



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Competencias Laborales y Calidad de Servicio en una División de
la Policía Nacional del Perú en Lima, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Torres Perez, Reinerio (orcid.org/000-0002-7893-3148)

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:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

Esta tesis va dedicada con todo mi amor, a los dos seres más maravillosos que la vida me pudo dar: Mis Padres, a ustedes les debo todo lo que soy, les debo mi vida entera, sino fuera ustedes no hubieran podido llegar hasta acá y lograr un sueño peldaño más.

A mi Policía Nacional del Perú, institución que me permite siempre estar al servicio de mi sociedad, que día a día me permite seguir desarrollarme como tal, para mejorar la calidad de vida en mi País.

Le agradezco a Dios y a la vida porque me permitió conocer a personas maravillosas y me sigue permitiendo realizar mis sueños. Este trabajo representa uno de mis grandes sueños.

AGRADECIMIENTO

En primera instancia agradecer a Dios ante todas las cosas, a las personas que colaboraron de una u otra forma para la realización de este trabajo y especialmente a mis padres por todo su apoyo y la oportunidad de estudiar.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pg.
CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	1

ÍNDICE DE TABLAS

	Pg.
Tabla 1 Clasificación de las competencias laborales según autores	9
Tabla 2 Análisis de confiabilidad de los instrumentos	16
Tabla 3 Descripción de los niveles de Competencias laborales	18
Tabla 4 Descripción de las dimensiones de las Competencias laborales	18
Tabla 5 Descripción de los niveles de Calidad de servicio	19
Tabla 6 Descripción de las dimensiones de Calidad de servicio	19
Tabla 7 Tabla de contingencia Competencias laborales vs Calidad de servicio	20
Tabla 8 Relación entre competencias laborales y calidad de servicio	21
Tabla 9 Relación entre las dimensiones de Competencias laborales y Calidad de servicio	22
Tabla 10 Jueces que participaron del análisis de contenido	2
Tabla 11 Valores de confiabilidad según el valor de alfa	2
Tabla 12 Prueba de normalidad	1
Tabla 13 Valores de relación	1

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pg.
Figura 1 Distribución de los niveles de Competencias laborales	2
Figura 2 Distribución de la dimensión Competencias básicas	2
Figura 3 Distribución de la dimensión Competencias genéricas	3
Figura 4 Distribución de los niveles de Competencias específicas	3
Figura 5 Distribución de los niveles de Calidad de servicio	4
Figura 6 Distribución de los niveles de la dimensión Tangibilidad	4
Figura 7 Distribución de los niveles de la dimensión Capacidad	5
Figura 8 Distribución de los niveles de la dimensión Seguridad	5
Figura 9 Distribución de los niveles de la dimensión Empatía	6
Figura 10 Frecuencias opinión sobre capacidad de la PNP y competencias laborales	7
Figura 11 Frecuencias respecto a la opinión sobre la capacidad de la PNP y calidad	8
Figura 12 Frecuencias sobre la efectividad en la atención de la División de la PNP	9
Figura 13 Frecuencias sobre la opinión si existe injerencia política sobre la PNP	10
Figura 14 Frecuencias sobre la capacidad de autogestionarse de la División de la PNP	11
Figura 15 Frecuencia sobre los problemas que afectan al ejercicio de la PNP	12

RESUMEN

La imagen institucional que refleja la Policía Nacional del Perú, está sujeta a la calidad del servicio que ejercen los miles de efectivos policiales dispersos en todo el país. Por ello, el presente estudio tiene como objetivo fundamental el poder conocer cómo se relacionan las competencias laborales de los efectivos miembros de una división de la Policía Nacional del Perú, con la calidad de servicio. Para ello, este se llevó a cabo a través de un tipo de investigación básica, con diseño no experimental, aplicado en una muestra de 121 efectivos, obteniendo como resultados los siguientes: En primer lugar, existe relación significativa y directa entre las competencias laborales y la calidad de servicio, por lo que el efecto que influya en una de ellas, afectará significativamente en el mismo sentido de la otra variable. Asimismo, se confirmó la relación significativa y directa entre las competencias básicas, genéricas y específicas con la calidad de servicio. Finalmente, a modo descriptivo se evidenció que ambas variables se encuentran a un nivel malo a regular en la mayor parte de la muestra participante.

