedo Ibáñez A, Alba Florencia A. López Martín. Human Resources&Personnel Management: *El proceso de la entrevista: conceptos y modelos.* Front Cover Editorial Limusa, 1986.

Alles, Martha (2011). *Desarrollo del Talento Humano, Basado en Competencias.* 2da reimpresión de la 1era edición). Buenos Aires. Argentina. Editorial Granica. S.A.

Amaya Martínez González Raquel; *Guía para el desarrollo de competencias emocionales;* Editorial Ravn, 2003.

Bisquerra Alzina Rafael, D. Alcaraz I, Gómez Alonso J, Latorre Beltrán A, Martínez Olmo Francesc, Massot Lafon I, Mateo Andrés J, Sabariego Puig M, Sans Martin A, Torrado Fonseca M, Vila Baños R (2004) *Metodología de la investigación educativa.* Editorial La Muralla S.A. Madrid.

Bohlander, G. W, Snell, S. y Herrero, D. M. J. (2008). *Administración de recursos humanos* (14ª ed.). México:

Bohlander, G., Scott, S. y Sherman, A. (2001). *Recursos humanos* (12a ed.). México: Thomson.

- Bohlander, G., Scott, S. y Sherman, A. (2001). *Recursos humanos* (12a ed.). México: Thomson.
- Blake, O. (2000). *La capacitación un recurso dinamizador de las organizaciones* (2ª ed.). Buenos Aires: Macchi.
- Caicedo, Luis. *Derecho Administrativo. Ed. Signocrom Impresos, C.A.* (10a. Edición) Caracas 2001.
- Cárdenas Romero M. (2010) "*Evaluación experimental de una metodología de capacitación en trabajo en equipo en el ámbito organizacional*" Tesis para optar el título de Licenciada en Psicología con mención en Psicología Social en la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Carrasco Díaz (2006) *Metodología de la investigación científica*. Cedeprim-Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Cuesta Tandazo, F. L. (2013) *Propuesta de mejoramiento curricular para la capacitación operativa del personal de la Policía Nacional de los cuerpos de formación del grupo de intervención y rescate – GIR – Ecuador*; Tesis para la obtención del grado de Magister en Docencia Universitaria en Ciencias de la Ingeniería.
- Cea, M. (1999). *Metodología cuantitativa. Estrategias y técnicas de investigación social*. Madrid, España: Síntesis.
- De la Garza García Jorge, Morales Serrano Blanca Nieves y Gonzales Cavazos Beatriz (2013) *Análisis estadístico multivariante*. Primera edición. Impreso en México. Editorial Mc Graw Hill.
- Chiavenato, Idalberto; *Gestión del talento humano*; 1ª edición - 2002. Editora McGraw-Hill-Bogotá.
- Chiavenato, Idalberto (2009). *Comportamiento Organizacional. Dinámica y Éxito en las Organizaciones*. 2da Edición. Colombia. Editorial Mc Graw Hill. Bogotá.
- Chiavenato, Idalberto (2009) *Gestión del talento humano 3ª edición* - Editora McGraw-Hill-Bogotá.
- Chiavenato, Idalberto (2009) *Administración de recursos humanos* 9na edición. Por Elsevier Editora Ltda; Rio de Janeiro, Brasil.
- CohenJay;[www.humanas.unal.edu.co/.../Articulo3\\_Juicio de expertos 27-36.pdf](http://www.humanas.unal.edu.co/.../Articulo3_Juicio_de_expertos_27-36.pdf) 2008.

- Coloma Manrique C. R.(2014)*Diseño, Evaluación y Seguimiento de las Diplomaturas de la Facultad de Educación de la Pontificia Universidad Católica del Perú*.Tesis para optar el grado de Magíster en Política y Gestión Universitaria;
- Cronbach & Gleser; *Psychological test and personnel decision* 2nd Edition. 1965 Edition on Amazon.com, free shipping on qualified orders. Edition Hardcover – 1965.
- Dessler, Gary: *Administración\_de\_personal.html?hl*. Gary Dessler. Pearson Educación, 2001 - 700 páginas. Parte VI La administración de personal internacional. 613.
- Dessler, Gary: (2009)*Administración de recursos humanos* 11va edición México,
- Dirk Van Vierssen.(2001) “*Foro de Profesionales Latinoamericanos de Seguridad*”
- García Ortiz, G. A. (2000) *Articulación de actores públicos y privados para la eficientización de la seguridad ciudadana en el municipio de Hurlingham-Argentina*.
- Garay Durand T. (2015) “*Problemas de Implementación de la Política Educativa que afectan la Capacitación y Especialización en la Escuela de Investigación Criminal de la PNP.*” Tesis para optar el grado de Magister en Ciencias Políticas y Gestión Pública, Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Gardner, Robert, 2003, *Estadística para Psicología usando SPSS*, Pearson Educación - México.
- Gitman Et Lawrence J. (2007) *Principios de administración financiera*; Décimo segunda edición
- González, M. (2007). *Administración de Recursos Humanos: Diversidad-Caos*. México D.F: Patria cultural.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación* (5a ed.). México D.F., México: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). México D.F., México: McGraw-Hill.

- Hernández Sampieri et al (2014) 5a. edición del libro de *Metodología de la Investigación* 19 may..
- Jackson y Schuler (1990) citados por Paúl Muchinsky y Lorenzo Elizalde Rodríguez en *Psicología aplicada al trabajo (2002)* Australia: Thomson Learning. Mosley.
- Jaime Castrejón Diez, Ofelia Ángeles Gutiérrez. (1974). *Educación permanente. principios y experiencias English, Book*
- Jéze, Gastón (2012) Del servicio público al servicio de interés general. ([revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/14114](http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/14114)).
- Kerlinger, F.N. y Lee, H.B. (2001). *Investigación del comportamiento: métodos de investigación en ciencias sociales*. México: McGraw-Hill.
- Kerlinger Fred y Lee Howard (2002) *Investigación del comportamiento, métodos de investigación en ciencias sociales*. (Cuarta Edición) McGraw Hill Editores. México.
- Kolmogorov-Smirnov. (2010). *Curso de Estadística: Normalidad - Prueba de Kolmogorov-Smirnov*. <https://www.youtube.com/watch?v=E1OEAlgYHkU>. -24 jun. - Subido por bioestadistico.-<http://www.bioestadistico.com>.
- Lawrence J. Gitman y Carl McDaniel. 2007. *El futuro de los negocios*. 5a edición. Thompson: México.
- Lawshe, (1975) *Tipos de tablas asociadas con la validez de contenido*. C.H. (1975) A quantitative approach to content validity. Personnel .
- León Duguit; (1913) *Les transformations du droit public*
- Losada, C. (1999). *¿De burócratas a gerentes? Las ciencias de la gestión aplicadas a la administración del Estado*. Washington, DC: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Lusthaus, C. Adrien (2001) *Guía para evaluar los programas de capacitación y de desarrollo institucional*, publicado en el 2001 por la W.K. Kellogg Foundation
- Lusthaus, C., Adrien, M., Anderson, G., Carden, F. y Plinio, G. (2002). *Evaluación organizacional: marco para mejorar el desempeño*. Ottawa,

