



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Competencias laborales y calidad de servicio del personal
policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía
Nacional del Perú - 2016.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br: Tany Fernando Sánchez Bustamante

ASESOR:

Mg: Santiago Aquiles Gallarday Morales

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

LIMA-PERÚ
2017

Mg.: William Flores Sotelo
Presidente

Dr.: José Víctor Quispe Atuncar
Secretario

Mg.: Santiago Aquiles Gallarday Morales
Vocal

Dedicatoria

En primer lugar está dedicado a Dios, porque siempre guarda mis caminos y su mano me sostiene y siempre en victoria él me llevará; a mi esposa e hijo porque me han ayudado a superar cada obstáculo que me encontrado a lo lardo de mi camino y a mis padres y hermanos porque siempre han enseñado a luchar para hacer un buen profesional.

Agradecimiento

Al iniciar estas líneas, quiero expresar mi más sincero agradecimiento a mis queridos padres, pues encontré en ellos un ejemplo que me han proporcionado desde el inicio de mi vida y durante mi formación personal y laboral, el estímulo de seguir adelante y concluir con éxito mis metas.

A todos los profesores de la Escuela de posgrado del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, que contribuyeron en mi formación académica, en especial al profesor Mg: Santiago Aquiles Gallarday Morales quien me asesoro durante el desarrollo del presente estudio.

Además de todas las personas que de una u otra manera co-ayudaron al desarrollo y culminación de este estudio, de los cuales sus nombres residirán en mi mente como testimonio de eterna gratitud.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Tany Fernando Sánchez Bustamante, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI N° 43167632; con la tesis Titulada “Competencias laborales y calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú – 2016”.

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, 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 manipulados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se construirán en aportes a la realidad investigada.

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

Lima, 01 de agosto 2017

Br. Tany Fernando Sánchez Bustamante
DNI N° 43167632

Presentación

Señores Miembros del Jurado,

Presento a ustedes mi tesis titulada “Competencias laborales y calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú – 2016”, cuyo objetivo es: Determinar la relación entre las competencias laborales y la calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú – 2016, en cumplimiento del Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magíster.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos y un apéndice: El capítulo uno: Introducción, contiene los antecedentes, fundamentación teórica, metodológica, práctica y social, el problema, los objetivos y la hipótesis. El Segundo capítulo: Marco metodológico, contiene las variables, la metodología empleada. El tercer capítulo: Resultados, se presentan resultados obtenidos. El cuarto capítulo: Discusión, se formula la discusión de los resultados. En el Quinto capítulo, se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo, se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo, se presentan las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

Por la cual, espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

Br. Tany Fernando Sánchez Bustamante

DNI N° 43167632

Índice

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de contenidos	vii
Lista de tablas	x
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Antecedentes	16
1.1.1. Antecedentes Nacionales	16
1.1.2. Antecedentes Internacionales	17
1.2. Fundamentación teórica	19
1.2.1. Bases teóricas de la variable competencias laborales	19
1.2.2. Bases teóricas de la variable calidad de servicio	26
1.3. Justificación	33
1.3.1. Teórica	33
1.3.2. Metodológica	33
1.3.3. Practica	33
1.3.4. Social	34
1.4. Problema	34
1.4.1. Problema general	34
1.4.2. Problemas específicos	34
1.5. Hipótesis	35
1.5.1. Hipótesis General	35
1.5.2. Hipótesis Especifica	35
1.6. Objetivos	35

1.6.1. Objetivo general	35
1.6.2. Objetivos específicos	36
II. MARCO METODOLÓGICO	37
2.1. Variables	38
2.1.1. Definición conceptual	38
2.2. Operacionalización de variables	39
2.3. Metodología	41
2.4. Tipos de estudio	41
2.5. Diseño de investigación	41
2.6. Población, muestra y muestreo	42
2.6.1. Población	42
2.6.2. Muestra	43
2.6.3. Muestreo	44
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
2.7.1. Técnicas	45
2.7.2. Instrumentos	45
2.8. Métodos de análisis de datos	47
2.8.1. Valides del Instrumento	47
2.8.2. Prueba de confiabilidad	47
2.8.3. Correlación	48
2.8.4. Análisis de datos	50
III. RESULTADOS	51
3.1. Descripción de resultados	52
3.2. Contrastación de hipótesis	61
3.2.1. Contrastación de hipótesis general	61
3.2.2. Contrastación de hipótesis específicas	62
IV. DISCUSIÓN	65
4.1. Discusión de resultados	66
V. CONCLUSIONES	70

VI. RECOMENDACIONES	72
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	74
VIII. ANEXOS	69
Anexo 1: Matriz de consistencia	80
Anexo 2: Instrumentos	81
Anexo 3: Fiabilidad (Alfa de Cron Bach)	83
Anexo 3: Base de datos	87
Anexo 4: Validación de instrumentos	95
Anexo 5: Artículo científico	114

Lista de tablas

Tabla 1:	Operacionalización de la variable competencias laborales.	39
Tabla 2:	Operacionalización de la variable calidad de servicio.	40
Tabla 3:	Validez de instrumentos por juicio de expertos.	47
Tabla 4:	Alfa de Cronbach	48
Tabla 5:	Prueba de confiabilidad (Alfa de Cronbach)	48
Tabla 6:	Coeficiente de correlación.	49
Tabla 7:	Distribución de frecuencia de la variable competencias laborales.	52
Tabla 8:	Distribución de frecuencia de la variable Calidad de servicio.	53
Tabla 9:	Distribución de frecuencia de la variable entre las competencias laborales y calidad de servicio.	54
Tabla 10:	Distribución de frecuencia de la dimensión competencias básicas.	55
Tabla 11:	Distribución de frecuencia de la dimensión competencias genéricas.	56
Tabla 12:	Distribución de frecuencia de la dimensión competencias específicas.	57
Tabla 13:	Distribución de frecuencia de la variable entre las competencias básicas y calidad de servicio.	58
Tabla 14:	Distribución de frecuencia de la variable entre las competencias genéricas y calidad de servicio.	59
Tabla 15:	Distribución de frecuencia de la variable entre las competencias específicas y calidad de servicio.	60
Tabla 16:	Correlación entre las competencias laborales y calidad de servicio.	61
Tabla 17:	Correlación entre las competencias básicas y calidad de servicio.	62
Tabla 18:	Correlación entre las competencias genéricas y calidad de servicio.	63
Tabla 19:	Correlación entre las competencias específicas y calidad de servicio.	64

Lista de figuras

Figura 1: Gráfico de los porcentajes de las competencias laborales.	52
Figura 2: Gráfico de los porcentajes de la calidad de servicio.	53
Figura 3: Gráfico de burbujas entre las competencias laborales y calidad de servicio	54
Figura 4: Gráfico de los porcentajes de las competencias básicas.	55
Figura 5: Gráfico de los porcentajes de las competencias genéricas.	56
Figura 6: Gráfico de los porcentajes de las competencias específicas.	57
Figura 7: Gráfico de burbujas entre las competencias básicas y calidad de servicio	58
Figura 8: Gráfico de burbujas entre las competencias genéricas y calidad de servicio	59
Figura 9: Gráfico de burbujas entre las competencias específicas y calidad de servicio	60

Resumen

Las instituciones buscan colaboradores competentes para brindar un buen producto o servicio a la ciudadanía, por eso, el presente estudio de investigación trata sobre las competencias laborales y calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú – 2016, el mismo que tuvo como problema general, ver si se relaciona las competencias laborales y la calidad de servicio y como objetivo, determinar la relación entre las competencias laborales y la calidad de servicio de los efectivos.

Dentro del marco metodológico parte de un enfoque cuantitativo y se fundamenta en el método hipotético deductivo, de tipo correlacional, diseño no experimental de corte trasversal o transeccional; para ello se validó el cuestionario y se aplicó el instrumento a 113 efectivos policiales del escuadrón de emergencia.

Luego del análisis e interpretación de los datos se llegó a establecer que la presente investigación, respecto al objetivo general, demuestra que existe relación entre las competencias laborales y la calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú – 2016.

Palabras claves: Competencias laborales, calidad de servicio, correlación.

Abstrac

The institutions are looking for competent collaborators to provide a good product or service to citizens, so the present research study deals with the labor competencies and quality of service of the police personnel of the Northern Emergency Squadron of the Peruvian National Police - 2016, The same one that had as general problem, to see if it relates the labor competencies and the quality of service and as objective, to determine the relation between the labor competences and the quality of service of the personnel.

Within the methodological frame part of a quantitative approach and based on the deductive hypothetical method, of correlational type, non-experimental design of transverse or transectional cut; For this the questionnaire was validated and the instrument was applied to 113 police personnel of the emergency squadron.

After the analysis and interpretation of the data, it was established that the present investigation, regarding the general objective, shows that there is a relationship between the labor competencies and the quality of service of the police personnel of the Northern Emergency Squadron of the Peruvian National Police - 2016.

Key words: Labor competencies, quality of service, correlation.

I. INTRODUCCIÓN

Las instituciones buscan colaboradores competentes para brindar un buen producto o servicio a la ciudadanía, motivo por el cual hoy la Policía Nacional del Perú, busca un buen servicio de calidad a la ciudadanía en cuanto a seguridad ciudadana, por el incremento de robos, sicarito, secuestros al paso entre otros delitos que son un flagelo en la sociedad. El cual el presente trabajo de investigación tiene como objetivo Determinar la relación entre las competencias laborales y la calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional; esta investigación se divide de la siguiente manera, como a continuación se detalla:

Introducción. En el cual nos va permitir conocer estudios previos sobre la investigación que se a realizando a nivel nacional e internacional; asimismo se encuentra la fundamentación teórica el mismo que nos permitirá conocer las teorías vigentes de acuerdo a nuestras dos variables que es competencias laborales y calidad de servicio; en cuanto a la justificación permitirá ver un enfoque que tiene el tema con lo teórico y metodológico según esta investigación; asimismo se dicha investigación tiene problema, hipótesis y objetivos específicos y generales.

Marco Metodológico. Nos permite desarrollar los mecanismos para el análisis del problema general y específico de nuestra investigación y se describe de forma detallada como se lleva a cabo nuestro estudio, de acuerdo al tipo, diseño, población y muestra; asimismo la operacionabilidad de las variables, las técnicas e instrumento de recolección de los datos, las técnicas de procesamiento y análisis de datos.

Resultados. Se verificara la hipótesis y los resultados obtenidos después de analizar la base de datos después de levantar la información. Conclusiones y recomendaciones, nos permite la presente tesis dar respuestas a las diferentes hipótesis planteadas en la investigación y a los objetivos trazados y dar las mejores recomendaciones en cuanto a la investigación en el Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú. Referencias bibliográficas está de acuerdo a las reglas del APA y esta anexado los instrumentos y la matriz de consistencia el cual nos permite visualizar con claridad todo el proceso de investigación.

1.1. Antecedentes

1.1.1. Antecedentes Nacionales

García (2015) en la tesis denominada *Motivación y calidad del servicio del personal de la Policía Nacional del Perú de las comisarias del distrito de Chorrillos 2015*, cuyo objetivo principal fue la relación entre la motivación del personal policial y la calidad del servicio policial en las comisarías del distrito de Chorrillos-Lima 2015. La investigación fue descriptivo correlacional de carácter trasversal, con el estudio no experimental; el método que utilizó fue el método de deducción e inducción dando la precisión a la naturaleza del problema en una situación de espacio y tiempo; su población fue conformada por 230 efectivos policiales entre oficiales y sub oficiales, se utilizó un muestreo probabilístico de tipo estratégico profesional , siendo elegidos las cuatro comisarias del distrito de Chorrillos al que encuestaron a 144 efectivos policiales, concluyendo que, existe relación de dependencia entre las variables motivación del personal policial y calidad de servicio del personal de la policía la muestra estudiada.

Pérez, Granados, Silva y Valero (2013) en la tesis denominada *Análisis de la competitividad policial y su aplicación en la seguridad ciudadana de la División Territorial Policial Sur 1*, cuyo objetivo principal fue analizar la competitividad policial y su implementación en la seguridad ciudadana de la División Territorial Policial Lima Sur 1 para el año 2013, a fin de proponer alternativas para elevar el nivel de calidad de servicio. La investigación fue descriptivo correlacional, diseño no experimental; su población fue conformada por todo el personal policial de las comisarías y ciudadanos División Territorial Policial Lima Sur 1, el cual utilizó un muestreo probabilístico teniendo una muestra de 452 ciudadanos y personal policial, concluyendo que, del análisis de la competitividad policial establece que esta fortalece la productividad y mejora los resultados de la labor policial teniendo implicancias significativas en el nivel de seguridad ciudadana, mediante la identificación y satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos de la División Territorial Policial Lima Sur 1.

Chávez, Ríos, Hidalgo y Verona (2013) en la tesis denominada *La gestión de procesos y su incidencia en la calidad del servicio policial en las comisarías del distrito La Victoria, año 2013*, cuyo objetivo principal fue determinar la incidencia de la gestión de procesos en la calidad del servicio policial en las comisarías del distrito de La Victoria en el año 2013. La investigación fue explicativa correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal; su población estuvo constituida por 192, 724 usuarios de las comisarías La victoria, Apolo y San Cosme, el cual utilizó un muestreo estratificado teniendo una muestra de 384 ciudadanos, concluyendo que, la gestión de procesos que ejerce el comando policial está relacionado con la calidad de servicio policial.

1.1.2. Antecedentes Internacionales

Sánchez (2012) en la tesis denominada *Las competencias laborales en el desempeño de la función del contador público en las Fuerzas Armadas Nacionales: Clave en el éxito Institucional*, cuyo objetivo principal fue establecer las competencias laborales en el marco de la función del contador público que labora en instituciones castrenses con el fin de caracterizar las competencias claves en su desempeño laboral. La investigación fue una investigación documental con investigación de campo; se empleó un diseño no experimental, descriptivo, debido a que el objeto de estudio establece propiedades esenciales sin controlar, intervenir o manipular el contexto o variable, los instrumentos fueron aplicados a una muestra de 8 jefes del departamento de contabilidad de las Fuerzas Armadas Nacionales, concluyendo en uno de sus puntos que, existen múltiples y variadas definiciones en torno a la competencia laboral. La acepción generalmente aceptada la establece como una capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada. La competencia laboral no es una probabilidad de éxito en la ejecución del trabajo, es una capacidad real y demostrada.

Aguilar (2012) en la tesis denominada *Propuesta de un proyecto de formación inicial de los cuerpos de policía local de la comunidad valenciana basado en competencias*, cuyo objetivo es identificar las competencias de los agentes de Policía

Local de la Comunidad de Valenciana que sentarán la base de un proyecto de formación inicial basado en competencias. La investigación fue cualitativa; tiene objetivo aplicativo y explicativo; cuyo cuestionario han utilizado la escala Likert que fueron aplicados a una muestra de 16 expertos de la policía de la comunidad de valencia, concluyendo que, las competencias guardan relación con las propuestas de mejora en la formación inicial de los aspirantes a Policía Local a fin de mejorar el desempeño profesional futuro, ajustándose a una sociedad compleja y, en permanente cambio, lo que da lugar a una variedad y heterogeneidad de situaciones y funciones sobre las que el Policía Local debe dar una respuesta eficaz. Por lo tanto, es preciso enfatizar en las instituciones responsables de la formación policial un enfoque por competencias al convertirse en herramientas indispensables ante una sociedad compleja.

Rodriguez (2013) en la tesis denominada *Calidad Policial y ciudadanía*, cuyo objetivo es averiguar cómo ha influenciado el nuevo modelo de gestión denominado de la Calidad en el sector de la seguridad pública, concretamente en la Policía Local. La investigación ha sido una combinación de técnicas, de modo que en la base empírica de la investigación está constituida por datos cualitativos y cuantitativos, derivados de la observación mediante encuesta y entrevista en profundidad; cuyo cuestionario han utilizado la escala SERVQUAL y la escala SERVPERF, que fueron aplicados a 100 mandos policiales y a 200 agentes, concluyendo que, en unos de los puntos, demostraron que no se produce una equivalencia total entre los principios de Gestión de la calidad y la praxis usual de gestión de los recursos humanos en las organizaciones policiales.

Orozco, Sancho y Arce (2008) en la tesis denominada *Evaluación de los servicios policiales administrativos referidos a Licencias de Conducir, portación de armas y certificados de conducta en el Distrito VI y VIII, en el periodo de junio a agosto del 2008*, cuyo objetivo principal fue evaluar los servicios policiales administrativos en los Distritos VI y VIII en el periodo de junio agosto 2008. Dicha investigación fue de tipo descriptiva, porque mide los diferentes factores que intervienen el problema; la muestra fue de forma

probabilística, a través del método aleatorio simple teniendo una muestra de 227 entre 11 policiales y 216 usuarios de la demandan el servicio, concluyendo que los usuarios de los servicios policiales administrativos, perciben de manera general una buena satisfacción del servicio consideran agilidad y simplificación de los tramites.

1.2. Fundamentación teórica

1.2.1. Bases teóricas de la variable competencias laborales

Cabrera y Gonzales (2006) explicó;

Las competencias laborales son acumulativas. En efecto, para lograr un desempeño laboral adecuado se requiere contar con competencias básicas, que por lo general son previas y necesarias para adquirir las competencias genéricas. Además, muchas veces se requiere tener algunas competencias genéricas para adquirir las competencias específicas. Por lo tanto, se podría decir que una competencia laboral es un constructo complejo que implica competencias básicas, genéricas y específicas. (p.34)

Según Rial (s/f) citado por Lladó, Sánchez y Navarro (2013) mencionó que la clasificación de competencias laborales se presenta en 3 niveles: Las competencias básicas: son las competencias fundamentales que te permiten desenvolverse en cualquier ámbito laboral, estas deben ser adquiridas en los niveles básicos y medio de la educación, lugar en el que se forman los demás tipos de competencias, deben proporcionar el análisis, la comprensión y resolución de problemas cotidianos. Las competencias genéricas: son aquellas que se encuentran relacionadas con la parte científica, los cuales son comunes a varias ocupaciones o profesiones, por lo tanto tienen un carácter interdisciplinar, cuyas ventajas tenemos: capacidad de empleabilidad permitiendo cambiar de trabajo con mayor facilidad, emprender, el autoempleo y el mantenimiento del empleo, esto permite facilitar la adaptación a otro entornos laborales y dotan a los sujetos de una mayor capacidad para gestionar el desempleo, se adquiere

durante el procesos sistemáticos de enseñanza y aprendizaje. Finalmente las competencias específicas: son aquellas propias de una ocupación o profesión determinada, tienen un alto grado de especialización, comprenden procesos específicos y generalmente programas técnicos que conllevan la formación para el trabajo.

La Dirección General de Gestión del Desarrollo de Recursos Humanos del Ministerio de Salud del Perú (2011), propuso que las competencias laborales se dividen en competencias genéricas, que son comportamientos y conductas de los trabajadores o colaboradores del sector y las competencias específicas depende de la misión, visión y objetivos que tiene cada sector en cada órgano del sector público.

Ministerio de Educación Nacional de la Republica de Colombia (2003), sostiene que las competencias laborales son conocimientos, habilidades y actitudes que son fundamentales para que los trabajadores se desempeñen con eficiencia en cada sector como seres productivos, éstas competencias se divide en generales y específicas; donde las competencias genéricas se forman desde la educación básica hasta la educación la media y las competencias específicas se desarrolla en la educación media técnica y educación superior, estas proporcionan herramientas para desenvolverse en el campo laboral.

Díaz citado por Ruiz, Jaraba y Romero (2005), explicó que existen diferentes clasificaciones de competencias laborales, entre ellas las competencias básicas, que se adquiere en la formación básica y se relaciona con el saber leer comprensivamente, escribir un mensaje, planear una opinión, los cuales se requieren para poseer un perfil de empleabilidad mínimo para ingresar a un campo laboral; también están las competencias genéricas que son comportamientos propios del trabajo o labor donde el trabajador se desempeña, tales como: trabajo en equipo, comunicación efectiva, etc, por ultimo las competencias específicas, que están directamente relacionadas con los aspectos del cargo o función al que se desempeñan en la organización o institución.

Tobón (2005), indicó que hay varias maneras de clasificar las competencias, entre los autores tenemos a Gallegos (2000), quien clasifica a las competencias como: Competencias diferenciadoras (El cual se refiere cuando una persona se desempeña de forma superior a otra) y competencias de umbral (Se refiere el desempeño normal en una tarea); cita a Ogliastri (1999), quien clasifica a las competencias en competencias claves y competencias esenciales; también cita a Echevarria, Insus y Sarsola (1999), quien clasifica a las competencias en competencias técnica, competencias metodológicas, competencias participativas y competencias personales; asimismo indica que también se puede clasificar como competencias laborales (Propias del obrero) y competencias profesionales (Son exclusivas del profesional); al respecto considera que una de la clasificación más desarrolladas en competencias son las competencias básicas, competencias genéricas y competencias específicas, según lo clasifico Vargas.

Definición de la variable competencias laborales

Cabrera y Gonzales (2006) explicó que;

Las competencias laborales son las actitudes, conocimientos y destrezas necesarias para cumplir exitosamente las actividades que componen una función laboral, según estándares definidos por el sector productivo. (p.33)

Según Morales (2009) citado por Hernández, Miranda, sablón, Saltos y Pérez (2014) explicó que son habilidades, experiencias, sentimientos, motivaciones, características personales y valores, los cuales están ligados al desempeño del trabajador o colaborador en las diferentes organizaciones según las exigencias del mundo globalizado y empresarial.