Palabras clave: Competencias laborales, calidad de servicio, policía nacional del Perú, gestión pública.

ABSTRACT

The institutional image reflected by the National Police of Peru is subject to the quality of service provided by the thousands of police officers scattered throughout the country. For this reason, the present study has as its fundamental objective to be able to know how the labor competencies of the effective members of a division of the National Police of Peru are related to the quality of service. To do this, this was carried out through a type of basic research, with a non-experimental design, applied to a sample of 121 employees, obtaining the following results: First, there is a significant and direct relationship between job skills and quality of service, so the effect that influences one of them will significantly affect the other variable in the same direction. Likewise, the significant and direct relationship between the basic, generic and specific competences with the quality of service was confirmed. Finally, descriptively, it was shown that both variables are at a poor to regular level in most of the participating sample.

Keywords: Labor skills, quality of service, national police of peru, public management.

I. INTRODUCCIÓN

Una de las necesidades latentes a nivel mundial es la reducción de la inseguridad ciudadana, dado que esto asegura no solo una calidad de vida, sino a su vez, impulsa el desarrollo sostenible de una determinada sociedad. Por ejemplo, las Naciones Unidas-UN (2022) cuentan con un aproximado de nueve mil policías alrededor del mundo, los cuales están orientados en la promoción de la paz y la seguridad internacional en países afectados por crisis, conflictos o post conflicto; asimismo, forman parte de la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible, acción que establece un grado de competencia adecuado para el cumplimiento de los objetivos trazados por dicha institución. Pues, hablar de un enfoque relacionado a las competencias laborales, es enmarcar un sentido de respuesta hacia la necesidad de establecer un mejoramiento continuo, así como sostenible tanto de la calidad como de la pertinencia aplicada por cada institución, la formación del recurso humano, la adición de la tecnología, la medición de la producción y todo orientado a incrementar el nivel de competitividad de cada organismo (Oficina Internacional del Trabajo, 1997).

De acuerdo con Casas et al, (2018) uno de los mayores retos a los que se enfrentan los gobiernos de los distintos países de Latinoamérica es la violencia y la inseguridad ciudadana, cuyas estrategias en gran parte han estado orientadas a desarrollar estrategias políticas de corto plazo, con el único objetivo de obtener resultados observables los cuales no necesariamente acaban con los problemas de seguridad o marcan un hito respecto a la cultura de prevención frente a este problema. A esta situación, se le suma diversos problemas significativos relacionados con la formación, los equipos, rigidez institucional, la falta de interés a doctrinas civiles y democráticas; así como la imagen pobre que tienen las instituciones frente a la población, cuyo problema de desconfianza tiende a presentar una descripción compleja y con matices diversos en cada país de la región.

De lo consecuente, la seguridad ciudadana, es influyente en la calidad de vida de cada ciudadano, puesto que tiene como objetivo principal el poder proteger la integridad tanto personal como patrimonial frente a las amenazas del entorno, promoviendo así una convivencia de paz entre los miembros (Ávila 2013).

Es allí donde radica el principio fundamental de los efectivos policiales, dado que, según la Ley Orgánica de la Policía Nacional del Perú (PNP), se establece como finalidad fundamental de dicha institución el sentido de poder garantizar y mantener o en su defecto el restablecer el orden interno, con el propósito de poder dar protección y apoyo a los ciudadanos; asimismo, el poder garantizar que las leyes se cumplan a fin de mantener la seguridad ciudadana, por medio de la lucha contra la delincuencia y la protección de las fronteras (Artículo 3°).