- Canadá: Banco Internacional de Desarrollo y Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo.
- Malhotra, Naresh K. (2008) *Investigación de mercados, publicada* (5th edition)
- Mejía Mejía, E (2008); *Estadística inferencial aplicada* Primera edición: Lima.
- Mendieta Jiménez, E (2009) “*La fuerza de la razón y la razón de la fuerza*”: *El uso legítimo de la violencia. Front Cover*. INACIPE.
- Moreno Sánchez A. R y Viniegra Velásquez L. (1999), *Investigación sobre Capacitación y ambiente laboral en dos hospitales de aguas calientes México*.
- Miguel Liévano M. (2000). *La Educación Continua entre el Personal Académico de la Facultad de Contaduría y Administración Campus I, de la Universidad Autónoma de Chiapas, Tesis de Maestría de la Universidad Autónoma de Chiapas*.
- Miranda Chiguindo, C. (2009) *Los retos de la reforma policial y la capacitación en el marco del Estado de derecho y democracia en México*. Tesis para optar el grado de Magister en Derechos Humanos.
- Moreno Sánchez, A. y Viniegra Velázquez, L. (1999). *Investigación: Capacitación y desempeño laboral en enfermería, parte II, efecto de la capacitación en el desempeño de la jefa de piso*.
- Montes Gallo L. G. (2012). “*Eficacia de cuatro sistemas de capacitación sobre el Desempeño Laboral de empleados de una empresa de servicios telefónicos*”. Tesis Para optar el Grado Académico de Magister en Administración con mención en Gestión Empresarial en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Muchinsky, P. M. y Elizalde, L. (2002). *Psicología aplicada al trabajo: una introducción a la psicología organizacional* (6ª ed.). México: Thomson.
- Newbold P (s.f) *Estadística para Administración y Economía* sexta edición University of Nottingham William L. Carlson.
- Newbold, P., Carlson, W. y Thorne, B. (2008). *Estadística para Administración y Economía*. Madrid, España: Pearson Educación.
- Parisi José L. y Chibbaro A. J (s.f.). *Guía de capacitación sobre políticas y negociaciones comerciales internacionales para la agricultura*; Editado

- en 1998 por la Agencia de cooperación del Instituto Interamericano de Cooperación para la agricultura (IICA)-Panamá.
- Pearson, K. Historia del razonamiento estadístico. (1933). *Desarrollo del Análisis de Componentes Principales*, K. Pearson 1933, Publ. De On the empirical determination of a distribution, A.N. Kolmogorov.
- Ramírez A. A. (2014) *Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la universidad Linda Vista de la unión mexicana de Chiapas*, Tesis para optar el grado de Magíster en Administración.
- Reza J (s.f) *Nuevo diagnóstico de necesidades de capacitación y aprendizaje en las organizaciones*. (1ra Ed.). México D.F: Panorama Editorial
- Robbins, Stephen (1998), *Fundamentos de comportamiento organizacional*. (5ta Ed.). México D.F: Prentice Hall Latinoamérica.
- Robbins, S. P. (1999) *Comportamiento organizacional* (8ª ed.). México: Prentice.
- Rodríguez Fernández, Andrés et al; (2008) *Psicología de los recursos humanos*, Editorial Pearson-Prentice Hall, 5ª edición, Madrid.
- Salazar, H (2006) Tomo I diccionario bio-bibliográfico de la educación de adultos en México (siglo XX), Editorial CREFAL.
- Sánchez M. D. (2014) *Métodos de muestreo no probabilístico* 20 July.
- Sánchez Sotomayor S. R. (2011) *La Cuarta Vía: Paradigmas y Contraste de Hipótesis* S R S S. Lima
- Sánchez, S. y Pongo, O. (2014) *Tendencias Contemporáneas: Metodología y Estadística*, Imprenta UNFV. 1a edición. Lima. Perú.
- Servitje; Daniel (2006, 2008) *La importancia de la capacitación en la productividad; unidad de capital y trabajo que se aporta al sistema económico” (2006). Impacto de la capacitación interna en la productividad (2008)*
- Sierra Bravo (1994) *La encuesta como técnica de investigación Atlanta, Georgia: Centers for Disease Control and Prevention, USA, 18.*
- Silíceo Aguilar, A. (2003). *Capacitación y desarrollo del personal*. México: Limusa.
- Silíceo Aguilar, A. (2008). *Capacitación y desarrollo de personal* (4ª ed.) México: Limusa.

- Stephen P. Robbins & Mary Coulter (2004) La administración y las organizaciones 2004, 10ma Edición – México, Mc Graw Hill.
- Stoner, J. (1994). Administración. (5ta. Ed). Editorial Prentice – Hall Hispanoamericana S.A.
- Stoner James A., Freeman R. Edward, Gilbert Jr. Daniel R. (2009) Administración. Novena edición. Prentice-Hall Hispanoamericana S.A.
- Streiner, DL.&Norman, GR. (2008). Health measurement scales: a practical guide to their development and use. 4th ed. New York, USA: Oxford University Press,
- Valderrama M., Santiago (2014), Pasos para elaborar Proyectos de Investigación Científica (Cuantitativa, cualitativa y mixta).- Editorial San Marcos de Aníbal Jesús Paredes Galván – Lima Perú - Edición 2014.

## **Apéndice**

## **Apéndice A: Matriz de consistencia**

La capacitación continua y su relación con la mejora del servicio policial de la Comisaría de San Miguel

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿De qué manera la capacitación continua se relaciona con la mejora del servicio policial de la Comisaría de San Miguel, 2015?	Determinar cómo la capacitación continua se relaciona con la mejora del servicio policial de la Comisaría de San Miguel, 2015.	Existe una relación significativa entre la capacitación continua y la mejora del servicio policial de la Comisaría de San Miguel, 2105.	<b>VARIABLE 1</b> <b>CAPACITACIÓN CONTINUA</b>	Capacitación Inductiva  Capacitación Preventiva  Capacitación Constante	-Evaluación del personal -Fortalezas -Debilidades  - Diagnóstico - Proactiva - Planificada  - Competencia -Integridad	1. TIPO Y NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN. Paradigma del Positivismo  A. TIPO Básica  B. NIVEL  2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN. No experimental-transeccional  3. POBLACIÓN 72 efectivos PNP  4. MUESTRA 41 Efectivos PNP  5. MUESTREO No probabilístico
<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</b>	<b>VARIABLE 2</b> <b>MEJORA DEL SERVICIO POLICIAL</b>	Prevención de delitos y faltas  Investigación de delitos y faltas  Honestidad	- Percepción - Eficiencia - Confianza  - Victimización - Esclarecimiento - Eficacia  - Corrupción -Valores -transparencia	
¿Cómo la capacitación inductiva se relaciona con la mejora del servicio policial de la Comisaría de San Miguel, 2015?	Evaluar de qué manera la capacitación inductiva se relaciona con la mejora del servicio policial de la Comisaría de San Miguel, 2015.	Existe una relación significativa entre la capacitación inductiva y la mejora del servicio policial de la Comisaría de San Miguel, 2015.				
¿De qué manera la capacitación preventiva se relaciona con la mejora del servicio policial de la Comisaría de San Miguel, 2015?	Determinar cómo la capacitación preventiva se relaciona con la mejora del servicio policial de la Comisaría de San Miguel, 2015.	Existe una relación significativa entre la capacitación preventiva y la mejora del servicio policial de la Comisaría de San Miguel, 2015.				