Arias, Portilla y Flórez (2007) citado por Velandia López (2014) señaló que las competencias laborales es el acumulado de conocimientos, habilidades y actitudes que aplicadas o demostradas en situaciones productivas; asimismo las competencias se

traducen en resultados efectivos que contribuyen al logro de los objetivos planteados en cada organización o negocio.

Según el Ministerio de Educación editado en Bogotá (2003) citado por Lladó, Sánchez y Navarro (2013), explicó que la competencia laboral es la capacidad que el ser humano posee para desempeñar una función productiva en escenarios laborales concretos; motivo por el cual este tipo de competencias laborales le han subdividido en competencias laborales generales y competencias laborales específicas.

Alles (2007) citado por Botero Botero (2011) señaló que las competencias laboral es la capacidad productiva de un individuo en una organización, el cual se mide en términos de desempeño en un determinado contexto laboral, el cual no solamente se mide en base a conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes, las cuales son necesarias pero no suficientes para medir el desempeño efectivo.

Acosta (2011) citado por Hernández, Miranda, sablón, Saltos y Pérez (2014) explicó que las competencias laborales reflejan la experiencia eficaz de las personas en el trabajo y en la empresa que desempeñan cada individuo; por lo que en ella se integran conocimientos y habilidades requeridas para el ejercicio de una actividad laboral o profesional, y también un conjunto de características relativamente estables de la personalidad que demuestren y garanticen la autorregulación del comportamiento, en distintas condiciones o ambientes de trabajo, estrategia organizacional y estrategia social.

Dimensiones de competencia laboral

Cabrera y Gonzales (2006) explicó que;

Las competencias laborales son acumulativas, por lo que se considera que tiene tres dimensiones para lograr un desempeño laboral adecuado: Competencias básicas, que por lo general son previas y necesarias para

adquirir las competencias genéricas. Además, muchas veces se requiere tener algunas competencias genéricas para adquirir las competencias específicas. Por lo tanto, se podría decir que una competencia laboral es un constructo complejo que implica competencias básicas, genéricas y específicas. (p.34)

Dimensión 1: Competencias básicas

Cabrera y Gonzales (2006) la defino como “aquellas asociadas a conocimientos fundamentales que, normalmente, se adquieren en la formación general y permiten el ingreso al trabajo”. (p.33)

Según Rial (s/f) citado por Lladó, Sánchez y Navarro (2013) explicó que las competencias básicas son fundamentales para desenvolverse en cualquier ámbito laboral; que deben ser adquiridas en los niveles básicos y medio de la educación, también aquí se forman los demás tipos de competencias que posibilitan el análisis, la comprensión y resolución de los problemas cotidianos del ser humano.

Según Tito, Pereda y Vilcavana (2008) citado por Granados (2013) indicó que las competencias básicas refiere a aquellas de índole formativa que requiere el egresado para desempeñarse en cualquier actividad laboral, tales como la aplicación de sistemas de procesamiento de datos, interpretación de la realidad económica, aplicar sistemas numéricos para análisis de datos, saber expresarse y escuchar.

Según De la Rosa (2010) explicó que las competencias básicas son aquellos aprendizajes que se consideran imprescindibles en el ser humano, desde un planteamiento integrador y orientado a la aplicación de los saberes adquiridos, son competencias que debe haber desarrollado todo ser humano al finalizar la enseñanza obligatoria para poder lograr su realización personal.

Según Tobón (2005) refiere que las competencias básicas son fundamentales para vivir en sociedad o en la comunidad, permite desenvolverse en cualquier ámbito laboral, es decir que todo ser humano tiene que desarrollar y aplicar todo lo aprendido en la vida diaria a la que afronta cada día.

Dimensión 2: Competencias genéricas

Cabrera y Gonzales (2006) la define como la “relación con los comportamientos y actitudes de labores propias de diferentes ámbitos de producción”. (p.33)

Según el Ministerio de Educación editado en Bogotá (2003) citado por Lladó, Sánchez y Navarro (2013) explicó que las competencias genéricas no están ligados a una ocupación específica, son transversales porque pueden ser aplicadas en cualquier tipo de trabajo, son generativas al permitir el desarrollo de nuevas capacidades y son medibles porque su adquisición y desempeño se puede evaluar; dichas competencias se consideran importantes en la medida en que al estar involucrados en ambientes y contenidos cambiantes. Las organizaciones exigen mayor conexión entre las personas para emprender acciones y asumir distintos tipos de funciones o puestos laborales, tiene que tener la capacidad para enfrentar cambios en el círculo que se encuentra, anticiparse ante el problema que pueda tener y crear alternativas novedosas para la solución de problemas al que se pueda enfrentar.

Según Rial (s/f) citado por Lladó, Sánchez y Navarro (2013) refiere que las competencias genéricas son comunes por que se encuentran en todas las varias ocupaciones o profesiones que existe, por lo cual tienen un carácter interdisciplinar; las ventajas de este tipo de competencias permite ser aplicadas en diversas profesiones el cual aumentan la capacidad de empleabilidad de las personas, permitiéndoles rotar o cambiar de trabajo con bastante facilidad; asimismo favorecen la capacidad de emprender, el autoempleo y la conservación del empleo, permitiendo fácilmente a adaptarse a diferentes entornos laborales y dotan a los sujetos de una mayor capacidad para poder desenvolverse en cualquier tipo de empleo.

Según Tito, Pereda y Vilcavana (2008) citado por Granados (2013) indicó que las competencias genéricas son aquellos conocimientos y habilidades que están asociadas en el desarrollo de diversas áreas ocupacionales; es decir, son las competencias que definen un perfil de puesto para distintas actividades, por ejemplo, analizar y evaluar información, trabajar en equipo, planear acciones, coaching, deontología, liderazgo, desarrollo emocional, manejo de personal, adaptación, entre otras.

Según el Ministerio de Educación Nacional Republica de Colombia (s/f) explicó que las competencias genéricas la define como el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y valores que un estudiante debe desarrollar para desempeñarse de manera apropiada en cualquier entorno laboral, sin importar el sector económico de la actividad, nivel del cargo, la complejidad de la ocupación o el grado de responsabilidad.

Según De la Rosa (2010) refirió que las competencias genéricas logradas en el fase de formación educativa, práctica pre profesionales y profesionales, permite desarrollar sus capacidades para cualquier actividad profesional o laboral; siendo un apoyo de diversos factores para el desarrollo de creatividad, condiciones intelectuales y capacidad de transferir conocimientos a nuevas situaciones.

Según Tobón (2005) mencionó que las competencias genéricas se caracterizan por aumentar las posibilidades de empleabilidad en el mercado laboral; asimismo, permite a las personas cambiar con facilidad de un lugar de trabajo a otro, favorece a la gestión y a la conservación del empleo.

Dimensión 3: Competencias específicas

Cabrera y Gonzales (2006) definió como la “relación con aspectos técnicos directamente vinculados con la ocupación y que no son tan fácilmente trasferibles a otros contextos laborales”. (p.33)

Según Rial (s/f) citado por Lladó, Sánchez y Navarro (2013) explicó que las competencias específicas son definidas como aquellas propias de cada ocupación o profesión determinada, se caracterizan por tener un alto grado de especialización, generalmente llevados en programas técnicos, programas de educación superior y especialización que tienen los centros de educación.

Según Tito, Pereda y Vilcavana (2008) citado por Granados (2013) indicó que las competencias específicas se refiere a aquellas competencias asociadas a los conocimientos y habilidades de índole específico y que son necesarias para el desarrollo en cada especialidad, por ejemplo, aquellos que han estudiado Administración en Turismo, se ha considerado el dominio mínimo de dos idiomas, planes de negocio, etc; estos temas potenciarán más sus competencias profesionales para que se pueda desenvolver con facilidad en el área laboral que le compete; por lo que se cree que la formación universitaria o técnica tiene precisamente la incorporación y afinamiento con las competencias específicas para cada especialidad.

Según De la Rosa (2010) indicó que las competencias específicas es el ejercicio de la experiencia profesional que desarrolla en la labor asignada; es decir, un profesional es competente cuando es reconocido como bueno en sus prácticas pre profesional y profesional el cual implica que ha tenido una evaluación positiva de sus capacidades por parte de su entorno.

Según Tobón (2005) explicó que las competencias específicas son propias de una determinada ocupación o profesión, tiene un alto grado de especialización por parte del trabajador o colaborador.

1.2.2. Bases teóricas de la calidad de servicio

Según Zeithaml, Bitner y Gremler (2009) citado por Matsumoto (2014) consideró que la calidad de servicio

Es producir un bien o servicio bueno, de manera correcta, es decir producir lo que el consumidor desea, entonces se logrará generar valor y se crearán productos y servicios de calidad, también mencionan que calidad se asemeja a la perfección y que la calidad en el servicio se define como el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas frente a sus percepciones, es decir, la medición de la calidad se realiza mediante la diferencia del servicio que espera el cliente, y el que recibe de la empresa; por lo que Zeithaml da origen a la escala SERVQUAL, escala que mide la calidad de servicio proponiendo como dimensiones subyacentes integrantes del constructo los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía. (p.184)

Instrumento de medida de calidad de servicio.

Miranda, Chamorro y Rubio (2007) explicó que;

En el año de 1895 los profesores Parasuraman, Zeithaml y Berry desarrollaron diversos estudios cualitativos y cuantitativos que dan origen a la escala SERVQUAL, esta escala mide la calidad de servicio mediante la diferencia entre las percepciones y las expectativas de los clientes o usuarios por un producto o un servicio, por lo que la calidad de servicio se evalúa desde la perspectiva del cliente. Si el valor de las percepciones iguala o supera el de las expectativas el servicio es considerado de buena calidad un producto o servicio, mientras que si el valor de las percepciones es inferior al de las expectativas se dice que el servicio o producto presenta deficiencias de calidad.

Asimismo, propusieron el constructo de dimensiones a la calidad de servicio, las mismas que son: Elementos tangibles, que es la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación; la fiabilidad, que es la habilidad de prestar el servicio de forma precisa; capacidad de respuesta que es el deseo de la organización de ayudar a los

clientes y de serviles de forma rápida; seguridad, que es el conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados, junto a su habilidad para transmitir confianza al cliente; y la empatía siendo la organización se pone en el lugar del cliente, presentado una atención individualizada a cada uno. (p.250)

Definición de Calidad de servicio

CEPAL (2005) explicó que la calidad del servicio es una dimensión específica del desempeño que se refiere a la capacidad de las instituciones para responder en forma rápida y directa a las necesidades de sus usuarios o ciudadanos; en el cual tiene las siguientes extensiones de la calidad y factores tales como: oportunidad, accesibilidad, precisión y continuidad en la entrega de los servicios, comodidad y cortesía en la atención.

Miranda, Chamorro y Rubio (2007) indicó que “la calidad de servicio es aquella que la define como el servicio que responde a las expectativas de los usuarios, satisfaciendo sus necesidades y requerimientos”. (p.241)

Según Zeithaml, Bitner y Gremler (2009) citado por Matsumoto (2014) concideró que la calidad de servicio es producir un bien o servicio bueno, se puede decir producir lo que el consumidor desea sobre el bien o servicio que adquirido; la calidad se asemeja a la perfección o también se puede definir como hacer las cosas de manera correcta.

Setó (s/f) citado por Rodríguez (2013) indicó que la calidad de servicio es percibida por el cliente o usuario que puede ser conceptualizada como valoración global, altamente subjetiva, similar a una actitud.

Dimensiones de Calidad de servicio

Miranda, Chamorro y Rubio (2007) consideró que “la calidad de servicio dependerá de sus niveles de expectativas y de las distintas dimensiones percibidas de la calidad de servicio que puedan influir en las expectativas del ciudadano: Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía”. (p.243)

Dimensión 1: Elementos tangibles

Miranda, Chamorro y Rubio (2007) explicó que “los elementos tangibles son apariencias de las instalaciones, oficinas, equipos, personal y materiales de comunicación”. (p.243)

Real Academia Española (2014) definió “a los elementos tangibles que se puede percibir de manera precisa”. (p.s/n)

Según Zeithaml, Bitner y Gremler (2009) citado por Matsumoto (2014) consideró que los elementos tangibles es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales y personal de las organizaciones que prestan realizan servicios o producen bienes.

Castillo (2005) indicó que los elementos tangibles están relacionados con la apariencia de las instalaciones, físicos, equipos, personal y material de comunicación; la cual son aspectos físicos que el usuario percibe de las organizaciones o instituciones públicas o privadas al cual.

Rodríguez (2013) indicó que los elementos tangibles en una unidad policial, son los aspectos de las instalaciones policiales, equipos, personal policial y aparatos de comunicación que tiene las unidades policiales.

Dimensión 2: Fiabilidad

Miranda, Chamorro y Rubio (2007) explicó que “la fiabilidad es la habilidad de proveer para realizar el servicio sin error, de forma fiable, adecuada, cumpliendo los compromisos adquiridos”. (p.243)

Real Academia Española (2014) definió a la fiabilidad como “probabilidad de buen funcionamiento de algo”. (p. s/n)

Según Zeithaml, Bitner y Gremler (2009) citado por Matsumoto (2014) concideró que la fiabilidad es la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma honesta y cuidadosa a la persona que requiere dicho servicio o bien; es decir que la empresa cumpla con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios, el cual la persona está expectante por el servicio o bien.

Castillo (2005) explicó que la fiabilidad es entendida como la habilidad de desarrollar el servicio prometido, es decir realizar un pactó con la persona que requiere el bien o servicio y con exactitud que lo que él requiere.

Rodríguez (2013) en cuanto a la fiabilidad en el servicio policial es la aptitud para efectuar el servicio requerido de forma fiable y diligente que siempre requiere el ciudadano.

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Miranda, Chamorro y Rubio (2007) explicó que;

La capacidad de respuesta de la organización debe mostrar una clara disposición a atender y dar un servicio rápido y adecuado; asimismo es atender sus solicitudes, responder quejas y solucionar lo diferentes problemas que puedan tener sobre el servicio; en caso la organización

comete un error debe reaccionar de forma diligente y rápida, ya que de este modo el usuario apreciara en gran medida su reacción, considerando el servicio como el de mayor calidad. (p.243)

Real Academia Española (2014) definió “a la capacidad de respuesta los momentos o circunstancia oportunos o convenientes para algo”. (p. s/n)

Según Zeithaml, Bitner y Gremler (2009) citado por Matsumoto (2014) explicó que la capacidad de respuesta, es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado, el cual se refiere a una atención con prontitud que siempre requiere las personas que utilizan el bien o servicio, asimismo es atender sus solicitudes, responder preguntas, quejas y solucionar lo diferentes problemas que puedan tener respecto al bien o servicio.

Castillo (2005) explicó que la capacidad de respuesta es la buena voluntad de ayudar a sus usuarios y brindar un servicio rápido y adecuado.

Rodríguez (2013) en cuanto a capacidad de respuesta en el servicio policial es la actitud y ayuda a los ciudadanos que requieren dicho servicio.

Dimensión 4: Seguridad

Miranda, Chamorro y Rubio (2007) indicó que “la seguridad es la inexistencia de peligros, riesgos o dudas”. (p.243)

Real Academia Española (2014) definió a la seguridad como “cualidad de seguro”. (p. s/n)

Según Zeithaml, Bitner y Gremler (2009) citado por Matsumoto (2014) concideró que la seguridad es el conocimiento, la atención de los empleados y sus habilidad para inspirar credibilidad y confianza del servicio o bien que ofrecen.

Castillo (2005) explicó que la seguridad es el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen o realizan, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza a la persona que requiere dicho bien o servicio.

Rodríguez (2013) en cuanto a seguridad indica que es la carencia de peligros, riesgos y desconfianzas, que quiere un ciudadano en cuando los servicios policiales.

Dimensión 5: Empatía

Miranda, Chamorro y Rubio (2007) explicó que “la empatía es la atención, consideración, respeto y amabilidad del servidor que trata al usuario”. (p.243)

Real Academia Española (2014) definió a la empatía como “la trasmisión de señales mediante códigos entre el emisor y al receptor”. (p. s/n)

Según Zeithaml, Bitner y Gremler (2009) citado por Matsumoto (2014) concideró que la empatía es el nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a los diferentes clientes que requieren un bien o servicio, es decir los trabajadores deben transmitir un servicio personalizado y acorde al gusto del cliente.

Castillo (2005) explicó que la empatía es la calidad de brindar con cuidado un servicio y una atención personalizada a sus clientes que tiene las empresas.

Rodríguez (2013) indicó que la empatía en el servicio policial es el interés, atención, tolerancia y amabilidad que el efectivo policial entrega a la ciudadanía.

1.3. Justificación

1.3.1. Teórica

Esta investigación generará discusión sobre las competencias laborales del personal policial en la calidad de servicio que presta el Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú, ya que de una manera u otra se describe diferentes bases teóricas, así como un modelo de medir la calidad de servicio (SERVQUAL). Teniendo como objetivo evidenciar si las competencias laborales tienen relación con la calidad de servicio que brinda el personal policial de patrullaje motorizado, en vista que hoy en día la ciudadanía clama calidad de servicio en los diferentes órganos estatales.

1.3.2. Metodológica

Esta investigación permitirá que la Policía Nacional del Perú evalúe la calidad de servicio mediante el método SERVQUAL, evaluación de los factores claves para medir la Calidad de los Servicios prestados; dicho método está basado en un modelo clásico de evaluación, que permitirá evaluar los servicios prestados por las diversas unidades de patrullaje motorizado de la Policía Nacional del Perú, mediante el tratamiento adecuado de la información que se obtiene al aplicar ésta herramienta de evaluación de la calidad del servicio.

1.3.3. Práctica

Esta investigación contribuirá como referencia sobre las competencias laborales del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú, lo cual va a permitir que el comando institucional tome decisiones para mejorar las competencias del personal policial del Escuadrón de Emergencia, para mejorar la calidad del servicio de dichas unidades policiales.

1.3.4. Social

Esta investigación permitirá que el personal policial de los diversos Escuadrones de Emergencia de la Policía Nacional del Perú, sean evaluados en cuanto a sus competencias laborales; y si presentarán situaciones similares, dicha investigación servirá como marco referencial para mejorar las competencias laborales del personal policial y así brindar una mejor calidad de servicio a la ciudadanía.

1.4. Problema

1.4.1. Problema general

¿Cómo se relaciona las competencias laborales y la calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú - 2016?

1.4.2. Problemas específicos

Problema específico 1:

¿Cómo se relaciona las competencias básicas y la calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú - 2016?

Problema específico 2:

¿Cómo se relaciona las competencias genéricas y la calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú - 2016?

Problema específico 3:

¿Cómo se relaciona las competencias específicas y la calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú – 2016?

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis General

Existe relación entre las competencias laborales y la calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú – 2016.

1.5.2. Hipótesis Específicas

Hipótesis específica 1:

Existe relación entre las competencias básicas y la calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú - 2016.

Hipótesis específica 2:

Existe relación entre las competencias genéricas y la calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú - 2016.

Hipótesis específica 3:

Existe relación entre las competencias específicas y la calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú - 2016.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Determinar la relación entre las competencias laborales y la calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú - 2016.

1.6.2. Objetivos Específicos

Objetivo específico 1:

Determinar la relación entre las competencias básicas y la calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú - 2016.

Objetivo específico 2:

Determinar la relación entre las competencias genéricas y la calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú - 2016.

Objetivo específicos 3:

Determinar la relación entre las competencias específicas y la calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú - 2016.

