



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Proceso de admisión y calidad de servicio al postulante en una
escuela técnica de sub oficiales de La Policía Nacional del Perú,
2022.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Fernandez Vasquez, Frank Williams (orcid.org/0000-0002-6356-5055)

ASESOR:

Mgtr. Fabian Rojas, Lenin Enrique (orcid.org/0000-0003-1949-6352)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios, familiares y las personas que me apoyaron, quienes han sido parte fundamental del presente tamaño.

Agradecimiento

A Dios y todas las personas que me han apoyado en la presente investigación.

Índice de contenidos

	Pg.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y Operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	42

Índice de tablas

	Pg.
Tabla 1 Análisis de confiabilidad	20
Tabla 2 Niveles de proceso de admisión	22
Tabla 3 Niveles de las dimensiones del proceso de admisión	22
Tabla 4 Niveles de calidad de servicio al postulante	23
Tabla 5 Análisis de contingencia entre proceso de admisión vs calidad de servicio	24
Tabla 6 Criterio de correlación	24
Tabla 7 Relación entre proceso de admisión y calidad de servicio al postulante	25
Tabla 8 Relación entre las dimensiones del proceso de admisión y la calidad de servicio al postulante	25
Tabla 9 Baremos de los instrumentos aplicados	66
Tabla 10 Análisis de expertos para el criterio de validez por contenido	68
Tabla 11 Análisis de normalidad a través de la prueba K-S	69

Índice de figuras

	Pg.
Figura 1 Triangulo de servicio propuesto por Albrecht y Zemke (1999).....	15
Figura 2 Distribución de los niveles de las dimensiones de Proceso de Admisión	68

Resumen

Los diversos comentarios y demandas respecto al proceso admisión de los aspirantes a ocupar una vacante dentro de la formación policial, el presente trabajo de investigación tiene como meta fundamental el poder identificar la relación entre el proceso de admisión y la calidad de servicio al postulante de una escuela técnica de sub oficiales de la Policía Nacional del Perú. A través de un estudio de tipo básico y diseño no experimental, y de modo correlacional de corte transaccional, se aplicó dos instrumentos diseñados para el presente estudio, con la finalidad de poder realizar la contrastación de las hipótesis planteadas en una muestra conformada por 217 postulantes a dicha institución. De acuerdo con los resultados obtenidos se pudo demostrar que existe relación significativa y directa entre el proceso de admisión y la calidad de servicio al postulante, por lo que interés de mejora en cualquiera de las dos variables favorecerá al desarrollo de un adecuado proceso que podrá ser parte del diseño de nuevas políticas públicas para la captación de nuevos ingresantes a la escuela técnica de sub oficiales. Asimismo, el análisis descriptivo confirmó el grado de insatisfacción de la muestra respecto al proceso actual de admisión.

Palabras clave: Proceso de admisión, calidad de servicio, postulante, gestión Pública.

Abstract

The various comments and demands regarding the admission process of applicants to occupy a vacancy within the police training, the present research work has as its fundamental goal to be able to identify the relationship between the admission process and the quality of service to the applicant of a technical school for sub-officers of the National Police of Peru. Through a study of basic type and non-experimental design, and in a correlational transactional way, two instruments designed for the present study were applied, in order to be able to test the hypotheses raised in a sample made up of 217 applicants. to said institution. According to the results obtained, it was possible to demonstrate that there is a significant and direct relationship between the admission process and the quality of service to the applicant, so the interest in improving either of the two variables will favor the development of an adequate process that can be part of the design of new public policies to attract new entrants to the technical school for sub-officers. Likewise, the descriptive analysis confirmed the degree of dissatisfaction of the sample with respect to the current admission process.

Keywords: Admission process, quality of service, applicant, public management

I. INTRODUCCIÓN

El mundo actual viene recuperándose del impacto producto de la crisis sanitaria ocurrido por la pandemia por COVID-19, la cual obligo a las diversas organizaciones e instituciones a adaptarse a determinados sistemas o mecanismos para los cuales no estaban preparados debido a la magnitud y acelerado avance de la enfermedad. Por ende, uno de los desafíos más grandes a los cuales se vieron enfrentados fue en el manejo y gestión eficiente de los recursos, así como en la selección o formación del talento humano, el cual es considerado como uno de los factores más importantes para el alcance de las metas institucionales (Serkan et al. 2019). Y es que la necesidad de atención frente a la crisis sanitaria, demandó una respuesta rápida y eficiente sobre todo a aquellas instituciones responsables de la llamada “primera línea” en donde destacan las labores del personal médico y asistenciales, así como el accionar de las instituciones a cargo de la seguridad del estado, como es el caso de la Policía Nacional para cada región.

Para Lorek et al. (2020) son las instituciones policiales las principales encargadas de fomentar un desarrollo social a través del cumplimiento de las políticas públicas en seguridad; por lo que los centros formativos tienen la misión de adoptar diversas estrategias para el cumplimiento de dicha tarea. Esto indicaría, que es necesario también incluir a lo descrito por el autor, la necesidad de brindar un servicio de calidad desde las etapas iniciales del proceso de formación, considerando tanto la admisión como al reclutamiento de personal, procesos básicos y de carácter importante para el desarrollo eficiente del futuro representante de las instituciones policiales que aseguren el óptimo resguardo de la seguridad social de un país

Para Casas et al. (2018) uno de los planes para la transformación policial para el 2030 en América Latina es la profesionalización de sus miembros; sin embargo, no se evidencia un análisis respecto a cómo la formación puede vincularse con otros elementos que aseguren el buen funcionamiento de la organización, los modos en cómo se lleva a cabo la incorporación de nuevos miembros, así como las condiciones en las cuales van a llevar a cabo su labor. En ese sentido, el proceso de admisión debe estar orientado a la captación de

personal con potencial orientado a los objetivos trazados por cada organización policial, a fin de obtener la meta trazada de acuerdo a los intereses de cada Estado, así como a la necesidad propia de la población.

En Argentina, en cumplimiento al plan de la transformación policial 2030, se realizó una jornada de análisis para establecer mejor al ingreso hacia la carrera policial a través del proceso de selección y el establecimiento de nuevos paradigmas relacionados al tema, con el propósito de promover un intercambio y reflexión que fomente la actualización de dicho proceso. Del análisis, se establece al proceso de selección como una de las primeras necesidades de responsabilidad institucional, por lo que es necesaria la reformulación de los procesos de admisión tanto en las escuelas como institutos sobre todo en el desarrollo de un óptimo perfil del postulante, así como el potenciar un sistema basado en la calidad y transparencia del proceso. Asimismo, se dio énfasis a que dicho proceso se adapte a las condiciones actuales debido a la pandemia del Covid-19, a fin de cumplir las condiciones mínimas y necesarias en cada postulante (Gobierno de Argentina, 2020)

En el Perú, en respuesta a los acontecimientos de la crisis sanitaria, se presentó el nuevo prospecto de admisión para el año 2021 a las diversas Unidades Académicas de formación profesional policial a través de la Resolución Directoral N°0163-2021-ENFPP-PNP/UAI cuyos cambios más significativos han sido las modalidades o procedimientos a fin de combatir la propagación del COVID-19 más no en las exigencias o requerimientos asociados al Perfil del Policía Peruano. Y es que, en la actualidad, dicho proceso presenta incongruencias específicas respecto a las características cognitivas o físicas de los aspirantes, como por ejemplo la talla promedio actual de la población, el grado de conocimiento respecto a las ciencias sociales o incluso la ausencia de una evaluación respecto a las habilidades duras y blandas de los postulantes.

Por otro lado, en una Escuela Técnico Profesional de la Policía Nacional del Perú, la disciplina policial se ha visto desquebrajada debido a irrespeto hacia la jerarquía institucional, la presencia de quejas constantes respecto al incumplimiento del servicio y el incumplimiento de las normas pese a la exigencia del reglamento disciplinario vigente, probablemente por el grado de insatisfacción

por parte del alumnado respecto a la admisión dada la percepción de que dicho proceso no fue desarrollado de forma justa o no se establecieron las normativas claras para cada postulante (Vargas, 2020).

Y es que uno de los inconvenientes es que, en la actualidad, son diversas las instituciones particulares que brindan una preparación pre-policial, los cuales no brindan una información clara y precisa respecto a los requerimientos o exigencias del proceso de admisión, lo que conlleva a la exclusión del postulante o al uso de recursos no éticos para la admisión de un alumno que no cumple con el perfil deseado. A esto se le suma las diversas irregularidades y comentarios negativos dirigidos hacia la institución, los cuales indican determinados actos de corrupción, imparcialidad, favoritismos entre otros.

Al respecto, Adrianzen y Cortijo (2021) indicaron que entre los problemas identificados dentro del proceso de admisión es la falta de transparencia, dado la falta de profesionalismo y actuar anti ético que se desarrolla sobre las distintas pruebas, observándose la alteración de datos o la modificación de plazos que alteran los procedimientos de cada actividad; otro problema se da en la selección de personal en donde se aplican medidas drásticas como el uso del polígrafo o las pruebas de consumo de sustancias, actividades cuyo cuestionamiento ético aún está vigente. De igual manera, los recursos humanos empleados en la gestión, en donde se ha evidenciado posibles tráfico de influencias durante el proceso de admisión, infiltrándose información confidencial a fin de alanzar la eliminación o aceptación de ciertos candidatos.

Es por este motivo que se desarrolla la siguiente pregunta ¿Existe relación entre el Proceso de admisión y calidad de servicio al postulante en una Escuela Técnica de Sub Oficiales de la Policía Nacional del Perú, 2022? Ante ella, surgen los siguientes problemas específicos: a) ¿Existe relación entre la dimensión Aptitud Medica y Calidad de Servicio al postulante?; b) ¿Existe relación entre la dimensión Exámenes Físicos-Psicométricos y la Calidad de Servicio al postulante?; c) ¿Existe relación entre la dimensión Aptitud Académica-Conocimientos y la Calidad de Servicio al postulante?; d) ¿Existe relación entre la dimensión Prueba de Control-Confianza y la Calidad de Servicio al postulante?; e) ¿Existe relación entre la dimensión Entrevista Personal y la Calidad de Servicio al

postulante?; y f) ¿Existe relación entre la dimensión Publicación de Resultados y la Calidad de Servicio al postulante en una Escuela Técnica de Sub Oficiales de la Policía Nacional del Perú?.

El actual estudio adquiere pertinencia social, puesto a que su ejecución brinda la oportunidad de poder establecer determinados criterios de mejora para el desarrollo del al proceso de admisión vigente en una Escuela Técnica de Sub Oficiales de la Policía Nacional del Perú, generando a través de los resultados, una mejor selección de los nuevos efectivos policiales a cargo de la seguridad del país. Asimismo, adquiere una pertinencia teórica, puesto a que a información vinculada a las variables de estudios será sintetizada para su análisis, los cuales aportarán a futuras investigaciones relacionadas al problema planteado por medio de la evidencia empírica previa. Finalmente, adquiere pertinencia práctica, dado que los resultados emitidos permitirán obtener una visión más clara para la toma de decisiones, con el propósito de mejorar la gestión de los procesos involucrados en la admisión de los estudiantes, en beneficio tanto de la propia institución como de la sociedad a través de los criterios de calidad.

Para ello, y con el propósito de obtener respuestas al problema planteado, se desarrolló como objetivo general el poder determinar la relación entre el proceso de admisión y calidad de servicio al postulante en una Escuela Técnica de Sub Oficiales de la Policía Nacional del Perú, 2022. Por otro lado, se toma en cuenta los siguientes objetivos específicos: a) Identificar la relación entre la dimensión Aptitud Medica y Calidad de Servicio al postulante; b) Identificar la relación entre la dimensión Exámenes Físicos-Psicométricos y la Calidad de Servicio al postulante; c) Identificar la relación entre la dimensión Aptitud Académica-Conocimientos y la Calidad de Servicio al postulante?; d) Identificar la relación entre la dimensión Prueba de Control-Confianza y la Calidad de Servicio al postulante; e) Identificar la relación entre la dimensión Entrevista Personal y la Calidad de Servicio al postulante; y f) Identificar la relación entre la dimensión Publicación de Resultados y la Calidad de Servicio al postulante en una Escuela Técnica de Sub Oficiales de la Policía Nacional del Perú, 2022. Por lo tanto, ante lo descrito anteriormente, se plantea la siguiente hipótesis general: Existe relación entre el proceso de admisión y la calidad de servicio al postulante en una Escuela

Técnica de Sub Oficiales de la Policía Nacional del Perú, 2022. Asimismo, se consideran las siguientes hipótesis específicas: a) Existe relación entre la dimensión Aptitud Medica y Calidad de Servicio al postulante; b) Existe relación entre la dimensión Exámenes Físicos-Psicométricos y la Calidad de Servicio al postulante; c) Existe relación entre la dimensión Aptitud Académica-Conocimientos y la Calidad de Servicio al postulante; d) Existe relación entre la dimensión Prueba de Control-Confianza y la Calidad de Servicio al postulante; e) Existe relación entre la dimensión Entrevista Personal y la Calidad de Servicio al postulante; y f) Existe relación entre la dimensión Publicación de Resultados y la Calidad de Servicio al postulante en una Escuela Técnica de Sub Oficiales de la Policía Nacional del Perú, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En primera instancia, es necesario desarrollar una justificación epistemológica, debido a que el problema de relación entre las variables tratadas en el actual estudio han sido poco investigadas entre sí; por ello, es necesario recalcar lo establecido por Hernández y Mendoza (2018) al indicar que frente a la escasa literatura existente respecto a estudio que anteceden al problema actual de investigación seleccionado, es válido la elección de elemento bibliográficos que permitan una comprensión coherente y lógica a fin de establecer una conceptualización más exacta del problema a tratar.