**Apéndice B: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ**



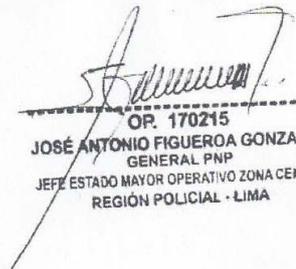
Endice C: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ

MINISTERIO DEL INTERIOR  
POLICIA NACIONAL DEL PERU  
REGION POLICIAL - LIMA

## AUTORIZACION

--- POR INTERMEDIO DE LA PRESENTE SE **AUTORIZA** AL ESTUDIANTE DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO JUAN FRANCISCO SIGUAS REYES, IDENTIFICADO CON DNI 43711818 A FIN DE QUE SE LE BRINDE LAS FACILIDADES DEL CASO EN LA COMISARIA DE SAN MIGUEL DIVTER CENTRO 4 DE LA REGION POLICIAL LIMA, PARA REALIZAR EL TRABAJO DE INVESTIGACION "TESIS" "LA CAPACITACION CONTINUA Y LA MEJORA DEL SERVICIO POLICIAL EN LA COMISARIA DE SAN MIGUEL"; PREVIA EVALUACION Y COORDINACION DE UN HORARIO ADECUADO QUE NO INTERFIERA CON EL NORMAL DESARROLLO DE LOS SERVICIOS POLICIALES, QUE DEBERA ESTABLECER EL JEFE DE LA REFERIDA UNIDAD POLICIAL.

LIMA, 21 DE JUNIO DEL 2016

  
OP. 170215  
JOSÉ ANTONIO FIGUEROA GONZALES  
GENERAL PNP  
JEFE ESTADO MAYOR OPERATIVO ZONA CENTRO  
REGIÓN POLICIAL - LIMA

## **Apéndice C: Matriz de datos**

## MATRIZ DE DATOS

1-DEFINICION DEL OBJETIVO	2- ELABORACION DEL DISEÑO MUESTRAL	3-DISEÑO DEL INSTRUMENTO	4-EJECUCION DE LA ENCUESTA
Definición del objetivo, que significa responder a la pregunta ¿qué se desea investigar y con qué propósito? Es el ¿qué y el para qué? De esto dependerá en gran parte los siguientes pasos a seguir.	Es la elaboración del diseño muestral, el cual dependerá del universo seleccionado y la cobertura que se pretende. Implica responder a la pregunta de ¿quién proveerá la información que se necesita?	Diseño del instrumento, es el cuestionario a utilizar; lo que implica responder a la pregunta de ¿cómo se captará la información? Además se define el tipo de preguntas, si serán cerradas o abiertas, debe utilizarse un lenguaje claro, sencillo y directo, y adaptado a la idiosincrasia del encuestado. Debe contar con preguntas que se interrelacionen para permitir un análisis más profundo.	Ejecución de la encuesta. El encuestador debe tener credibilidad, habilidad para realizar las entrevistas y contar con un buen respaldo institucional que permita reducir los márgenes de posibles resistencias.

## **Apéndice D: Instrumento**

**Cuestionario sobre capacitación continua y su relación con la mejora del servicio  
policial de la Comisaría de San Miguel para personal policial.**

Estimado colaborador:

Es un gusto saludarlo. La presente es una encuesta que permitirá conocer la capacitación continua y la mejora del servicio policial y en base a ello establecer estrategias de mejora. Para ello se requiere su opinión sincera. Este cuestionario deberá ser llenado por Usted en forma personal, confidencial y anónima. Por favor no comentar ni mostrar sus respuestas a otros vecinos.

Circule o marque con una (X) la respuesta que mejor se ajuste a su opinión para cada uno de los ítems. Marque solamente una respuesta por ítem, si ha marcado alguna respuesta que después desea cambiar, escriba al costado el código de la respuesta correcta y tache la anterior. Por favor, llene todo el cuestionario, sin dejar de contestar ninguno de los ítems.

Le agradecemos de antemano su participación en el llenado de este cuestionario, ya que su opinión es muy importante para nuestra investigación.

Sexo	Grado
1. Masculino ( )	1. Comandante ( )
2. Femenino ( )	2. Mayor ( )
Edad	3. Capitán ( )
1. 30 años o menos ( )	4. Teniente ( )
2. 31 a 34 años ( )	5. Otros ( )
3. 35 a 44 años ( )	
4. 45 a 54 años ( )	
5. 55 a 65 ( )	

	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: X: CAPACITACIÓN CONTINUA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>DIMENSION X1: CAPACITACIÓN INDUCTIVA</b>					
	<b>INDICADOR X1.1: EVALUACIÓN DEL PERSONAL</b>					
<b>1</b>	¿Considera que la capacitación recibida en la Escuela de formación de la PNP, es suficiente para que al egresar preste un servicio óptimo a la población de su distrito?					
<b>2</b>	¿Desde que egresó al servicio usted ha venido siendo capacitado continuamente todos los años por la Policía Nacional?					
	<b>DIMENSION X2: CAPACITACIÓN PREVENTIVA</b>					
	<b>INDICADOR X2.1: Eficacia</b>					
<b>3</b>	¿Considera usted que la Policía Nacional debería de ser más proactiva en la atención, prevención e investigación; como forma de brindar un mejor servicio a la población?					
<b>4</b>	¿Cree usted que la capacitación influye directamente en su cambio actitudinal, para tratar mejor a las personas y brindarles un mejor servicio policial?					
	<b>DIMENSION X3: CAPACITACIÓN CONSTANTE</b>					
	<b>INDICADOR X3.1: Eficiencia</b>					
<b>5</b>	¿Cree usted que actualmente se encuentra capacitado, actualizado y motivado para cumplir con su misión en el servicio policial de la Comisaría de San Miguel?					
<b>6</b>	¿Usted cree que la Policía Nacional debería contar con personal calificado o contratar a profesionales especializados para desarrollar una capacitación eficiente?					
	<b>VARIABLE DEPENDIENTE: Y: MEJORA DEL SERVICIO POLICIAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>DIMENSION Y1: PREVENCIÓN DE DELITOS Y FALTAS</b>					
	<b>INDICADOR Y1.1: PERCEPCIÓN</b>					
<b>7</b>	¿Cree usted que encuestas que divulgan los medios de comunicación sobre el incremento de la violencia y la delincuencia en el distrito de San Miguel en el presente año, expresan la realidad de lo que viven sus ciudadanos?					
<b>8</b>	¿Considera usted que los niveles de inseguridad reflejan la baja calidad del servicio que brinda la Comisaría de San Miguel responsable de la prevención de delitos y faltas?					
	<b>DIMENSION Y2 : INVESTIGACIÓN DE DELITOS Y FALTAS</b>					
	<b>INDICADOR Y2.1: PERCEPCIÓN</b>					
<b>9</b>	¿Considera usted que los policías encargados de la investigación de delitos y faltas, deben ser permanentemente capacitados y actualizados con las últimas normas legales, para combatir eficazmente el accionar de la delincuencia común y organizada?					
<b>10</b>	¿Cree usted que en San Miguel el ciudadano promedio desconoce los procedimientos legales a los que está sometida la Policía en la investigación del delito y las faltas?					
	<b>DIMENSION Y3 : HONESTIDAD</b>					
	<b>INDICADOR Y3.1: CORRUPCIÓN</b>					
<b>1</b>	¿Cree usted que la débil formación en valores que se imparte en las Escuelas de Formación y de Capacitación de la PNP contribuye a la parcialización o corrupción en la investigación por parte de algunos policías encargados de esta función?					
<b>12</b>	¿Considera usted que debe haber una mejor selección y evaluación de los postulantes a policías, que tengan los cimientos para edificar una sólida formación moral?					