Asimismo, de acuerdo al documento Perfil Policial Peruano, se establece que todo personal debe ser competente, en el sentido, que pueda desenvolverse en diversos ambientes multidisciplinarios y multisectoriales; por lo que es necesario que desarrollo un número significativo de competencias tanto duras y blandas que deben ser parte privilegiada en el sistema formativo (Ministerio del Interior, MININTER, 2021). Sin embargo, las políticas de gestión desarrolladas en la última década para afrontar el accionar delictivo han denotado una ineficacia en cuanto a la calidad de servicio que imparte los efectivos de la PNP, debido a una formación policial deficiente, falencias en la gestión de recursos, desarrollo de tecnología, así como en estrategias de gestión para la mejora de la capacidad de respuesta (Cadena et al, 2018).

El Instituto Nacional de Estadística e Informática-INEI (2021) señaló en su Informe Técnico que la PNP se encuentra dentro de las diez instituciones que genera mayor desconfianza en la población, con un porcentaje de 78.8% de personas que no confían en el actual desempeño de los efectivos policiales durante el periodo de octubre de 2019 a marzo de 2020, lo que evidenciaría determinadas falencias en cuanto a la calidad de servicio que imparte dicha institución hacia la población. Una de las divisiones que deben brindar una respuesta efectiva a la necesidad poblacional es la División del Escuadrón de Emergencia de la Policía Nacional del Perú, el cual corresponde a un sector especializado en actos de alto riesgo, así como en la atención de situaciones de urgencia para combatir la delincuencia e intervenir en el auxilio de la población de cualquier índole que ponga en riesgo su bienestar.

En ese sentido, es importante reconocer como se relacionan las competencias laborales y la calidad de servicio en dicha división, con el fin de

reconocer como ambos fenómenos confluyen entre sí dentro de un sector dedicado a la atención directa de la población, cuya percepción dirigida hacia la calidad de servicio de los efectivos policiales no es aprobada en su mayoría. Por ende, es necesario establecer el siguiente cuestionamiento: ¿Cuál es la relación entre competencias laborales y calidad de servicio en una División de la Policía Nacional del Perú en Lima, 2022?, del cual surgen los siguientes problemas específicos: 1) ¿Existe relación entre las competencias básicas y la calidad de servicio?; 2) ¿Existe relación entre las competencias genéricas y la calidad de servicio?; y 3) ¿Existe relación entre las competencias específicas y la calidad de servicio en una División de la Policía Nacional del Perú en Lima, 2022?

El presente estudio cuenta con justificación práctica, dado que su desarrollo permitirá en primera instancia, reconocer atributos y características propias de una División de la Policía Nacional del Perú, permitiendo identificar por medio de sus resultados, patrones o características de las variables tratadas que podrían ser útiles para el desarrollo tanto de programas, estrategias, instrumentos o futuros estudios que busquen explicar dicho fenómeno en diversos contextos. A nivel teórico, busca esclarecer e incrementar los aspectos teóricos revisados que explican tanto el desempeño laboral como la calidad de servicios en una división de efectivos policiales, generando así un antecedente que retroalimente los modelos o planteamientos teóricos de las variables en una población específica. A nivel metodológico, busca comprobar los métodos y diseños vigentes, a fin de establecerse como un antecedente en el desarrollo de diversos estudios como evidencia empírica del fenómeno analizado. Finalmente, adquiere pertinencia social, puesto a que busca comprender un fenómeno cuyo actuar repercute en aspectos y necesidades de la población, por lo que el presente estudio busca brindar, por medio de sus resultados, información significativa para el desarrollo de planes o políticas públicas para la mejora continua del servicio ofrecido por la PNP.

Para dar respuesta a los cuestionamientos planteados se desarrollan los siguientes objetivos: De forma general; Conocer la relación entre las Competencias laborales y calidad de servicio en una División de la Policía Nacional del Perú en Lima, 2022. Asimismo, a fin de dar respuesta a los planteamientos señalados, se desarrollan los siguientes objetivos específicos: 1) Identificar la relación entre las

competencias básicas y la calidad de servicio; 2) Identificar la relación entre las competencias genéricas y la calidad de servicio; y 3) Identificar la relación entre las competencias específicas y la calidad de servicio en una División de la Policía Nacional del Perú en Lima, 2022.