Dentro de las investigaciones llevadas a cabo en el ámbito nacional, se encuentran la de Adrianzen y Cortijo (2021) desarrollaron su investigación con el propósito de implementar estrategias para la optimización de los procesos de admisión de una Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú, A través de un estudio descriptivo y el análisis documental de los procesos de admisión de la Policía Nacional del Perú desde el año 2017 al 2019, en donde confirmaron la existencia de determinadas deficiencias en cuanto a la transparencia del proceso de admisión así como del acceso a las actividades desarrolladas por los postulantes. Asimismo, refiere que, ante dicho problema, se evidencia un gasto exacerbado para afrontar las investigaciones y la aplicación de sanciones ante dicha deficiencia; por otro lado, existe un declive en cuanto a las competencias y capacidades de la gestión de los procesos de admisión de la Policía Nacional del Perú, permitiendo el ingreso de postulantes con déficit en cuanto al comportamiento y los niveles de estudios requeridos para la formación policial.

Quecaño (2021) desarrolló su trabajo con el propósito de analizar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño policial en efectivos policiales de la DINOES; partiendo de la idea que la gestión del talento humano involucra toda acción en la que se pone en manifiesto el tratamiento de las capacidades de cada trabajador por medio de la evaluación de conocimientos, experiencia y actitudes que influyan positivamente a la institución, obtuvo como resultados por medio de un diseño no experimental de tipo correlacional, la información que entre las variables tratadas existe relación significativa y directa ($\rho=0.768$; $p<0.05$).

Cassanova y Félix (2020) desarrollaron su investigación con el propósito de evaluar la influencia del desarrollo de estrategias aplicadas a la difusión de la formación policial en la calidad de servicio para la captación y selección realizada por una Escuela Superior Técnico Profesional de la Policía Nacional del Perú; bajo un estudio cualitativo demostró la deficiencia existente en la institución respecto al proceso de captación así como en la selección de los nuevos miembros de la Policía Nacional del Perú, indicando si bien la calidad del efectivo es resultante de la formación recibida por parte de la escuela, es importante establecer adecuados procesos en los filtros de control así como en las estrategias comunicativas para la captación y selección de mejores postulantes; además, añade que las estrategias aplicadas en la actualidad corresponden a medios tradicionales de difusión tanto en la captación como el propio proceso de admisión, añadiendo los diversos problemas en la retroalimentación, registro de información y transparencia de las actividades propias del servicio de admisión.

Vilca (2020) realizó su investigación con el propósito de identificar la relación entre la gestión educativa y la calidad formativa en la ETS-PNP; bajo un enfoque de tipo básico y de diseño no experimental de tipo correlacional – transversal, determinó en sus resultados que solo el 12% de los encuestados estaban de acuerdo tanto con la gestión y la calidad que brinda la institución en referencia a la formación policial; por otro lado, determinó que existe una relación significativa entre las variables tratadas por lo que los mecanismos de gestión influyen en la calidad educativa que brinda la institución.

Arriola et al (2017) elaboraron su trabajo con el propósito de explicar el proceso de reclutamiento y selección de una escuela de oficiales de la Policía Nacional del Perú; por medio de un estudio de tipo básico y explicativo, proporcionaron determinados lineamientos y políticas para la implementación de un sistema de mejora tanto en la selección como el reclutamiento de estudiantes para la escuela en mención; entre las evidencias más resaltantes, demostraron la falta de un perfil de ingreso preciso para la Policía Nacional del Perú, lo que evidenciaría la falta de estructuración del sistema de admisión a dicha institución; por lo que es necesario la elaboración de un nuevo paradigma de policía que involucre todas las competencias necesarias que exige la función de dicha

actividad.

Entre los estudios internacionales más relacionados a la actual investigación, se tiene a Morocho-Cayamcela y Ochoa-Rodriguez (2021) quienes desarrollaron su investigación con el propósito de identificar determinados criterios de inconstitucionalidad en los requisitos solicitados para el ingreso de los postulantes a las fuerzas policiales de Ecuador. Bajo los análisis documentarios y la aplicación de un método comparativo de tipo cualitativo-descriptivo demostraron que uno de los requisitos que vulnera el derecho de igualdad y la no discriminación es la estatura mínima requerida, puesto a que esta es improcedente e inconstitucional dada las características físicas propias de los ciudadanos ecuatorianos.

Vilas (2020) realizó su trabajo con el fin de analizar la gestión administrativa en el ámbito militar, orientado al diseño de un modelo de gestión basado en la calidad total en Argentina. Bajo un diseño analítico-descriptivo, demostró a través de sus resultados que un diseño de gestión administrativa orientando en TQM permitió el desarrollo de diversos factores positivo que reivindican la gestión militar en Japón, y que, por ende, el modelo mencionado podría integrarse adecuadamente a la cultura organizacional para el desarrollo de procedimientos efectivos desde la modalidad de captación, el proceso de admisión, la evaluación y formación del personal militar.

Cobo (2019) quien desarrolló su investigación acerca del ingreso a la Policía Nacional de Ecuador y el principio de igualdad; bajo un esquema mixto (cuantitativo y cualitativo) y bajo el desarrollo de un tipo correlacional - explicativo, demostró que el ingresar a la Policía Nacional vulnera el principio de igualdad de los postulantes, afirmando la hipótesis planteada en la investigación; por otro lado, el actual proceso evidencia actos de corrupción que generan la insatisfacción en los postulantes y, por ende, desarrolla a la calidad del servicio ofrecido.

Arias (2018) llevó a cabo su estudio con el propósito de conocer la relación entre la gestión del talento humano y la calidad educativa desarrollado por la Escuela de Cadetes de la Policía en Colombia; a través de un diseño no experimental de tipo correlacional, demostró que existe relación significativa y directa entre ambas variables ($Rho=0.804$; $p<0.05$); asimismo, indicó que existe el

mismo sentido de relación entre el reclutamiento, selección, contratación, inducción, capacitación y entrenamiento de la gestión del talento humano con la calidad educativa. Por su parte,

Ortiz y Rúa (2017) desarrollaron su estudio con la finalidad de analizar la relación entre la gestión de la calidad y el diseño específico de los procesos de admisión de una universidad privada en España. Bajo un diseño explicativo, demostraron que el proceso de admisión es influyente en cuanto a la satisfacción de los estudiantes, por lo que es necesario establecer un proceso de mejora bajo el modelo EFQM respecto a la gestión de calidad orientada a la excelencia.

Para entender con mayor claridad y precisión el tema a investigar, es necesario establecer un marco conceptual y teórico de cada variable; por ende, al hablar del proceso de admisión, es señalar aquellas técnicas o estrategias que se emplean para captar al mejor candidato para una determinada organización o institución. Esto mantiene relación con los conceptos primarios del reclutamiento y selección señalados por las ciencias administrativas; no obstante, la entidad analizada como parte del problema (Policía Nacional del Perú) no se encuentra vinculada a estos principios, por lo que existe una necesidad de amplificar algunos conceptos adicionales que brinden la comprensión de la variable.

En primer lugar, la gestión hace referencia a determinadas pautas que permiten orientar cierta actividad hacia el logro de objetivos dentro de un determinado espacio de tiempo, el cual, involucra una seriación de eventos requeridos secuencialmente para alcanzar dicha meta (Benavides, 2011); por otro lado, una organización es definida como un conjunto o sociedad en donde se establecen normas y reglas entre los miembros, con el fin de que estas conlleven al logro de los objetivos colectivos de la misma; para ello, una organización necesita seleccionar de forma óptima cada recurso, tanto humanos como materiales, estableciendo reglamentos, funciones, directrices y responsabilidades que permitan alcanzar los objetivos trazados en cada proceso, y que estos a su vez, respondan al logro fundamental de la misma organización por medio de la delegación de jerarquías o autoridades que llevará a cabo el direccionamiento de cada parte organizativa (Koontz y Wehrich, 1999).

Es así como surge la idea de establecer una estructura organizacional, la

cual se convierte en una necesidad para cada organización que pretenda alcanzar los objetivos trazados, puesto a que dicha estructura facilita la coordinación, el seguimiento y control de cada aspecto propio de la organización (Esquiaqui y Escobar, 2012). Para ello, cada estructura establece determinadas pautas secuenciales y relacionadas entre sí, los cuales permiten el análisis de cada tarea realizada por el personal involucrado; a dicha actividad se le conoce como procesos.

Para Agudelo (2012) el proceso obedece a una serie de pasos o secuencias consecutivas o paralelas que van dirigidas hacia la obtención de un determinado resultado acorde a los objetivos trazados; para ello, la intención de un proceso es enfocar un orden lógico cada actividad para alcanzar los resultados esperados. Con ese propósito, los procesos se diseñan con la intención de asegurar la productividad, reducir el impacto y asegurar la calidad del servicio que ofrece cada organización. Por ende, al hablar de un proceso de admisión, se hace referencia a las tareas asociadas a la intención de captar a través de una evaluación o concurso de méritos que permitan seleccionar al mejor candidato para una determinada actividad o tarea.

Basado en lo descrito anteriormente, un proceso de admisión obedece a una serie de pasos dentro de los cuales se desarrollan las siguientes actividades: a) planeamiento y pronóstico de la actividad laboral a fin de especificar el puesto a cubrir; b) la disponibilidad de los candidatos para la captación tanto interna como externa; c) el uso de técnicas para la selección basado en pruebas o indagación de los antecedentes que permitan el filtrado de los postulantes más adecuados para el puesto; y d) el análisis individual con el fin de establecer la mejor decisión respecto al postulante (Dessler y Varela, 2004).

Desde la perspectiva de los procesos administrativos, se puede conciliar que un proceso de admisión se asocia a determinadas estrategias para la captación de personal, para lo cual, se debe desarrollar una estrategia de reclutamiento de personal. Y es que el reclutamiento se define como un conjunto de actividades secuenciales y procedimentales que se llevan a cabo para poder captar un número necesario de persona calificadas, de tal manera que la organización pueda seleccionar a los postulantes más óptimos en favor de las

necesidades de la propia institución (Adrianzen y Cortijo, 2021).

El propósito general de esta actividad subyace de la idea de poder obtener un número adecuado de candidatos con una potencia cualificada para el puesto que se desea cubrir de acuerdo a las necesidades de la misma institución. Es así que para que el proceso de reclutamiento sea eficaz, debe tener un sentido de atracción adecuado para la captación de personal para el buen funcionamiento de la investigación (Chiavenato, 2011).

Como parte de esta tarea, es importante recurrir a determinados criterios de selección o requerimientos, que, de acuerdo al prospecto de la Policía Nacional del Perú, son los siguientes: i) Ser de estado civil soltero y no contar con hijos; ii) Ser de nacionalidad peruana desde el nacimiento; iii) No contar con antecedentes penales, policiales o judiciales; iv) Estar en condición médica óptima con constancia de salud otorgada por la Dirección de Sanidad PNP; v) Grado de instrucción con secundaria completa; vi) Contar con una talla mínima de 1.68 m en hombres y 1.61 m en mujeres con peso acorde a la tabla antropométrica; vii) Estar dentro del rango de edad de 18 a 24 años permitiendo el acceso de menores de edad previa autorización de padres o tutores; por último, viii) Completar los documentos administrativos correspondiente.

Al respecto, el D.S. N° 021-2019-IN desarrolló una modificación en cuanto a la formación profesional de la PNP, la cual define las etapas correspondientes al proceso de admisión a la Escuela de Educación Superior Técnico Profesional de la PNP: La evaluación de la talla, el peso y documentación del postulante; el examen de aptitud médica; los exámenes físicos y psicométricos; el examen de aptitud académica y conocimientos; la prueba de control, confianza así como la entrevista personal; la publicación de resultados.

Según el Prospecto emitido por medio de la Resolución Directoral N°0163-2021-ENFPP-PNP/UAI, para el reinicio del proceso de admisión de la Policía Nacional del Perú, cada etapa es definida de la siguiente forma: Respecto a la evaluación de talla, peso y documentación, esta se lleva a cabo por medio de la observación y uso de instrumentos de medida en donde cada postulante se debe quitar algunos implementos personales para ser evaluados *in situ*, dado que no se aceptan registros tomados de otras instituciones o instancias (RD N°0163-2021-

ENFPP-PNP/UAI).

En cuanto a la etapa de examen de aptitud académica, es una prueba que busca verificar el estado de salud tanto física como mental del postulante, por lo que es evaluado por un personal miembro de la Dirección de Sanidad Policial designado para dicha tarea, según la Directiva N°01-23-2015-DIRGEN-PNP/DIREJEPER-B. Además, estas son llevadas en espacios restringidos en donde no se permite el acceso de personas no autorizadas durante el desarrollo del examen. Respecto a los causales de eliminación, estos son definidos por la Directiva mencionada, el cual indica que los resultados de dicha evaluación podrán ser “APTO” (caso aprobatorio) o “INAPTO” (caso desaprobatorio), tomando en cuenta el resultado de “ELIMINADO” a los postulantes que no se apersonaron a la evaluación; asimismo, estos resultados son publicados en el sistema informático y enviados a la Oficina de Admisión de la Escuela quien será la encargada de informar al postulante el resultado obtenido a través de la entrega de su constancia respectiva.

La fase del examen de aptitud física y psicométrico, se lleva a cabo según lo establecido en la R.D. N° 048-2021-ENFPP-PNP, añadiendo que la nota aprobatoria es equivalente a once (11) siendo el resultado de todas las pruebas aplicadas en esta fase; por ende, cualquier calificación menor a la mencionada es motivo de eliminación inmediata. Además, existe una diferenciación respecto al género en cuanto a una de las pruebas, siendo la prueba de flexión de brazos en la barra horizontal para los hombres y la prueba de flexión abdominal para las mujeres. El examen psicométrico consta de la aplicación de instrumentos para medir las habilidades cognitivas y rasgos propios de la persona del postulante, con el propósito de establecer un perfil del mismo; para ello, esta prueba está a cargo de una comisión de psicólogos quienes son designados para dicha actividad. Respecto a los resultados de APTO, INAPTO o NSP (No se presentó) son estrictamente reservados y enviados a la comisión respectiva.