## **Apéndice E: Validación de instrumento**

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### **Variable Independiente:** LA CAPACITACIÓN CONTINUA

Castrejón y Ángeles (1974) la educación continua es un marco globalizador constituido por el aprendizaje formal e informal, en el cual subyacen dos ideas básicas: el desarrollo individual y el progreso social. “La educación continua es un proceso que busca la conservación de un desarrollo: personal, social y profesional en el transcurso de la vida de los individuos”. La Universidad AZTLAN (2013) la capacitación continua no es solamente responsabilidad de las empresas sino también de los empleados que están obligados a desempeñar sus funciones de la manera más efectiva posible. Aunque muchas empresas creen que la capacitación de los recursos humanos es la respuesta a la necesidad de contar con un personal calificado y productivo, no es solamente su obligación, los empleados también tienen responsabilidad en mejorar sus capacidades para desenvolverse adecuadamente en sus funciones. La obsolescencia, también es una de las razones por la cual, las instituciones se preocupan por capacitar a sus recursos humanos, pues ésta procura actualizar sus conocimientos con las nuevas técnicas y métodos de trabajo que garantizan eficiencia, la capacitación de recursos humanos debe ser de vital importancia porque contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos a la vez que redundando en beneficios para la empresa y sus empleados directamente beneficiados. La capacitación continua; es una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización (Comisaría) orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del servidor (trabajador: Policía).

## **Dimensiones de las variables:**

### **Dimensión 1**

Según Blake (2000) la capacitación inductiva, se orienta a facilitar la integración del nuevo colaborador, en general como a su ambiente de trabajo, en particular. Normalmente se desarrolla como parte del proceso de selección de personal, pero pueden también realizarse previo a esta. En tal caso, se organizan programas de capacitación para postulantes y se selecciona a los que muestran mejor aprovechamiento y mejores condiciones técnicas y de adaptación

### **Dimensión 2**

Blake (2000) la capacitación preventiva es aquella orientada a prever los cambios que se producen en el personal, toda vez que su desempeño puede variar con los años, sus destrezas pueden deteriorarse y la tecnología hace obsoletos sus conocimientos. Esta tiene por objeto la preparación del personal para enfrentar con éxito la adopción de nuevas tecnologías o la utilización de nuevos equipos, llevándose a cabo en estrecha relación con el proceso de desarrollo empresarial.

### **Dimensión 3**

La capacitación constante del personal de una empresa estimula y desarrolla el conocimiento de los miembros de la organización, proporcionándoles las herramientas para hacer mejor su trabajo, y por ende lograr exitosamente los objetivos organizacionales. En la historia afortunadamente siempre ha habido líderes empresariales visionarios, que tempranamente supieron comprender todo lo que la continua capacitación puede hacer por el personal y, en consecuencia, por la empresa. Uno de esos brillantes ejemplos lo dio el legendario Tom Watson, fundador de la IBM (1874-1956), quien en 1932 estableció un centro educativo con el cual sentó las bases para hacer de la formación académica y la capacitación los pilares de un aprendizaje permanente. “Watson capacitaba, capacitaba y capacitaba” –dice Peter Drucker... “se

esperaba que todos los empleados continuaran su aprendizaje mientras trabajaban”. Tempranamente, este gran capitán de empresas que fue Watson, comprendió la enorme importancia que tiene la capacitación del personal en el crecimiento de las organizaciones. “Watson”, dicen Harmon y Jacobs en su libro “La Diferencia Vital” (6), “entendía que la formación académica es un lujo del cual nunca se tiene suficiente. No existe punto de saturación en el saber.”

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Variable: Capacitación continua

<b>Dimensiones</b>	<b>indicadores</b>	<b>ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
X1: Capacitación inductiva.	X1.1: Evaluación del personal	P1, P2.	Ordinal
X2: Capacitación preventiva	X2.1: Eficacia.	P3, P4.	Ordinal
X3: Capacitación constante	X3.1: Eficiencia	P5, P6. ,	Ordinal

Fuente: Elaboración propia.

**CRITERIO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE X: ( Capacitación continua**

N°	DIMENSIONES/ ítems DIMENSIÓN 1	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Considera que la capacitación recibida en la Escuela de formación de la PNP, es suficiente para que al egresar preste un óptimo servicio a la población de su distrito?	✓		✓		✓		
2	¿Desde que ingresó al servicio usted ha venido siendo capacitado continuamente todos los años por la Policía Nacional?	✓		✓		✓		
3	¿Considera usted que la Policía Nacional debería de ser más proactiva en la atención, prevención e investigación, como una forma de brindar un mejor servicio a la población?	✓		✓		✓		
4	¿Cree usted que la capacitación influye directamente en su cambio actitudinal, para tratar mejor a las personas y brindarles un mejor servicio policial?	✓		✓		✓		
5	¿Cree usted que actualmente se encuentra capacitado, actualizado y motivado para cumplir su misión en el servicio policial de la Comisaría de San Miguel?	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Cree usted que la Policía Nacional debería contar con personal calificado o contratar a profesionales especializados para desarrollar una capacitación eficiente?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Hay Suficiencia y falta de profesionalidad en los 12 preguntas*

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ X ]  No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: *Dr Mg: S.E. SANCHEZ SANTIAGO* DNI: *60553605*

Especialidad del validador: *Psicología*

Lima, 07 de julio de 2016

*[Firma]*

<sup>1</sup>Pertinencia: ítem correspondiente al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: ítem es apropiado para representar al constructo o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: No existe dificultad alguna al enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.  
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

## **DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES**

### **Variable dependiente: MEJORA DEL SERVICIO POLICIAL**

El servicio policial, es la exteriorización de la función policial, que se enmarca dentro del poder de policía del Estado, que la Policía cumple en su condición de fuerza pública, para velar por la protección, seguridad y libre ejercicio de los derechos fundamentales de las personas, el normal desarrollo de las actividades de la población y prestar apoyo a las demás instituciones del Estado, en el ámbito de su competencia y funciones, su mejora está relacionada con el cambio actitudinal en el trato y atención al ciudadano, la calidad del servicio público que brinda, así como su proactividad como conciliador y promotor social, que genera sinergias en la población para vivir en un clima de orden y paz social. Lo que concuerda con lo afirmado por Robbins et al. (2013) que define el desempeño laboral desde el punto de vista de la administración general, como un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual; en este caso la evaluación mide los niveles o índices de mejora con relación al desempeño anterior, partiendo de una línea base (período de la investigación).

### **Dimensiones de las variables:**

#### **Dimensión 1**

Prevención de los delitos y faltas; el objeto del servicio policial es fundamental preventivo – disuasivo; como forma de mantener la situación de normalidad que garantice el libre desarrollo de las actividades de la población y sus autoridades; y cuando la prevención es rebasada deben adoptarse las medidas correctivas para repotenciarla; lo que se logra

fundamentalmente con mayor capacitación, uso de las estadísticas, mapas del delito y la colaboración de la ciudadanía con el insumo más importante la información para convertirla en inteligencia; sin excluir la tecnología que hoy es un valioso soporte en este campo. En el análisis de esta dimensión podemos también citar a Aamodt (2010) quien considera que la evaluación del desempeño, es mejorar y así poder proporcionar capacitación sobre las actividades que se necesitan reforzar. En este caso a los policías para mejorar su servicio preventivo en beneficio de la sociedad.