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Variables

2.1.1. Definición Conceptual

Variable 1: Competencias laborales:

Cabrera y Gonzales (2006), explica que

Las competencias laborales son acumulativas. En efecto, para lograr un desempeño laboral adecuado se requiere contar con competencias básicas, que por lo general son previas y necesarias para adquirir las competencias genéricas. Además, muchas veces se requiere tener algunas competencias genéricas para adquirir las competencias específicas. Por lo tanto, se podría decir que una competencia laboral es un constructo complejo que implica competencias básicas, genéricas y específicas. (p.34)

Variable 2: Calidad de servicio:

Miranda, Chamorro y Rubio (2007) consideran que “la calidad de servicio dependerá de sus niveles de expectativas y de las distintas dimensiones percibidas de la calidad de servicio que puedan influir en las expectativas del ciudadano: Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía”. (p.243)

2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1: Operacionalización de la variable *Competencias laborales*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valor	Nivel y rango
Competencias básicas	Competencia comunicativa	1,2,3	Ordinal	Malo (18-28)
	Competencia matemática	4,5		Regular (29-32)
	Adaptación al cambio	6,7		Bueno (33-40)
	Manejo de la Tecnología	8		
Competencias genéricas o (transversales, intermedias o generales)	Gestión de recursos	9,10	(1)Nunca (2)Casi nunca (3)A veces (4)Casi siempre (5)Siempre	Malo (28-44)
	Emprender	11,12		Regular (45-48)
	Trabajo en equipo	13,14		Bueno (49-50)
	Gestión de información	15,16		
	Planificación del trabajo	17,18		
Competencias específicas o especializadas	Conocimiento de normas	19,20,21		Malo (13-20)
	Patrullaje motorizado	22,23,24		Regular (21-26) Bueno (27-30)

Tabla 2: Operacionalización de la variable Calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valor	Nivel y Rango
Tangibilidad	Equipos	1,2	Ordinal	Deficiente(18-31) Regular (32-36) Bueno (37-40)
	Apariencia de las instalaciones físicas	3,4		
	Empleados	5,6		
	Materiales de comunicación	7,8		
Fiabilidad	Habilidad de prestar el servicio de forma precisa	9,10,11,12	(1)Nunca (2)Casi nunca (3)A veces (4)Casi siempre (5)Siempre	Deficiente(9-18) Regular (19-19) Bueno (20-20)
Capacidad de respuesta	Ayudar al usuario	13,14		Deficiente(10-18) Regular (19-20)
	Servicio rápido	15,16		
Seguridad	Conocimiento del servicio prestado	17,18		Deficiente(3-9) Regular (10-10)
Empatía	Atención individualizada	19,20,21		Deficiente(6-14) Regular (15-15)

2.3. Metodología.

La siguiente investigación científica parte de un enfoque cuantitativo y se fundamenta en el método hipotético deductivo, porque se utiliza la recolección de datos y el análisis para contestar preguntas de investigación y probar las diferentes hipótesis establecidas; confía en la medición numérica y el uso de la estadística para establecer patrones de comportamiento en una población.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2003) indica que “para generar conocimiento en el enfoque cuantitativo se fundamenta en el método hipotético deductivo” (p.10). Por lo que dicha investigación científica se ha planteado un problema el cual se remite a una teoría y de ello se ha derivado hipótesis, y dichas hipótesis se ha sometido a pruebas los cuales los resultados corroboraran la hipótesis.

2.4. Tipos de estudio

La siguiente investigación científica es de tipo de estudio básico.

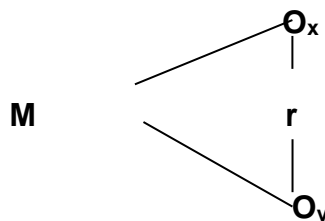
Según Villegas (2011) indica que “está orientado a la innovación de los conocimientos existentes con el fin de profundizar y mejorar la teoría existente sin tener fines prácticos” (p.211). Por lo que el propósito de dicha investigación científica es utilizar la teoría sin tener fines prácticos.

2.5. Diseño de investigación

El diseño de la presente investigación es de diseño no experimental, porque no se manipula las variables, de corte transversal porque la recolección de datos es en un tiempo único y correlacional porque describe la relación entre dos variables.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2003) indica que “la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para

después analizarlos” (p.267). Por lo que dicha investigación no es posible de manipular las variables competencias laborales y calidad de servicio.



Dónde:

M = Escuadrón de Emergencia Norte PNP.

r = Relación.

O_x = Competencias laborales.

O_y = Calidad de servicio.

2.6. Población, muestra y muestreo

2.6.1. Población

Según Hernández, Fernández y Baptista (2003) indica que “la población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.304). La población de esta investigación estará constituida por todos los 160 Efectivos Policiales que se encuentran asignados al servicio de patrullaje motorizado del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú, siendo mi población (N)= 160 efectivos policiales.

2.6.2. Muestra

Según Hernández, Fernández y Baptista (2003) indica que “la muestra en un enfoque cuantitativo es un subgrupo de la población del cual recolectan los datos y debe ser representativo de dicha población” (p.302). Motivo por el cual la determinación de tamaño de una muestra representa una parte esencial del método científico para poder llevar a cabo una investigación.

Fórmula para una población finita:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{E^2(N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Dónde:

Z = 95% --- 1.96 (Nivel de Certeza, bajo la curva normal)

P = 0.5 (Probabilidad de éxito)

Q = 0.5 (Probabilidad de Fracaso)

E = 5% --- 0.05 (Nivel de error)

N = (Población)

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{E^2(N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 160}{(0.05)^2(160 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{(1.9208) * (80)}{(0.3975) + (0.9604)}$$

$$n = \frac{153.664}{1.3579}$$

$$n = 113$$

Para efectos de dicho estudio la muestra estará conformada por 113 Efectivos Policiales que se encuentran asignados al servicio de patrullaje motorizado del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú

2.6.3. Muestreo

Para obtención del tamaño de la muestra (n), se utilizó el muestreo probabilístico, aleatorio simple para población finita.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2003) indica que “el muestreo probabilístico es un subgrupo de la población en el que todos los elementos de ésta tiene la misma probabilidad de ser elegidos” (p.305). Asimismo refiere que las muestras probabilística son esenciales en los diseños de investigación transeccionales cuantitativos (por encuestas).

Al muestreo lo podemos definir como el conjunto de observaciones necesarias para estudiar la distribución de determinadas características en la totalidad de una población, a partir de la observación de una parte o subconjunto de una población, denominada muestra.

El muestreo debe procurar ser representativo, ya que proporciona ventajas de índole económicas y prácticas; lo que permite que en lugar de investigar el total de la población, se investiga tan sólo una parte de ella, proporcionando con esto la información en forma más oportuna, eficiente y exacta, eliminando con ello recurrir a encuestar a toda la población.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.7.1. Técnicas.

Se utilizó la encuesta, a través del cuestionario auto administrado. Según Hernández, Fernández y Baptista (2003) indica que “los cuestionarios autoadministrados se proporciona directamente a los respondientes, quienes lo contestan, no hay intermediario y las respuestas marcan ellos”. (p.408)

2.7.2. Instrumentos.

El instrumento utilizado para recolectar los datos fue el cuestionario; según Hernández, Fernández y Baptista (2003) indica que “un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir”. (p.391)

Según Hernández, Fernández y Baptista (2003) indica que “un instrumento de medición es un recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que se está investigando” (p.346). En este sentido los instrumentos que se está utilizando en esta investigación registra datos de las variables; en términos cuantitativos, se captura la realidad que deseo capturar para medir las variable.

Ficha técnica 1

	Escala de competencias laborales.
Nombre original	Escala competencias laborales.
Autor	Jovita Aide Morales Medina adaptado por Tany F. Sánchez Bustamante.
Procedencia	Escuadrón de Emergencia Norte –Lima

Objetivo	Medir las competencias laborales del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la PNP.
Administración	Personal.
Duración	Se utilizó de un tiempo aproximado de 05 minutos.
Significación	La escala está referida a determinar la relación entre las competencias laborales y la calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú - 2016.

Ficha técnica 2

Escala de calidad de servicio.

Nombre original	Escala calidad de servicio.
Autor	Reina Matsumoto Nishizawa adaptado por Tany F. Sánchez Bustamante.
Procedencia	Escuadrón de Emergencia Norte –Lima
Objetivo	Medir la calidad de servicio del personal policial del escuadrón de Emergencia Norte de la PNP.
Administración	Personal.
Duración	Se utilizó de un tiempo aproximado de 05 minutos.
Significación	La escala está referida a determinar la relación entre las competencias laborales y la calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú - 2016.

2.8. Métodos de análisis de datos

2.8.1. Valides del instrumento

La validación de los instrumentos de los cuestionarios sobre competencias laborales y calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú, fue sometida a criterio de expertos sobre el tema con el grado de Magister quienes informaron acerca de la aplicación del cuestionario de la presente investigación.

Tabla 3

Valides de los cuestionarios sobre competencias laborales y calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú-2016.

Expertos	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Mg. Santiago Gallarday Morales.	Si hay suficiencia	Es aplicable
Mg. Nicasio Zapata Suclupe	Si hay suficiencia	Es aplicable
Mg. Jorge H. Mayorga Núñez	Si hay suficiencia	Es aplicable

2.8.2. Prueba de confiabilidad

Según George y Mallery (2003) citado por Frías (2014), refiere que los valores de los coeficientes de α cronbach es:

Tabla 4: Alfa cronbach.

ALFA DE CRONBACH	
-Coeficiente $\alpha > 9$	Excelentes
-Coeficiente $\alpha > 8$	Bueno
-Coeficiente $\alpha > 7$	Aceptable
-Coeficiente $\alpha > 6$	Cuestionable
-Coeficiente $\alpha > 5$	Pobre
-Coeficiente $\alpha < 5$	Inaceptable

Tabla 5

Confiabilidad del cuestionario competencias laborales y calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú-2016.

Variables	Alfa de Cronbach	Nº Elementos	Nº de Ítems
<i>Competencias Laborales</i>	0.874	113	24
<i>Calidad de Servicio</i>	0.899	113	21

Fuente: Elaboración Propia

Como se observa en la tabla 4, las variables en estudio tienen coeficientes de alfa de Cronbach de 0.874 y 0.899 respectivamente, valores que hacen como “Bueno” el instrumento.

2.8.3. Correlación

Según Mondragón (2014) indica que “el coeficiente de correlación por jerarquías de Rho de Spearman, es una medida de asociación lineal que utiliza los rangos, números de orden, de cada grupo de sujetos y compara dichos rangos” (p.100). Los coeficientes de correlación de rangos de Spearman es desde -1.0 hasta + 1.0 y se interpreta así: Los valores cercanos a +1.0 existe una fuerte correlación y los valores cercanos a -1.0 hay una negativa correlación.

Tabla 6: Coeficiente de correlación.

Rango	Relación
-0.91 al -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 al -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 al -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 al -0.50	Correlación negativa media
-0.01 al -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 al +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 al +0.50	Correlación positiva media
+0.51 al +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 al + 0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 al +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Elaboración de Mondragón, basada en Hernández Sampieri.

Motivo por el cual la determinación de tamaño de una muestra representa una parte esencial del método científico para poder llevar a cabo una investigación.

$H_0: r_{xy}=0$, El coeficiente de correlación obtenido procede de una población cuya relación es cero.

$H_1: r_{xy} \neq 0$, El coeficiente de correlación procede de una población cuya relación es distinto de cero.

Asumimos el nivel de confianza = 95%
 Margen de error = Al 5% (0.05)

Regla de decisión

$p \geq$ = acepta H_0 y se rechaza la hipótesis alternativa '
 $p <$ = rechaza H_0 y se acepta la hipótesis alternativa

2.8.4. Análisis de datos

Se elaboró la base de datos para ambas variables; allí se guardaron los valores obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos de medición, para luego ser utilizados en el análisis descriptivo e inferencial mediante el programa SPSS vs 23 y el Excel.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2003) indica que “la estadística descriptiva, es un proceso mediante el cual se recopila datos, organiza, analiza e interpreta los datos, los valores o las puntuaciones obtenidas de cada variable”. (p.496)

Según Hernández, Fernández y Baptista (2003) indica que “la estadística inferencia, consiste en probar hipótesis, obtener conclusiones, es decir inferir algo acerca de población basándose en los datos obtenidos a partir de una muestra”. (p.520)

Para la presentación de los resultados de la investigación, se elaboraron tablas de frecuencia con la finalidad de resumir informaciones de ambas variables de estudio ya que a través de ellas, se han podido elaborar figuras estadísticas con el propósito de conseguir un rápido análisis visual donde ofrezca la mayor información.

Asimismo, para llevar a cabo la prueba de hipótesis, se realizó con el estadístico de Spearman por haber utilizado variables cualitativas con escalas de medición ordinales.

III. RESULTADOS

3.1. Descripción de resultados

Tabla 7

Frecuencia y porcentaje de las competencias laborales del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú-2016.

Competencias laborales				
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	41	36.3	36.3	36.3
Regular	37	32.7	32.7	69.0
Bueno	35	31.0	31.0	100.0
Total	113	100.0	100.0	

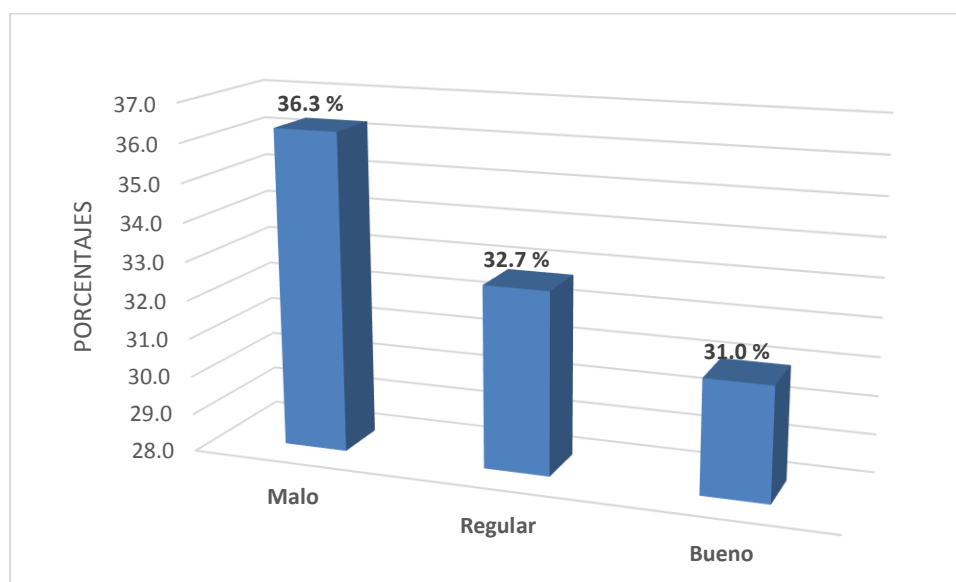


Figura 1

Nivel de las competencias laborales del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú-2016.

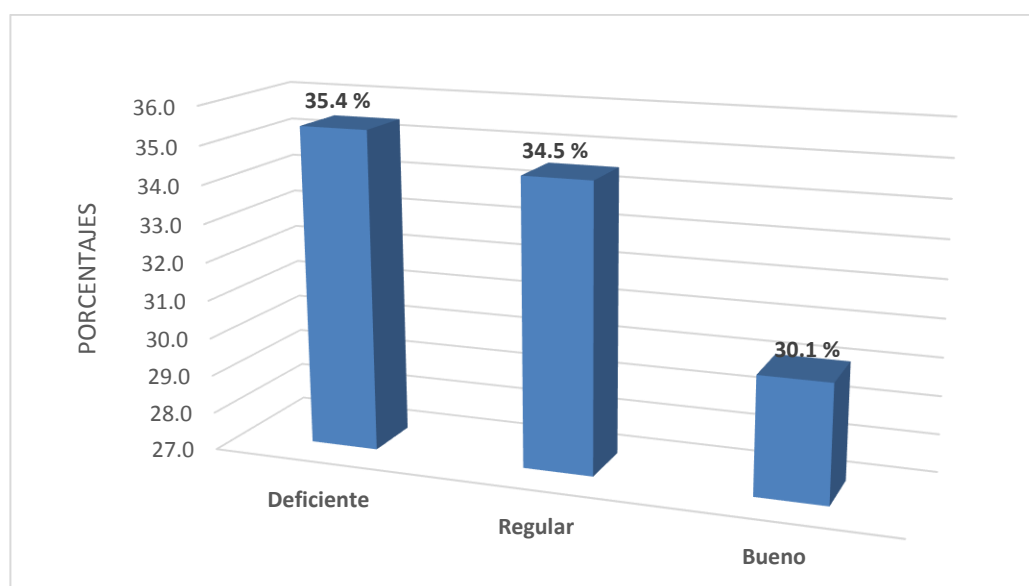
Interpretación:

En la tabla y en la figura se puede apreciar que de los 113 encuestados, el 36.3 % (41) opinan que sus competencias laborales es “Mala”, el 32.7% (37) opina que es regular y 31% (35) considera que es “Bueno”.

Tabla 8

Frecuencia y porcentaje de la calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú-2016.

Calidad de servicio				
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	40	35.4	35.4	35.4
Regular	39	34.5	34.5	69.9
Bueno	34	30.1	30.1	100.0
Total	113	100.0	100.0	

**Figura 2**

Nivel de la calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú-2016.

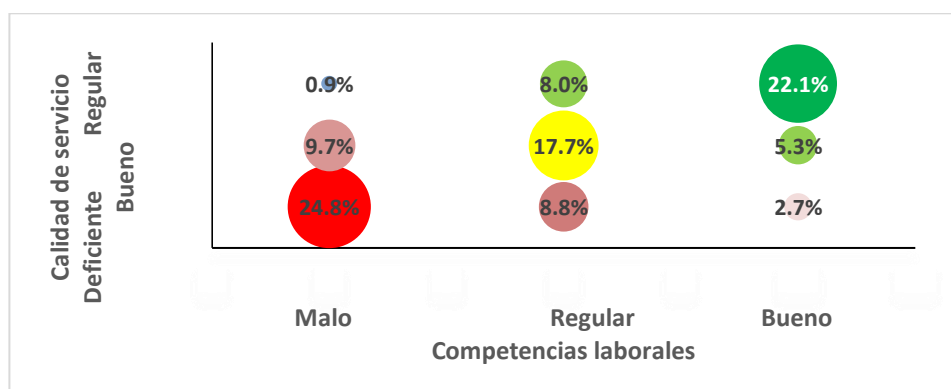
Interpretación:

En la tabla y en la figura se pueden ver que de los 113 encuestados, el 35.4 % (40) opina que el servicio que prestan como efectivos Policial es “Deficiente” en su calidad de servicio, además que hay un 34.5 % (39) opina que es regular y 30.1 % (34) considera que es “Bueno”.

Tabla 9

Distribución de frecuencia entre competencias laborales y calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú-2016.

		Competencias laborales			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Calidad de servicio	Deficiente	Recuento	28	11	1	40
		% del total	24.8%	9.7%	.9%	35.4%
	Regular	Recuento	10	20	9	39
		% del total	8.8%	17.7%	8.0%	34.5%
	Bueno	Recuento	3	6	25	34
		% del total	2.7%	5.3%	22.1%	30.1%
Total		Recuento	41	37	35	113
		% del total	36.3%	32.7%	31.0%	100.0%

**Figura 3**

Nivel entre las competencias laborales y calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú-2016.

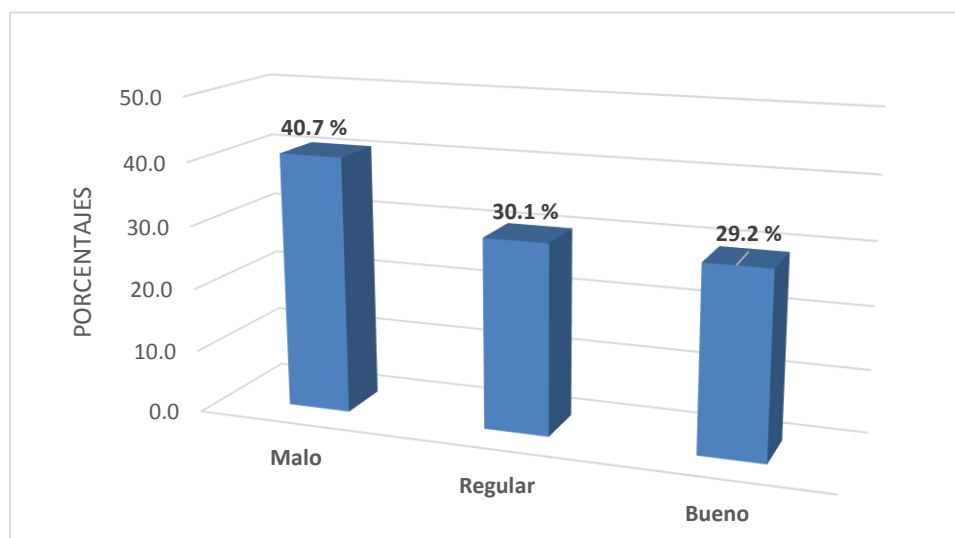
Interpretación:

De la tabla y figura, se observan que los niveles entre las competencias laborales y calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú-2016, el 22.1% (25) de los efectivos policiales encuestados tienen competencias laborales “Buenas” y su calidad de servicio es “Buena”, también que el 24.8% (28) en sus competencias laborales es “Malo” y su calidad de servicio es “Deficiente”.

Tabla 10

Frecuencia y porcentaje de las competencias básicas del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú-2016.

Competencias básicas				
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	46.0	40.7	40.7	40.71
Regular	34.0	30.1	30.1	70.80
Bueno	33.0	29.2	29.2	100.00
Total	113.0	100.0	100	

**Figura 4**

Nivel de las competencias básicas del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú-2016.