La fase del examen de aptitud académica y conocimientos tiene como propósito poder determinar el grado de conocimientos básicos de cada postulante, los cuales son requeridos por la institución. Consta de cinco pruebas para el área de conocimiento (70 preguntas) y dos pruebas para el área de aptitud académica

(30 preguntas), siendo un total de 100 preguntas. La nota final aprobatoria debe ser superior a once, siendo de carácter eliminatorio un resultado inferior (RD N°0163-2021-ENFPP-PNP/UAI).

En cuanto a la prueba de control, confianza y entrevista personal, está a cargo de la Dirección de Inteligencia de la Policía Nacional del Perú cuyos resultados son estrictamente confidenciales y remitidos a una Escuela Nacional de Formación Profesional – ENFPP, para ser tomados en cuenta al momento de llevar a cabo las entrevistas personales. Respecto a la entrevista personal, esta es calificada por medio de una escala vigesimal, siendo la nota mínima aprobatoria de once. Una prueba adicional (que no es considerada como medio de análisis del presente estudio) es el examen toxicológico de drogas ilícitas, el cual se lleva a cabo en una de las Sedes de la Dirección de Criminalística de la Policía Nacional del Perú, EESTP-PNP o en cualquiera que sea designada por la ENFPP (RD N°0163-2021-ENFPP-PNP/UAI).

Finalmente se encuentra la fase de publicación de resultados, el cual se lleva a cabo por medio del cuadro de mérito, documento en donde se registra la nota final de cada postulante en orden de mayor puntaje hasta el menor y sólo los resultados de Aptitud Física, Académica y conocimientos, así como los de Entrevista Personal. Además, se añade un puntaje adicional indicado como beneficio, el cual es a solicitud del postulante y siempre que este haya aprobado todos los exámenes. Adicionalmente, cabe señalar que, para el proceso del año 2020, se estableció un cuadro de mérito diferenciado según el sexo, y son publicados en la página oficial de la PNP (RD N°0163-2021-ENFPP-PNP/UAI).

Al ser el proceso de admisión una actividad que brinda un determinado servicio frente a la necesidad de un sector de la población, es importante conocer cómo se desarrolla la calidad de servicio a manera conceptual. Para Ishikawa (1986) esta es considerada como el grado de calidad de un determinado producto el cual no solo puede aplicarse a las condiciones físicas, sino a la calidad del trabajo o servicio que se ofrece tanto en el grado de la comunicación como en los objetivos, entre otros. Por ende, es un aspecto propio de cada empresa, organización o institución que brinda un determinado producto para cubrir la necesidad de su solicitante. Este concepto fue evolucionando con Crosby (1988)

quien señala que la calidad hace referencia al grado de conformidad que posee un cliente frente a sus requerimientos, por lo que la organización debe estar al tanto de las necesidades a futuro que pueda presentar el demandante para así anticiparse a lo requerido para el logro de su satisfacción.

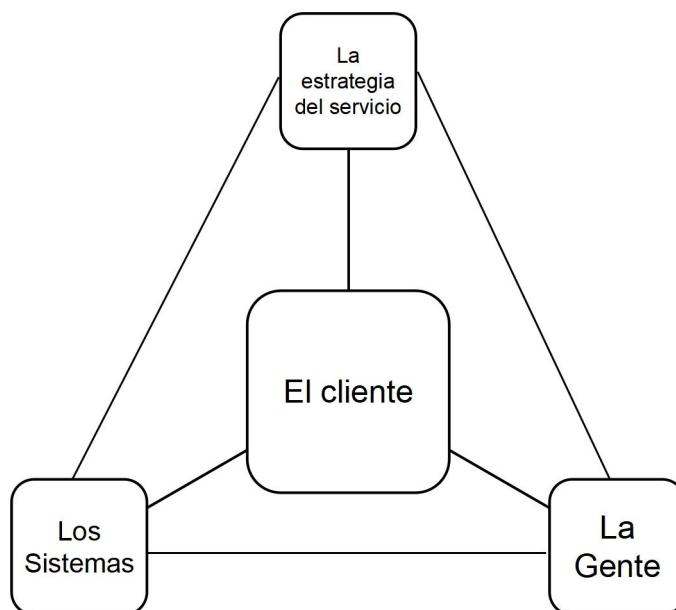
Al respecto, Moliner (2001) indica que esta viene a ser un valor que suma la afiliación entre la empresa, organización o institución con su cliente, el cual incrementa el grado de satisfacción, así como el grado de exigencia para el desarrollo de nuevos productos o servicio que satisfagan las nuevas necesidades de forma óptima. Por ende, la calidad viene a ser impuesta por el cliente y no necesariamente por la misma entidad que la ejerce. Por esa razón, Gonzáles (2015) señala que la calidad de servicio es considerada un tema estratégico para las entidades que buscan obtener un grado de satisfacción con su cliente; por ende, es importante revisar los procesos inmersos en el desarrollo, formación y entrega de un producto a beneficio de las necesidades del mismo.

Entre los modelos teóricos más resaltantes tenemos el desarrollado por Rust y Oliver (1994) quienes establecieron el modelo de los Tres Componentes, basados en los estudios de la escuela nórdica, el cual está estructurado por tres elementos denominados: servicio, el proceso de envío y entrega, el ambiente en donde se lleva a cabo el servicio:

El primero está dirigido a las acciones previas a la atención al cliente, en donde se analiza el mercado a donde se direccionará el servicio. En cuanto al proceso de envío – entrega, este se vincula con el modo en el que se brinda el servicio y todo el proceso que se involucra en el mismo. Finalmente, el ambiente puede calificarse en dos: el interno el cual es propio de la cultura organizacional, y el externo que hace referente al lugar en donde el cliente interactúa con el servicio. Por otro lado, se encuentra el modelo de la gerencia del servicio, desarrollado por Albrecht y Zemke (1999), quien representa la calidad de servicio a través de un esquema triangular establecido como “Triángulo de Servicio”:

Figura 1

Triangulo de servicio propuesto por Albrecht y Zemke (1999)



Modificado de: Albrecht y Zemke (1999). La revolución del servicio

Este esquema refiere que la calidad de servicio es obtenida por medio de un proceso en donde la variable constante es el cliente; por ende, se desarrolla una visión estratégica que permita el desarrollo del producto ofrecido; la calidad de personal de contacto que se relacionará con el cliente y los sistemas basados en trato social con el cliente. Por ende, la calidad de servicio va a estar enfocado hacia la atención que se le brinda al cliente y al grado de satisfacción que este tenga respecto a sus necesidades.

Sin embargo, para propósitos de estudios, la calidad de servicio se entiende como la percepción que tiene un determinado usuario tanto de forma objetiva y subjetiva (Duque, 2005); por ende, esta es definida como el grado de cumplimiento de las expectativas o necesidades del usuario orientado en la percepción de los recursos tangibles e intangibles que compensen a la satisfacción del cliente; tal como lo señaló Drucker (1990) quien al realizar una revisión del modelo SERVQUAL establece cinco dimensiones para la medición de esta variable:

En primer nivel se encuentra la fiabilidad, establecida como el grado de control que puede tener una organización al momento de ofrecer un servicio, de

tal forma pueda ser concebido como confiable por parte del cliente. Segundo, es la seguridad, lo que se denomina como el factor emocional de la calidad de servicio, dado que esta propone la relación de conformidad o disconformidad que presenta el usuario al momento de solicitar o adquirir un servicio. La tercera dimensión es la Capacidad de Respuesta, esta es conocida como parte del comportamiento de la organización al momento de ofrecer un servicio; es decir la Actitud con la cual da frente a los requerimientos del usuario a fin de brindar un servicio eficiente y eficaz. Otro componente afectivo es la Empatía, el cual es la disposición por parte de la organización para brindarle al usuario una atención significativa a su requerimiento, que denote el nivel de comprensión de la necesidad e inquietudes respecto al servicio. Finalmente establece a la Intangibilidad, haciendo referencia a aquellos aspectos del servicio que no son observados por el usuario pero que son comprendidos subjetivamente por el mismo, lo que permite a que desarrolle una percepción respecto a lo que sucedió o va a suceder al momento que solicita un servicio (Drucker,1990).

Al respecto, Parasuraman, et al (1985) define determinadas conclusiones sobre el análisis de la calidad de servicio, señalando que esta variable es más compleja al momento de su medición en contraste con la medición de los bienes; asimismo, la naturaleza de los servicios tiene por sí mismo un alto riesgo dado que esta depende de la percepción del cliente; por lo tanto, la valoración del usuario sobre la calidad del servicio estará sujeta a una comparación que este realice entre los resultados obtenidos con las expectativas o necesidades.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Para fines del presente estudio, este se desarrolló a través de un tipo básico de acuerdo a lo establecido por el Registro Nacional de Ciencia, Tecnología y de Innovación Tecnológica - RENACYT (2018) dado que este tuvo como finalidad el poder generar una ampliación de la información conocida respecto a las variables de estudio, permitiendo conocer aspectos diversos del fenómeno de relación entre las mismas.

3.1.2. Diseño de investigación

En cuanto al diseño, este se llevó a cabo a través de un diseño de tipo no experimental, puesto a que, durante el proceso de medición, tratamiento y análisis, los datos no fueron manipulados, sino que se trataron de acuerdo a como fueron obtenidos de la muestra; asimismo, es denominado correlacional dado que se plantea como propósito fundamental del estudio el poder analizar la correlación entre dos variables. Por otro lado, se desarrolló a través de un corte temporal transeccional, dado que este apuntó a resolver el objetivo general propuesto dentro de un espacio de tiempo establecido dentro del contexto delimitado en la realidad problemática (Hernández y Mendoza, 2018).

3.1.3. Enfoque de investigación

En cuanto el enfoque, se aplicó el de tipo cuantitativo dado que el análisis se llevó a cabo por medio del respaldo estadístico – matemático; a su vez, se utilizó el método hipotético deductivo, dado que se formularon hipótesis para posteriormente contrastarlas a través del análisis pertinente para su aceptación o rechazo (Hernández y Mendoza, 2018).

3.2. Variables y Operacionalización

3.2.1. Proceso de admisión

Definición conceptual

El Proceso de admisión se define como las tareas asociadas a la intención de

captar a través de una evaluación o concurso de méritos que permitan seleccionar al mejor candidato para una determinada actividad o tarea (Agudelo, 2012).

Definición Operacional

Operacionalmente, la variable es definida a través de los puntajes recolectados de la aplicación de una encuesta elaborada para el presente estudio, la cual mide la variable en una estructura de seis dimensiones denominadas: Examen de Aptitud Médica; Exámenes Físicos-Psicométricos; Examen de Aptitud Académica-Conocimientos; Prueba de Control-Confianza; Entrevista Personal; y Publicación de Resultados.

Indicadores y escala de medición

Esa conformado por 24 ítems directos, y los datos son obtenidos por medio del nivel de grado de acuerdo y desacuerdo a través de una escala Likert de 5 niveles.

3.2.2. Calidad de servicio

Definición conceptual

En cuanto a la calidad de servicio al postulante, se entiende como la percepción que tiene un determinado usuario tanto de forma objetiva y subjetiva (Duque, 2005).

Definición operacional

A modo operacional se define a través de su medición por medio de la aplicación de un cuestionario diseñado para el presente estudio, estructurado en forma unidimensional.

Indicadores y escala de medición

Esta construido por un total de 20 ítems directos, en donde los datos fueron obtenidos por medio de una escala de Likert de 5 niveles de acuerdo y desacuerdo.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población: criterios de inclusión y criterios de exclusión

La población es definida como el conjunto de individuos en el cual prevalecen determinadas características en común, conformando así un universo de situaciones o eventos dentro del cual interactúan las variables de estudio (Hernández y Mendoza, 2018). Para efectos del presente proyecto, la población estuvo determinada por los 500 ingresantes a una EESTP PNP 2022. Para ello, se establece una serie de criterios de inclusión que permitirán la delimitación de la misma: Ingresantes a una Escuela Técnico de Sub Oficiales de la Policía Nacional del Perú durante el proceso de admisión 2021, en actividad presencial al momento de la recolección de datos y que acepten voluntariamente su participación a través del consentimiento informado.

3.3.2. Muestra

Respecto a la muestra, esta es determinada como un extracto de la población, la cual adquiere representatividad para el estudio a desarrollar, facilitando así la recolección de datos del fenómeno a evaluar (Hernández y Mendoza, 2018). Basado en ello, se estimó un tamaño muestral de 217 ingresantes.

3.3.3. Muestreo

La técnica de muestreo a utilizar será de tipo no probabilístico e intencional, dada las características de acceso a la población puesto a que los participantes estarán sujetos a un criterio y no a la aleatoriedad (Carrasco, 2009).

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

Respecto a la técnica empleada, esta fue la encuesta dado que es considerada como la más apropiada para la recolección de información mediante la aplicación de un determinado instrumento o cuestionario (Sánchez et al, 2018). En cuanto a los instrumentos, estos serán los siguientes:

En primer lugar, se desarrolló un cuestionario para evaluar el proceso de admisión como parte del presente proyecto de investigación, el cual consta de 24

ítems categorizados en 6 dimensiones, los cuales son calificados de manera directa por medio de una escala Likert estructurada en 5 niveles que va desde 1=Totalmente en desacuerdo; 2= En desacuerdo; 3=Ni acuerdo ni desacuerdo; 4=De acuerdo; y 5=Totalmente de acuerdo.

En segundo lugar, se elaboró un cuestionario para medir la calidad de servicio al postulante, el cual fue diseñado para efecto del presente estudio y está conformado por 20 ítems que establecen una medida a través de una escala de Likert, semejante al instrumento anterior y cuya estructura es unidimensional.

Respeto a la validez, hace referencia al nivel en que un determinado instrumento de medición establece medir lo que pretende (Hernández y Mendoza, 2018), por ello, la validez de ambos instrumentos diseñados, fueron analizados por medio del juicio y valoración de tres expertos bajo los aspectos de relevancia, claridad y pertinencia, confirmando así la validez de contenido de los mismos.