## **Dimensión 2**

La investigación de los delitos y faltas, cuando falla o es desbordada la prevención policial por los delincuentes o infractores, entonces le corresponde actuar a los Policías encargados de la investigación; los que tienen que tener la capacitación suficiente, sobre la aplicación del método de investigación policial, que a su vez es una adaptación del método general de investigación científica, para a través de ese proceso conocer la identidad, causas, motivos, fines y daños causados a las víctimas, familiares, y al entorno social en el que ocurren estos hechos; tratando de establecer fehacientemente su responsabilidad y poniéndolos a disposición de la autoridad competente para que sean sentenciados en un proceso con todas las garantías; y de esta forma esto sea un mecanismo intimidatorio y disuasivo, para que los potenciales delincuentes desistan de su propósito, por ser alta la probabilidad de ser condenados con drasticidad por las autoridades judiciales. En ese sentido resulta pertinente citar a Dessler (2009), quien al realizar el abordaje de la administración del desempeño. Considera que se trata del desarrollo mediante el cual las organizaciones, empresas, compañías tiene la seguridad de que la fuerza laboral trabaja para alcanzar las metas de la organización, establecidas en este caso en el Plan Estratégico de mediano plazo y en los planes anuales de lucha contra la criminalidad que rige la gestión de las unidades policiales a nivel nacional. Estableciendo las metas y tareas de los Policías, a quienes la capacitación aumenta sus habilidades y capacidades, evaluando constantemente su rendimiento y capacidad para alcanzar metas; así como la forma de recompensarlo a través de incentivos previstos en su ley.

### **Dimensión 3**

La honestidad; que es uno de los valores que constituye uno de los pilares fundamentales de gran influencia para lograr la mejora del servicio policial; tanto preventivo como el de investigación de los delitos y faltas; porque demanda de los policías en el servicio compostura, corrección, decencia y moderación en el trato con el público y en el cumplimiento de su misión. La honestidad no es un concepto abstracto, todo lo contrario hoy es un requisito sine qua non en las organizaciones exitosas, está llena de contenido, de valores y sentimientos que mejoran la autoestima y que constituye un freno o recato para no incurrir en la corrupción, la injusticia, la parcialización o favoritismo en las intervenciones policiales; que demandan equilibrio, objetividad, ponderación en las palabras y acciones. La honestidad es hoy un componente exigible a toda actuación del funcionario público en el ejercicio de su función, es decir en la prestación del servicio público. Resulta pertinente citar en este aspecto a Cravino (2006) en su investigación sobre gestión del desempeño, que lo concibe como un proceso que permite orientar, seguir, revisar y mejorar la gestión de las personas, para que éstas logren mejores resultados y se desarrollen continuamente, y esto no solo se constriñe a procedimientos o métodos de trabajo, sino también fundamentalmente a la conducta moral, ética y deontológica.

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Variable: Mejora del servicio policial

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Y1: Prevención de delitos y faltas	Y1.1: Percepción	P7, P8.	Ordinal
Y2: Investigación de delitos y faltas	Y2.1: Victimización.	P9, P10.	Ordinal
Y3: Honestidad	Y3.1: Corrupción	P11, P12. ,	Ordinal

Fuente: Elaboración propia.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE Y: MEJORA DEL SERVICIO POLICIAL**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
07	<b>DIMENSIÓN 1</b> ¿Cree usted que las encuestas que divulgan los medios de comunicación sobre el incremento de la violencia y la delincuencia en el distrito de San Miguel en el presente año, expresan la realidad de lo que viven sus ciudadanos?	✓		✓		✓		
08	¿Considera usted que los niveles de inseguridad reflejan la baja calidad del servicio que brinda la Comisaría de San Miguel responsable de la prevención de los delitos y faltas?	✓		✓		✓		
09	<b>DIMENSIÓN 2</b> ¿Considera usted que los policías encargados de la investigación de delitos y faltas, deben ser permanentemente capacitados y actualizados con las últimas normas legales, para combatir eficazmente el accionar de la delincuencia común y organizada?	✓		✓		✓		
10	¿Cree usted que en San Miguel el ciudadano promedio desconoce los procedimientos legales a los que está sometida la Policía en la investigación de los delitos y faltas?	✓		✓		✓		
11	<b>DIMENSIÓN 3</b> ¿Cree usted que la débil formación en valores que se imparte en las Escuelas de formación y de Capacitación de la PNP contribuye a la parcialización o corrupción en la investigación por parte de algunos policías encargados de esta función?	✓		✓		✓		
12	¿Considera usted que debe haber una mejor selección y evaluación de postulantes a policías, que tengan los cimientos para edificar una sólida formación moral?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia y Alta Confianza Poder con los 12 preguntas.

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr Mg: SEGUNDO P. SANCHEZ SORIANO DNI: 10553601

Especialidad del validador: NETAD. AD. 10630

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

Lima, 07 de julio del 2016

*[Firma]*

## **DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES**

### **Variable Independiente: LA CAPACITACIÓN CONTINUA**

Castrejón y Ángeles (1974) la educación continua es un marco globalizador constituido por el aprendizaje formal e informal, en el cual subyacen dos ideas básicas: el desarrollo individual y el progreso social. “La educación continua es un proceso que busca la conservación de un desarrollo: personal, social y profesional en el transcurso de la vida de los individuos”. La Universidad AZTLAN (2013) la capacitación continua no es solamente responsabilidad de las empresas sino también de los empleados que están obligados a desempeñar sus funciones de la manera más efectiva posible. Aunque muchas empresas creen que la capacitación de los recursos humanos es la respuesta a la necesidad de contar con un personal calificado y productivo, no es solamente su obligación, los empleados también tienen responsabilidad en mejorar sus capacidades para desenvolverse adecuadamente en sus funciones. La obsolescencia, también es una de las razones por la cual, las instituciones se preocupan por capacitar a sus recursos humanos, pues ésta procura actualizar sus conocimientos con las nuevas técnicas y métodos de trabajo que garantizan eficiencia, la capacitación de recursos humanos debe ser de vital importancia porque contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos a la vez que redunda en beneficios para la empresa y sus empleados directamente beneficiados. La capacitación continua; es una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización (Comisaría) orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del servidor (trabajador: Policía).

### **Dimensiones de las variables:**

#### **Dimensión 1**

Según Blake (2000) la capacitación inductiva, se orienta a facilitar la integración del nuevo colaborador, en general como a su ambiente de trabajo, en particular. Normalmente se desarrolla como parte del proceso de selección de personal, pero pueden también realizarse previo a esta. En tal caso, se organizan programas de capacitación para postulantes y se selecciona a los que muestran mejor aprovechamiento y mejores condiciones técnicas y de adaptación

## **Dimensión 2**

Blake (2000) la capacitación preventiva es aquella orientada a prever los cambios que se producen en el personal, toda vez que su desempeño puede variar con los años, sus destrezas pueden deteriorarse y la tecnología hace obsoletos sus conocimientos. Esta tiene por objeto la preparación del personal para enfrentar con éxito la adopción de nuevas tecnologías o la utilización de nuevos equipos, llevándose a cabo en estrecha relación con el proceso de desarrollo empresarial.