Ante la evidencia señalada, se plantea como hipótesis general la siguiente afirmación: Hay relación entre las Competencias laborales y calidad de servicio en una División de la Policía Nacional del Perú en Lima, 2022. De dicho planteamiento, se desgregan las siguientes hipótesis específicas: 1) Existe relación entre las competencias básicas y la calidad de servicio; 2) Existe relación entre las competencias genéricas y la calidad de servicio; y 3) Existe relación entre las competencias específicas y la calidad de servicio en una División de la Policía Nacional del Perú en Lima, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

A manera de análisis, es necesario recabar información empírica de estudios relacionados al presente, con el fin de poder ampliar un mayor conocimiento respecto a las variables en investigación; por ello, a nivel nacional, se tienen estudios como lo desarrollado por Aguilar y Marca (2021) quienes plantearon como objetivo el poder identificar la relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en una muestra de personal orientado al rubro del servicio hotelero en la ciudad de Puno. Bajo un diseño no experimental de tipo correlacional, demostraron en sus resultados que los factores correspondientes al desempeño laboral, son significativamente influyentes en el logro de la satisfacción del cliente, por lo que esto se relaciona con la calidad de servicio por parte del talento humano. Asimismo, indica que la percepción de los clientes, son importante en la medición de la calidad.

Por su parte, Torrejón (2021) realizó su investigación con el propósito de indagar la relación entre las competencias laborales y la calidad de servicio en una muestra de trabajadores de una empresa en el distrito de San Juan de Lurigancho. Bajo un diseño no experimental – correlacional y la aplicación del método hipotético deductivo, demostró en sus resultados que entre las variables tratadas existe relación significativa y moderadamente directa ($r=0.663$; $p<0.05$) lo que confirma la influencia de las variables entre sí en la población de estudio.

Cabrera y Méndez (2019) llevaron a cabo su investigación para establecer la relación entre las competencias laborales y la producción de ventas en un grupo de asesores comerciales de una empresa de telecomunicaciones en Trujillo. Bajo un diseño no experimental de tipo correlacional, obtuvieron como resultado que entre las variables de estudio existe relación significativa y directa entre sí; asimismo, las dimensiones Orientación al logro, Compromiso, Atención al cliente y Atención al detalle de las competencias laborales, mostraron relación significativa y directa con la variable ventas.

Núñez et al (2019) realizaron su trabajo con el propósito de conocer la relación entre las competencias administrativas y la calidad del servicio en una muestra de personal perteneciente al rubro de la educación en Lima. A través de un diseño no experimental de tipo básica sustantiva, demostraron que el 71.3% de la muestra tenía la percepción de que se había desarrollado las competencias

administrativas necesarias en las directoras de cada institución; mientras que el 85% de las docentes percibían que el trabajo que realizaban eran considerados de alta calidad; finalmente, señalan que solo el 12.5% refería que el servicio brindado es de calidad, concluyendo que existe una influencia del 45.63% entre las capacidades administrativas sobre la idea de un servicio de calidad brindado por las instituciones educativas analizadas.

García y Pardo (2018) elaboraron su estudio con el propósito de conocer la relación entre la gestión por competencias y la calidad del servicio dentro de un grupo relacional a la administración de la Salud en Tumbes. Bajo el diseño no experimental de tipo correlacional, demostraron en sus resultados una relación directa y significativa ($\rho = 0.976$; $p < 0.05$), no obstante, llegaron a la conclusión que dicha muestra no cuenta con un modelo de gestión por competencias.