La confiabilidad es el grado en que un determinado instrumento de medida puede reproducir mismos resultados al aplicarse en un sujeto un número indeterminado de veces (Hernández y Mendoza, 2018), en ese sentido, la confiabilidad de los instrumentos diseñados fue analizada por medio de la prueba alfa propuesta por Cronbach con la finalidad de comprobar el valor de consistencia interna de cada uno de ellos.

Tabla 1

Análisis de confiabilidad

Instrumento	Nº ítems	Alfa de Cronbach
Proceso de admisión	24	0.905
Calidad de servicio	20	0.918

3.5. Procedimientos

En primer lugar, se solicitó la carta de presentación para ser dirigida a la institución pertinente y así adquirir los permisos necesarios para la aplicación de los instrumentos. Una vez otorgado el acceso a la muestra, se realizó una concientización respecto a los objetivos e importancia del estudio a fin de obtener una respuesta clara y veraz por parte de los participantes, a quienes se les dio a

llenar el consentimiento informado previo a la resolución de los cuestionarios. Por medio de la técnica de la encuesta, se aplicaron los instrumentos y luego, fueron procesados en una base de datos desarrollada en el programa Excel, para su orden y exportación al paquete de datos SPSS en su versión 21, así como el análisis pertinente y la obtención de resultados que luego fueron presentados y discutidos en el informe final.

3.6. Método de análisis de datos

Para el procesamiento de los datos, en primer lugar, se desarrolló el análisis descriptivo de los mismos por medio del procesamiento de frecuencias y porcentajes de las respuestas procesadas. Posterior a ello, se aplicó la prueba de normalidad a fin de reconocer la distribución estadística de los datos para la selección de las pruebas más idóneas según el resultado de dicha prueba. Para este caso los resultados mostraron una distribución no normal entre sí, lo que permite establecer el criterio de aplicar estadística para datos no paramétricos en el análisis inferencial.

3.7. Aspectos éticos

A fin de contribuir con el ejercicio de la ética, el presente trabajo tomó en cuenta el cumplimiento del sistema de citas APA, con el propósito de evidenciar y cumplir con el derecho de la propiedad intelectual ajena al presente trabajo. Asimismo, se hizo uso del consentimiento informado el cual brindará información acerca de la no manipulación de los datos al igual que de la reserva y confidencialidad de los mismos, brindando la protección de la identidad de los informantes. Finalmente, los resultados obtenidos fueron manejados con cautela, dado que se busca cumplir el criterio de no maleficencia respetando la voluntad de los participantes.

IV.RESULTADOS

Desarrollo del análisis descriptivo

Tabla 2

Niveles de proceso de admisión

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuado	74	34.1	34.1	34.1
Regular	75	34.6	34.6	68.7
Adecuado	68	31.3	31.3	100.0
Total	217	100.0	100.0	

En la tabla 2 se aprecia que la variable Proceso de admisión se caracteriza por estar a un nivel Regular en el 34.6%, seguido por un nivel Inadecuado en el 34.1% y finalmente por un nivel Adecuado en el 31.3%, lo que denota una equitatividad entre la valoración de dicho proceso por parte de los postulantes.

Tabla 3

Niveles de las dimensiones del proceso de admisión

Dimensiones	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Examen de aptitud médica	Inadecuado	115	53.0	53.0	53.0
	Regular	43	19.8	19.8	72.8
	Adecuado	59	27.2	27.2	100.0
Exámenes físicos- psicométricos	Inadecuado	73	33.6	33.6	33.6
	Regular	82	37.8	37.8	71.4
	Adecuado	62	28.6	28.6	100.0
Examen de Aptitud académica- conocimientos	Inadecuado	106	48.8	48.8	48.8
	Regular	47	21.7	21.7	70.5
	Adecuado	64	29.5	29.5	100.0
Prueba control- confianza	Inadecuado	101	46.5	46.5	46.5
	Regular	46	21.2	21.2	67.7
	Adecuado	70	32.3	32.3	100.0
Entrevista personal	Inadecuado	122	56.2	56.2	56.2
	Regular	36	16.6	16.6	72.8
	Adecuado	59	27.2	27.2	100.0
Publicación de resultados	Inadecuado	88	40.6	40.6	40.6
	Regular	58	26.7	26.7	67.3
	Adecuado	71	32.7	32.7	100.0

Tal como se aprecia en la tabla 3, percepción respecto a la dimensión Examen de aptitud médica, se presenta a un nivel Inadecuado en el 53.0% en su contraparte con un nivel Regular en el 19.8%.

Respecto a la dimensión Examen físico-psicométricos, se observa que esta se encuentra a un nivel Regular en el 37.8% de la población, al contrario del nivel Adecuado que se encuentra en un 28.6% de los participantes.

En cuanto a los niveles de la dimensión Examen de aptitud académica-conocimientos, se observa que la variable se encuentra a un nivel Inadecuado en el 48.8% de los participantes, muy contrario al 21.7% en donde esta dimensión se presenta a un nivel Regular.

La dimensión Prueba de control-confianza, se caracteriza por estar a un nivel Inadecuado en el 46.5% de la muestra en contraste con el nivel Regular que se presenta en el 21.2% de los encuestados.

Respecto a la dimensión Entrevista personal, se observa que esta se presenta a un nivel inadecuado en el 56.2% contrario al 16.6% que presenta un nivel Regular en los participantes del estudio.

En cuanto a los niveles de la dimensión Publicación de resultados, se observa que esta se encuentra a un nivel Inadecuado en el 40.6% de la muestra contrario al 26.7% que se caracteriza por presentar un nivel Regular.

Tabla 4

Niveles de calidad de servicio al postulante

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	73	33.6	33.6	33.6
Media	78	35.9	35.9	69.6
Alta	66	30.4	30.4	100.0
Total	217	100.0	100.0	

En cuanto a los niveles de la variable Calidad de servicio al postulante, esta se presenta a un nivel Medio en el 35.9% de la muestra, seguido por un nivel Bajo en el 33.6% y finalmente a un nivel Alto en el 30.4% de los participantes.

Prueba de contingencia

Tabla 5

Análisis de contingencia entre proceso de admisión vs calidad de servicio

			Calidad de servicio al postulante			Total
			Baja	Media	Alta	
Proceso de admisión	Inadecuado	Recuento	50	23	1	74
		% dentro de Proceso de admisión	67.6%	31.1%	1.4%	100.0%
	Regular	Recuento	19	41	15	75
		% dentro de Proceso de admisión	25.3%	54.7%	20.0%	100.0%
	Adecuado	Recuento	4	14	50	68
		% dentro de Proceso de admisión	5.9%	20.6%	73.5%	100.0%
Total		Recuento	73	78	66	217
		% dentro de Proceso de admisión	33.6%	35.9%	30.4%	100.0%

Del grupo de participantes que presentan un nivel Inadecuado del proceso de admisión, el 67.5% (50) presenta un nivel bajo y solo el 1.4% (1) un nivel alto; por otro lado, del grupo que presenta un nivel Regular respecto al Proceso de admisión, el 54.7% (41) presentan un nivel medio y el 20.0% (15) un nivel Alto respecto a la calidad de servicio. Finalmente, del grupo que se caracteriza por un nivel Adecuado respecto al Proceso de Admisión, el 35.9% presenta un nivel Medio y el 30.4% (66) un nivel alto en la Calidad de servicio.

Análisis inferencial

Tabla 6

Criterio de correlación

Rango	Tipo de relación
± 0.91 a ± 1.00	Correlación perfecta
± 0.76 a ± 0.90	Correlación muy fuerte
± 0.51 a ± 0.75	Correlación considerable
± 0.11 a ± 0.50	Correlación media
± 0.01 a ± 0.10	Correlación débil
0	No existe correlación

Fuente: Hernández y Mendoza (2018)

A fin de establecer un criterio para los resultados de correlación obtenidos en las pruebas inferenciales, se consideró lo comentado por Hernández y Mendoza (2018) el cual establece 6 niveles asociados al resultado de correlación.

Resultados relacionados con el objetivo general

Contraste de hipótesis

H: Existe relación entre el proceso de admisión y la calidad de servicio al postulante en una Escuela Técnica de Sub Oficiales de la Policía Nacional del Perú, 2022.

H₀: No existe relación entre el proceso de admisión y la calidad de servicio al postulante en una Escuela Técnica de Sub Oficiales de la Policía Nacional del Perú, 2022.

Tabla 7

Relación entre proceso de admisión y calidad de servicio al postulante

Variable	Estadístico	Calidad de servicio al postulante
Proceso de admisión	Rho	,746**
	<i>p</i>	.000

Tal como se aprecia en la tabla 8, el resultado del coeficiente Rho propuesto por Spearman para datos no paramétricos, denota que existe relación significativa ($p < 0.05$) y directa ($Rho = -0.746$), de nivel considerable entre el Proceso de admisión y la Calidad de servicio al postulante, lo cual confirma la hipótesis alterna y rechaza la nula.

Resultados relacionados con las hipótesis específicas

Tabla 8

Relación entre las dimensiones del proceso de admisión y la calidad de servicio al postulante

Variable	Estadístico	Calidad de servicio al postulante
Examen de aptitud médica	Rho	,570**
	<i>p</i>	.000
Exámenes físicos-psicométricos	Rho	,507**
	<i>p</i>	.000
Examen de Aptitud académica-conocimientos	Rho	,534**
	<i>p</i>	.000
Prueba de control-confianza	Rho	,532**
	<i>p</i>	.000
Entrevista personal	Rho	,586**
	<i>p</i>	.000

Publicación de resultados	Rho ρ	,643** .000
---------------------------	---------------	----------------

Hipótesis específica 1

H: Existe relación entre la dimensión Aptitud Medica y Calidad de Servicio al postulante; en una Escuela Técnica de Sub Oficiales de la Policía Nacional del Perú, 2022.

H₀: No existe relación entre el proceso de admisión y la calidad de servicio al postulante en una Escuela Técnica de Sub Oficiales de la Policía Nacional del Perú, 2022.

De acuerdo con los datos mostrados en la Tabla 9, la prueba inferencial Rho demuestra que existe relación significativa y directa (Rho=0.570; $p < 0.05$) de nivel considerable entre la dimensión Aptitud médica y Calidad de servicio al postulante, lo que determina que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

Hipótesis específica 2

H: Existe relación entre la dimensión Exámenes Físicos-Psicométricos y la Calidad de Servicio al postulante en una Escuela Técnica de Sub Oficiales de la Policía Nacional del Perú, 2022.

H₀: No existe relación entre la dimensión Exámenes Físicos-Psicométricos y la Calidad de Servicio al postulante en una Escuela Técnica de Sub Oficiales de la Policía Nacional del Perú, 2022.

De acuerdo con los datos mostrados en la Tabla 9, la prueba inferencial Rho demuestra que existe relación significativa y directa (Rho=0.507; $p < 0.05$) de nivel considerable entre la dimensión Exámenes físicos-psicométricos y calidad de Servicio al postulante, lo que determina que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

Hipótesis específica 3

H: Existe relación entre la dimensión Aptitud Académica-Conocimientos y la Calidad de Servicio al postulante en una Escuela Técnica de Sub Oficiales de la Policía Nacional del Perú, 2022.

H₀: No existe relación entre la dimensión Aptitud Académica-Conocimientos y la Calidad de Servicio al postulante en una Escuela Técnica de Sub Oficiales de la Policía Nacional del Perú, 2022.

De acuerdo con los datos mostrados en la Tabla 9, la prueba inferencial Rho demuestra que existe relación significativa y directa ($Rho=0.534$; $p<0.05$) de nivel considerable entre la dimensión Aptitud académica-conocimientos y Calidad de servicio al postulante, lo que determina que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

Hipótesis específica 4

H: Existe relación entre la dimensión Prueba de Control-Confianza y la Calidad de Servicio al postulante en una Escuela Técnica de Sub Oficiales de la Policía Nacional del Perú, 2022.

H₀: No existe relación entre la dimensión Prueba de Control-Confianza y la Calidad de Servicio al postulante en una Escuela Técnica de Sub Oficiales de la Policía Nacional del Perú, 2022

De acuerdo con los datos mostrados en la Tabla 9, la prueba inferencial Rho demuestra que existe relación significativa y directa ($Rho=0.532$; $p<0.05$) de nivel considerable entre la dimensión Prueba de confianza y Calidad de servicio al postulante, lo que determina que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

Hipótesis específica 5

H: Existe relación entre la dimensión Entrevista Personal y la Calidad de Servicio al postulante en una Escuela Técnica de Sub Oficiales de la Policía Nacional del Perú, 2022.

H₀: No existe relación entre la dimensión Entrevista Personal y la Calidad de Servicio al postulante en una Escuela Técnica de Sub Oficiales de la Policía Nacional del Perú, 2022.

De acuerdo con los datos mostrados en la Tabla 9, la prueba inferencial Rho demuestra que existe relación significativa y directa ($Rho=0.586$; $p<0.05$) de

nivel considerable entre la dimensión Entrevista personal y Calidad de servicio al postulante, lo que determina que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

Hipótesis específica 6

H: Existe relación entre la dimensión Publicación de Resultados y la Calidad de Servicio al postulante en una Escuela Técnica de Sub Oficiales de la Policía Nacional del Perú, 2022.

H₀: No existe relación entre la dimensión Publicación de Resultados y la Calidad de Servicio al postulante en una Escuela Técnica de Sub Oficiales de la Policía Nacional del Perú, 2022.