## **Dimensión 3**

La capacitación constante del personal de una empresa estimula y desarrolla el conocimiento de los miembros de la organización, proporcionándoles las herramientas para hacer mejor su trabajo, y por ende lograr exitosamente los objetivos organizacionales. En la historia afortunadamente siempre ha habido líderes empresariales visionarios, que tempranamente supieron comprender todo lo que la continua capacitación puede hacer por el personal y, en consecuencia, por la empresa. Uno de esos brillantes ejemplos lo dio el legendario Tom Watson, fundador de la IBM (1874-1956), quien en 1932 estableció un centro educativo con el cual sentó las bases para hacer de la formación académica y la capacitación los pilares de un aprendizaje permanente. “Watson capacitaba, capacitaba y capacitaba” –dice Peter Drucker... “se esperaba que todos los empleados continuaran su aprendizaje mientras trabajaban”. Tempranamente, este gran capitán de empresas que fue Watson, comprendió la enorme importancia que tiene la capacitación del personal en el crecimiento de las organizaciones. “Watson”, dicen Harmon y Jacobs en su libro “La Diferencia Vital” (6), “entendía que la formación académica es un lujo del cual nunca se tiene suficiente. No existe punto de saturación en el saber.”

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Variable: Capacitación continua

<b>Dimensiones</b>	<b>indicadores</b>	<b>ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
X1: Capacitación inductiva.	X1.1: Evaluación del personal	P1, P2.	Ordinal
X2: Capacitación preventiva	X2.1: Eficacia.	P3, P4.	Ordinal
X3: Capacitación constante	X3.1: Eficiencia	P5, P6. ,	Ordinal

Fuente: Elaboración propia.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE X: Capacitación continua**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Considera que la capacitación recibida en la Escuela de formación de la PNP, es suficiente para que al egresar preste un óptimo servicio a la población de su distrito?	✓		✓		✓		
2	¿Desde qué egresó al servicio usted ha venido siendo capacitado continuamente todos los años por la Policía Nacional?	✓		✓		✓		
3	¿Considera usted que la Policía Nacional debería de ser más proactiva en la atención, prevención e investigación; como una forma de brindar un mejor servicio a la población?	✓		✓		✓		
4	¿Cree usted que la capacitación influye directamente en su cambio actitudinal, para tratar mejor a las personas y brindarles un mejor servicio policial?	✓		✓		✓		
5	¿Cree usted que actualmente se encuentra capacitado, actualizado y motivado para cumplir su misión en el servicio policial de la Comisaría de San Miguel?	✓		✓		✓		
6	¿Cree usted que la Policía Nacional debería contar con personal calificado o contratar a profesionales especializados para desarrollar una capacitación eficiente?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Aracely Jazade DNI: 10274055

Especialidad del validador: Investigación

Lima, de Aracely Jazade del 2016

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

## **DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES**

### **Variable dependiente: MEJORA DEL SERVICIO POLICIAL**

El servicio policial, es la exteriorización de la función policial, que se enmarca dentro del poder de policía del Estado, que la Policía cumple en su condición de fuerza pública, para velar por la protección, seguridad y libre ejercicio de los derechos fundamentales de las personas, el normal desarrollo de las actividades de la población y prestar apoyo a las demás instituciones del Estado, en el ámbito de su competencia y funciones, su mejora está relacionada con el cambio actitudinal en el trato y atención al ciudadano, la calidad del servicio público que brinda, así como su proactividad como conciliador y promotor social, que genera sinergias en la población para vivir en un clima de orden y paz social. Lo que concuerda con lo afirmado por Robbins et al. (2013) que define el desempeño laboral desde el punto de vista de la administración general, como un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual; en este caso la evaluación mide los niveles o índices de mejora con relación al desempeño anterior, partiendo de una línea base (período de la investigación).

### **Dimensiones de las variables:**

#### **Dimensión 1**

Prevención de los delitos y faltas; el objeto del servicio policial es fundamental preventivo – disuasivo; como forma de mantener la situación de normalidad que garantice el libre desarrollo de las actividades de la población y sus autoridades; y cuando la prevención es

rebasada deben adoptarse las medidas correctivas para repotenciarla; lo que se logra fundamentalmente con mayor capacitación, uso de las estadísticas, mapas del delito y la colaboración de la ciudadanía con el insumo más importante la información para convertirla en inteligencia; sin excluir la tecnología que hoy es un valioso soporte en este campo. En el análisis de esta dimensión podemos también citar a Aamodt (2010) quien considera que la evaluación del desempeño, es mejorar y así poder proporcionar capacitación sobre las actividades que se necesitan reforzar. En este caso a los policías para mejorar su servicio preventivo en beneficio de la sociedad.

## **Dimensión 2**

La investigación de los delitos y faltas, cuando falla o es desbordada la prevención policial por los delincuentes o infractores, entonces le corresponde actuar a los Policías encargados de la investigación; los que tienen que tener la capacitación suficiente, sobre la aplicación del método de investigación policial, que a su vez es una adaptación del método general de investigación científica, para a través de ese proceso conocer la identidad, causas, motivos, fines y daños causados a las víctimas, familiares, y al entorno social en el que ocurren estos hechos; tratando de establecer fehacientemente su responsabilidad y poniéndolos a disposición de la autoridad competente para que sean sentenciados en un proceso con todas las garantías; y de esta forma esto sea un mecanismo intimidatorio y disuasivo, para que los potenciales delincuentes desistan de su propósito, por ser alta la probabilidad de ser condenados con drasticidad por las autoridades judiciales. En ese sentido resulta pertinente citar a Dessler (2009), quien al realizar el abordaje de la administración del desempeño. Considera que se trata del desarrollo mediante el cual las organizaciones, empresas, compañías tiene la seguridad de que la fuerza laboral trabaja para alcanzar las metas de la organización, establecidas en este caso en el Plan Estratégico de mediano plazo y en los planes anuales de lucha contra la criminalidad que rige la gestión de las unidades policiales a nivel nacional. Estableciendo las metas y tareas de los Policías, a quienes la capacitación aumenta sus habilidades y capacidades, evaluando constantemente su rendimiento y capacidad para alcanzar metas; así como la forma de recompensarlo a través de incentivos previstos en su ley.

### **Dimensión 3**

La honestidad; que es uno de los valores que constituye uno de los pilares fundamentales de gran influencia para lograr la mejora del servicio policial; tanto preventivo como el de investigación de los delitos y faltas; porque demanda de los policías en el servicio compostura, corrección, decencia y moderación en el trato con el público y en el cumplimiento de su misión. La honestidad no es un concepto abstracto, todo lo contrario hoy es un requisito sine qua non en las organizaciones exitosas, está llena de contenido, de valores y sentimientos que mejoran la autoestima y que constituye un freno o recato para no incurrir en la corrupción, la injusticia, la parcialización o favoritismo en las intervenciones policiales; que demandan equilibrio, objetividad, ponderación en las palabras y acciones. La honestidad es hoy un componente exigible a toda actuación del funcionario público en el ejercicio de su función, es decir en la prestación del servicio público. Resulta pertinente citar en este aspecto a Cravino (2006) en su investigación sobre gestión del desempeño, que lo concibe como un proceso que permite orientar, seguir, revisar y mejorar la gestión de las personas, para que éstas logren mejores resultados y se desarrollen continuamente, y esto no solo se constriñe a procedimientos o métodos de trabajo, sino también fundamentalmente a la conducta moral, ética y deontológica.