A nivel internacional, Mendieta et al (2020) desarrollaron un estudio con el propósito de indagar acerca de la gestión por competencias, como una herramienta clave para el rendimiento laboral, en una muestra orientada al rubro del servicio a la comunidad desde el sector hospitalario en Venezuela. Para ello, generaron la propuesta de un modelo de gestión por competencias dado que el personal del área administrativa no se encontraba ajustado al perfil; es así que, mediante una investigación de tipo descriptiva, demostraron que el modelo propuesto debe estar orientado al reclutamiento del cliente interno a partir de un nivel de instrucción y experiencia; asimismo, para incrementar la satisfacción y la calidad del servicio que brinda, es necesario la organización de un plan de entrenamiento en el personal orientado al perfil de puesto que ocupa.

Por su parte, Godoy et al (2019) elaboraron un estudio para indagar acerca del desarrollo y fortalecimiento de competencias genéricas en una muestra de estudiantes de enfermería chilenas, para ello, exploraron la percepción de los participantes sobre la importancia de adquirir determinadas competencias por medio de una estrategia aprendizaje-servicio; para ello, la investigación se llevó a cabo por medio de un método cualitativo bajo el estudio de caso, el cual produjo como resultado que la metodología aprendizaje-servicio aporta significativamente en la formación de los estudiantes, permitiéndoles desarrollar competencias específicas para el servicio que brindan.

Tejedor (2019) realizó su investigación con el propósito de indagar como la evaluación del desempeño a través del análisis de las competencias laborales incrementa la calidad en la atención de un grupo de empresas dedicadas al servicio comunitario en Panamá. Por medio de un análisis bibliográfico con diseño descriptivo, concluyó que la evaluación de las competencias laborales beneficia en el desarrollo de la atención de calidad en el personal evaluado, lo que impulsa el crecimiento y la competitividad de las organizaciones para el desempeño de sus funciones.

Solís et al (2019) elaboraron su investigación con el objetivo de identificar la relación entre las competencias y el desempeño profesional desde la perspectiva de la educación en medicina en Cuba. Para ello, bajo un diseño descriptivo y la sistematización de información bibliográfica, demostraron que la formación de competencias relacionadas con la labor de cada profesional está fundamentada en aspectos cognitivos y motivacionales, los cuales regulan el comportamiento y por ende se asocian al desempeño de cada trabajador, contribuyendo de esta forma de manera significativa con el incremento de la calidad de servicio en el sector al que pertenece la población de estudio.

Becerra et al (2018) desarrollaron su investigación con el propósito de determinar las competencias laborales en una entidad de servicio a la población, siendo seleccionado una determinada estación policial en Cuba. A través del diseño de análisis de caso pretendieron especificar cómo las competencias laborales y organizacionales, así como los de proceso y puestos de la estación policial analizada, se podía generar un procedimiento óptimo para el logro de la calidad de servicio. Por ende, los resultados demostraron que el enfoque de competencias es el más pertinente para el alcance de dichos objetivos en una muestra con indicadas

Dadas las evidencias empíricas del estudio, es necesario establecer una definición que expanda el conocimiento de las variables asignadas en el presente estudio. En ese sentido, las competencias laborales son reconocidas como aquellas características acumulativas que ayudan a alcanzar un desempeño laboral óptimo, las cuales podrían establecerse desde un nivel básico, genérico y específico de acuerdo a cada campo laboral, lo que las hacen un constructor complejo al momento de generalizar su definición (Cabrera y Gonzales, 2006). En ese sentido,

corresponden a una característica propia de la personalidad de cada individuo, la cual no podría detectarse de no ser por su relación con alguna actividad en específica en función a su respuesta comportamental frente a dicha demanda del contexto laboral.

Las competencias laborales, por ende, obedecen a esa particularidad de las personas para alcanzar sus objetivo tanto personales como organizacionales de forma eficiente, demostrado a través del desempeño exitoso del puesto de trabajo; en ese sentido, tendrán un enfoque multidimensional dado que conserva el ser (dirigido a las actitudes y valores que orientan al comportamiento), el saber (relacionado con los conocimientos o conceptos adquirido), y el saber hacer (vinculado a las habilidades o destrezas demostradas), aspectos que asegura el adecuado rendimiento de un trabajador (Rábago, 2010).