De acuerdo con los datos mostrados en la Tabla 9, la prueba inferencial Rho demuestra que existe relación significativa y directa ($Rho=0.643$; $p<0.05$) de nivel considerable entre la dimensión Publicación de resultados y Calidad de servicio al postulante, lo que determina que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

V. DISCUSIÓN

El propósito del presente estudio fue conocer la relación entre el proceso de admisión y la calidad de servicio al postulante en una Escuela Técnica de Sub Oficiales de la Policía Nacional del Perú. Luego de desarrollar el análisis pertinente de los datos obtenidos de la muestra, es importante señalar que los resultados proporcionan información relevante para la toma de decisiones frente a la problemática actual; dado que, a nivel descriptivo, se observa que el proceso de admisión es evaluado como regular o inadecuado en el 68.7% de la muestra; cifra semejante a la calidad de servicio al postulante, donde esta se encuentra de baja a media en el 69.5% de los participantes. Asimismo, es importante señalar las limitaciones empíricas sobre el estudio de ambas variables en poblaciones similares, por lo que, frente a dicha evidencia del análisis inferencial, se señala lo siguiente:

Los resultados obtenidos por medio del coeficiente Rho propuesto por Spearman, revelan que entre el proceso de admisión y la calidad de servicio al postulante existe relación significativa y directa ($p < 0.05$; $\rho = 0.746$) lo que indicaría que, frente al incremento en una de las variables, la otra se verá afectada en la misma condición. Estos resultados guardan parcial semejanza con los obtenidos por Vilca (2020) quien halló relación significativa entre la gestión educativa y la calidad formativa; asimismo, los resultados se sustentan con lo obtenido por Arriola et al. (2017) quien evidenció determinadas deficiencias en el proceso de reclutamiento y selección de una escuela de oficiales en el Perú, por lo cual establece la necesidad de una reestructuración para el logro de la calidad y un nuevo paradigma de la policía en base a las competencias necesarias para el cumplimiento de sus funciones.

Dado que los procesos llevados a cabo en la captación de nuevos miembros para la formación policial se verán influenciados por el interés de brindar un trato de calidad, enfocado más en las necesidades del postulante que en las de la propia institución, es necesario el poder diseñar pautas a partir de la luz de los resultados emitidos, en donde la idea es una revisión de los diversos procesos inmersos en la tarea de admisión, debe estar orientada no solo a las exigencias de la institución, sino a su vez, en las necesidades de una atención de

calidad por parte de los postulantes.

En cuanto a los resultados que contrastan la hipótesis específica 1, la prueba inferencial Rho demuestra que existe relación significativa y directa ($Rho=0.570$; $p<0.05$) de nivel considerable entre la dimensión Aptitud médica y Calidad de servicio al postulante. Estos guardan relación con los resultados obtenidos por Morocho-Cayamcela y Ochoa-Rodriguez (2021) quienes demostraron a través de su estudio que los requisitos solicitados respecto a las características físicas de los postulantes son inconstitucionales, lo que genera en los ecuatorianos un sentimiento de vulnerabilidad de sus derechos debido a la discriminación percibida. De igual forma coincide con los obtenido por Cobo (2019) quien halló que el proceso de admisión a la policía genera insatisfacción en los postulantes debido a evidencias de acto de corrupción en dicha institución, vulnerando el principio de igualdad de los postulantes.

De acuerdo a los prospectos de admisión revisados, los requisitos para la admisión de los nuevos miembros de la PNP aún se han mantenido vigentes y estandarizados para toda la población nacional; si bien es conocimiento el saber que en nuestro territorio existe una biodiversidad en cuanto a rasgos físicos, las exigencias para la aptitud de los postulantes no van acordes a la realidad de la población. Por otro lado, los centros de formación pre policial, no brindan información eficiente que permite al postulante discriminar su actividad frente a las demandas o exigencias propias de la institución; esto probablemente debido a una falta de información o inflexibilidad por parte de la misma en el proceso de admisión.

Por otro lado, respecto a la contrastación de la hipótesis específica 2, se demuestra que existe relación significativa y directa ($Rho=0.507$; $p<0.05$) de nivel considerable entre la dimensión Exámenes físicos-psicométricos y calidad de Servicio al postulante. Estos hallazgos se asemejan a los obtenidos por Adrianzen y Cortijo (2021) quienes demostraron en su estudio que existen determinadas deficiencias tanto en la parte documentaria como en el acceso a las actividades que realizar los postulantes para el ingreso a dicha institución. En base a los resultados descriptivos, los modos en los que se vienen aplicando las pruebas de rendimiento físico y mental no son llevados a cabo de una manera aceptable,

dado a la percepción como inadecuada o regular señalada por la mayor parte de la muestra; por ende, los procesos y/o características de las pruebas, así como los ambientes físicos en los cuales son llevadas a cabo, influyen en el desarrollo de la calidad de servicio hacia el postulante. Drucker (1990) refiere que la calidad es el grado de cumplimiento de las expectativas o necesidades del usuario; por ende, los resultados evidencian que al estar asociadas ambas variables, es necesaria una valoración cualitativa más específica que determine la causa-problema del proceso en mención.

En cuanto al contraste de la hipótesis específica 3, se observa que los resultados obtenidos demuestran que existe relación significativa y directa ($Rho=0.534$; $p<0.05$) de nivel considerable entre la dimensión Aptitud académica-conocimientos y Calidad de servicio al postulante. Arriola et al. (2017) demostraron en sus estudios la necesidad de una mejora en el proceso de reclutamiento debido a la falta de un perfil de ingreso a la PNP; es decir, al no estar debidamente definido el nivel intelectual y cultural requeridos para la formación policial, la percepción de los postulantes puede verse como sobrevalorada o innecesaria, lo que conlleva a un grado de insatisfacción por parte del mismo grupo frente al proceso de evaluación mencionado. Asimismo, la formación pre policial se enfoca en su mayor parte al desarrollo de las competencias físicas, generando una percepción de desvaloración de las pruebas de conocimiento y aptitud académica. Por ende, los hallazgos determinan que, para establecer un grado de calidad hacia el postulante, es necesario ampliar el nivel de satisfacción y aceptación de los mismos respecto a este proceso.

Los resultados de correlación que contrastan la hipótesis específica 4, determinan que existe relación entre a dimensión Prueba de confianza y Calidad de servicio al postulante, de modo significativa y directa ($Rho=0.532$; $p<0.05$) entre ellas. De igual manera, los resultados asociados con la hipótesis específica 5, existe relación significativa y directa ($Rho=0.532$; $p<0.05$) de nivel considerable entre la dimensión Prueba de confianza y Calidad de servicio al postulante; asimismo, los resultados relacionados con el desarrollo de la hipótesis 6 demuestran que existe relación significativa y directa ($Rho=0.643$; $p<0.05$) de nivel considerable entre la dimensión Publicación de resultados y Calidad de servicio al

postulante.

Si bien no se evidencian estudios empíricos relacionados con estos hallazgos, basado en la realidad problemática, es válido establecer que estos procesos son percibidos de modo inadecuado debido a la falta de transparencia que se desarrolla a lo largo de cada prueba; esto se asocia a las diversas denuncias o comentarios relacionados con actos de corrupción que establecen la falta de criterio o aplicación de la justicia en cada uno de los procesos. Asimismo, el incremento de las nuevas tecnologías de la información y el acceso al internet debería ser uno de los principales recursos requeridos para el desarrollo de una publicación más aceptada por los postulantes.

Por ende, es importante reconocer el interés de los postulantes por ser admitidos a la institución, así como el esfuerzo que realizan para dicho propósito, el cual se ve afectado debido a las irregularidades presente en el proceso de admisión. De ahí que los hallazgos señalan que, de mejorar el proceso de admisión, mejorará la calidad de servicio al postulante y por ende el grado de satisfacción el cual podría incrementar la motivación del estudiante y por ende su propio desempeño. Para ello, es importante recurrir a la documentación primaria brindada por el Ministerio del Interior (2015; 2016; 2017) para su revisión respecto al Plan operativo y Ley de la misma institución, así como los parámetros que rigen la formación de los nuevos efectivos policiales, con el propósito de establecer criterios más óptimos dentro del proceso de admisión, así como la mejora en cuanto a las estrategias de reclutamiento orientados a la captación del talento humano (Pereda y Berrocal, 2001).

Finalmente, el presente estudio demuestra la importancia del desarrollo de una gestión pública más idónea basada en las evidencias de las cuales surgen nuevas interrogantes relacionadas con las variables tratadas tales como el grado de satisfacción, la calidad educativa en la formación de los efectivos policiales, el desempeño académico de los ingresantes, entre otros aspectos.

VI.CONCLUSIONES

Primera: Se comprobó la relación entre el proceso de admisión y la calidad de servicio al postulante, con un grado de relación significativa y directa, de nivel considerable, lo que confirma la hipótesis alterna y rechaza la nula ($Rho=0.746$; $p<0.05$).

Segunda: Existe relación significativa y directa ($Rho=0.570$; $p<0.05$) de nivel considerable entre la dimensión Aptitud médica y Calidad de servicio al postulante

Tercera: Existe relación significativa y directa ($Rho=0.507$; $p<0.05$) de nivel considerable entre la dimensión Exámenes físicos-psicométricos y calidad de Servicio al postulante

Cuarta: Existe relación significativa y directa ($Rho=0.534$; $p<0.05$) de nivel considerable entre la dimensión Aptitud académica-conocimientos y Calidad de servicio al postulante

Quinta : Existe relación significativa y directa ($Rho=0.532$; $p<0.05$) de nivel considerable entre la dimensión Prueba de confianza y Calidad de servicio al postulante

Sexta: Existe relación significativa y directa ($Rho=0.586$; $p<0.05$) de nivel considerable entre la dimensión Entrevista personal y Calidad de servicio al postulante

Séptima: Existe relación significativa y directa ($Rho=0.643$; $p<0.05$) de nivel considerable entre la dimensión Publicación de resultados y Calidad de servicio al postulante

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda el desarrollo de investigación cualitativas con el propósito de revisar el proceso de admisión a una escuela de sub oficiales de la Policía Nacional del Perú, para así incrementar el grado de satisfacción a través del logro de la calidad del proceso.

Segunda: Se recomienda revisar las exigencias y/o características físicas requeridas por la institución, con el propósito de que estas se ajusten a la realidad poblacional a fin de evitar cualquier acto de discriminación o vulneración de los derechos de las personas.

Tercera: Analizar tanto al personal a cargo como los ambientes físicos y/o herramientas utilizadas para las evaluaciones físicas y psicométricas, a fin mejorar la calidad del servicio acorde tanto a los objetivos de la institución como a las necesidades de los mismos postulantes.

Cuarta: Revisar el perfil del ingresante a la Policía Nacional del Perú, a fin de establecer mejoras en cuanto al nivel de las competencias intelectuales y de conocimiento requeridos para el servicio policial, como requerimiento básico para la admisión de los postulantes.

Quinta: Analizar el proceso de prueba de confianza y entrevista personal para así establecer determinados criterios de supervisión o control de la calidad del proceso a fin de poder desarrollar una entrevista basada en la ética y acorde a las exigencias de la misma institución.

Sexta: Mejorar el proceso de la publicación de los resultados a través del uso de nuevas tecnologías, con el propósito de brindar un servicio de calidad que permita a los postulantes una revisión de su desempeño en modo real y basado en la justicia, así como en la ética.

REFERENCIAS

- Adrianzen, M. y Cortijo, A. (2021). *Implementación de estrategias para optimizar los procesos de admisión de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú*. (Tesis de Maestría). Universidad Pontificia Católica del Perú.
- Agudelo, L. (2012). *Evolución de la gestión por procesos*. Icontec
- Albrecht, K. y Zemke, R. (1999). *Gerencia del servicio*. 6ta Ed. Serie Empresarial, Fondo Editorial LEGIS.
- Álvarez, A., Bertranou, J., y Fernández, D. (2008). *Estado, democracia y Seguridad Ciudadana. Aportes para el debate*. 1era Ed. Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo- PNUD.
- Arias, L. (2018). *La Gestión del talento humano y la calidad educativa en la Escuela de Cadetes de Policía "General Francisco de Paula Santander" ECSAN de Colombia, Año 2017*. Universidad Privada Norbert Wiener.
- Arriola, O., Bocanegra, C., Sim, C. (2017). *El proceso de reclutamiento y selección en la escuela de oficiales de la Policía Nacional del Perú*. (Tesis de Maestría). Universidad del Pacífico. https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1937/Oscar_Tesis_maestria_2017.pdf?sequence=1
- Benavides, L. (2011). *Gestión, liderazgo y valores en la administración de la Unidad Educativa 'San Juan de Bucay' del canton general Antonio Elizalde (Bucay), durante el periodo 2010-2011*. (Tesis de Maestría). Universidad Técnica Particular de Loja.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Ed. San Marcos
- Casas, K., Gonzáles, P. y Mesías, L. (2018). *La transformación policial para el 2030 en América Latina*. Informe del programa del estado de derecho Peter D. Bell y el Banco interamericano de Desarrollo.

https://www.thedialogue.org/wp-content/uploads/2018/11/KCasas_TransformacionPolicial_FINAL.pdf

Cassanova, J. y Félix, P. (2020). *Estrategia integral de difusión sobre la formación policial para enfrentar la reducida calidad del servicio de captación y selección ejecutado por la Escuela de Educación Superior Técnico Profesional Héroe Nacional Capitán PNP Alipio Ponce Vásquez de Puente Piedra*. (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/18620/CASANOVA%20CUBAS_FELIX%20PINTADO_ESTRATEGIA_INTEGRAL_DE_DIFUSI%c3%93N.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. McGraw Hill.

Cobo, J. (2019). *El ingreso a la Policía Nacional y el Principio de Igualdad*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Técnica de Ambato.

Crosby, P. (1988). *Dinámica gerencial*. Mc Graw Hill

Dessler, G. y Varela, R. (2004). *Administración de recursos humanos*. 2ª Edición. Pearson Educación

Druker, P. (1990). *El ejecutivo eficaz*. Editorial Sudamericana.

Duque, E., (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*. <http://www.redalyc.org/html/818/81802505/>

EESTP-PNP. (2021). *Prospecto de Admisión 2021*. Policía Nacional del Perú.

Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú (2017f). *Áreas*. Dirección Ejecutiva de Educación y Doctrina.

España. Ediciones Centro de Estudios Ramón Areces.