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Variable: Mejora del servicio policial

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Y1: Prevención de delitos y faltas	Y1.1: Percepción	P7, P8.	Ordinal
Y2: Investigación de delitos y faltas	Y2.1: Victimización.	P9, P10.	Ordinal
Y3: Honestidad	Y3.1: Corrupción	P11, P12. ,	Ordinal

Fuente: Elaboración propia.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE Y: MEJORA DEL SERVICIO POLICIAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1</b>								
07	¿Cree usted que las encuestas que divulgan los medios de comunicación sobre el incremento de la violencia y la delincuencia en el distrito de San Miguel en el presente año, expresan la realidad de lo que viven sus ciudadanos?	✓		✓		✓		
08	¿Considera usted que los niveles de inseguridad reflejan la baja calidad del servicio que brinda la Comisaría de San Miguel responsable de la prevención de los delitos y faltas?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 2</b>								
09	¿Considera usted que los policías encargados de la investigación de delitos y faltas, deben ser permanentemente capacitados y actualizados con las últimas normas legales, para combatir eficazmente el accionar de la delincuencia común y organizada?	✓		✓		✓		
10	¿Cree usted que en San Miguel el ciudadano promedio desconoce los procedimientos legales a los que está sometida la Policía en la investigación de los delitos y faltas?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 3</b>								
11	¿Cree usted que la débil formación en valores que se imparte en las Escuelas de formación y de Capacitación de la PNP contribuye a la parcialización o corrupción en la investigación por parte de algunos policías encargados de esta función?	✓		✓		✓		
12	¿Considera usted que debe haber una mejor selección y evaluación de postulantes a policías, que tengan los cimientos para edificar una sólida formación moral?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ ]  No aplicable [ ]  
 Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Anwar Ojeda Ycaza DNI: 10274055  
 Especialidad del validador: Investigador

Lima, de 10 del 2016  
Anwar Ojeda Ycaza

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

## **DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES**

### **Variable Independiente: LA CAPACITACIÓN CONTINUA**

Castrejón y Ángeles (1974) la educación continua es un marco globalizador constituido por el aprendizaje formal e informal, en el cual subyacen dos ideas básicas: el desarrollo individual y el progreso social. “La educación continua es un proceso que busca la conservación de un desarrollo: personal, social y profesional en el transcurso de la vida de los individuos”. La Universidad AZTLAN (2013) la capacitación continua no es solamente responsabilidad de las empresas sino también de los empleados que están obligados a desempeñar sus funciones de la manera más efectiva posible. Aunque muchas empresas creen que la capacitación de los recursos humanos es la respuesta a la necesidad de contar con un personal calificado y productivo, no es solamente su obligación, los empleados también tienen responsabilidad en mejorar sus capacidades para desenvolverse adecuadamente en sus funciones. La obsolescencia, también es una de las razones por la cual, las instituciones se preocupan por capacitar a sus recursos humanos, pues ésta procura actualizar sus conocimientos con las nuevas técnicas y métodos de trabajo que garantizan eficiencia, la capacitación de recursos humanos debe ser de vital importancia porque contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos a la vez que redundando en beneficios para la empresa y sus empleados directamente beneficiados. La capacitación continua; es una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización (Comisaría) orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del servidor (trabajador: Policía).

### **Dimensiones de las variables:**

#### **Dimensión 1**

Según Blake (2000) la capacitación inductiva, se orienta a facilitar la integración del nuevo colaborador, en general como a su ambiente de trabajo, en particular. Normalmente se desarrolla como parte del proceso de selección de personal, pero pueden también realizarse previo a esta. En tal caso, se organizan programas de capacitación para postulantes y se selecciona a los que muestran mejor aprovechamiento y mejores condiciones técnicas y de adaptación

#### **Dimensión 2**

Blake (2000) la capacitación preventiva es aquella orientada a prever los cambios que se producen en el personal, toda vez que su desempeño puede variar con los años, sus destrezas pueden deteriorarse y la tecnología hace obsoletos sus conocimientos. Esta tiene por objeto la preparación del personal para enfrentar con éxito la adopción de nuevas tecnologías o la utilización de nuevos equipos, llevándose a cabo en estrecha relación con el proceso de desarrollo empresarial.

### **Dimensión 3**

La capacitación constante del personal de una empresa estimula y desarrolla el conocimiento de los miembros de la organización, proporcionándoles las herramientas para hacer mejor su trabajo, y por ende lograr exitosamente los objetivos organizacionales. En la historia afortunadamente siempre ha habido líderes empresariales visionarios, que tempranamente supieron comprender todo lo que la continua capacitación puede hacer por el personal y, en consecuencia, por la empresa. Uno de esos brillantes ejemplos lo dio el legendario Tom Watson, fundador de la IBM (1874-1956), quien en 1932 estableció un centro educativo con el cual sentó las bases para hacer de la formación académica y la capacitación los pilares de un aprendizaje permanente. “Watson capacitaba, capacitaba y capacitaba” –dice Peter Drucker... “se esperaba que todos los empleados continuaran su aprendizaje mientras trabajaban”. Tempranamente, este gran capitán de empresas que fue Watson, comprendió la enorme importancia que tiene la capacitación del personal en el crecimiento de las organizaciones. “Watson”, dicen Harmon y Jacobs en su libro “La Diferencia Vital” (6), “entendía que la formación académica es un lujo del cual nunca se tiene suficiente. No existe punto de saturación en el saber.”

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Variable: Capacitación continua

<b>Dimensiones</b>	<b>indicadores</b>	<b>ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
X1: Capacitación inductiva.	X1.1: Evaluación del personal	P1, P2.	Ordinal
X2: Capacitación preventiva	X2.1: Eficacia.	P3, P4.	Ordinal
X3: Capacitación constante	X3.1: Eficiencia	P5, P6. ,	Ordinal

Fuente: Elaboración propia.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Variable X: Capacitación continua**

N°	DIMENSIONES / ítems DIMENSIÓN 1	Pertinencia		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Considera que la capacitación recibida en la Escuela de formación de la PNP, es suficiente para que al egresar preste un óptimo servicio a la población de su distrito? ¿Desde qué egresó al servicio usted ha venido siendo capacitado continuamente todos los años por la Policía Nacional?	✓		✓		✓		
2		✓		✓		✓		
3	¿Considera usted que la Policía Nacional debería de ser más proactiva en la atención, prevención e investigación; como una forma de brindar un mejor servicio a la población?	✓		✓		✓		
4	¿Cree usted que la capacitación influye directamente en su cambio actitudinal, para tratar mejor a las personas y brindarles un mejor servicio policial?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Cree usted que actualmente se encuentra capacitado, actualizado y motivado para cumplir su misión en el servicio policial de la Comisaría de San Miguel?	✓		✓		✓		
6	¿Cree usted que la Policía Nacional debería contar con personal calificado o contratar a profesionales especializados para desarrollar una capacitación eficiente?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Ms. JOSE LUIS GAZAN BAYENO    DNI: 6018762

Especialidad del validador: MSTODOLÓGICA    Lima, 07 de julio de 2016

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

## **DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES**

### **Variable dependiente: MEJORA DEL SERVICIO POLICIAL**

El servicio policial, es la exteriorización de la función policial, que se enmarca dentro del poder de policía del Estado, que la Policía cumple en su condición de fuerza pública, para velar por la protección, seguridad y libre ejercicio de los derechos fundamentales de las personas, el normal desarrollo de las actividades de la población y prestar apoyo a las demás instituciones del Estado, en el ámbito de su competencia y funciones, su mejora está relacionada con el cambio actitudinal en el trato y atención al ciudadano, la calidad del servicio público que brinda, así como su proactividad como conciliador y promotor social, que genera sinergias en la población para vivir en un clima de orden y paz social. Lo que concuerda con lo afirmado por Robbins et al. (2013) que define el desempeño laboral desde el punto de vista de la administración general, como un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual; en este caso la evaluación mide los niveles o índices de mejora con relación al desempeño anterior, partiendo de una línea base (período de la investigación).