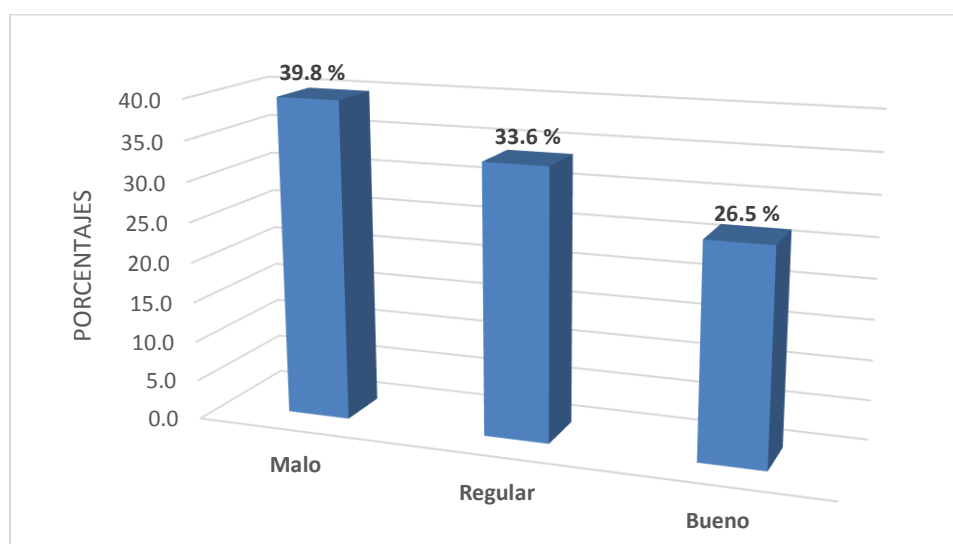
Interpretación:

En la tabla y en la figura se muestran que de los 113 encuestados, el 40.7 % (46) opina que sus competencias básicas son "Mala", asimismo hay un 30.1 % (34) opina que es regular y 29.2 % (33) considera que es "Bueno".

Tabla 11

Frecuencia y porcentaje de las competencias genéricas del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú-2016.

Competencias genéricas				
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	45.0	39.8	39.8	39.82
Regular	38.0	33.6	33.6	73.45
Bueno	30.0	26.5	26.5	100.00
Total	113.0	100.0	100	

**Figura 5**

Nivel de las competencias genéricas del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú-2016.

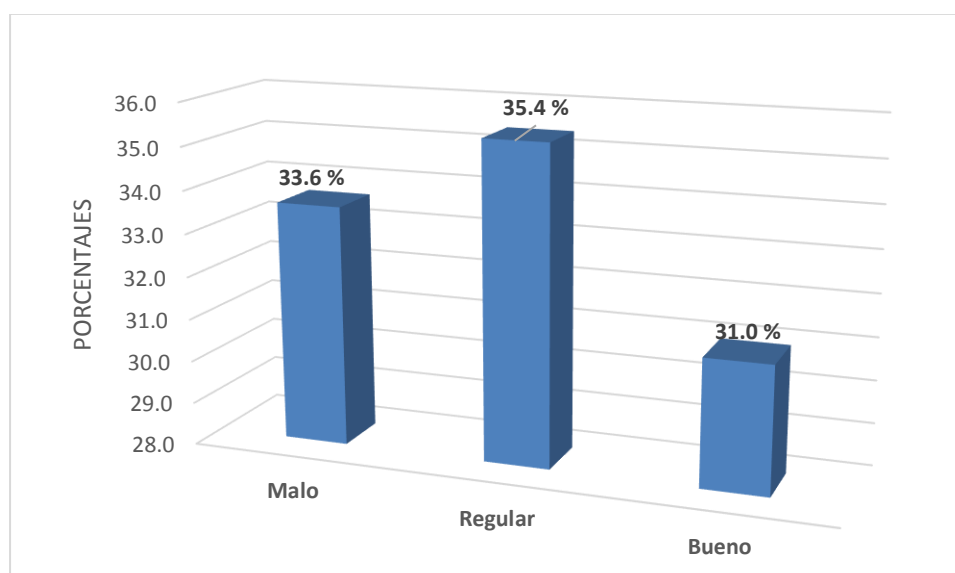
Interpretación:

En la tabla y en la figura se aprecia que de los 113 encuestados, el 39.8 % (45) opina que sus competencias genéricas son “Mala”, el 33.6 % (38) es regular y 26.5 % (30) considera que es “Bueno”.

Tabla 12

Frecuencia y porcentaje de las competencias específicas del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú-2016.

Competencias específicas				
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	38.0	33.6	33.6	33.63
Regular	40.0	35.4	35.4	69.03
Bueno	35.0	31.0	31.0	100.00
Total	113.0	100.0	100	

**Figura 6**

Nivel de las competencias específicas del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú-2016.

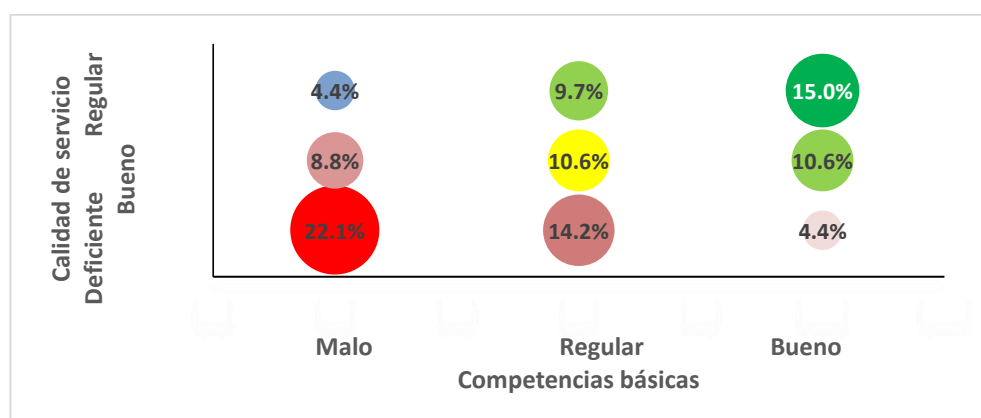
Interpretación:

En la tabla y en la figura se ve que de los 113 encuestados, el 33.6 % (38) opina que sus competencias específicas son “Mala”, también que hay un 35.4 % (40) opina que es regular y 31 % (35) considera que es “Bueno”.

Tabla 13

Distribución de frecuencia entre competencias básicas y calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú-2016.

		Competencias básicas			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Calidad de servicio	Deficiente	Recuento	25	10	5	40
		% del total	22.1%	8.8%	4.4%	35.4%
	Regular	Recuento	16	12	11	39
		% del total	14.2%	10.6%	9.7%	34.5%
	Bueno	Recuento	5	12	17	34
		% del total	4.4%	10.6%	15.0%	30.1%
Total	Recuento	46	34	33	113	
	% del total	40.7%	30.1%	29.2%	100.0%	

**Figura 7**

Nivel entre las competencias básicas y calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú-2016.

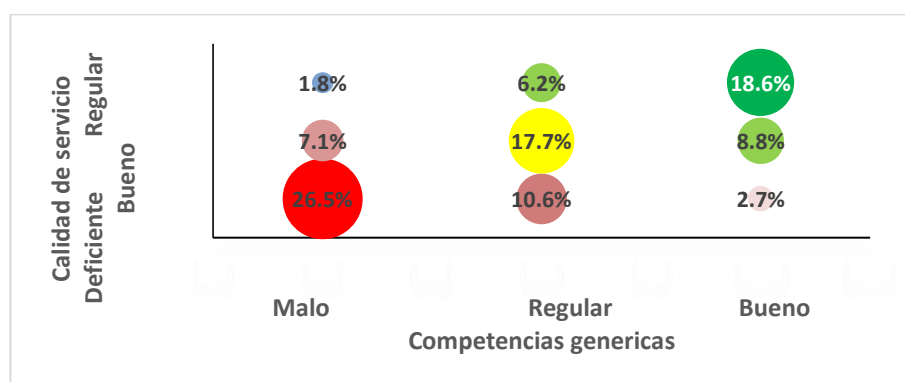
Interpretación:

De la tabla y figura, nos podemos dar cuenta que los niveles entre las competencias básicas y calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú-2016, el 15 % (17) de los efectivos policiales tienen competencias básicas “Buena” y la calidad de servicio es “Buena”, además el 22.1 % (25) opinan que sus competencias básicas es “Malo” y la calidad de servicio es “Deficiente”.

Tabla 14

Distribución de frecuencia entre competencias genéricas y calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú-2016.

		Tabla cruzada calidad de servicio * Competencias genéricas				
		Competencias genéricas			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Calidad de servicio	Deficiente	Recuento	30	8	2	40
		% del total	26.5%	7.1%	1.8%	35.4%
	Regular	Recuento	12	20	7	39
		% del total	10.6%	17.7%	6.2%	34.5%
	Bueno	Recuento	3	10	21	34
		% del total	2.7%	8.8%	18.6%	30.1%
Total		Recuento	45	38	30	113
		% del total	39.8%	33.6%	26.5%	100.0%

**Figura 8**

Nivel entre las competencias genéricas y calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú-2016.

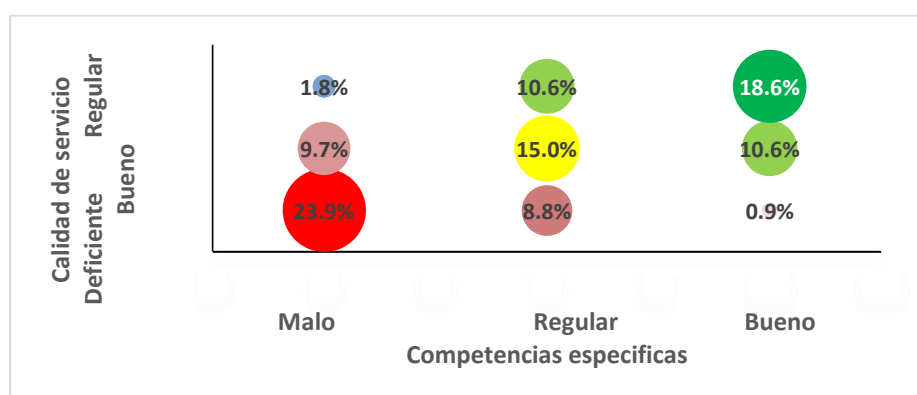
Interpretación:

De la tabla y figura, se puede apreciar que los niveles entre las competencias genéricas y calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú-2016, el 18.6% (21) de los efectivos policiales encuestados sus competencias genéricas es “Buena”, la calidad de servicio es “Buena”, asimismo el 26.5% (30) es sus competencias genéricas es “Malo” y la calidad de servicio es “Deficiente”.

Tabla 15

Distribución de frecuencia entre competencias específicas y calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú-2016.

		Competencias específicas			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Calidad de servicio	Deficiente	Recuento	27	11	2	40
		% del total	23.9%	9.7%	1.8%	35.4%
	Regular	Recuento	10	17	12	39
		% del total	8.8%	15.0%	10.6%	34.5%
	Bueno	Recuento	1	12	21	34
		% del total	0.9%	10.6%	18.6%	30.1%
Total		Recuento	38	40	35	113
		% del total	33.6%	35.4%	31.0%	100.0%

**Figura 9**

Nivel entre las competencias específicas y calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú-2016.

Interpretación:

De la tabla y figura, se puede ver que los niveles entre las competencias específicas y calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú-2016, el 18.6% (21) de los efectivos policiales encuestados sus competencias específicas es "Bueno" y la calidad de servicio es "Buena" y además el 23.9% (27) es sus competencias específicas es "Malo" y la calidad de servicio es "Deficiente".

3.2. Contrastación de hipótesis

3.2.1. Contrastación de hipótesis general

H₀: No existe relación entre las competencias laborales y calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú-2016.

H₁: Si existe relación entre las competencias laborales y calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú-2016.

Tabla 16

Grado de correlación entre competencias laborales y calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú-2016.

Correlaciones				
			Competencias laborales	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Competencias laborales	Coeficiente de correlación	1,000	0.711**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	113	113
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0.711**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	113	113

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

La correlación entre competencias laborales y calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú-2016, presento una correlación positiva considerable ($r = 0.711$), significativo ($p = 0.000$) comparando con el p valor 0.05; por lo cual se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la alterna (H₁).

3.2.2. Contrastación de hipótesis específicas

Contrastación de la hipótesis específica 1:

H₀: No existe relación entre las competencias básicas y calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú-2016.

H₁: Si existe relación entre las competencias básicas y calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú-2016.

Tabla 17

Grado de correlación entre competencias básicas y calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú-2016.

Correlaciones			Competencias básicas	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Competencias básicas	Coeficiente de correlación	1,000	0.495**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	113	113
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0.495**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	113	113

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Podemos determinar que la correlación entre la dimensión competencias básicas y la variable calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú-2016, es positiva media ($r = 0.495$) pero significativo ($p = 0.000$) es menor que el p valor 0.05 por lo tanto, por lo cual se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la alterna (H₁).

Contrastación de la hipótesis específica 2:

H₀: No existe relación entre las competencias genéricas y calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú-2016.

H₁: Si existe relación entre las competencias genéricas y calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú-2016.

Tabla 18

Grado de correlación entre competencias genéricas y calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú-2016.

Correlaciones				
			Competencias genéricas	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Competencias genéricas	Coefficiente de correlación	1,000	0.684**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	113	113
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	0.684**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	113	113

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Se observa que la correlación entre la dimensión de competencias genéricas y calidad de servicios del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú-2016, es positiva considerable ($r = 0.684$) y altamente significativo ($p = 0.000$) y comparado con el $p < 0.05$, por lo cual se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la alterna (H_1).

Contrastación de la hipótesis específica 3:

H₀: No existe relación entre las competencias específicas y calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú-2016.

H₁: Si existe relación entre las competencias específicas y calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú-2016.

Tabla 19

Grado de correlación entre competencias específicas y calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú-2016.

Correlaciones			Competencias específicas	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Competencias específicas	Coefficiente de correlación	1,000	0.637**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	113	113
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	0.637**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	113	113

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Podemos apreciar que la correlación entre la dimensión competencia específica y calidad de servicios del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú-2016, es positiva considerable ($r = 0.637$) y con una significancia de $p = 0.000$ que al compararse con $p < 0.05$ hace que se rechace la hipótesis nula (H₀) y se acepta la alterna (H₁).

IV. DISCUSIÓN

4.1. Discusión de los resultados

De acuerdo al objetivo general: Determinar la relación entre las competencias laborales y la calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú – 2016; en cuanto al grado de correlación entre las variables mediante Rho Spearman es positiva considerable ($r = 0.711$), es decir, que las competencias laborales del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú se relaciona con la calidad de servicio que presta dicho personal policial; asimismo, se puede apreciar que de los 113 encuestados, el 36.3 % (41) de los efectivos policiales tiene competencias laborales en un nivel “Malo” por lo que el 35.4 % (40) de efectivos policiales prestan un calidad de servicio “Deficiente”, asimismo el 31 % (35) de los efectivos policiales tiene competencias laborales en un nivel “Bueno” por lo que el 30.1 % (34) de efectivos policiales prestan un calidad de servicio “Bueno”. En tal sentido se puede inferir que en un mayor porcentaje del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú al tener competencias laborales malas, la calidad de servicio que brinda a la ciudadanía va hacer deficiente. Al respecto, Pérez, Granados, Silva y Valero (2013), en la tesis denominada “Análisis de la competitividad policial y su aplicación en la seguridad ciudadana de la División Territorial Policial Sur 1”, concluyo que, la competitividad policial establece que esta fortalece la productividad y mejora los resultados de la labor policial teniendo implicancias significativas en el nivel de seguridad ciudadana, mediante la identificación y satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos de la División Territorial Policial Lima Sur 1. Por lo que se puede inferir que al tener malas competencias el personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú va a menguar los resultados de la labor policial, teniendo implicancias negativas en la calidad de servicio que se brinda a la ciudadanía.

De acuerdo al objetivo específico 1: Determinar la relación entre las competencias básicas y la calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú - 2016; en cuanto al grado de correlación entre las variables mediante Rho Spearman es positiva mediana ($r = 0.495$), es decir, que las

competencias básicas del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú se relaciona con la calidad de servicio que presta dicho personal policial; asimismo, se puede apreciar que de los 113 encuestados, el 29.2 % (33) de los efectivos policiales tiene competencias básicas en un nivel “Bueno” por lo que el 30.1 % (34) de efectivos policiales prestan un calidad de servicio “Bueno”, asimismo el 40.7 % (46) de los efectivos policiales tiene competencias básicas en un nivel “Malo” por lo que el 35.4 % (40) de efectivos policiales prestan un calidad de servicio “Deficiente”. En tal sentido se puede inferir que en un mayor porcentaje del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú al tener competencias básicas malas, la calidad de servicio que van a brindar los efectivos policiales a la ciudadanía va hacer deficiente. Al respecto, Aguilar (2012), en la tesis denominada “Propuesta de un proyecto de formación inicial de los cuerpos de policía local de la comunidad valenciana basado en competencias”, concluyendo que, las competencias guardan relación con las propuestas de mejora en la formación inicial de los aspirantes a Policía Local a fin de mejorar el desempeño profesional futuro, ajustándose a una sociedad compleja y, en permanente cambio, lo que da lugar a una variedad y heterogeneidad de situaciones y funciones sobre las que el Policía Local debe dar una respuesta eficaz. Por lo que se puede inferir que el personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte en su mayoría no han tenido una formación adecuado en los centros de formación de la Policía Nacional del Perú, lugar en donde se adquiere las competencias básicas, es decir lugar donde se han formado como efectivos policiales, por lo que hoy en día se tiene implicancias negativas en la calidad de servicio que se brinda a la ciudadanía.

De acuerdo al objetivo específico 2: Determinar la relación entre las competencias genéricas y la calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú - 2016; en cuanto al grado de correlación entre las variables mediante Rho Spearman es positiva considerable ($r = 0.684$), es decir, que las competencias genéricas del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú se relaciona con la calidad de servicio que presta dicho personal policial; asimismo, se puede apreciar que de los 113 encuestados, el 26.5 %

(30) de los efectivos policiales tiene competencias genéricas en un nivel “Bueno” por lo que el 30.1 % (34) de efectivos policiales prestan un calidad de servicio “Bueno”, asimismo el 39.8 % (45) de los efectivos policiales tiene competencias genéricas en un nivel “Malo” por lo que el 35.4 % (40) de efectivos policiales prestan un calidad de servicio “Deficiente”. En tal sentido se puede inferir que en un mayor porcentaje del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú al tener competencias genéricas malas, la calidad de servicio que van a brindar los efectivos policiales a la ciudadanía va hacer deficiente. Al respecto, Orozco, Sancho y Arce (2008), en la tesis denominada “Evaluación de los servicios policiales administrativos referidos a Licencias de Conducir, portación de armas y certificados de conducta en el Distrito VI y VIII, en el periodo de junio a agosto del 2008”, concluyendo que, los usuarios de los servicios policiales administrativos, perciben de manera general una buena satisfacción del servicio consideran agilidad y simplificación de los tramites. Por lo que se puede inferir que el personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte en su mayoría no trabaja en equipo, no son emprendedores, no planifican las acciones en el patrullaje motorizado y no coordinan, por lo que hoy en día sus competencias genéricas implican negativas en la calidad de servicio que se brinda a la ciudadanía.

De acuerdo al objetivo específico 3: Determinar la relación entre las competencias específicas y la calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú - 2016; en cuanto al grado de correlación entre las variables mediante Rho Sperman es positiva considerable ($r = 0.637$), es decir, que las competencias específicas del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú se relaciona con la calidad de servicio que presta dicho personal policial; asimismo, se puede apreciar que de los 113 encuestados, el 31 % (35) de los efectivos policiales tiene competencias específicas en un nivel “Bueno” por lo que el 30.1 % (34) de efectivos policiales prestan un calidad de servicio “Bueno”, asimismo el 33.6 % (38) de los efectivos policiales tiene competencias específicas en un nivel “Malo” por lo que el 35.4 % (40) de efectivos policiales prestan un calidad de servicio “Deficiente”. En tal sentido se puede inferir que en un mayor porcentaje del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú al tener

competencias específicas malas, la calidad de servicio que van a brindar los efectivos policiales a la ciudadanía va hacer deficiente. Al respecto, Chávez, Ríos, Hidalgo y Verona (2013), en la tesis denominada “La gestión de procesos y su incidencia en la calidad del servicio policial en las comisarías del distrito La Victoria, año 2013”, concluyendo que, la gestión de procesos que ejerce el comando policial está relacionado con la calidad de servicio policial. Por lo que se puede inferir que en el Escuadrón de Emergencia Norte no habido una gestión de capacitación o actualizado periódicamente en cuanto a la función que realiza en el patrullaje motorizado; asimismo no habido una gestión de actualización de normas y manuales vigentes en cuanto a las operaciones policiales, por lo que hoy en día sus competencias específicas implican negativas en la calidad de servicio que se brinda a la ciudadanía.

V. CONCLUSIONES

- Primero: La presente investigación, respecto al objetivo general, demuestra que existe relación entre las competencias laborales y la calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú – 2016, en vista que el coeficiente de correlación Rho Spearman es positiva considerable ($r = 0.711$), significativo ($p = 0.000$) entre las dos variables.
- Segundo: La presente investigación, respecto al objetivo específico 1 , demuestra que existe relación entre las competencias básicas y la calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú - 2016, en vista que el coeficiente de correlación Rho Spearman es positiva media ($r = 0.495$), significativo ($p = 0.000$) entre la dimensión y la variable.
- Tercero: La presente investigación, respecto al objetivo específico 2 , demuestra que existe relación entre las competencias genéricas y la calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú - 2016, en vista que el coeficiente de correlación Rho Spearman es positiva considerable ($r = 0.684$), significativo ($p = 0.000$) entre la dimensión y la variable.
- Cuarto: La presente investigación, respecto al objetivo específico 3 , demuestra que existe relación entre las competencias específicas y la calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú - 2016, en vista que el coeficiente de correlación Rho Spearman es positiva considerable ($r = 0.637$), significativo ($p = 0.000$) entre la dimensión y la variable.