Esto permite comprender la variabilidad que existe respecto a la definición de dicha variable, por lo que el Ministerio de Salud del Perú (MINSA, 2011) propone el entendimiento de las competencias laborales como aquellas que permiten desarrollarse de forma óptima a un individuo dentro del campo laboral, por lo que estas pueden ser dos grupos: las competencias genéricas, propias del comportamiento y la conducta de cada trabajador o grupo de empleados; y las competencias específicas, que van a estar relacionadas con las necesidades propias de la empresa u organización en función de la misión, visión y objetivos de la misma.

La evidencia teórica permite comprender la existencia de diversos conceptos respecto a las competencias laborales, lo que obliga a establecer un criterio más específico al momento de su categorización. En ese sentido y en el mismo afán de poder clasificar a la variable en mención, Tobón (2005) remarcó que esta tarea puede llevarse a cabo de diversas formas, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 1*Clasificación de las competencias laborales según autores*

Autor	Clasificación	Definición
MINSA (2011)	Genéricas	Comportamiento y conducta del trabajador
	Específicas	Requeridos por la tarea
Ministerio de Educación Nacional de la República de Colombia (2003)	Generales	Adquiridas por la educación básica
	Específicas	Adquiridas por la educación media, técnica y superior
	Básicas	Relacionadas con el saber previo y las capacidades de lectura y comprensión
Ruiz et al. (2005)	Genéricas	Comportamientos asociados al campo laboral
	Específicas	Relacionados a las funciones asignadas por la organización
Gallegos (2000)	Diferenciadoras	Aquellas que establecen las diferencias entre cada individuo
	Umbral	Asociadas al desempeño que aplica el sujeto en cada tarea
Ogliastri (1999)	Claves	Propias de cada actividad a desarrollar
	Esenciales	Básicas para el desempeño
	Técnicas	Habilidades o destrezas adquiridas para una teoría específica
Echevarria et al (1999)	Metodológicas	Aquellas que permiten la gestión o toma de decisiones para una tarea específica
	Participativas	Relacionadas con la interacción o liderazgo
	Personales	Básicas para el desarrollo de tareas primarias y únicas en cada individuo

Se aprecia que esta variable posee diversas características: en primer lugar, permite que los trabajadores puedan desarrollar nuevas habilidades tanto propias como ajenas a sus funciones, facilitando la rotación a diversos puestos de trabajo; por otro lado, la influencia de la tecnología es un criterio importante dentro de los actuales procesos formativos y en el desarrollo de tareas más especializadas; la diversificación de las tareas o puestos de trabajo obligan a que el trabajador adquiera de forma constante habilidades, capacidades y destrezas propias de las tareas encomendadas a fin de mejorar la productividad; finalmente, la gestión de

dichas competencias presenta complejidad puesto a que estas dependen más de los colaboradores que de la misma empresa, por lo que es importante realizar un enfoque que promueva el desarrollo de las mismas a través de la capacitación o formación del personal asignado a la tarea (Preciado, 2006). En ese sentido, Lladó et al (2013) desarrollaron una clasificación de las competencias basado en tres niveles:

En un primer nivel se encuentran las competencias básicas, establecidas como principales para el desenvolvimiento de un individuo en cualquier campo laboral, siendo adquiridas por medio de la educación y el aprendizaje, así como en conjunto con otros tipos de competencias específicas que permiten analizar, comprender y resolver determinados problemas del día a día (Lladó et al (2013). Es decir, son aquellas que se encuentran asociadas a los conocimientos obtenidos previos al desarrollo de un trabajo específico, el cual puede darse ya sea de forma empírica o a través de la educación. Entre algunas de las competencias de este nivel se encuentran la comprensión, la toma de decisiones, resolución de problemas, entre otros, competencias consideradas imprescindibles para el individuo y que van a permitir la adquisición de nuevas competencias (De la Rosa, 2010).