Esquiaqui, E. y Escobar, A. (2012), *Estructura organizacional y estrategia empresarial*". Especialización en gestión del desarrollo. Seminario de Grado. Universidad Militar de Granada. Bogotá

- Gobierno de Argentina (2020). Ministerio de Seguridad. *El ingreso a la carrera policial y de seguridad: Proceso de selección y nuevos paradigmas*. <https://www.argentina.gob.ar/noticias/el-ingreso-la-carrera-policial-y-de-seguridad-proceso-de-seleccion-y-nuevos-paradigmas-0>
- González, R. (2015). Evaluation of perceived service quality in banks using the SERVQUAL Scale. *Ciencia e Ingeniería Neogranadina*, Vol. 25 (1), pp. 113-135. <https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/rcin/article/view/439/1579>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education
- Ishikawa, K. (1986). ¿Qué es el control total de la calidad? La modalidad japonesa. Norma.
- Koontz, H. y Weihrich, H. (1999). *Curso de administración moderna*. Mc Graw-Hill.
- Lorek, M., Piecuch, T., Itrich, J., & Minkina, M. (2020). Management of the police officers training system and the effectiveness of internal security. *Journal of Security and Sustainability Issues*, 9(4), 1337-1348. [https://doi.org/10.9770/jssi.2020.9.4\(19\)](https://doi.org/10.9770/jssi.2020.9.4(19))
- Ming, J. & de la Cruz, M. (2007). *La selección del personal como un proceso ético y eficiente. El caso de la entrevista personal*. En J.C. Ayala (Coord.), *Conocimiento, innovación y emprendedores: camino al futuro*.
- Ministerio del Interior (2012). Decreto Legislativo N° 1149, Ley de Carrera y Situación del Personal de la Policía Nacional del Perú. Lima, 10 de diciembre.
- Ministerio del Interior (2015). Directiva N°06-2015-IN/DGPP/DPP. Normas para la formulación del Plan Operativo Institucional del Pliego 007 aprobado con Resolución Vice Ministerial N°0108-2015-IN/VGI. Lima.
- Ministerio del Interior (2015). Resolución Vice Ministerial N°0108-2015- IN/VGI. Aprueba Directiva N°06- 2015-IN/DGPP/DPP, Normas para la formulación

del Plan Operativo Institucional del Pliego 007. Ministerio del Interior. Lima, 18 de noviembre.

Ministerio del Interior (2016). Decreto Legislativo N° 1267, Ley de la Policía Nacional del Perú. Diario Oficial El Peruano. Lima, 16 de diciembre.

Ministerio del Interior. (2017). Decreto Legislativo N° 1318, Decreto Legislativo que regula la Formación Profesional de la Policía Nacional del Perú. Diario Oficial El Peruano. Lima, 3 de enero de 2017.

Moliner, C. (2001). Calidad de Servicio y Satisfacción del cliente. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 17(2),233-235
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231324550006>

Morocho-Cayamcela, J. y Ochoa-Rodriguez, F. (2021). Inconstitucionalidad de los requisitos de ingreso de los aspirantes a policías directivos y técnicos operativos. *FIPCAEC*, 6(3), pp. 28-57. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3>

Ortíz, J. y Rúa, A. (2017). Gestión de calidad y diseño específico de los procesos de admisión en el sistema universitario español: Estudio de Caso en una Universidad Privada. *REICE*, 15 (1), 87-106.
Doi:10.15366/reice2017.15.1.006

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.

Pereda, S y Berrocal, F. (2001). Técnicas de gestión de recursos humanos por competencias.

Policía Nacional del Perú. (2015). Resolución Directoral °01-23-2015-DIRGEN-PNP/DIREJEPER-B: Normas y procedimientos que regulan el uso de tatuajes por el personal de la Policía Nacional del Perú, desde el proceso de admisión, reingreso, reincorporación y permanencia en la institución.

Policía Nacional del Perú. (2021). Resolución Directoral N°0163-2021-ENFPP-PNP/UAI

- Policía Nacional del Perú. (2021). Resolución Directoral N°048-2021-ENFPP-PNP
- Presidencia del Consejo de ministros (2006). Decreto Supremo N° 043-2006-PCM. *Lineamientos para la elaboración y aprobación del Reglamento de Organización y Funciones -ROF*. Lima, 21 de julio.
- Quecaño, P. (2021). *Gestión del talento humano y desempeño policial de la DINOES-PNP, 2019*. (Tesis de Maestría). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55488/Queca%C3%B1o_CP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramírez, C. (2002). *Fundamentos de administración*. Ecoe.
- Registro Nacional de Ciencia, Tecnología y de Innovación Tecnológica. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica*. https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- República del Perú (2019). *Decreto supremo N°021-2019-IN que modifica el reglamento del decreto legislativo N°1318, Decreto legislativo que regula la formación profesional de la Policía Nacional del Perú, Aprobado por decreto supremo N°022-2017-IN*.
- Rust, R. & Oliver, R.L. (1994). *Service Quality. New Directions in Theory and Practice*. Sage Publications
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma.
- Serkan, N., Kanan, S., Bayraktar, Özgü, Emiroğlu, O., & Güneşli, A. (2019). Levels of readiness in total quality management. *Amazonia Investiga*, 7(16), 268-275.
- Vargas, M. (2020). *La eficacia del servicio educativo y su relación con el rendimiento académico de los alumnos de la Escuela Técnica Superior PNP*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Federico Villareal.

http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/4864/Vargas_Vargas_Maricela_Maestria.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vilas, J. (2020). La calidad total en las Fuerzas Armadas: “Un modelo de gestión administrativa para el ámbito militar basado en la calidad total”. (Tesis de Maestría). Escuela Superior de Guerra Conjunta de las FF.AA. de Argentina.

Vilca, G. (2020). *Gestión educativa y calidad de la formación en la Escuela de Suboficiales de la Policía Nacional del Perú, Sede Puente Piedra-2018*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/4356/GUSTAVO%20SEGUNDO%20VILCA%20NEIRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXO

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	FORMULACION DE HIPÓTESIS	METODOLOGÍA	
GENERAL	OBJETIVO GENERAL	GENERAL	POBLACIÓN	TIPO
¿Existe relación significativa entre el proceso de admisión y la calidad de servicio al postulante en una Escuela Técnica de Sub Oficiales de la Policía Nacional del Perú, 2022?	Determinar la relación entre la gestión por resultados y la administración pública en una Escuela de Sub Oficiales de la Policía Nacional del Perú, 2022.	Existe relación entre el proceso de admisión y la calidad de servicio al postulante en una Escuela Técnica de Sub Oficiales de la Policía Nacional del Perú, 2022.	500 ingresantes a la Escuela de Sub Oficiales de la PNP.	Básico (RENACYT (2018) DISEÑO No experimental de corte temporal transeccional (Hernández y Mendoza, 2018) INSTRUMENTOS Cuestionario para evaluar el proceso de admisión Cuestionario para evaluar la calidad de servicio al postulante
ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	MUESTRA	MUESTREO
¿Existe relación significativa entre la dimensión Aptitud Medica y Calidad de Servicio al postulante en una Escuela Técnica de Sub Oficiales de la Policía Nacional del Perú, 2022?	Identificar la relación entre la dimensión Aptitud Medica y Calidad de Servicio al postulante en una Escuela Técnica de Sub Oficiales de la Policía Nacional del Perú, 2022.	Existe relación entre la dimensión Aptitud Medica y Calidad de Servicio al postulante en una Escuela Técnica de Sub Oficiales de la Policía Nacional del Perú, 2022.	217 postulantes a la Escuela de Sub Oficiales de la PNP	No probabilístico – intencional
¿Existe relación significativa entre la dimensión Exámenes Físicos-Psicométricos y la Calidad de Servicio al postulante en una Escuela Técnica de Sub Oficiales de la Policía Nacional del Perú, 2022?	Identificar la relación entre la dimensión Exámenes Físicos-Psicométricos y la Calidad de Servicio al postulante en una Escuela Técnica de Sub Oficiales de la Policía Nacional del Perú, 2022.	Existe relación entre la dimensión Exámenes Físicos-Psicométricos y la Calidad de Servicio al postulante en una Escuela Técnica de Sub Oficiales de la Policía Nacional del Perú, 2022.		
¿Existe relación significativa entre la dimensión Aptitud Académica-Conocimientos y la Calidad de Servicio al postulante en una Escuela Técnica de Sub Oficiales de la Policía Nacional del Perú, 2022?	Identificar la relación entre la dimensión Aptitud Académica-Conocimientos y la Calidad de Servicio al postulante en una Escuela Técnica de Sub Oficiales de la Policía Nacional del Perú, 2022.	Existe relación entre la dimensión Aptitud Académica-Conocimientos y la Calidad de Servicio al postulante en una Escuela Técnica de Sub Oficiales de la Policía Nacional del Perú, 2022.		
¿Existe relación significativa entre la dimensión Prueba de Control-Confianza y la Calidad de Servicio al postulante en una Escuela Técnica de Sub Oficiales de la Policía Nacional del Perú, 2022?	Identificar la relación entre la dimensión Prueba de Control-Confianza y la Calidad de Servicio al postulante en una Escuela Técnica de Sub Oficiales de la Policía Nacional del Perú, 2022.	Existe relación entre la dimensión Prueba de Control-Confianza y la Calidad de Servicio al postulante en una Escuela Técnica de Sub Oficiales de la Policía Nacional del Perú, 2022.		
¿Existe relación significativa entre la dimensión Entrevista Personal y la Calidad de Servicio al postulante en una Escuela Técnica de Sub Oficiales de la Policía Nacional del Perú, 2022?	Identificar la relación entre la dimensión Entrevista Personal y la Calidad de Servicio al postulante en una Escuela Técnica de Sub Oficiales de la Policía Nacional del Perú, 2022.	Existe relación entre la dimensión Entrevista Personal y la Calidad de Servicio al postulante en una Escuela Técnica de Sub Oficiales de la Policía Nacional del Perú, 2022.		
¿Existe relación significativa entre la dimensión Publicación de Resultados y la Calidad de Servicio al postulante en una Escuela Técnica de Sub Oficiales de la Policía Nacional del Perú, 2022?	Identificar la relación entre la dimensión Publicación de Resultados y la Calidad de Servicio al postulante en una Escuela Técnica de Sub Oficiales de la Policía Nacional del Perú, 2022.	Existe relación entre la dimensión Publicación de Resultados y la Calidad de Servicio al postulante en una Escuela Técnica de Sub Oficiales de la Policía Nacional del Perú, 2022.		
			VARIABLES Proceso de admisión. Calidad de servicio al postulante.	

Anexo 2. Matriz de operacionalización de las variables

Proceso de admisión

VARIABLE	DEFINICIÓN	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	ITEMS	Escala
Proceso de admisión	El Proceso de admisión se define como las tareas asociadas a la intención de captar a través de una evaluación o concurso de méritos que permitan seleccionar al mejor candidato para una determinada actividad o tarea (Agudelo, 2012).	Operacionalmente, la variable es definida a través de los puntajes recolectados de la aplicación de una encuesta elaborada para el presente estudio, la cual mide la variable por medio del nivel de grado de acuerdo y desacuerdo a través de una escala Likert de 5 niveles.	Aptitud médica	1, 2, 3, 4	Ordinal
			Exámenes físicos-psicométricos	5, 6, 7, 8, 9	
			Aptitud académica-conocimientos	10, 11, 12, 13, 14	
			Prueba de control-confianza	15, 16, 17	
			Entrevista personal	18, 19, 20	
			Publicación de resultados	21, 22, 23, 24	

Calidad de servicio al postulante

VARIABLE	DEFINICIÓN	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	ITEMS	Escala
Proceso de admisión	En cuanto a la calidad de servicio al postulante, se entiende como la percepción que tiene un determinado usuario tanto de forma objetiva y subjetiva (Duque, 2005).	A modo operacional se define a través de su medición por medio de la aplicación de un cuestionario diseñado para el presente estudio, estructurado en forma unidimensional. Asimismo, los datos serán obtenidos por medio de una escala de Likert de 5 niveles de acuerdo y desacuerdo	Unidimensional	1, 2, 3, 4 5, 6, 7, 8, 9 10, 11, 12, 13, 14 15, 16, 17 18, 19, 20	Ordinal

Anexo 3. Instrumentos utilizados

Cuestionario para evaluar el proceso de admisión

Fernández, F. (2022)

INSTRUCCIONES

A continuación, le pedimos responder al siguiente cuestionario a fin obtener su apreciación a cada etapa del Proceso de Admisión en una Escuela Técnica de Sub Oficiales de la Policía Nacional del Perú, 2022. Para ello, lea cada una de las frases y escriba UNA de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para ti, seleccionando el número (del 1 al 5) que corresponde a la respuesta que escogiste según sea tu caso. Asegúrate de responder a TODAS las oraciones.

Escriba su respuesta en el recuadro en blanco de acuerdo a las siguientes alternativas.

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

N°	ITEMS	RPTA
	<i>Del Examen de Aptitud Médica</i>	
1	¿Está de acuerdo con la forma en que se lleva a cabo la evaluación de talla y peso?	
2	¿Está de acuerdo con los exámenes de laboratorio?	
3	¿Considera que el examen médico clínico se lleva de forma adecuada?	
4	¿Está de acuerdo con la forma con que se lleva a cabo el examen de salud mental?	
	<i>Exámenes Físicos-Psicométricos</i>	
5	¿Considera que la prueba de 100 metros se desarrolla de forma adecuada?	
6	¿Considera que la prueba de 1000 metros se desarrolla de forma adecuada?	
7	¿Considera que la prueba de flexión de brazos en la barra horizontal se desarrolla de forma adecuada?	
8	¿Considera que la prueba de natación de 25 metros se lleva a cabo de forma adecuada?	
9	¿Considera que la prueba psicométrica se desarrolla de forma adecuada?	
	<i>Examen de Aptitud Académica-Conocimientos</i>	
10	¿Considera que el lugar en donde se desarrolla la prueba es el más adecuado?	
11	¿El modo como se aplica la prueba de conocimientos es adecuada?	
12	¿La calidad de la prueba de aptitud académica (razonamiento verbal y matemático) está de acuerdo a lo requerido por la institución?	
13	¿El número y tipo de preguntas, así como la calidad de las respuestas, son las más adecuadas?	
14	¿Considera que el tiempo para realizar la prueba es suficiente?	
	<i>Prueba de Control-Confianza</i>	
15	¿Considera que se mantiene el respeto en todo momento por parte personal que realiza la prueba?	
16	¿El procedimiento que utilizan para la prueba es ético?	
17	¿El personal que realiza la prueba actúa con profesionalismo?	
	<i>Entrevista Personal</i>	
18	¿El ambiente en donde se desarrolla la prueba es el más óptimo?	
19	El personal a cargo de las entrevistas ¿actúa con propiedad y profesionalismo?	
20	¿El tiempo que se toma para cada entrevista es suficiente?	
	<i>Publicación de Resultados</i>	
21	¿La forma como se puede acceder los resultados es la mejor?	
22	¿El modo como se protegen los resultados es adecuado?	
23	¿Considera ético el otorgar puntajes por beneficio?	
24	¿Está de acuerdo con la forma como se resuelven los casos de empate?	