VI. RECOMENDACIONES

- Primero: Se sugiere que los Directivos de la institución, realicen un plan de aprendizaje y desarrollo y sea ejecutado a través de una capacitación periódica al personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú y después deben ser evaluados para que seleccionen al personal que es competente en cuanto al patrullaje motorizado para mejorar la calidad de servicio del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú.
- Segundo: Se sugiere a los responsable que formulan los planes curriculares de los centros de formación de la Policía Nacional del Perú, deben ir paralelamente con la práctica profesional desde el primer año de formación y así seleccionar el personal policial idóneo para el patrullaje motorizado.
- Tercero: El comando del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú, realice coaching al personal policial (permite desarrollar sus capacidad y habilidades, etc.)
- Cuarto: Se sugiere que el personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú, sea capacitado de acuerdo a la función que realizan, después deben ser evaluados y seleccionados anualmente, para que dicha unidad tenga personal policial idóneo y así mejorar la calidad del servicio que presta el Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú.
- Quinto: Se sugiere que a través de este trabajo de investigación hacer conocer al alta Dirección de la Policía Nacional del Perú, las diferentes problemáticas que se ha encontrado en cuanto a las competencias laborales y calidad de servicio del personal policial, para que realice las acciones de su competencia y así mejorar la calidad de servicio.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguilar, R. (2012). *Propuesta de un proyecto de formación inicial de los cuerpos de policía local de la comunidad valenciana basado en competencias*. (Tesis de doctorado). Universidad de Valencia, España. Recuperado de:

<http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/81859/aguilard.pdf;jsessionid=D1C304824078EDE3B824047A4DDDC12E?sequence=1>

Alcalde, P. (2009). *Calidad*. España: Printed in Spain. Recuperado de:

https://books.google.com.pe/books?id=M4KKceSe3f4C&printsec=frontcover&dq=calidad&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=tangible&f=false

Botero, J. (2011). *Propuesta de un juego de rol para evaluar la competencia del liderazgo basado en el método de desarrollo de habilidades generales*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de:

<http://www.bdigital.unal.edu.co/4804/1/71772386.2011.pdf>

Cabrera, K. y Gonzales, L. (2006). *Currículo universitario basado en competencias*. Colombia: Uninorte.

Castillo, E. (2005). *Escala multidimensional SERVQUAL*. Recuperado de:

<http://es.slideshare.net/lizard2010/servqual-medicioncalidadservicio>

Chávez, E., Ríos, C., Hidalgo, N. y Verona, R. (2013). *La gestión de procesos y su incidencia en la calidad del servicio policial en las comisarías del distrito La Victoria, año 2013*. (Tesis de maestría). ESAN, Lima.

De la Rosa, R. (18 de junio de 2010). *Competencia. Clave XXI*. Recuperado de:

http://www.clave21.es/files/articulos/CompetenciasProfesionales_0.pdf

Frías, D. (2014). Apuntes de SPSS. *Universidad de Valencia*. Recuperado de:

<http://www.uv.es/friasnav/ApuntesSPSS.pdf>

García, M. (2015). *Motivación y calidad del servicio del personal de la Policía Nacional del Perú de las comisarías del distrito de Chorrillos 2015*. (Tesis de maestría). Escuela de Posgrado de la PNP, Lima.

Hernández, V., Miranda, Y., Sablón, M., Saltos, M. y Pérez, O. (2014). *Evaluación de las competencias laborales en los puestos claves del proceso de ama de llaves el hotel be live turquesa*. Colombia: Antioquia. Recuperado de:
<https://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/cont/article/viewFile/24390/19912>

Hernandez, R., Fernandez, C. y Baptista, P. (2007). *Metodología de la Investigación*. (3.^a ed.). Mexico: Graw Hill.

Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social: Indicadores de desempeño en el Sector Público. (Noviembre, 2005). Comisión Económica para América Latina (CEPAL). Recuperado de:
http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/56111/1/S05900_es.pdf

Lladó, D., Sánchez, L. y Navarro, M. (2013). *Competencias profesionales y empleabilidad en el contexto de la flexibilidad laboral*. México: Liberty Drive.

Matsumoto, R. (octubre, 2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad ayuda experto*. Revista Perspectiva (34). Recuperado de
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>

Ministerio de Educación Nacional. (s.f). *Competencias laborales generales*. Colombia. Recuperado de:
http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-106706_archivo_pdf.pdf

Ministerio de Salud. (2011). *Competencias laborales para la mejora del desempeño de los recursos humanos en salud*. Perú. Recuperado de:

<http://observatorio.inforhus.gob.pe/publicaciones/tecnicos/tecnico02/II-2.pdf>

Miranda, F., Chamorro, A. y Rubio, S. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad*. España: Delta Publicaciones.

Mondragón, M. (2014). *Uso de la Correlación de Spearman en un estudio de investigación en fisioterapia*. Ibero Americana. Recuperado de:

https://www.researchgate.net/publication/281120822_USO_DE_LA_CORRELACION_DE_SPEARMAN_EN_UN_ESTUDIO_DE_INTERVENCION_EN_FISIOTERAPIA

Orozco, Sancho y Arce (2008). *Evaluación de los servicios policiales administrativos referidos a Licencias de Conducir, portación de armas y certificados de conducta en el Distrito VI y VIII, en el periodo de junio a agosto del 2008*. (Tesis de maestría). Academia de Policía "Walter Mendoza Martínez" Instituto de Estudios Superiores, Nicaragua. Recuperado de:

<http://www.policia.gob.ni/cedoc/sector/acapol/postgrado/Eval.Servi.Policiales.DVI.DVIII.PDF>

Pérez, D., Granados, A., Silva, C. y Valero, E. (2013). *Análisis de la competitividad policial y su aplicación en la seguridad ciudadana de la División Territorial Policial Sur 1*. (Tesis de maestría). ESAN, Lima.

Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la lengua española* (22.^a ed.). Recuperado de:

<http://dle.rae.es/?w=diccionario>

Rodríguez, S. (2012). *Calidad policial y ciudadanía*. (Tesis de doctorado). Universidad Autónoma de Barcelona, España. Recuperado de:

<http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/131332/srf1de1.pdf;jsessionid=93EDC4FDE66B51584139E4FF7070A153?sequence=1>

Ruiz de Vargas, M., Jaraba, B. y Romero, L. (2005). *Competencias laborales y la formación universitaria*. Colombia: Redalyc.org. Recuperado de:

<http://www.redalyc.org/pdf/213/21301603.pdf>

Sánchez, E. (2012). *Las competencias laborales en el desempeño de la función del contador público en las Fuerzas Armadas Nacionales: Clave en el éxito Institucional*. (Tesis de maestría). Universidad de Carabobo, Venezuela. Recuperado de:

<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/1108/Esanchez.pdf?sequence=1>

SENA. (2003). *A B C de las competencias*. Bogotá. Recuperado de:

http://repositorio.sena.edu.co/bitstream/11404/882/1/abc_competencias.pdf

Tobón, S. (2009). *Formación basada en competencias*. Colombia: Ecoe Ediciones.

Velandia, C. (2014). *Significado de ser humano en los documentos sobre competencias laborales de la procuraduría general de la nación y entidades reguladas en el decreto 2539 de 2005*. (Tesis de maestría). Universidad Católica de Colombia. Recuperado de:

<http://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/2066/1/Trabajo%20final%202014%20tesis%20maestria%20total%2022042014.pdf>

VIII. ANEXOS

Matriz de consistencia

Título: Competencias laborales y calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú - 2016.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE E INDICADORES			
			Variable 1: Competencias laborales			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
<p>Problema principal: ¿Cómo se relaciona las competencias laborales y la calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú - 2016?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cómo se relaciona las competencias básicas y la calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú - 2016?</p> <p>¿Cómo se relaciona las competencias genéricas y la calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú - 2016?</p> <p>¿Cómo se relaciona las competencias específicas y la calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú - 2016?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre las competencias laborales y la calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú - 2016.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar la relación entre las competencias básicas y la calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú - 2016.</p> <p>Determinar la relación entre las competencias genéricas y la calidad de servicio personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú - 2016.</p> <p>Determinar la relación entre las competencias específicas y la calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú - 2016.</p>	<p>Hipótesis General Existe relación entre las competencias laborales y la calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú - 2016.</p> <p>Hipótesis específica Existe relación entre las competencias básicas y la calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú - 2016.</p> <p>Existe relación entre las competencias genéricas y la calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú - 2016.</p> <p>Existe relación entre las competencias específicas y la calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú - 2016.</p>	Variable 1: Competencias laborales			
			Competencias básicas	Competencia comunicativa	3	(1)Nunca (2)Casi nunca (3)A veces (4)Casi siempre (5)Siempre
				Competencia matemática	2	
				Adaptación al cambio	2	
				Manejo de la Tecnología	1	
			Competencias genéricas o (trasversales, intermedias o generales)	Gestión de recursos	2	
				Emprender	2	
				Trabajo en equipo	2	
				Gestión de información	2	
			Competencias específicas o especializadas	Planificación del trabajo	2	
Patrullaje motorizado	3					
Variable 2: Calidad de servicio						
Tangibilidad	Equipos	2	(1)Nunca (2)Casi nunca (3)A veces (4)Casi siempre (5)Siempre			
	Apariencia de las instalaciones físicas	2				
	Empleados	2				
	Materiales de comunicación	2				
Fiabilidad	Habilidad de prestar el servicio de forma precisa	4				
Capacidad de respuesta	Ayudar al usuario	2				
	Servicio rápido	2				
Seguridad	Conocimiento del servicio prestado	2				
Empatía	Atención individualizada	3				

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

La presente encuesta tiene como finalidad determinar la relación entre las competencias laborales y calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú – 2016, esta encuesta es completamente confidencial. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible.

Instrucciones: Puedes marcar con un aspa (x) la casilla del número que corresponda la siguiente escala:

1		2		3		4		5				
Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre				
								1	2	3	4	5
1	¿Usted desarrolla sus funciones policiales con equipos modernos?											
2	¿El vehículo policial en el que realiza su patrullaje motorizado, cuenta con los equipos modernos, para el servicio policial?											
3	¿Las instalaciones del Escuadrón de Emergencia Norte de la PNP, son las adecuadas para su desarrollo profesional?											
4	¿El vehículo que le han asignado para el servicio, es el adecuado para realizar el patrullaje motorizado?											
5	¿Los efectivos policiales del Escuadrón de Emergencia de la PNP, tienen una apariencia pulcra?											
6	¿El efectivo que es asignado como operador o conductor para que realice el servicio de patrullaje con usted, dicho efectivo se presenta aseado, limpio para realizar su servicio?											
7	¿Los materiales o instrumentos de comunicación que tiene la central de radio del Escuadrón de Emergencia de la PNP, son indicados para el servicio?											
8	¿Los materiales o instrumentos de comunicación que te afecta la institución, son adecuados para su servicio?											
9	¿En un desplazamiento por su central de radio, para atender una emergencia, usted llega en el tiempo?											
10	¿Cuándo solicita apoyo policial un ciudadano, usted, muestra sincero interés por resolver?											
11	¿Cuándo ha detectado un hecho delictivo, usted interviene?											
12	¿Cuándo usted sale a realizar su servicio de patrullaje, insiste en no tener errores en cada intervención policial?											
13	¿Cuándo un ciudadano le solicita su servicio policial, usted siempre se muestra dispuesto apoyarle?											
14	¿Cuándo observa a una persona en silla de ruedas que quiere cruzar una avenida o calle, usted le ayuda a cruzar?											
15	¿Usted comunica a los ciudadanos cuando concluye con el apoyo policial?											
16	¿Usted brinda el servicio policial con prontitud?											
17	¿Usted está capacitado y preparado para permanecer en el Escuadrón de Emergencia Norte de la PNP?											
18	¿Usted tiene conocimiento suficiente para atender las diferentes emergencias que se presenten?											
19	¿Cuándo un ciudadano solicita su servicio policial, usted le trata con amabilidad?											
20	¿El Escuadrón de Emergencia Norte de la PNP, cuentan con efectivos policiales amables y atentos?											
21	¿Cuándo una persona solicita su servicio policial, usted toma interés del problema que está pasando dicho ciudadano?											

Análisis de confiabilidad por prueba estadística alfa de Cronbach-cuestionario sobre competencias laborales

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,874	,898	24

Competencias laborales

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
1. ¿Usted acostumbra leer sus normas, reglamentos y otros documentos relacionado a su labor policial?	3,92	,983	113
2. ¿Usted formula sus documentos de acuerdo al Manual de documentación Policial?	4,50	,721	113
3. ¿Usted se comunica con facilidad con las personas que solicitan el servicio de patrullaje policial?	4,50	,781	113
4. ¿En los documentos que redacta en su servicio de patrullaje utiliza los símbolos matemáticos?	2,61	1,404	113
5. ¿En algunas intervenciones policiales, hace uso de la matemática?	2,64	1,247	113
6. ¿Cuándo hay rotación de zona de patrullaje motorizado, se adapta con facilidad a la nueva zona de patrullaje que se le ha asignado?	4,50	,825	113
7. ¿Ante la rotación de personal, le es fácil operar con un nuevo compañero que le asignen para el patrullaje motorizado?	4,05	1,084	113
8. ¿Cuándo solicitan su servicio policial y quieren asentar una denuncia un ciudadano, hace uso de la plataforma de denuncia en línea?	3,02	1,592	113
9. ¿Las intervenciones policiales que realizas, contribuyen a la seguridad ciudadana?	4,73	,616	113

10. ¿Los protocolos de intervención policial, contribuyen con la operatividad policial?	4,37	,965	113
11. ¿Usted da algunas sugerencias para el servicio de patrullaje motorizado?	3,84	1,040	113
12. ¿Su compañero de trabajo de patrullaje motorizado, toma sus sugerencias en cuanto al servicio de patrullaje.?	4,14	,822	113
13. ¿En una intervención policial en donde participan varios efectivos policiales, usted trabaja coordinadamente con dicho personal policial?	4,60	,688	113
14. ¿Escuchas las opiniones de tus compañeros de trabajo para el servicio policial?	4,61	,700	113
15. ¿Cuándo le asignan una nueva zona de patrullaje, usted se agencia de información de dicha zona para el patrullaje?	4,37	1,028	113
16. ¿Usted se comunica oportunamente con la central de radio ante una intervención policial?	4,77	,613	113
17. ¿Cuándo vas a realizar una intervención policial, planificas con tu compañero de trabajo (Operador o conductor), las acciones que van a tomar?	4,75	,527	113
18. ¿Coordinas con el radio operador de la central, antes de salir a tu servicio de patrullaje motorizado?	4,30	1,025	113
19. ¿Usted es capacitado para el manejo de manual de Código de Claves de Telecomunicaciones?	3,73	1,316	113
20. ¿Cuando salen nuevas normas para el cumplimiento de la función policial, usted es capacitado?	3,52	1,324	113
21. ¿Recibe instrucción sobre el Manual de procedimientos operativos policiales?	3,78	1,237	113
22. ¿Usted ha ejercido operativamente el entrenamiento recibido en el curso de Rescate (COPER)?	3,45	1,685	113
23. ¿En todas las intervenciones a vehículos, aplicas las técnicas para intervención a vehículos?	4,35	,865	113
24. ¿En intervenciones a personas, aplicas las técnicas para intervención a personas?	4,37	,898	113

Análisis de confiabilidad por prueba estadística alfa de Cronbach-cuestionario sobre calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,899	,917	21

Calidad de servicio

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
1. ¿Cuándo una persona solicita su servicio policial, usted toma interés del problema que está pasando dicho ciudadano?	4,76	,658	113
2. ¿El Escuadrón de Emergencia Norte de la PNP, cuentan con efectivos policiales amables y atentos?	4,46	,708	113
3. ¿Cuándo un ciudadano solicita su servicio policial, usted le trata con amabilidad?	4,76	,587	113
4. ¿Usted tiene conocimiento suficiente para atender las diferentes emergencias que se presenten?	4,62	,617	113
5. ¿Usted está capacitado y preparado para permanecer en el Escuadrón de Emergencia Norte de la PNP?	4,69	,733	113
6. ¿Usted brinda el servicio policial con prontitud?	4,64	,613	113
7. ¿Usted comunica a los ciudadanos cuando concluye con el apoyo policial?	4,28	1,169	113
8. ¿Cuándo observa a una persona en silla de ruedas que quiere cruzar una avenida o calle, usted le ayuda a cruzar?	4,76	,571	113
9. ¿Cuándo un ciudadano le solicita su servicio policial, usted siempre se muestra dispuesto apoyarle?	4,86	,515	113
10. ¿Cuándo usted sale a realizar su servicio de patrullaje, insiste en no tener errores en cada intervención policial?	4,45	,906	113

11. ¿Cuándo ha detectado un hecho delictivo, usted interviene?	4,82	,522	113
12. ¿Cuándo solicita apoyo policial un ciudadano, usted, muestra sincero interés por resolver?	4,67	,737	113
13. ¿En un desplazamiento por su central de radio, para atender una emergencia, usted llega en el tiempo?	4,35	,719	113
14. ¿Los materiales o instrumentos de comunicación que te afecta la institución, son adecuados para su servicio?	4,10	1,009	113
15. ¿Los materiales o instrumentos de comunicación que tiene la central de radio del Escuadrón de Emergencia de la PNP, son indicados para el servicio?	4,30	,925	113
16. ¿El efectivo que es asignado como operador o conductor para que realice el servicio de patrullaje con usted, dicho efectivo se presenta aseado, limpio para realizar su servicio?	4,55	,813	113
17. ¿Los efectivos policiales del Escuadrón de Emergencia de la PNP, tienen una apariencia pulcra?	4,01	1,122	113
18. ¿El vehículo que le han asignado para el servicio, es el adecuado para realizar el patrullaje motorizado?	3,86	1,224	113
19. ¿Las instalaciones del Escuadrón de Emergencia Norte de la PNP, son las adecuadas para su desarrollo profesional?	4,21	1,013	113
20. ¿El vehículo policial en el que realiza su patrullaje motorizado, cuenta con los equipos modernos, para el servicio policial?	4,24	1,055	113
21. ¿Usted desarrolla sus funciones policiales con equipos modernos?	3,82	1,219	113

Base de datos																																
COMPETENCIAS LABORALES																																
N° DE ENCUESTADOS	COMPETENCIAS BASICAS								ST	SN	COMPETENCIAS GENERICAS								ST	SN	COMPETENCIAS ESPECIFICAS						ST	SN	TOTAL	NIVEL		
	COMPETENCIA COMUNICATIVA			COMPETENCIA MATEMATICA		ADAPTACION AL CAMBIO		MANEJO DE LA TECNOLOGÍA			GESTIÓN DE RECURSOS		EMPRENDEER		TRABAJO EN EQUIPO		GESTIÓN DE INFORMACIÓN				PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO		CONOCIMIENTOS DE NORMAS			PATRULLAJE MOTORIZADO						
	1	2	3	4	5	6	7				8	9	10	11	12	13	14	15			16	17	18	19	20	21					22	23
1	3	5	3	3	3	3	4	1	25	M	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	36	M	2	2	1	3	4	4	16	M	77	M
2	3	4	4	3	3	4	3	3	27	M	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	41	M	4	4	4	1	4	3	20	M	88	M
3	5	5	5	3	2	5	5	5	35	B	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	B	5	5	5	5	5	5	30	B	115	B
4	3	3	4	2	4	3	3	2	24	M	4	3	3	4	3	2	4	3	3	3	32	M	2	4	2	3	2	4	17	M	73	M
5	4	4	5	5	4	5	5	1	33	B	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	47	R	3	3	3	1	5	5	20	M	100	R
6	5	5	5	3	3	5	5	1	32	R	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	46	R	5	5	5	5	4	4	28	B	106	B
7	2	5	4	2	1	5	5	3	27	M	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	47	R	4	4	4	4	5	5	26	R	100	R
8	5	5	5	2	3	5	5	5	35	B	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49	B	5	5	5	5	5	5	30	B	114	B
9	5	5	5	3	3	5	5	5	36	B	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	B	5	5	5	5	5	5	30	B	116	B
10	5	5	5	4	5	5	5	1	35	B	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	B	5	5	5	5	5	5	30	B	115	B
11	3	5	3	1	5	3	1	5	26	M	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	B	5	4	4	1	5	5	24	R	100	R
12	3	5	5	1	1	5	5	3	28	M	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	B	4	3	3	1	5	5	21	R	99	R
13	5	5	4	5	4	5	4	5	37	B	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	43	M	5	5	4	5	4	2	25	R	105	R
14	3	5	5	4	5	5	4	3	34	B	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49	B	4	3	4	5	5	5	26	R	109	B
15	4	5	5	5	4	5	5	1	34	B	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	47	R	4	4	4	3	5	3	23	R	104	R
16	4	5	4	3	3	5	5	5	34	B	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	48	R	5	5	5	5	5	5	30	B	112	B
17	4	4	5	5	2	4	5	4	33	B	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	48	R	5	5	5	5	5	5	30	B	111	B
18	5	5	5	1	3	5	4	5	33	B	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49	B	5	5	5	5	5	5	30	B	112	B
19	5	5	5	1	1	5	5	3	30	R	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	48	R	5	3	3	5	5	5	26	R	104	R
20	4	3	5	3	3	3	3	4	28	M	4	3	1	4	4	4	3	4	4	4	35	M	1	2	2	3	4	4	16	M	79	M