### **Dimensiones de las variables:**

#### **Dimensión 1**

Prevención de los delitos y faltas; el objeto del servicio policial es fundamental preventivo – disuasivo; como forma de mantener la situación de normalidad que garantice el libre desarrollo de las actividades de la población y sus autoridades; y cuando la prevención es

rebasada deben adoptarse las medidas correctivas para repotenciarla; lo que se logra fundamentalmente con mayor capacitación, uso de las estadísticas, mapas del delito y la colaboración de la ciudadanía con el insumo más importante la información para convertirla en inteligencia; sin excluir la tecnología que hoy es un valioso soporte en este campo. En el análisis de esta dimensión podemos también citar a Aamodt (2010) quien considera que la evaluación del desempeño, es mejorar y así poder proporcionar capacitación sobre las actividades que se necesitan reforzar. En este caso a los policías para mejorar su servicio preventivo en beneficio de la sociedad.

## **Dimensión 2**

La investigación de los delitos y faltas, cuando falla o es desbordada la prevención policial por los delincuentes o infractores, entonces le corresponde actuar a los Policías encargados de la investigación; los que tienen que tener la capacitación suficiente, sobre la aplicación del método de investigación policial, que a su vez es una adaptación del método general de investigación científica, para a través de ese proceso conocer la identidad, causas, motivos, fines y daños causados a las víctimas, familiares, y al entorno social en el que ocurren estos hechos; tratando de establecer fehacientemente su responsabilidad y poniéndolos a disposición de la autoridad competente para que sean sentenciados en un proceso con todas las garantías; y de esta forma esto sea un mecanismo intimidatorio y disuasivo, para que los potenciales delincuentes desistan de su propósito, por ser alta la probabilidad de ser condenados con drasticidad por las autoridades judiciales. En ese sentido resulta pertinente citar a Dessler (2009), quien al realizar el abordaje de la administración del desempeño. Considera que se trata del desarrollo mediante el cual las organizaciones, empresas, compañías tiene la seguridad de que la fuerza laboral trabaja para alcanzar las metas de la organización, establecidas en este caso en el Plan Estratégico de mediano plazo y en los planes anuales de lucha contra la criminalidad que rige la gestión de las unidades policiales a nivel nacional. Estableciendo las metas y tareas de los Policías, a quienes la capacitación aumenta sus habilidades y capacidades, evaluando constantemente su rendimiento y capacidad para alcanzar metas; así como la forma de recompensarlo a través de incentivos previstos en su ley.

### **Dimensión 3**

La honestidad; que es uno de los valores que constituye uno de los pilares fundamentales de gran influencia para lograr la mejora del servicio policial; tanto preventivo como el de investigación de los delitos y faltas; porque demanda de los policías en el servicio compostura, corrección, decencia y moderación en el trato con el público y en el cumplimiento de su misión. La honestidad no es un concepto abstracto, todo lo contrario hoy es un requisito sine qua non en las organizaciones exitosas, está llena de contenido, de valores y sentimientos que mejoran la autoestima y que constituye un freno o recato para no incurrir en la corrupción, la injusticia, la parcialización o favoritismo en las intervenciones policiales; que demandan equilibrio, objetividad, ponderación en las palabras y acciones. La honestidad es hoy un componente exigible a toda actuación del funcionario público en el ejercicio de su función, es decir en la prestación del servicio público. Resulta pertinente citar en este aspecto a Cravino (2006) en su investigación sobre gestión del desempeño, que lo concibe como un proceso que permite orientar, seguir, revisar y mejorar la gestión de las personas, para que éstas logren mejores resultados y se desarrollen continuamente, y esto no solo se constriñe a procedimientos o métodos de trabajo, sino también fundamentalmente a la conducta moral, ética y deontológica.

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Variable: Mejora del servicio policial

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Y1: Prevención de delitos y faltas	Y1.1: Percepción	P7, P8.	Ordinal
Y2: Investigación de delitos y faltas	Y2.1: Victimización.	P9, P10.	Ordinal
Y3: Honestidad	Y3.1: Corrupción	P11, P12. ,	Ordinal

Fuente: Elaboración propia.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Variable X: Capacitación continua**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	¿Considera que la capacitación recibida en la Escuela de formación de la PNP, es suficiente para que al egresar preste un óptimo servicio a la población de su distrito?	✓		✓		✓		
2	¿Desde qué egresó al servicio usted ha venido siendo capacitado continuamente todos los años por la Policía Nacional?	✓		✓		✓		
3	¿Considera usted que la Policía Nacional debería de ser más proactiva en la atención, prevención e investigación; como una forma de brindar un mejor servicio a la población?	✓		✓		✓		
4	¿Cree usted que la capacitación influye directamente en su cambio actitudinal, para tratar mejor a las personas y brindarles un mejor servicio policial?	✓		✓		✓		
5	¿Cree usted que actualmente se encuentra capacitado, actualizado y motivado para cumplir su misión en el servicio policial de la Comisaría de San Miguel?	SI	No	SI	No	SI	No	
6	¿Cree usted que la Policía Nacional debería contar con personal calificado o contratar a profesionales especializados para desarrollar una capacitación eficiente?	✓		✓		✓		

 Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

 Opinión de aplicabilidad: Aplicable  NO APLICABLE 

 Apellidos y nombres del juez validador: DR. Mg. JOSE LUIS BAZAN BARRINO DNI: 6018261

 Especialidad del validador: MG. TOXICOLOGIA

Lima, 07 de julio de 2016

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.  
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

**Apéndice F: Prueba piloto confiabilidad aplicada en la  
comisaría de San Miguel**

La prueba piloto fue aplicada a 12 efectivos policiales de la comisaría de San Miguel en el mes de Diciembre 2015, se halló una confiabilidad utilizando el Alpha de Cronbach de 0.80 en la variable independiente y 0.786 en la variable dependiente.

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1
2	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1
3	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1
4	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1
5	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1
6	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1
7	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1
8	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1
9	2	2	1	5	2	1	1	2	1	2	5	2
10	2	2	1	5	2	1	1	2	1	2	5	2
11	2	2	1	5	2	1	1	2	1	2	5	2
12	2	2	1	5	2	1	1	2	1	2	5	2

#### **Estadísticas de fiabilidad de la variable independiente**

Alfa de Cronbach		
Alfa de Cronbach	basada en elementos estandarizados	N de elementos
,801	,766	6

#### **Estadísticas de fiabilidad de la variable dependiente**

Alfa de Cronbach		
Alfa de Cronbach	basada en elementos estandarizados	N de elementos
,786	,797	6