PASE A LA SIGUIENTE HOJA

Questionario para evaluar la calidad del servicio al postulante

Fernández, F. (2022)

INSTRUCCIONES

Lea cada una de las frases y selecciona UNA de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para ti, escribiendo el número (del 1 al 5) que corresponde a la respuesta que escogiste según sea tu caso. Asegúrate de responder a TODAS las oraciones.

Escriba su respuesta en el recuadro en blanco de acuerdo a las siguientes alternativas.

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

N°	ITEMS	RPTA
1	¿Se sintió en confianza al momento de realizar los trámites para su admisión?	
2	¿Le fue fácil acceder a la información previo al proceso de admisión?	
3	¿El prospecto de admisión le fue claro y preciso?	
4	¿El servicio que le brindaron le fue de utilidad?	
5	¿La atención que le brindaron para su inscripción fue la apropiada?	
6	¿Los recursos tecnológicos (página web, redes sociales, etc.) le fueron de utilidad?	
7	¿La información brindada por la PNP fue suficiente para satisfacer sus dudas?	
8	¿Considera que el proceso fue totalmente eficiente?	
9	¿Considera que el proceso fue justo y claro?	
10	Durante el proceso ¿el personal a cargo se mostró respetuoso en todo momento?	
11	Durante las pruebas ¿el personal a cargo se encontraba calificado?	
12	¿La atención brindada durante las pruebas le generó confianza?	
13	¿Los tiempos de espera para cada proceso fueron adecuados?	
14	¿Los resultados fueron proporcionados de forma transparente?	
15	¿Los requisitos para la admisión son adecuados al contexto social?	
16	¿Durante el proceso se sintió libre de acoso de cualquier tipo?	
17	¿Durante el proceso se sintió libre de cualquier tipo de discriminación?	
18	¿El proceso de admisión ha sido de calidad?	
19	¿La entrega de resultados fue el adecuado?	
20	¿Hubo apertura para las quejas, reclamos y observaciones?	

FICHA DE DATOS PERSONALES

Buen día estimado, le invitamos a rellenar la siguiente información.

Instrucciones. Le pedimos que conteste con la mayor sinceridad y rapidez posible a todas las preguntas de esta ficha. Le recordamos que no se trata de un examen, por lo que no existen respuestas correctas o incorrectas.

Preste atención a cada una de ellas y recuerde que sólo puedes elegir una sola alternativa. En caso tuviera alguna duda, consúltela con el evaluador

En los espacios en blanco responda con letra legible y marque con un aspa (X) en caso tenga que elegir una opción en su respuesta.

EDAD		GÉNERO	1. Masculino	2. Femenino	
ÁREA					
ESTADO CIVIL	1. Soltero	2. Casado	2. Separado	3. Viudo	4. Otro
Distrito de procedencia					
Tiempo de contrato	1. Mayor a tres meses	2. Menor a tres meses			

Pase a la siguiente hoja

Anexo 4. Consentimiento informado aplicado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado Sr:

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es Frank William Fernández Vasquez, Maestrante de la Universidad César Vallejo – Lima Norte. En la actualidad me encuentro realizando una investigación titulada “Proceso de Admisión y Calidad de Servicio al Postulante en una escuela técnica de Sub Oficiales de la Policía Nacional del Perú”, para lo cual deseo contar con su valiosa colaboración resolviendo los cuestionarios adjuntos. De aceptar participar en la investigación, afirme haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas del cuestionario, estaré dispuesto a ayudarlo.

Gracias por su colaboración.

Atte.: **Frank William Fernandez V.**
MAESTRANTE
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo.....
con DNI: acepto participar en la investigación del
señor Frank William Fernández Vásquez titulada “Proceso de Admisión y
Calidad de Servicio al Postulante en una escuela técnica de Sub Oficiales de la
Policía Nacional del Perú”

Día:/...../.....

FIRMA

Anexo 6. Carta de autorización para acceso a población de estudio



AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20381959997
ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNICO PROFESIONAL PNP PTE. PIEDRA	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: JAIME RODRIGO HUATUCO SANTOS	DNI: 09447245

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*), autorizo , no autorizo publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
PROCESO DE ADMISIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO AL POSTULANTE EN UNA ESCUELA TÉCNICA DE SUB OFICIALES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ, 2022	
Nombre del Programa Académico: MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: FRANK WILLIAMS FERNÁNDEZ VÁSQUEZ	DNI: 41408103

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Puente Piedra, 25 de mayo del 2022

Firma: _____

Jaime Rodrigo HUATUCO SANTOS
CORONEL PNP
Director de la EESTP "HN.CAP.PNP.APV" PP

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 7. Certificado de análisis de juicio de expertos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: PROCESO DE ADMISIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	UNIDIMENSIONAL							
1	¿Se sintió en confianza al momento de realizar los trámites para su admisión?	X		X		X		
2	¿Le fue fácil acceder a la información previo al proceso de admisión?	X		X		X		
3	¿El prospecto de admisión le fue claro y preciso?	X		X		X		
4	¿El servicio que le brindaron le fue de utilidad?	X		X		X		
5	¿La atención que le brindaron para su inscripción fue la apropiada?	X		X		X		
6	¿Los recursos tecnológicos (página web, redes sociales, etc.) le fueron de utilidad?	X		X		X		
7	¿La información brindada por la PNP fue suficiente para satisfacer sus dudas?	X		X		X		
8	¿Considera que el proceso fue totalmente eficiente?	X		X		X		
9	¿Considera que el proceso fue justo y claro?	X		X		X		
10	Durante el proceso ¿el personal a cargo se mostró respetuoso en todo momento?	X		X		X		
11	Durante las pruebas ¿el personal a cargo se encontraba calificado?	X		X		X		
12	¿La atención brindada durante las pruebas le generó confianza?	X		X		X		
13	¿Los tiempos de espera para cada proceso fueron adecuados?	X		X		X		
14	¿Los resultados fueron proporcionados de forma transparente?	X		X		X		
15	¿Los requisitos para la admisión son adecuados al contexto social?	X		X		X		
16	¿Durante el proceso se sintió libre de acoso de cualquier tipo?	X		X		X		
17	¿Durante el proceso se sintió libre de cualquier tipo de discriminación?	X		X		X		

18	¿El proceso de admisión ha sido de calidad?	X		X		X		
19	¿La entrega de resultados fue el adecuado?	X		X		X		
20	¿Hubo apertura para las quejas, reclamos y observaciones?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: ...LUIS FELIPE ZAPATA GONZALES..... DNI: ...07453675.....

Especialidad del validador: ...MAGISTER DERECHO CIVIL.....ORCID:.....

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

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

 Firma Digital
OFICINA NACIONAL DE EVALUACIÓN EDUCACIONAL
 Firmado digitalmente por ZAPATA GONZALES Luis Felipe FAU
 20131370301 soft
 Motivo: Doc v° B°
 Fecha: 11.07.2022 18:01:56 -05:00

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PROCESO ADMINISTRATIVO							
1	Cumpla con la normativa establecida para la ejecución de un presupuesto.	X		X		X		
2	Asumo mis funciones de acuerdo a la normativa vigente.	X		X		X		
3	El proceso administrativo está en función del interés público.	X		X		X		
4	El proceso administrativo se rige a nivel nacional bajo una sola normativa.	X		X		X		
5	En el proceso administrativo es un medio para lograr la atención al público.	X		X		X		
6	Mi prioridad en el proceso administrativo es mi comunidad.	X		X		X		
N°	DIMENSION 2: PLANEACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Participas en la elaboración de la misión de la organización.	X		X		X		
8	La misión refleja la situación real de la organización.	X		X		X		
9	Te sientes motivado por el contenido de la misión.	X		X		X		
10	Los objetivos establecidos por la organización son difundidos para lograr el compromiso de cada integrante de la organización.	X		X		X		
11	Se evalúan el cumplimiento de los objetivos.	X		X		X		
12	Se realizan una programación de actividades para lograr los objetivos organizacionales.	X		X		X		
N°	DIMENSIÓN 3: ORGANIZACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Se distribuye el trabajo mediante equipos de trabajo.	X		X		X		
14	Se practica la solidaridad en los diferentes equipos de trabajo para lograr la meta propuesta.	X		X		X		
15	Las actividades son designadas en forma equitativa.	X		X		X		
16	Asumo con responsabilidad la actividad encomendada.	X		X		X		
17	Los recursos que se asignan para lograr la meta son suficientes.	X		X		X		
18	Los jefes asumen su autoridad y responsabilidad sin hacer diferencias entre los trabajadores.	X		X		X		
N°	DIMENSIONES 4: DIRECCIÓN	Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
19	La designación del personal es asumido por un área determinada.	X		X		X		
20	Existe coordinación entre las diferentes áreas de la organización para el logro de los objetivos.	X		X		X		

21	La comunicación es el factor clave de la organización.	X		X		X		
22	La dirección motiva a los trabajadores al cumplir una meta.	X		X		X		
23	Se ejerce un liderazgo por parte de la dirección de la organización.	X		X		X		
24	Los directivos de la organización cumplen la función de orientar a sus trabajadores para lograr las metas trazadas.	X		X		X		
Nº	DIMENSIONES 5: CONTROL	Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
25	Los estándares permiten a la dirección comparar los resultados de los productos obtenidos.	X		X		X		
26	El monitoreo de desempeño lo realizan teniendo en cuenta instrumentos de medición.	X		X		X		
27	Los resultados del monitoreo son socializados para mejorar la calidad de servicio.	X		X		X		
28	Se establecen cronograma de fechas para la evaluación del desempeño	X		X		X		
29	Las acciones correctivas son tomadas en cuenta para ofrecer un mejor servicio.	X		X		X		
30	De acuerdo a los resultados obtenidos en la evaluación se renueva al personal.	X		X		X		
31	Los estándares permiten a la dirección comparar los resultados de los productos obtenidos.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

✓ Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del Juez validador: ...LUIS FELIPE ZAPATA GONZALES..... DNI: ...07453675.....

Especialidad del validador: ...MAGISTER DERECHO CIVIL.....ORCID:.....

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

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

 **ONPE** Firma Digital
OFICINA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO
Firmado digitalmente por ZAPATA GONZALES Luis Felipe FAU
20131370301 soft
Motivo: Day v* B*
Fecha: 11.07.2022 19:01:56 -05:00

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: PROCESO DE ADMISIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	UNIDIMENSIONAL							
1	¿Se sintió en confianza al momento de realizar los trámites para su admisión?	X		X		X		
2	¿Le fue fácil acceder a la información previo al proceso de admisión?	X		X		X		
3	¿El prospecto de admisión le fue claro y preciso?	X		X		X		
4	¿El servicio que le brindaron le fue de utilidad?	X		X		X		
5	¿La atención que le brindaron para su inscripción fue la apropiada?	X		X		X		
6	¿Los recursos tecnológicos (página web, redes sociales, etc.) le fueron de utilidad?	X		X		X		
7	¿La información brindada por la PNP fue suficiente para satisfacer sus dudas?	X		X		X		
8	¿Considera que el proceso fue totalmente eficiente?	X		X		X		
9	¿Considera que el proceso fue justo y claro?	X		X		X		
10	Durante el proceso ¿el personal a cargo se mostró respetuoso en todo momento?	X		X		X		
11	Durante las pruebas ¿el personal a cargo se encontraba calificado?	X		X		X		
12	¿La atención brindada durante las pruebas le generó confianza?	X		X		X		
13	¿Los tiempos de espera para cada proceso fueron adecuados?	X		X		X		
14	¿Los resultados fueron proporcionados de forma transparente?	X		X		X		
15	¿Los requisitos para la admisión son adecuados al contexto social?	X		X		X		
16	¿Durante el proceso se sintió libre de acoso de cualquier tipo?	X		X		X		
17	¿Durante el proceso se sintió libre de cualquier tipo de discriminación?	X		X		X		
18	¿El proceso de admisión ha sido de calidad?	X		X		X		
19	¿La entrega de resultados fue el adecuado?	X		X		X		
20	¿Hubo apertura para las quejas, reclamos y observaciones?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

✓ Opinión de aplicabilidad: **Aplicable []** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: **Vicente Iván TARRILLO JESUS** **DNI: 41289366**

Especialidad del validador: **Maestría en Derecho Penal y Procesal Penal** **ORCID: 0000-0002-6564-3926**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Vicente Iván Tarrillo Jesús