21	5	5	5	3	3	5	5	5	36	B	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	26	R	109	B		
22	5	5	5	3	2	5	5	5	35	B	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	48	R	4	5	5	5	5	5	29	B	112	B
23	4	5	5	2	1	5	5	5	32	R	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	47	R	4	5	4	2	3	4	22	R	101	R	
24	3	5	5	1	3	5	5	1	28	M	5	5	3	4	4	4	5	4	5	5	44	M	3	3	5	1	3	3	18	M	90	M	
25	3	5	4	3	2	4	4	4	29	R	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	43	M	4	4	3	1	3	3	18	M	90	M	
26	5	5	3	1	1	1	2	3	21	M	4	2	3	3	3	4	3	4	4	1	31	M	2	3	3	1	3	1	13	M	65	M	
27	5	5	5	1	2	5	5	4	32	R	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49	B	5	5	5	5	5	5	30	B	111	B	
28	5	5	5	1	1	5	4	3	29	R	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	46	R	5	5	5	5	5	5	30	B	105	R
29	5	5	5	1	5	5	5	5	36	B	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	B	5	5	5	5	5	5	30	B	116	B	
30	4	5	5	4	3	2	3	5	31	R	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	43	M	3	5	3	5	4	5	25	R	99	R	
31	5	5	5	1	1	5	5	5	32	R	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	B	5	3	5	5	5	3	26	R	108	B	
32	5	5	5	4	3	5	5	4	36	B	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	47	R	5	4	4	1	5	5	24	R	107	B	
33	3	5	5	5	2	5	4	1	30	R	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47	R	5	3	4	1	4	4	21	R	98	R	
34	4	5	5	3	3	5	4	3	32	R	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49	B	3	5	5	4	5	5	27	B	108	B	
35	3	5	4	2	2	4	3	1	24	M	5	5	3	4	5	5	3	4	4	2	40	M	3	2	4	5	5	4	23	R	87	M	
36	5	3	5	1	1	4	3	3	25	M	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	47	R	5	3	3	5	5	5	26	R	98	R	
37	3	5	5	1	5	5	5	1	30	R	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	46	R	5	2	3	5	5	5	25	R	101	R	
38	5	5	4	4	3	4	4	3	32	R	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	44	M	5	5	5	5	4	5	29	B	105	R	
39	3	4	4	1	1	4	3	3	23	M	5	4	4	4	5	4	3	5	5	5	44	M	5	3	5	1	5	5	24	R	91	M	
40	3	3	5	2	2	4	5	4	28	M	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	45	R	4	3	4	5	4	4	24	R	97	R	
41	3	4	5	2	2	4	4	1	25	M	5	2	4	3	4	5	2	3	4	3	35	M	3	2	2	1	3	4	15	M	75	M	
42	3	5	5	3	3	5	4	3	31	R	4	5	3	3	4	4	4	5	5	3	40	M	2	2	2	3	2	4	15	M	86	R	
43	5	5	5	1	1	5	5	1	28	M	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	B	5	5	5	1	5	5	26	R	104	R	
44	5	5	5	5	1	5	1	1	28	M	5	5	3	3	5	5	1	5	5	3	40	M	5	5	5	5	5	5	30	B	98	R	
45	5	5	5	5	5	5	1	5	36	B	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	B	1	1	3	3	5	5	18	M	104	R	
46	5	5	4	1	1	5	5	1	27	M	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	45	R	5	4	5	1	5	4	24	R	96	R	
47	3	4	4	3	2	4	4	1	25	M	5	3	4	5	5	5	1	5	5	2	40	M	3	5	3	5	5	5	26	R	91	M	
48	3	4	4	3	2	5	5	2	28	M	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	46	R	4	3	3	1	4	4	19	M	93	M	
49	2	4	2	1	1	2	4	5	21	M	4	1	1	3	4	4	5	5	5	5	37	M	2	1	1	5	1	3	13	M	71	M	
50	3	4	5	2	3	4	4	2	27	M	5	4	3	3	5	5	4	5	5	4	43	M	5	4	5	5	4	4	27	B	97	R	

51	4	4	4	2	3	4	3	3	27	M	3	5	4	3	3	4	3	3	3	4	35	M	4	3	4	3	4	3	21	R	83	M	
52	3	4	5	1	1	4	3	3	24	M	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	45	R	5	4	4	5	5	5	28	B	97	R	
53	3	3	4	4	3	4	4	5	30	R	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	44	M	4	3	3	3	5	5	23	R	97	R	
54	3	5	4	5	3	4	3	2	29	R	4	3	4	4	4	5	3	5	5	5	42	M	3	3	3	4	5	5	23	R	94	R	
55	4	5	5	3	3	5	4	1	30	R	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	48	R	3	4	4	5	5	5	26	R	104	R	
56	3	5	4	2	2	4	3	2	25	M	5	5	3	4	4	4	4	5	4	3	41	M	2	3	3	1	4	4	17	M	83	M	
57	3	5	3	1	1	5	2	3	23	M	5	5	3	4	5	4	1	5	5	4	41	M	3	3	3	1	5	5	20	M	84	M	
58	3	4	5	5	5	5	5	1	33	B	5	3	3	3	5	5	5	5	5	3	3	40	M	3	1	1	1	5	3	14	M	87	M
59	5	4	5	1	1	4	5	1	26	M	5	5	3	4	3	5	4	5	5	5	44	M	4	3	3	5	3	4	22	R	92	M	
60	2	5	4	1	1	3	3	2	21	M	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	44	M	4	4	5	4	5	5	27	B	92	M	
61	3	4	4	2	1	4	5	3	26	M	4	5	3	4	3	5	4	5	3	3	39	M	2	3	2	3	3	3	16	M	81	M	
62	4	5	5	3	2	5	5	1	30	R	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	46	R	5	4	4	1	4	5	23	R	99	R	
63	2	3	5	1	3	5	4	1	24	M	5	5	5	4	5	5	1	5	5	5	45	R	3	3	3	1	3	5	18	M	87	M	
64	2	3	5	1	1	5	5	4	26	M	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49	B	5	2	2	5	5	5	24	R	99	R	
65	3	5	4	3	3	5	3	3	29	R	3	1	4	1	3	3	2	5	5	3	30	M	4	1	5	3	5	1	19	M	78	M	
66	3	5	5	4	4	5	5	1	32	R	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	48	R	1	1	4	1	4	4	15	M	95	R	
67	5	5	5	3	3	5	5	3	34	B	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	B	4	5	5	5	5	5	29	B	113	B	
68	3	4	4	3	2	5	4	4	29	R	2	3	2	3	5	5	4	5	5	5	39	M	3	2	2	4	4	3	18	M	86	M	
69	3	4	5	1	2	4	2	1	22	M	5	4	3	3	3	3	3	3	4	2	33	M	1	1	3	5	4	4	18	M	73	M	
70	5	5	5	3	3	5	5	3	34	B	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	45	R	4	5	5	5	5	5	29	B	108	B	
71	3	4	5	2	4	5	5	2	30	R	5	3	4	4	4	4	5	5	5	4	43	M	4	2	4	1	3	4	18	M	91	M	
72	5	5	5	4	4	4	4	5	36	B	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	B	5	5	5	5	5	5	30	B	116	B	
73	4	5	5	4	3	5	5	1	32	R	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	B	5	5	5	5	5	5	30	B	112	B	
74	4	5	5	3	3	5	5	4	34	B	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49	B	4	4	5	3	3	4	23	R	106	B	
75	5	5	5	5	5	5	5	5	40	B	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	47	R	5	5	4	5	4	5	28	B	115	B	
76	4	4	4	2	3	5	4	2	28	M	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	45	R	2	3	4	1	5	5	20	M	93	M	
77	5	5	5	5	1	5	5	5	36	B	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	B	5	5	5	5	5	5	30	B	116	B	
78	4	3	3	1	3	4	3	1	22	M	5	3	3	3	4	4	4	5	4	4	39	M	2	1	3	3	4	4	17	M	78	M	
79	4	4	5	1	3	5	5	5	32	R	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49	B	5	4	5	5	4	4	27	B	108	B	
80	3	3	4	4	4	4	4	4	30	R	5	5	3	3	3	3	4	4	4	3	37	M	4	4	4	2	5	5	24	R	91	M	
81	5	5	5	5	5	5	5	5	40	B	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	B	5	5	5	5	5	5	30	B	120	B	

82	4	5	4	2	3	4	3	2	27	M	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	43	M	4	4	4	5	4	4	25	B	95	R
83	5	4	4	3	2	4	2	1	25	M	3	3	2	2	3	3	4	5	4	4	33	M	2	3	3	1	4	4	17	M	75	M
84	3	4	2	4	3	4	3	4	27	M	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	34	M	4	3	3	3	3	4	20	M	81	M
85	4	5	5	1	3	5	5	5	33	B	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	B	3	4	4	4	5	5	25	R	108	B
86	3	4	5	1	3	5	5	1	27	M	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	48	R	1	1	4	5	5	5	21	R	96	R
87	4	4	5	4	3	5	4	4	33	B	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	48	R	5	4	5	4	5	5	28	B	109	B
88	4	5	5	1	1	5	1	5	27	M	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	46	R	1	5	5	5	5	5	26	R	99	R
89	3	4	3	3	1	5	5	3	27	M	5	5	3	4	5	3	4	5	5	5	44	M	3	3	3	1	3	3	16	M	87	M
90	3	5	5	1	2	3	3	1	23	M	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	48	R	3	3	3	1	3	3	16	M	87	M
91	1	2	1	4	3	1	2	4	18	M	5	3	1	3	2	4	3	1	3	3	28	M	1	4	3	2	3	2	15	M	61	M
92	4	5	5	4	3	5	4	4	34	B	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49	B	5	5	5	1	5	5	26	R	109	B
93	5	5	5	2	2	5	4	2	30	R	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	48	R	5	4	5	5	5	5	29	B	107	B
94	5	5	3	1	1	5	4	5	29	R	2	5	3	3	4	2	3	4	5	1	32	M	3	3	1	3	4	5	19	M	80	M
95	5	5	5	2	2	5	5	5	34	B	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	B	5	4	5	5	5	5	29	B	113	B
96	3	4	5	1	1	5	5	1	25	M	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	45	R	3	1	1	1	5	3	14	M	84	M
97	3	3	4	3	3	5	3	1	25	M	5	3	1	3	3	3	3	5	5	5	36	M	1	2	3	4	3	3	16	M	77	M
98	5	3	5	3	3	5	5	5	34	B	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49	B	4	5	5	1	3	4	22	R	105	R
99	5	5	4	4	3	5	3	3	32	R	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	48	R	5	5	5	4	5	5	29	B	109	B
100	4	5	5	1	3	5	3	5	31	R	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	46	R	1	1	1	1	5	5	14	M	91	M
101	4	4	5	5	5	4	5	5	37	B	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	46	R	5	5	5	5	5	5	30	B	113	B
102	5	4	5	4	1	5	4	4	32	R	5	5	3	3	5	5	4	5	5	5	45	R	4	3	4	5	4	4	24	R	101	R
103	4	5	4	5	5	4	3	1	31	R	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	43	M	3	3	3	4	4	4	21	R	95	R
104	4	4	4	2	2	4	4	2	26	M	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	47	R	2	2	2	4	5	5	20	M	93	M
105	4	5	5	1	1	5	4	4	29	R	4	4	3	5	5	5	2	5	4	5	42	M	5	2	2	4	4	5	22	R	93	M
106	4	4	4	2	2	5	3	1	25	M	5	4	4	4	5	5	3	4	5	3	42	M	2	3	4	1	4	4	18	M	85	M
107	5	5	5	1	3	5	5	1	30	B	5	5	3	3	5	5	3	5	5	5	44	M	4	5	5	5	5	4	28	B	102	R
108	5	5	5	1	1	5	5	1	28	M	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49	B	1	1	1	5	5	5	18	M	95	R
109	5	5	5	1	5	5	5	1	32	R	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	B	5	5	5	5	5	5	30	B	112	B
110	5	3	4	3	3	5	5	5	33	B	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	B	5	5	5	5	3	5	28	B	111	B
111	5	5	3	5	5	5	3	5	36	B	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	46	R	3	1	1	2	5	5	17	M	99	R
112	3	4	5	3	3	4	3	4	29	R	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	43	M	4	3	4	4	4	5	24	R	96	R
113	5	5	4	3	3	4	5	5	34	B	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	B	4	5	5	5	4	5	28	B	112	B

Matriz de datos

CALIDAD DE SERVICIO

N° DE ENCUESTADOS	TANGIBILIDAD								ST	SN	FIABILIDAD				ST	SN	CAPACIDAD DE RESPUESTA				ST	SN	SEGURIDAD		ST	SN	EMPATIA			TOTAL	NIVEL		
	EQUIPOS		APARIENCIA DE LAS INSTALACIONES FISICAS		EMPLEADOS		MATERIALES DE COMUNICACIÓN				HABILIDADES DE PRESTAR EL SERVICIO DE FORMA PRECISA						AYUDAR AL USUARIO		SERVICIO RAPIDO				CONOCIMIENTOS DEL SERVICIO PRESTADO				ATENCION INDIVIDUALIZADA						
	1	2	3	4	5	6	7	8			9	10	11	12			13	14	15	16			17	18			19	20	21				
1	3	4	3	3	4	4	4	4	29	D	4	5	5	4	18	D	5	5	5	4	19	R	4	5	9	D	4	4	3	11	D	86	D
2	4	4	4	5	5	5	5	5	37	B	4	4	5	4	17	D	5	5	4	4	18	D	5	4	9	D	4	5	4	13	D	94	R
3	5	5	5	5	5	5	3	3	36	R	5	5	5	5	20	B	5	5	5	5	20	R	5	5	10	R	5	5	5	15	R	101	B
4	3	4	3	3	2	3	3	2	23	D	3	4	3	3	13	D	4	5	3	3	15	D	3	4	7	D	4	5	5	14	D	72	D
5	5	5	3	3	3	5	4	4	32	R	4	5	5	5	19	R	5	5	5	5	20	R	3	3	6	D	5	4	5	14	D	91	D
6	5	5	5	5	5	5	5	5	40	B	5	5	5	5	20	B	5	5	5	4	19	R	5	5	10	R	5	5	5	15	R	104	B
7	4	5	4	4	3	4	4	4	32	R	4	4	5	3	16	D	4	4	3	4	15	D	4	4	8	D	4	4	4	12	D	83	D
8	4	5	4	3	5	5	5	5	36	R	4	5	5	5	19	R	5	5	5	5	20	R	5	5	10	R	5	4	5	14	D	99	R
9	5	5	5	5	5	5	5	5	40	B	5	5	5	5	20	B	5	5	5	5	20	R	5	5	10	R	5	5	5	15	R	105	B
10	5	5	5	1	5	5	1	1	28	D	5	5	5	5	20	B	5	5	5	5	20	R	5	5	10	R	5	5	5	15	R	93	R
11	5	5	5	4	4	4	4	4	35	R	4	5	5	4	18	D	5	5	3	4	17	D	4	4	8	D	4	4	5	13	D	91	D
12	5	5	5	5	5	5	5	5	40	B	4	5	5	5	19	R	5	5	1	5	16	D	5	5	10	R	5	5	5	15	R	100	B
13	2	2	5	4	4	4	4	5	30	D	5	5	4	4	18	D	5	5	3	4	17	D	4	5	9	D	4	5	5	14	D	88	D
14	3	2	3	4	3	4	4	4	27	D	5	5	5	5	20	B	5	5	5	5	20	R	5	5	10	R	5	4	5	14	D	91	D
15	3	4	4	3	5	5	4	4	32	R	5	5	5	5	20	B	5	5	5	5	20	R	5	5	10	R	5	5	5	15	R	97	R
16	5	5	5	5	4	4	5	5	38	B	4	5	5	5	19	R	5	5	5	5	20	R	5	5	10	R	5	5	5	15	R	102	B
17	5	5	5	5	5	5	5	5	40	B	3	5	5	5	18	D	5	5	5	5	20	R	5	5	10	R	5	5	5	15	R	103	B
18	3	5	5	5	5	5	5	5	38	B	5	5	5	5	20	B	5	5	5	5	20	R	5	5	10	R	5	4	5	14	D	102	B
19	5	5	5	5	1	5	5	5	36	R	5	5	5	5	20	B	5	5	3	5	18	D	5	5	10	R	5	5	5	15	R	99	R

20	3	3	3	3	4	4	3	3	26	D	3	5	5	4	17	D	5	4	4	4	17	D	4	4	8	D	5	2	5	12	D	80	D
21	4	3	5	5	5	5	5	5	37	B	4	5	5	5	19	R	5	5	3	5	18	D	5	5	10	R	5	4	5	14	D	98	R
22	4	5	5	5	4	5	5	5	38	B	4	5	5	5	19	R	5	5	4	5	19	R	5	5	10	R	5	4	4	13	D	99	R
23	5	5	4	5	4	5	5	5	38	B	5	4	5	5	19	R	5	5	4	4	18	R	5	4	9	D	5	5	5	15	R	99	R
24	5	5	5	5	5	4	5	5	39	B	5	3	5	5	18	D	5	5	3	4	17	D	5	5	10	R	5	5	5	15	R	99	R
25	3	4	5	4	4	4	3	3	30	D	4	4	5	4	17	D	5	5	3	3	16	D	5	5	10	R	5	5	5	15	R	88	D
26	1	1	5	3	2	1	3	2	18	D	4	2	5	4	15	D	5	5	5	5	20	R	5	5	10	R	5	5	4	14	D	77	D
27	2	3	5	2	5	5	4	5	31	D	5	5	5	5	20	B	5	5	5	5	20	R	5	5	10	R	5	5	5	15	R	96	R
28	4	4	5	5	5	5	5	5	38	B	5	5	5	4	19	R	5	5	1	5	16	D	5	5	10	R	5	5	5	15	R	98	R
29	5	5	5	5	5	5	5	5	40	B	5	5	5	5	20	B	5	5	1	5	16	D	5	5	10	R	5	5	5	15	R	101	B
30	4	5	5	3	3	5	4	4	33	R	4	4	5	5	18	D	5	5	4	4	18	D	4	4	8	D	5	4	5	14	D	91	D
31	5	5	5	5	3	5	5	5	38	B	5	5	5	5	20	B	5	5	5	5	20	R	5	5	10	R	5	5	5	15	R	103	B
32	4	4	4	4	3	4	4	4	31	D	5	5	5	4	19	R	5	5	5	5	20	R	5	5	10	R	5	4	5	14	D	94	R
33	5	5	5	5	5	5	4	4	38	B	4	5	5	5	19	R	5	5	5	5	20	R	5	5	10	R	5	5	5	15	R	102	B
34	5	5	5	5	5	5	5	5	40	B	5	5	5	5	20	B	5	5	5	5	20	R	5	5	10	R	5	5	5	15	R	105	B
35	5	5	4	2	2	3	5	5	31	D	4	4	5	5	18	D	5	5	5	4	19	R	5	5	10	R	5	3	4	12	D	90	D
36	5	5	5	3	3	3	5	4	33	R	5	5	5	5	20	B	5	5	5	5	20	R	5	5	10	R	5	4	5	14	D	97	R
37	4	5	5	2	5	5	5	5	36	R	5	5	5	5	20	B	5	4	5	5	19	R	5	5	10	R	5	5	5	15	R	100	B
38	4	4	5	5	4	4	5	5	36	R	4	4	5	4	17	D	5	4	4	5	18	D	5	5	10	R	5	5	4	14	D	95	R
39	5	5	4	5	5	5	5	5	39	B	5	5	5	4	19	R	5	5	4	5	19	R	5	5	10	R	5	4	5	14	D	101	B
40	3	4	5	4	5	5	4	4	34	R	4	5	5	4	18	D	5	5	5	4	19	R	5	4	9	D	5	5	5	15	R	95	R
41	4	4	3	5	5	5	5	4	35	R	4	5	5	5	19	R	5	5	5	5	20	R	5	5	10	R	5	4	5	14	D	98	R
42	2	2	4	3	4	4	4	1	24	D	4	4	5	4	17	D	5	4	4	4	17	D	5	4	9	D	5	4	5	14	D	81	D
43	5	5	5	5	5	5	5	5	40	B	5	5	5	5	20	B	5	5	5	5	20	R	5	5	10	R	5	5	5	15	R	105	B
44	5	5	5	5	1	5	5	5	36	R	5	1	5	1	12	D	5	5	1	5	16	D	5	5	10	R	5	5	1	11	D	85	D
45	3	3	2	5	4	5	4	4	30	D	5	5	5	5	20	B	5	5	5	5	20	R	5	5	10	R	4	4	5	13	D	93	B
46	4	5	5	5	4	5	5	4	37	B	5	5	5	4	19	R	5	5	1	5	16	D	5	5	10	R	5	4	5	14	D	96	R
47	5	5	4	3	3	5	5	5	35	R	5	5	5	5	20	B	5	5	5	5	20	R	5	5	10	R	5	4	5	14	D	99	R
48	3	2	4	3	4	5	5	2	28	D	4	5	5	5	19	R	5	5	5	5	20	R	5	4	9	D	5	5	5	15	R	91	D
49	1	5	2	3	1	2	3	4	21	D	3	3	3	2	11	D	4	4	1	4	13	D	1	2	3	D	4	3	5	12	D	60	D

50	5	5	4	3	3	5	5	4	34	R	4	5	5	5	19	R	5	5	2	5	17	D	5	4	9	D	5	4	5	14	D	93	R
51	4	3	3	4	3	3	3	3	26	D	4	3	4	3	14	D	3	3	3	4	13	D	3	3	6	D	4	3	3	10	D	69	D
52	3	5	5	1	5	5	5	5	34	R	4	5	5	5	19	R	5	5	5	5	20	R	5	5	10	R	5	5	5	15	R	98	R
53	3	4	3	3	3	3	3	3	25	D	3	5	4	5	17	D	5	5	5	5	20	R	5	4	9	D	5	4	5	14	D	85	D
54	3	4	4	4	1	5	5	4	30	D	4	5	5	4	18	D	5	5	3	5	18	D	4	5	9	D	5	5	4	14	D	89	D
55	5	5	5	5	5	5	5	5	40	B	5	5	5	5	20	B	5	5	5	5	20	R	5	5	10	R	5	5	5	15	R	105	B
56	5	5	4	5	3	5	4	4	35	R	4	5	5	3	17	D	5	5	5	4	19	R	4	4	8	D	5	5	5	15	R	94	R
57	2	2	5	4	3	4	4	4	28	D	4	4	4	3	15	D	5	5	1	4	15	D	5	5	10	R	5	5	4	14	D	82	D
58	5	5	1	1	5	5	3	3	28	D	3	5	5	5	18	D	5	5	3	3	16	D	3	5	8	D	5	3	5	13	D	83	D
59	3	5	5	4	3	5	5	5	35	R	4	5	5	4	18	D	5	4	5	4	18	D	5	5	10	R	5	4	5	14	D	95	R
60	3	4	2	5	4	5	3	4	30	D	4	5	5	5	19	R	5	4	4	4	17	D	5	4	9	D	5	4	5	14	D	89	D
61	2	4	4	3	3	5	4	4	29	D	4	5	4	5	18	D	4	5	5	5	19	R	5	4	9	D	5	4	4	13	D	88	D
62	5	4	3	3	4	4	4	3	30	D	5	5	5	5	20	B	5	5	5	5	20	R	5	4	9	D	5	4	5	14	D	93	R
63	2	3	4	4	3	3	4	3	26	D	4	5	5	4	18	D	5	5	5	4	19	R	4	3	7	D	4	3	4	11	D	81	D
64	3	4	4	4	5	5	5	5	35	R	5	5	5	5	20	B	5	5	5	5	20	R	5	5	10	R	5	5	5	15	R	100	B
65	2	1	3	2	3	5	1	2	19	D	4	2	3	1	10	D	1	5	5	3	14	D	2	4	6	D	3	5	5	13	D	62	D
66	5	5	1	3	4	5	3	3	29	D	4	5	5	5	19	R	5	4	5	5	19	R	5	5	10	R	5	5	5	15	R	92	R
67	4	5	4	4	5	5	5	4	36	R	4	5	5	5	19	R	5	5	3	5	18	D	5	5	10	R	5	5	5	15	R	98	R
68	2	2	3	4	2	5	4	3	25	D	4	5	5	4	18	D	5	4	5	4	18	D	5	4	9	D	5	5	5	15	R	85	D
69	4	4	4	4	3	2	5	4	30	D	4	4	5	4	17	D	5	4	4	4	17	D	5	4	9	D	4	4	4	12	D	85	D
70	4	5	5	4	4	5	4	4	35	R	4	5	5	5	19	R	5	4	5	5	19	R	5	4	9	D	4	5	4	13	D	95	R
71	4	4	4	2	4	4	2	2	26	D	4	4	4	4	16	D	5	5	4	5	19	R	4	5	9	D	5	5	5	15	R	85	D
72	5	5	5	5	5	5	5	5	40	B	5	5	5	5	20	B	5	5	5	5	20	R	5	5	10	R	5	5	5	15	R	105	B
73	5	5	5	5	5	5	5	5	40	B	5	5	5	5	20	B	5	5	5	5	20	R	5	5	10	R	5	5	5	15	R	105	B
74	5	5	5	5	5	5	5	5	40	B	4	5	5	5	19	R	5	5	5	5	20	R	5	5	10	R	5	5	5	15	R	104	B
75	4	5	5	5	5	5	5	5	39	B	5	5	5	4	19	R	5	5	5	5	20	R	5	5	10	R	5	5	5	15	R	103	B
76	4	5	4	4	4	4	4	4	33	R	4	5	5	5	19	R	5	5	5	5	20	R	5	5	10	R	5	4	5	14	D	96	R
77	5	5	5	5	5	5	5	5	40	B	5	5	5	5	20	B	5	5	5	5	20	R	5	5	10	R	5	5	5	15	R	105	B
78	4	5	4	4	5	5	4	4	35	R	5	5	5	5	20	B	5	5	5	5	20	R	5	5	10	R	5	4	5	14	D	99	R
79	4	5	5	5	5	5	5	4	38	B	5	5	5	5	20	B	5	5	5	5	20	R	4	5	9	D	5	4	5	14	D	101	B
80	5	5	5	5	5	5	5	5	40	B	5	5	5	5	20	B	5	5	5	5	20	R	5	5	10	R	5	5	5	15	R	105	B

81	3	3	5	5	5	5	5	5	36	R	5	5	5	5	20	B	5	5	5	5	20	R	5	5	5	15	R	101	B				
82	4	4	4	2	5	5	4	4	32	R	4	4	5	4	17	D	5	5	5	4	19	R	5	4	9	D	4	5	5	14	D	91	D
83	4	3	5	3	3	5	4	4	31	D	5	5	4	4	18	D	5	4	4	4	17	D	5	5	10	R	5	5	5	15	R	91	D
84	3	4	4	4	3	3	4	4	29	D	3	4	4	4	15	D	4	4	3	4	15	D	4	3	7	D	3	3	4	10	D	76	D
85	5	5	5	5	5	5	5	5	40	B	5	5	5	5	20	B	5	5	5	5	20	R	5	5	10	R	5	5	5	15	R	105	B
86	4	5	5	1	5	5	5	5	35	R	5	5	5	5	20	B	5	5	5	5	20	R	5	5	10	R	5	4	5	14	D	99	R
87	5	5	4	4	4	5	5	4	36	R	4	5	5	5	19	R	4	5	5	5	19	R	4	4	8	D	5	5	5	15	R	97	R
88	1	5	5	1	5	5	5	5	32	R	4	5	5	4	18	D	5	5	5	5	20	R	5	5	10	R	5	5	5	15	R	95	R
89	5	5	3	3	5	5	5	5	36	R	5	5	5	5	20	B	5	5	5	5	20	R	5	5	10	R	5	5	5	15	R	101	B
90	2	2	3	3	4	5	3	3	25	D	5	5	5	5	20	B	5	5	5	5	20	R	5	5	10	R	5	3	5	13	D	88	D
91	4	2	3	2	2	3	4	3	23	D	1	3	3	2	9	D	4	2	1	3	10	D	3	4	7	D	2	3	1	6	D	55	D
92	5	5	5	5	5	5	5	5	40	B	4	5	5	5	19	R	5	5	5	5	20	R	5	5	10	R	5	5	5	15	R	104	B
93	4	5	5	4	4	5	5	5	37	B	5	5	5	4	19	R	5	5	5	5	20	R	5	5	10	R	5	4	5	14	D	100	B
94	2	4	2	5	1	2	4	2	22	D	5	3	5	2	15	D	4	3	5	4	16	D	3	5	8	D	3	5	4	12	D	73	D
95	5	5	5	5	5	5	5	5	40	B	5	5	5	5	20	B	5	5	4	5	19	R	5	5	10	R	5	5	5	15	R	104	B
96	1	3	1	1	5	5	4	4	24	D	4	5	5	5	19	R	5	5	5	5	20	R	5	4	9	D	5	5	5	15	R	87	D
97	1	3	4	1	3	5	2	3	22	D	2	3	2	2	9	D	3	2	4	2	11	D	2	4	6	D	2	3	4	9	D	57	D
98	3	5	4	4	4	5	4	4	33	R	5	5	5	4	19	R	5	5	4	5	19	R	5	5	10	R	5	5	5	15	R	96	R
99	5	5	5	5	5	5	5	5	40	B	4	5	5	5	19	R	5	5	5	5	20	R	5	5	10	R	5	5	5	15	R	104	B
100	5	5	5	5	3	4	4	2	33	R	4	5	5	5	19	R	5	5	5	5	20	R	5	4	9	D	5	4	5	14	D	95	R
101	4	5	5	5	5	4	5	5	38	B	5	5	5	4	19	R	5	4	5	5	19	R	5	5	10	R	4	5	5	14	D	100	B
102	4	5	5	4	5	5	5	4	37	B	4	5	5	5	19	R	5	5	4	5	19	R	5	5	10	R	5	4	5	14	D	99	R
103	3	3	3	3	4	5	5	4	30	D	4	5	5	5	19	R	5	5	5	5	20	R	5	4	9	D	5	4	5	14	D	92	R
104	2	2	3	2	4	4	2	2	21	D	4	5	5	5	19	R	5	5	5	5	20	R	5	5	10	R	5	4	5	14	D	84	D
105	5	5	4	5	3	4	5	5	36	R	5	5	5	2	17	D	5	5	5	5	20	R	5	5	10	R	5	3	5	13	D	96	R
106	2	4	5	5	4	4	3	4	31	D	4	5	5	4	18	D	5	4	3	4	16	D	5	4	9	D	5	4	5	14	D	88	D
107	4	5	5	2	3	5	5	4	33	R	5	5	5	5	20	B	5	5	4	5	19	R	5	5	10	R	5	5	5	15	R	97	R
108	2	4	3	3	5	5	3	3	28	D	4	5	5	5	19	R	5	5	5	5	20	R	5	5	10	R	5	5	5	15	R	92	R
109	5	5	5	5	4	5	5	5	39	B	5	5	5	5	20	B	5	5	5	5	20	R	5	4	9	D	5	5	5	15	R	103	B
110	5	4	3	5	5	5	5	5	37	B	5	5	5	5	20	B	5	5	5	5	20	R	5	5	10	R	5	5	5	15	R	102	B
111	1	3	5	3	3	5	3	3	26	D	5	5	5	5	20	B	5	5	5	5	20	R	5	3	8	D	5	3	5	13	D	87	D
112	4	3	4	4	5	4	4	3	31	D	5	4	4	5	18	D	5	4	5	4	18	D	5	4	9	D	4	4	5	13	D	89	D
113	5	4	5	4	5	5	5	4	37	B	4	5	5	5	19	R	5	5	4	5	19	R	5	5	10	R	5	5	5	15	R	100	B

Anexo 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS COMPETENCIAS LABORALES.

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
COMPETENCIAS BÁSICAS								
1	Usted acostumbra leer sus normas, reglamentos y otros documentos relacionado a su labor policial	X		X		X		
2	Usted formula sus documentos de acuerdo al Manual de documentación Policial.	X		X		X		
3	Usted se comunica con facilidad con las personas que solicitan el servicio de patrullaje policial	X		X		X		
4	En los documentos que redacta en su servicio de patrullaje utiliza los símbolos matemáticos.	X		X		X		
5	En algunas intervenciones policiales, hace uso de la matemática.	X		X		X		
6	Cuando hay rotación de zona de patrullaje motorizado, se adapta con facilidad a la nueva zona de patrullaje que se le ha asignado.	X		X		X		
7	Ante la rotación de personal, le es fácil operar con un nuevo compañero que le asignen para el patrullaje motorizado.	X		X		X		
8	Cuando solicitan su servicio policial y quieren asentar una denuncia un ciudadano, hace uso de la plataforma de denuncia en línea.	X		X		X		
COMPETENCIAS GENÉRICAS								
N°		Si	No	Si	No	Si	No	
9	Las intervenciones policiales que realizas, contribuyen a la seguridad ciudadana.	X		X		X		
10	Los protocolos de intervención policial, contribuyen con la operatividad policial.	X		X		X		
11	Usted da algunas sugerencias para el servicio de patrullaje motorizado.	X		X		X		

12	Su compañero de trabajo de patrullaje motorizado, toma sus sugerencias en cuanto al servicio de patrullaje.	X		X		X		
13	En una intervención policial en donde participan varios efectivos policiales, usted trabaja coordinadamente con dicho personal policial.	X		X		X		
14	Escuchas las opiniones de tus compañeros de trabajo para el servicio policial.	X		X		X		
15	Cuando le asignan una nueva zona de patrullaje, usted se agencia de información de dicha zona para el patrullaje.	X		X		X		
16	Usted se comunica oportunamente con la central de radio ante una intervención policial.	X		X		X		
17	Cuando vas a realizar una intervención policial, planificas con tu compañero de trabajo (Operador o conductor), las acciones que van a tomar.	X		X		X		
18	Coordinas con el radio operador de la central, antes de salir a tu servicio de patrullaje motorizado.	X		X		X		
N°	COMPETENCIAS ESPECIFICAS	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Usted es capacitado para el manejo de manual de Código de Claves de Telecomunicaciones.	X		X		X		
20	Cuando salen nuevas normas para el cumplimiento de la función policial, usted es capacitado.	X		X		X		
21	Recibe instrucción sobre el Manual de procedimientos operativos policiales	X		X		X		
22	Usted ha ejercido operativamente el entrenamiento recibido en el curso de Rescate (COPER)	X		X		X		
23	En todas las intervenciones a vehículos, aplicas las técnicas para intervención a vehículos.	X		X		X		
24	En intervenciones a personas, aplicas las técnicas para intervención a personas.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez evaluador: Gallarday Morales Santiago Aquiles

DNI: 25514954

Especialidad del evaluador: Mg. En Docencia e Investigación Universitaria

¹**Claridad** : Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

²**Pertinencia**: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³**Relevancia**: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Anexo 6

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO.

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	TANGIBILIDAD							
1	Usted desarrolla sus funciones policiales con equipos modernos	X		X		X		
2	El vehículo policial en el que realiza su patrullaje motorizado, cuenta con los equipos modernos, para el servicio policial	X		X		X		
3	Las instalaciones del Escuadrón de Emergencia Norte de la PNP, son las adecuadas para su desarrollo profesional.	X		X		X		
4	El vehículo que le han asignado para el servicio, es el adecuado para realizar el patrullaje motorizado.	X		X		X		
5	Los efectivos policiales del Escuadrón de Emergencia de la PNP, tienen una apariencia pulcra.	X		X		X		
6	El efectivo que es asignado como operador o conductor para que realice el servicio de patrullaje con usted, dicho efectivo se presenta aseado, limpio para realizar su servicio.	X		X		X		
7	Los materiales o instrumentos de comunicación que tiene la central de radio del Escuadrón de Emergencia de la PNP, son indicados para el servicio.	X		X		X		
8	Los materiales o instrumentos de comunicación que te afecta la institución, son adecuados para su servicio.	X		X		X		
	FIABILIDAD							
		Si	No	Si	No	Si	No	
9	En un desplazamiento por su central de radio, para atender una emergencia, usted llega en el tiempo.	X		X		X		
10	Cuando solicita apoyo policial un ciudadano, usted, muestra sincero interés por resolver.	X		X		X		
11	Cuándo ha detectado un hecho delictivo, usted interviene	X		X		X		
12	Cuando usted sale a realizar su servicio de patrullaje, insiste en no tener errores en cada intervención policial.	X		X		X		

CAPACIDAD DE RESPUESTA		Si	No	Si	No	Si	No
13	Cuándo un ciudadano le solicita su servicio policial, usted siempre se muestra dispuesto apoyarle.	X		X		X	
14	Cuándo observa a una persona en silla de ruedas que quiere cruzar una avenida o calle, usted le ayuda a cruzar.	X		X		X	
15	Usted comunica a los ciudadanos cuando concluye con el apoyo policial.	X		X		X	
16	Usted brinda el servicio policial con prontitud.	X		X		X	
SEGURIDAD		Si	No	Si	No	Si	No
17	Usted está capacitado y preparado para permanecer en el Escuadrón de Emergencia Norte de la PNP.	X		X		X	
18	Usted tiene conocimiento suficiente para atender las diferentes emergencias que se presenten.	X		X		X	
EMPATÍA		Si	No	Si	No	Si	No
19	Cuándo un ciudadano solicita su servicio policial, usted le trata con amabilidad.	X		X		X	
20	El Escuadrón de Emergencia Norte de la PNP, cuentan con efectivos policiales amables y atentos.	X		X		X	
21	Cuándo una persona solicita su servicio policial, usted toma interés del problema que está pasando dicho ciudadano.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Gallarday Morales Santiago Aquiles

DNI: 25514954

Especialidad del evaluador: Mg. En Docencia e Investigación Universitaria

¹**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

²**Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable 10 de marzo del 2017

Apellidos y nombres del juez evaluador: Gallarday Morales Santiago Aquiles

DNI: 25514954

Especialidad del evaluador: Mg. En Docencia e Investigación Universitaria

¹**Claridad** : Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

²**Pertinencia**: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³**Relevancia**: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Anexo 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS COMPETENCIAS LABORALES.

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
COMPETENCIAS BÁSICAS								
1	Usted acostumbra leer sus normas, reglamentos y otros documentos relacionado a su labor policial	/		/		/		
2	Usted formula sus documentos de acuerdo al Manual de documentación Policial.	/		/		/		
3	Usted se comunica con facilidad con las personas que solicitan el servicio de patrullaje policial	/		/		/		
4	En los documentos que redacta en su servicio de patrullaje utiliza los símbolos matemáticos.	/		/		/		
5	En algunas intervenciones policiales, hace uso de la matemática.	/		/		/		
6	Cuando hay rotación de zona de patrullaje motorizado, se adapta con facilidad a la nueva zona de patrullaje que se le ha asignado.	/		/		/		
7	Ante la rotación de personal, le es fácil operar con un nuevo compañero que le asignen para el patrullaje motorizado.	/		/		/		
8	Cuando solicitan su servicio policial y quieren asentar una denuncia un ciudadano, hace uso de la plataforma de denuncia en línea.	/		/		/		
COMPETENCIAS GENÉRICAS								
9	Las intervenciones policiales que realizas, contribuyen a la seguridad ciudadana.	/		/		/		
10	Los protocolos de intervención policial, contribuyen con la operatividad policial.	/		/		/		
11	Usted da algunas sugerencias para el servicio de patrullaje motorizado.	/		/		/		

12	Su compañero de trabajo de patrullaje motorizado, toma sus sugerencias en cuanto al servicio de patrullaje.	/		/		/	
13	En una intervención policial en donde participan varios efectivos policiales, usted trabaja coordinadamente con dicho personal policial.	/		/		/	
14	Escuchas las opiniones de tus compañeros de trabajo para el servicio policial.	/		/		/	
15	Cuando le asignan una nueva zona de patrullaje, usted se agencia de información de dicha zona para el patrullaje.	/		/		/	
16	Usted se comunica oportunamente con la central de radio ante una intervención policial.	/		/		/	
17	Cuando vas a realizar una intervención policial, planificas con tu compañero de trabajo (Operador o conductor), las acciones que van a tomar.	/		/		/	
18	Coordinas con el radio operador de la central, antes de salir a tu servicio de patrullaje motorizado.	/		/		/	
N°	COMPETENCIAS ESPECIFICAS	Si	No	Si	No	Si	No
19	Usted es capacitado para el manejo de manual de Código de Claves de Telecomunicaciones.	/		/		/	
20	Cuando salen nuevas normas para el cumplimiento de la función policial, usted es capacitado.	/		/		/	
21	Recibe instrucción sobre el Manual de procedimientos operativos policiales	/		/		/	
22	Usted ha ejercido operativamente el entrenamiento recibido en el curso de Rescate (COPER)	/		/		/	
23	En todas las intervenciones a vehículos, aplicas las técnicas para intervención a vehículos.	/		/		/	
24	En intervenciones a personas, aplicas las técnicas para intervención a personas.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []
de.....del 20.....

Apellidos y nombres del juez evaluador: Nicasio Zapata SuclupeDNI: 43263514


Especialidad del evaluador: Regíster en Ciencias Políticas y Gobierno

¹**Claridad** : Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

²**Pertinencia**: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³**Relevancia**: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 DNI: 43263514
 Nicasio ZAPATA SUCLUPE

Anexo 6

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO.