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PROCESO ADMINISTRATIVO							
1	Cumplo con la normativa establecida para la ejecución de un presupuesto.	X		X		X		
2	Asumo mis funciones de acuerdo a la normativa vigente.	X		X		X		
3	El proceso administrativo está en función del interés público.	X		X		X		
4	El proceso administrativo se rige a nivel nacional bajo una sola normativa.	X		X		X		
5	En el proceso administrativo es un medio para lograr la atención al público.	X		X		X		
6	Mi prioridad en el proceso administrativo es mi comunidad.	X		X		X		
Nº	DIMENSION 2: PLANEACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Participas en la elaboración de la misión de la organización.	X		X		X		
8	La misión refleja la situación real de la organización.	X		X		X		
9	Te sientes motivado por el contenido de la misión.	X		X		X		
10	Los objetivos establecidos por la organización son difundidos para lograr el compromiso de cada integrante de la organización.	X		X		X		
11	Se evalúan el cumplimiento de los objetivos.	X		X		X		
12	Se realizan una programación de actividades para lograr los objetivos organizacionales.	X		X		X		
Nº	DIMENSIÓN 3: ORGANIZACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Se distribuye el trabajo mediante equipos de trabajo.	X		X		X		
14	Se practica la solidaridad en los diferentes equipos de trabajo para lograr la meta propuesta.	X		X		X		
15	Las actividades son designadas en forma equitativa.	X		X		X		
16	Asumo con responsabilidad la actividad encomendada.	X		X		X		
17	Los recursos que se asignan para lograr la meta son suficientes.	X		X		X		
18	Los jefes asumen su autoridad y responsabilidad sin hacer diferencias entre los trabajadores.	X		X		X		

N°	DIMENSIONES 4: DIRECCIÓN	Pertinencia¹	Relevancia²	Claridad³	Sugerencias
19	La designación del personal es asumido por un área determinada.	X	X	X	
20	Existe coordinación entre las diferentes áreas de la organización para el logro de los objetivos.	X	X	X	
21	La comunicación es el factor clave de la organización.	X	X	X	
22	La dirección motiva a los trabajadores al cumplir una meta.	X	X	X	
23	Se ejerce un liderazgo por parte de la dirección de la organización.	X	X	X	
24	Los directivos de la organización cumplen la función de orientar a sus trabajadores para lograr las metas trazadas.	X	X	X	
N°	DIMENSIONES 5: CONTROL	Pertinencia¹	Relevancia²	Claridad³	Sugerencias
25	Los estándares permiten a la dirección comparar los resultados de los productos obtenidos.	X	X	X	
26	El monitoreo de desempeño lo realizan teniendo en cuenta instrumentos de medición.	X	X	X	
27	Los resultados del monitoreo son socializados para mejorar la calidad de servicio.	X	X	X	
28	Se establecen cronograma de fechas para la evaluación del desempeño	X	X	X	
29	Las acciones correctivas son tomadas en cuenta para ofrecer un mejor servicio.	X	X	X	
30	De acuerdo a los resultados obtenidos en la evaluación se renueva al personal.	X	X	X	
31	Los estándares permiten a la dirección comparar los resultados de los productos obtenidos.	X	X	X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

✓ Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador: **Vicente Iván TARRILLO JESUS** **DNI: 41289366**

Especialidad del validador: **Maestría en Derecho Penal y Procesal Penal** **ORCID: 0000-0002-6564-3926**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Vicente Iván Tarrillo Jesús

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: PROCESO DE ADMISIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	UNIDIMENSIONAL							
1	¿Se sintió en confianza al momento de realizar los trámites para su admisión?	X		X		X		
2	¿Le fue fácil acceder a la información previo al proceso de admisión?	X		X		X		
3	¿El prospecto de admisión le fue claro y preciso?	X		X		X		
4	¿El servicio que le brindaron le fue de utilidad?	X		X		X		
5	¿La atención que le brindaron para su inscripción fue la apropiada?	X		X		X		
6	¿Los recursos tecnológicos (página web, redes sociales, etc.) le fueron de utilidad?	X		X		X		
7	¿La información brindada por la PNP fue suficiente para satisfacer sus dudas?	X		X		X		
8	¿Considera que el proceso fue totalmente eficiente?	X		X		X		
9	¿Considera que el proceso fue justo y claro?	X		X		X		
10	Durante el proceso ¿el personal a cargo se mostró respetuoso en todo momento?	X		X		X		
11	Durante las pruebas ¿el personal a cargo se encontraba calificado?	X		X		X		
12	¿La atención brindada durante las pruebas le generó confianza?	X		X		X		
13	¿Los tiempos de espera para cada proceso fueron adecuados?	X		X		X		
14	¿Los resultados fueron proporcionados de forma transparente?	X		X		X		
15	¿Los requisitos para la admisión son adecuados al contexto social?	X		X		X		
16	¿Durante el proceso se sintió libre de acoso de cualquier tipo?	X		X		X		
17	¿Durante el proceso se sintió libre de cualquier tipo de discriminación?	X		X		X		
18	¿El proceso de admisión ha sido de calidad?	X		X		X		
19	¿La entrega de resultados fue el adecuado?	X		X		X		
20	¿Hubo apertura para las quejas, reclamos y observaciones?	X		X		X		

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

Apellidos y nombres del juez validador: ERIK ROGER PÉREZ VÁSQUEZ DNI: 42774747

Especialidad del validador: Estadístico.....ORCID: 0000-0003-2426-5516

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto validador

Especialidad



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PROCESO ADMINISTRATIVO							
1	Cumplo con la normativa establecida para la ejecución de un presupuesto.	X		X		X		
2	Asumo mis funciones de acuerdo a la normativa vigente.	X		X		X		
3	El proceso administrativo está en función del interés público.	X		X		X		
4	El proceso administrativo se rige a nivel nacional bajo una sola normativa.	X		X		X		
5	En el proceso administrativo es un medio para lograr la atención al público.	X		X		X		
6	Mi prioridad en el proceso administrativo es mi comunidad.	X		X		X		
Nº	DIMENSION 2: PLANEACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Participas en la elaboración de la misión de la organización.	X		X		X		
8	La misión refleja la situación real de la organización.	X		X		X		
9	Te sientes motivado por el contenido de la misión.	X		X		X		
10	Los objetivos establecidos por la organización son difundidos para lograr el compromiso de cada integrante de la organización.	X		X		X		
11	Se evalúan el cumplimiento de los objetivos.	X		X		X		
12	Se realizan una programación de actividades para lograr los objetivos organizacionales.	X		X		X		
Nº	DIMENSIÓN 3: ORGANIZACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Se distribuye el trabajo mediante equipos de trabajo.	X		X		X		
14	Se practica la solidaridad en los diferentes equipos de trabajo para lograr la meta propuesta.	X		X		X		
15	Las actividades son designadas en forma equitativa.	X		X		X		
16	Asumo con responsabilidad la actividad encomendada.	X		X		X		
17	Los recursos que se asignan para lograr la meta son suficientes.	X		X		X		
18	Los jefes asumen su autoridad y responsabilidad sin hacer diferencias entre los trabajadores.	X		X		X		

Nº	DIMENSIONES 4: DIRECCIÓN	Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
19	La designación del personal es asumido por un área determinada.	X		X		X		
20	Existe coordinación entre las diferentes áreas de la organización para el logro de los objetivos.	X		X		X		
21	La comunicación es el factor clave de la organización.	X		X		X		
22	La dirección motiva a los trabajadores al cumplir una meta.	X		X		X		
23	Se ejerce un liderazgo por parte de la dirección de la organización.	X		X		X		
24	Los directivos de la organización cumplen la función de orientar a sus trabajadores para lograr las metas trazadas.	X		X		X		
Nº	DIMENSIONES 5: CONTROL	Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
25	Los estándares permiten a la dirección comparar los resultados de los productos obtenidos.	X		X		X		
26	El monitoreo de desempeño lo realizan teniendo en cuenta instrumentos de medición.	X		X		X		
27	Los resultados del monitoreo son socializados para mejorar la calidad de servicio.	X		X		X		
28	Se establecen cronograma de fechas para la evaluación del desempeño	X		X		X		
29	Las acciones correctivas son tomadas en cuenta para ofrecer un mejor servicio.	X		X		X		
30	De acuerdo a los resultados obtenidos en la evaluación se renueva al personal.	X		X		X		
31	Los estándares permiten a la dirección comparar los resultados de los productos obtenidos.	X		X		X		

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

Apellidos y nombres del juez validador: ERIK ROGER PÉREZ VÁSQUEZ DNI: 42774747

Especialidad del validador: Estadístico.....ORCID: 0000-0003-2426-5516

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto validador

Especialidad

Anexo 9. Baremos de los instrumentos

Tabla 9

Baremos de los instrumentos aplicados

Pc	Aptitud Académica	Físico-psicométricos	Aptitud Académica - Conocimientos	Prueba de control y confianza	Entrevista personal	Publicación de resultados	Proceso de admisión	Calidad de servicio al postulante	Nivel
0 a 33	16	20	20	12	12	15	94	77.00	Inadecuado
33 a 66	18	24	22	14	14	16	105	88.00	Regular
66 a 99	20	25	25	15	15	20	120	100.00	Adecuado
N	217	217	217	217	217	217	217	217	N
M	16.25	21.91	20.59	12.68	12.34	15.34	99.10	80.57	M
DS	3.180	3.076	3.419	2.395	2.320	3.362	13.556	13.313	DS

Anexo 10. Ficha técnica de los instrumentos

Variable 1: Proceso de admisión

Nombre : Cuestionario para evaluar el proceso de admisión
Autor : Fernández Vásquez, F.
Procedencia : Perú
Año : 2022
Aplicación : Colectiva e individual
Contenido : 24 ítems estructurados en 6 dimensiones: Examen de Aptitud Médica; Exámenes Físicos-Psicométricos; Examen de Aptitud Académica-Conocimientos; Prueba de Control-Confianza; Entrevista Personal; y Publicación de Resultados

Variable 2: Calidad de servicio al postulante

Nombre : Cuestionario para medir Calidad de Servicio
Autor : Fernández Vásquez, F.
Procedencia : Perú
Año : 2022
Aplicación : Colectiva e individual
Contenido : 20 ítems estructurados de forma unidimensional

Anexo 11. Datos adicionales de la investigación

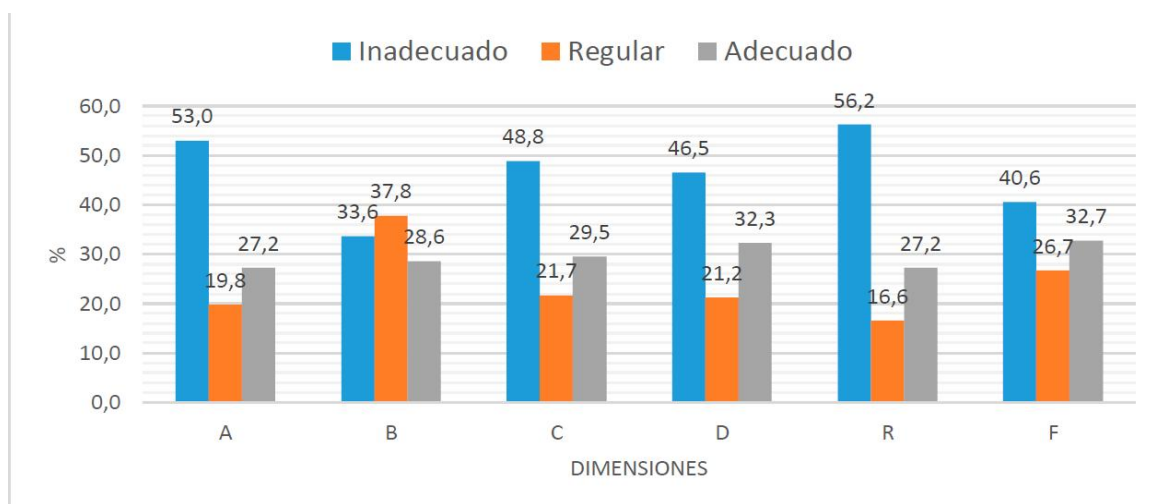
Tabla 10

Análisis de expertos para el criterio de validez por contenido

Grado	Nombre	Resultado
Mgtr	Erik Roger Pérez Vásquez	Aplicable
Mgtr	Luis Felipe Zapata Gonzales	Aplicable
Mgtr	Vicente Ivan Jesús Tarrillo	Aplicable

Figura 2

Distribución de los niveles de las dimensiones de Proceso de Admisión



A: Aptitud académica; B: Físico-psicométricos; C: Aptitud académica-Conocimientos; D: Prueba de control y confianza; E: Entrevista personal; D: Publicación de resultados

Tal como se muestra en la Figura 2, el nivel que predomina en todas las dimensiones es el Inadecuado, con una frecuencia que va desde el 40.6% hasta el 56.2% en las dimensiones de la variable. Esto indicaría que la mayor parte de la población considera que el proceso de admisión es inadecuado en el modo como este se desarrolla.

Prueba de distribución de los datos

Tabla 11

Análisis de normalidad a través de la prueba K-S

Variable	Media	Desviación típica	KS	<i>p</i>
Proceso de admisión	99.10	13.556	.960	.315
Examen de aptitud médica	16.25	3.180	2.154	.000
Exámenes físicos-psicométricos	21.91	3.076	2.323	.000
Examen de Aptitud académica-conocimientos	20.59	3.419	2.020	.001
Prueba de control-confianza	12.68	2.395	2.447	.000
Entrevista personal	12.34	2.320	2.157	.000
Publicación de resultados	15.34	3.362	2.536	.000
Calidad de servicio al postulante	80.57	13.313	1.378	.045

De la tabla 6 se observa que el valor de significancia en la mayor parte de las variables analizadas a través de la prueba de normalidad es menor a 0.05, lo que establece que los datos obtenidos no se ajustan a una distribución normal, por lo que se puede señalar que es necesario el desarrollo del análisis a través del uso de pruebas estadísticas para datos no paramétricos, que para efectos del presente estudio será el estadístico Rho de Spearman.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FABIAN ROJAS LENIN ENRIQUE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Proceso de Admisión y Calidad de Servicio al Postulante en una Escuela Técnica de Sub Oficiales de La Policía Nacional del Perú, 2022.", cuyo autor es FERNANDEZ VASQUEZ FRANK WILLIAMS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 08 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FABIAN ROJAS LENIN ENRIQUE DNI: 20016805 ORCID: 0000-0003-1949-6352	Firmado electrónicamente por: LEFABIANR el 15-08- 2022 00:02:26

Código documento Trilce: TRI - 0401844