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	TANGIBILIDAD							
1	Usted desarrolla sus funciones policiales con equipos modernos	/		/		/		
2	El vehículo policial en el que realiza su patrullaje motorizado, cuenta con los equipos modernos, para el servicio policial	/		/		/		
3	Las instalaciones del Escuadrón de Emergencia Norte de la PNP, son las adecuadas para su desarrollo profesional.	/		/		/		
4	El vehículo que le han asignado para el servicio, es el adecuado para realizar el patrullaje motorizado.	/		/		/		
5	Los efectivos policiales del Escuadrón de Emergencia de la PNP, tienen una apariencia pulcra.	/		/		/		
6	El efectivo que es asignado como operador o conductor para que realice el servicio de patrullaje con usted, dicho efectivo se presenta aseado, limpio para realizar su servicio.	/		/		/		
7	Los materiales o instrumentos de comunicación que tiene la central de radio del Escuadrón de Emergencia de la PNP, son indicados para el servicio.	/		/		/		
8	Los materiales o instrumentos de comunicación que te afecta la institución, son adecuados para su servicio.	/		/		/		
	FIABILIDAD							
9	En un desplazamiento por su central de radio, para atender una emergencia, usted llega en el tiempo.	/		/		/		
10	Cuando solicita apoyo policial un ciudadano, usted, muestra sincero interés por resolver.	/		/		/		
11	Cuándo ha detectado un hecho delictivo, usted interviene	/		/		/		
12	Cuando usted sale a realizar su servicio de patrullaje, insiste en no tener errores en cada intervención policial.	/		/		/		

CAPACIDAD DE RESPUESTA		Si	No	Si	No	Si	No
13	Cuándo un ciudadano le solicita su servicio policial, usted siempre se muestra dispuesto apoyarle.	/		/		/	
14	Cuándo observa a una persona en silla de ruedas que quiere cruzar una avenida o calle, usted le ayuda a cruzar.	/		/		/	
15	Usted comunica a los ciudadanos cuando concluye con el apoyo policial.	/		/		/	
16	Usted brinda el servicio policial con prontitud.	/		/		/	
SEGURIDAD		Si	No	Si	No	Si	No
17	Usted está capacitado y preparado para permanecer en el Escuadrón de Emergencia Norte de la PNP.	/		/		/	
18	Usted tiene conocimiento suficiente para atender las diferentes emergencias que se presenten.	/		/		/	
EMPATÍA		Si	No	Si	No	Si	No
19	Cuándo un ciudadano solicita su servicio policial, usted le trata con amabilidad.	/		/		/	
20	El Escuadrón de Emergencia Norte de la PNP, cuentan con efectivos policiales amables y atentos.	/		/		/	
21	Cuándo una persona solicita su servicio policial, usted toma interés del problema que está pasando dicho ciudadano.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []
de.....del 20.....

Apellidos y nombres del juez evaluador: Nicasio Zapata SuclupeDNI: 43263514

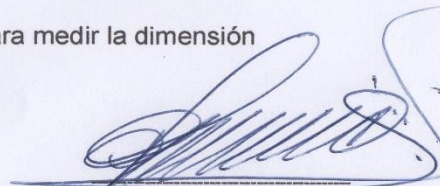
Especialidad del evaluador: Magister en Ciencia Política y Gobierno

¹**Claridad** : Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

²**Pertinencia**: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³**Relevancia**: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



DNI: 43263514
 Nicasio ZAPATA SUCLUPE

Anexo 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS COMPETENCIAS LABORALES.

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
COMPETENCIAS BÁSICAS								
1	Usted acostumbra leer sus normas, reglamentos y otros documentos relacionado a su labor policial	/		/		/		
2	Usted formula sus documentos de acuerdo al Manual de documentación Policial.	/		/		/		
3	Usted se comunica con facilidad con las personas que solicitan el servicio de patrullaje policial	/		/		/		
4	En los documentos que redacta en su servicio de patrullaje utiliza los símbolos matemáticos.	/		/		/		
5	En algunas intervenciones policiales, hace uso de la matemática.	/		/		/		
6	Cuando hay rotación de zona de patrullaje motorizado, se adapta con facilidad a la nueva zona de patrullaje que se le ha asignado.	/		/		/		
7	Ante la rotación de personal, le es fácil operar con un nuevo compañero que le asignen para el patrullaje motorizado.	/		/		/		
8	Cuando solicitan su servicio policial y quieren asentar una denuncia un ciudadano, hace uso de la plataforma de denuncia en línea.	/		/		/		
COMPETENCIAS GENÉRICAS								
N°		Si	No	Si	No	Si	No	
9	Las intervenciones policiales que realizas, contribuyen a la seguridad ciudadana.	/		/		/		
10	Los protocolos de intervención policial, contribuyen con la operatividad policial.	/		/		/		
11	Usted da algunas sugerencias para el servicio de patrullaje motorizado.	/		/		/		

12	Su compañero de trabajo de patrullaje motorizado, toma sus sugerencias en cuanto al servicio de patrullaje.	/		/		/	
13	En una intervención policial en donde participan varios efectivos policiales, usted trabaja coordinadamente con dicho personal policial.	/		/		/	
14	Escuchas las opiniones de tus compañeros de trabajo para el servicio policial.	/		/		/	
15	Cuando le asignan una nueva zona de patrullaje, usted se agencia de información de dicha zona para el patrullaje.	/		/		/	
16	Usted se comunica oportunamente con la central de radio ante una intervención policial.	/		/		/	
17	Cuando vas a realizar una intervención policial, planificas con tu compañero de trabajo (Operador o conductor), las acciones que van a tomar.	/		/		/	
18	Coordinas con el radio operador de la central, antes de salir a tu servicio de patrullaje motorizado.	/		/		/	
N°	COMPETENCIAS ESPECIFICAS	Si	No	Si	No	Si	No
19	Usted es capacitado para el manejo de manual de Código de Claves de Telecomunicaciones.	/		/		/	
20	Cuando salen nuevas normas para el cumplimiento de la función policial, usted es capacitado.	/		/		/	
21	Recibe instrucción sobre el Manual de procedimientos operativos policiales	/		/		/	
22	Usted ha ejercido operativamente el entrenamiento recibido en el curso de Rescate (COPER)	/		/		/	
23	En todas las intervenciones a vehículos, aplicas las técnicas para intervención a vehículos.	/		/		/	
24	En intervenciones a personas, aplicas las técnicas para intervención a personas.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []
.....de.....del 20.....

Apellidos y nombres del juez evaluador: Jorge Humberto Mayorga Nuñez.....DNI: 43239791

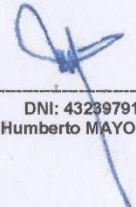
Especialidad del evaluador: Magister en Educación.....

¹**Claridad** : Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

²**Pertinencia**: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³**Relevancia**: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


DNI: 43239791
Jorge Humberto MAYORGA NUÑEZ

Anexo 6

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	TANGIBILIDAD							
1	Usted desarrolla sus funciones policiales con equipos modernos	/		/		/		
2	El vehículo policial en el que realiza su patrullaje motorizado, cuenta con los equipos modernos, para el servicio policial	/		/		/		
3	Las instalaciones del Escuadrón de Emergencia Norte de la PNP, son las adecuadas para su desarrollo profesional.	/		/		/		
4	El vehículo que le han asignado para el servicio, es el adecuado para realizar el patrullaje motorizado.	/		/		/		
5	Los efectivos policiales del Escuadrón de Emergencia de la PNP, tienen una apariencia pulcra.	/		/		/		
6	El efectivo que es asignado como operador o conductor para que realice el servicio de patrullaje con usted, dicho efectivo se presenta aseado, limpio para realizar su servicio.	/		/		/		
7	Los materiales o instrumentos de comunicación que tiene la central de radio del Escuadrón de Emergencia de la PNP, son indicados para el servicio.	/		/		/		
8	Los materiales o instrumentos de comunicación que te afecta la institución, son adecuados para su servicio.	/		/		/		
	FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
9	En un desplazamiento por su central de radio, para atender una emergencia, usted llega en el tiempo.	/		/		/		
10	Cuando solicita apoyo policial un ciudadano, usted, muestra sincero interés por resolver.	/		/		/		
11	Cuándo ha detectado un hecho delictivo, usted interviene	/		/		/		
12	Cuando usted sale a realizar su servicio de patrullaje, insiste en no tener errores en cada intervención policial.	/		/		/		

CAPACIDAD DE RESPUESTA		Si	No	Si	No	Si	No
13	Cuándo un ciudadano le solicita su servicio policial, usted siempre se muestra dispuesto apoyarle.	/		/		/	
14	Cuándo observa a una persona en silla de ruedas que quiere cruzar una avenida o calle, usted le ayuda a cruzar.	/		/		/	
15	Usted comunica a los ciudadanos cuando concluye con el apoyo policial.	/		/		/	
16	Usted brinda el servicio policial con prontitud.	/		/		/	
SEGURIDAD		Si	No	Si	No	Si	No
17	Usted está capacitado y preparado para permanecer en el Escuadrón de Emergencia Norte de la PNP.	/		/		/	
18	Usted tiene conocimiento suficiente para atender las diferentes emergencias que se presenten.	/		/		/	
EMPATÍA		Si	No	Si	No	Si	No
19	Cuándo un ciudadano solicita su servicio policial, usted le trata con amabilidad.	/		/		/	
20	El Escuadrón de Emergencia Norte de la PNP, cuentan con efectivos policiales amables y atentos.	/		/		/	
21	Cuándo una persona solicita su servicio policial, usted toma interés del problema que está pasando dicho ciudadano.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []
de.....del 20.....

Apellidos y nombres del juez evaluador: Jorge Humberto Mayorga Nuñez DNI: 4.323.979.1

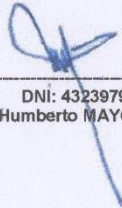
Especialidad del evaluador: Registro en Educación

¹Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

²Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 DNI: 43239791
 Jorge Humberto MAYORGA NUÑEZ

Competencias laborales y calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú - 2016.

Tany Fernando Sánchez Bustamante

Escuela de Posgrado

Universidad Cesar Vallejo Filial Lima

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre las competencias laborales y la calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú – 2016; tuvo un enfoque cuantitativo y se fundamentó en el método hipotético deductivo, de tipo correlacional, diseño no experimental de corte trasversal o transeccional, empleándose una muestra de 113 efectivos policiales del escuadrón, se les aplicó un instrumento a través de un cuestionario autoadministrado con escala Likert. Los datos fueron analizados, para la prueba de confiabilidad se aplicó el alfa de Cronbach y el coeficiente de correlación Rho Spearman, llegando a determinar en los resultados obtenidos, demuestro que existe relación entre las competencias laborales y la calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú – 2016.

Palabras claves: Competencias laborales, calidad de servicio, correlación.

Abstrac

The present investigation had as objective to determine the relation between the labor competences and the quality of service of the police personnel of the Northern Emergency Squadron of the National Police of Peru - 2016; Had a quantitative approach and was based on the hypothetical deductive method, of a correlational type, non-experimental cross-sectional or transectional design, using a sample of 113 police squadrons, an instrument was applied through a self-administered questionnaire with Likert scale . The data were analyzed. For the reliability test, the Cronbach's alpha and the Rho Spearman correlation coefficient were used. In the results obtained, we show that there is a relationship between the labor competencies and the quality of service of the Squadron police personnel Emergency of the National Police of Peru - 2016.

Key words: Labor competencias, quality of service, correlation.

Introducción

Tuvo como línea de investigación la administración del talento humano, porque las instituciones buscan colaboradores competentes para brindar un buen producto o servicio a la ciudadanía, por eso, el presente estudio de investigación trata sobre las competencias laborales y calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú – 2016. Se basó en la justificación teórica porque, generará discusión sobre las competencias laborales del personal policial en la calidad de servicio, ya que de una manera u otra se describe diferentes bases teóricas; justificación metodológico, porque permitirá que la Policía Nacional del Perú evalúe la calidad de servicio mediante el método SERVQUAL; justificación práctica, porque contribuye a solucionar el problema de las competencias laborales del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú, lo cual va a permitir que el comando institucional tome decisiones para mejorar la calidad del servicio que prestan a la ciudadanía dichas unidades policiales; y justificación social, porque permitirá que el personal policial de los diversos Escuadrones de Emergencia de la Policía Nacional del Perú, sean evaluados y si presentaran situación similar servirá como marco referencial para mejorar las competencias laborales del personal policial y así brindar una mejor calidad de servicio a la ciudadanía.

Antecedentes del problema

Según Pérez, Granados, Silva y Valero (2013), en la tesis denominada “Análisis de la competitividad policial y su aplicación en la seguridad ciudadana de la División Territorial Policial Sur 1”, cuyo objetivo principal fue analizar la competitividad policial y su implementación en la seguridad ciudadana de la División Territorial Policial Lima Sur 1 para el año 2013; concluyó que, del análisis de la competitividad policial establece que esta fortalece la productividad y mejora los resultados de la labor policial teniendo implicancias significativas en el nivel de seguridad ciudadana. Según Chávez, Ríos, Hidalgo y Verona (2013), en la tesis denominada “La gestión de procesos y su incidencia en la calidad del servicio policial en las comisarías del distrito La Victoria, año 2013”, cuyo objetivo principal fue determinar la incidencia de la gestión de

procesos en la calidad del servicio policial en las comisarías del distrito de La Victoria en el año 2013; concluyendo que, la gestión de procesos que ejerce el comando policial está relacionado con la calidad de servicio policial.

Revisión de la literatura

Según la Dirección General de Gestión del Desarrollo de Recursos Humanos del Ministerio de Salud del Perú (2011), propuso que las competencias laborales se dividen en competencias genéricas, que son comportamientos y conductas de los trabajadores o colaboradores del sector y las competencias específicas depende de la misión, visión y objetivos que tiene cada sector en cada órgano del sector público. Tobón (2005), indicó que hay varias maneras de clasificar las competencias, entre los autores tenemos a Gallegos (2000), quien clasificó a las competencias como: Competencias diferenciadoras y competencias de umbral; Ogliastri (1999), quien clasificó a las competencias en competencias claves y competencias esenciales; también a Echevarria, Insus y Sarsola (1999), quien clasificó a las competencias en competencias técnica, competencias metodológicas, competencias participativas y competencias personales; asimismo indica que también se puede clasificar como competencias laborales y competencias profesionales; al respecto considera que una de la clasificación más desarrolladas en competencias son las competencias básicas, competencias genéricas y competencias específicas, según lo clasifico Vargas. Según Cabrera y Gonzales (2006), explicó que las competencias laborales son acumulativas y para lograr un desempeño laboral adecuado se requiere contar con competencias básicas, competencias genéricas y competencias específicas.

Para Miranda, Chamorro y Rubio (2007) consideró que la calidad de servicio dependerá de sus niveles de expectativas y de las distintas dimensiones percibidas de la calidad de servicio que puedan influir en las expectativas del ciudadano: Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Según Zeithaml, Bitner y Gremler (2009) citado por Matsumoto (2014) consideró que la calidad de servicio es producir un bien o servicio bueno, de manera correcta, también mencionan que calidad se asemeja a la perfección; por lo que Zeithaml dio origen a la escala SERVQUAL, escala que mide la calidad de servicio proponiendo como dimensiones

subyacentes integrantes del constructo los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía.

La investigación tuvo como problema general investigar cómo se relaciona las competencias laborales y la calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte y como objetivo determinar la relación entre las competencias laborales y la calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú.

Metodología

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo y se fundamentó en el método hipotético deductivo, de tipo correlacional, diseño no experimental de corte transversal o transeccional.

Población, muestra y muestreo: La población estuvo conformada por 160 efectivos policiales de patrullaje motorizado del ESCUADRON DE Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú, determinando el tamaño de la muestra con la fórmula de población finita conformo 113 efectivos policiales del escuadrón de emergencia, se utilizó el muestreo probabilístico, aleatorio simple para población finita.

Técnicas e instrumentos de la recolección de datos: Para la recolección de datos se empleó un cuestionario autoadministrado, que contiene 24 preguntas para la variable competencias laborales y 21 preguntas para la variable calidad de servicio, todas las preguntas con 5 alternativas de respuesta (escala de Likert) las cuales se les ha asignado la calificación respuestas nunca=1, casi nunca =2, a veces =3, casi siempre =4 y siempre=5. El cuestionario fue analizado con la prueba de confiabilidad (alfa de Cronbach) y el coeficiente de correlación (Rho Sperman), llegando a determinar en los resultados obtenidos, demuestro que existe relación entre las dos variables.

Resultados

De las tablas y en la figuras de la variable competencias laborales se apreció que de los 113 encuestados, el 36.3 % (41) opinan que sus competencias laborales es "Mala", el 32.7% (37) opina que es regular y 31% (35) considera que es "Bueno". Asimismo, de la tabla y figura de la variable calidad de servicio se pueden ver que de los 113 encuestados, el 35.4 % (40) opina que el servicio que prestan como efectivos Policial

es “Deficiente” en su calidad de servicio, además que hay un 34.5 % (39) opina que es regular y 30.1 % (34) considera que es “Bueno”.

La correlación entre competencias laborales y calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú-2016, presento una correlación positiva considerable ($r = 0.711$), significativo ($p = 0.000$) comparando con el p valor 0.05; por lo cual se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la alterna (H_1).

Tabla 1

Correlaciones				
			Competencias laborales	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Competencias laborales	Coeficiente de correlación	1,000	0.711**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	113	113
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0.711**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	113	113

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Discusión

Según el objetivo general: Pérez, Granados, Silva y Valero (2013), en la tesis denominada “Análisis de la competitividad policial y su aplicación en la seguridad ciudadana de la División Territorial Policial Sur 1”, concluyó que, la competitividad policial establece que esta fortalece la productividad y mejora los resultados de la labor policial teniendo implicancias significativas en el nivel de seguridad ciudadana, mediante la identificación y satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos de la División Territorial Policial Lima Sur 1. Infiriendo que al tener malas competencias el personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú va a menguar los resultados de la labor policial, teniendo implicancias negativas en la calidad de servicio que se brinda a la ciudadanía.

Según el objetivo específico 1: Aguilar (2012), en la tesis denominada “*Propuesta de un proyecto de formación inicial de los cuerpos de policía local de la comunidad valenciana basado en competencias*”, concluyendo que, las competencias guardan

relación con las propuestas de mejora en la formación inicial de los aspirantes a Policía Local a fin de mejorar el desempeño profesional futuro, ajustándose a una sociedad compleja y, en permanente cambio, lo que da lugar a una variedad y heterogeneidad de situaciones y funciones sobre las que el Policía Local debe dar una respuesta eficaz. Por lo que se puede inferir que el personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte en su mayoría no han tenido una formación adecuado en los centros de formación de la Policía Nacional del Perú, lugar en donde se adquiere las competencias básicas, es decir lugar donde se han formado como efectivos policiales, por lo que hoy en día se tiene implicancias negativas en la calidad de servicio que se brinda a la ciudadanía.

Conclusiones

La presente investigación, respecto al objetivo general, demuestra que existe relación entre las competencias laborales y la calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú – 2016, en vista que el coeficiente de correlación Rho Sperman es positiva considerable ($r = 0.711$) entre las dos variables, es decir si mejoramos las competencias laborales se obtendrá una mejor calidad de servicio.

La presente investigación, respecto al objetivo específico 1 , demuestra que existe relación entre las competencias básicas y la calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú - 2016, en vista que el coeficiente de correlación Rho Sperman es positiva media ($r = 0.495$) entre la dimensión y la variable, ya que en las competencias básicas permiten desarrollar el ingenio y habilidades de las personas, de esta manera puedan solucionar problemas en cualquier situación.

Recomendaciones

Sugirieron que realicen un plan de aprendizaje y desarrollo y sea ejecutado a través de una capacitación periódica al personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú y después deben ser evaluados para que seleccionen al personal que es competente en cuanto al patrullaje motorizado para mejorar la calidad de servicio del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú.

Sugirieron que los planes curriculares de los centros de formación de la Policía Nacional del Perú, deben ir paralelamente con la práctica profesional desde el primer año de formación y así seleccionar el personal policial idóneo para el patrullaje motorizado.

Referencias bibliograficas

- Aguilar, R. (2012). *Propuesta de un proyecto de formación inicial de los cuerpos de policía local de la comunidad valenciana basado en competencias*. (Tesis de doctorado). Universidad de Valencia, España. Recuperado de:
<http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/81859/aguilard.pdf;jsessionid=D1C304824078EDE3B824047A4DDDC12E?sequence=1>
- Chávez, E., Ríos, C., Hidalgo, N. y Verona, R. (2013). *La gestión de procesos y su incidencia en la calidad del servicio policial en las comisarías del distrito La Victoria, año 2013*. (Tesis de maestría). ESAN, Lima.
- Hernandez, R., Fernandez, C. y Baptista, P. (2007). *Metodología de la Investigación*. (3.ª ed.). Mexico: Graw Hill.
- Matsumoto, R. (octubre, 2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad ayuda experto. *Revista Perspectiva* (34). Recuperado de
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>
- Ministerio de Salud. (2011). *Competencias laborales para la mejora del desempeño de los recursos humanos en salud*. Perú. Recuperado de:
<http://observatorio.inforhus.gob.pe/publicaciones/tecnicos/tecnico02/II-2.pdf>
- Miranda, F., Chamorro, A. y Rubio, S. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad*. España: Delta Publicaciones.
- Pérez, D., Granados, A., Silva, C. y Valero, E. (2013). *Análisis de la competitividad policial y su aplicación en la seguridad ciudadana de la División Territorial Policial Sur 1*. (Tesis de maestría). ESAN, Lima.
- Tobón, S. (2009). *Formación basada en competencias*. Colombia: Ecoe Ediciones.