Posterior a ello se encuentran a un segundo nivel las competencias genéricas, establecidas como aquellas que se encuentran vinculadas con el desarrollo de la ciencia y que a su vez, son propias de cada profesión u ocupación; por ende son propias de un carácter interdisciplinario puesto a que permite obtener determinadas ventajas frente a la demanda laboral, incrementando así la capacidad de empleabilidad, el emprendimiento o el sostenimiento del mismo empleo, dotando al individuo la capacidad para la gestión del desempleo frente a situaciones de crisis (Lladó et al, 2013). A este nivel, Lladó y otros autores añaden que las competencias son observadas desde una visión trasversal, lo que le permite al sujeto poder aplicarlas en diversos campos laborales; asimismo, facilitan la adquisición de destrezas más complejas o especializadas, así como la adaptación social a los cambios de contexto que le permita anticiparse ante una determinada situación o crisis laboral, por medio de estrategias o alternativas creativas en la solución del problema.

Ya a un tercer nivel, Lladó y otros autores mencionan a las competencias específicas, definidas como aquellas que son propias de una profesión determinada; es decir, poseen un grado alto de especialización que les permite comprender determinados procesos especializados y específicos basados en programas técnicos propio de la labor encomendada. Cabrera y Gonzales (2006) las definen como la resultante entre las demandas laborales y los aspectos técnicos con los que cuenta cada individuo, que son propios de sí mismo y que no pueden ser transferidos a otro contexto laboral. Estas competencias se sostienen gracias a los conocimientos y habilidades adquiridas para el desarrollo óptimo de la formación técnico-profesional; por ejemplo, el dominio de uno o dos idiomas para el desempeño de una actividad en particular; el manejo o control de un determinado instrumento, entre otros.

Respecto a la calidad de servicio, Matsumoto (2014) refiere que esta obedece a la intención de brindar un servicio de calidad, ya sea en cuanto a la materia que se ofrece como a la forma como se brinda una actividad, generando en el consumidor el deseo de poder adquirir dicho valor. En ese sentido, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2005) refiere que la calidad del servicio obedece al campo del desempeño, puesto a que consta de la capacidad de cada organización para dar respuesta de manera óptima a las necesidades de sus clientes, a través de diversos criterios como el acceso, la oportunidad, precisión o continuidad del producto ofrecido.

Por su parte, Miranda et al (2007) refiere que esta variable es una de las que define como la actividad que desarrolla una determinada empresa y organización, responde a la expectativa de sus clientes, permitiéndoles alcanzar un grado de satisfacción alto de sus necesidades, exigencias y requerimientos. En ese sentido, la calidad posee varios significados como aquellos asociados a las características del producto y de cómo este cubre las necesidades del cliente; así como la flexibilidad de componer las deficiencias propias del servicio o producto; asimismo, no se puede limitar el concepto solo al producto o servicio finalizado, sino que, a su vez, debe incluirse la calidad de los procesos o gestiones implicadas (Juran, 1990; Imai, 1998). Por ende, la calidad debe ser aplicada en cada etapa, proceso, gestión y desarrollo de una organización. Para Moliner (2001) hablar de calidad de servicio

es brindar un valor agregado al cliente, a fin de cubrir sus expectativas y necesidades; por ende, debe ser considerado como un plan estratégico para cada organización o institución a fin de poder cumplir no solo con los aspectos ofrecidos sino a su vez con el servicio brindado.

Desde una visión teórica de la variable, la Escuela Nórdica estableció el modelo de imagen creado por Grönroos (1978), el cual relaciona la calidad del servicio con la imagen institucional percibida por el público demandante, señalando que esta puede ser aplicada bajo los aspectos técnicos y funcionales. Es decir, este modelo establece un énfasis en la percepción que tiene los clientes y como esta es influenciada por el servicio brindado. Posterior a este modelo, surge la iniciativa de la Escuela Americana por proporcionar un esquema de medición de la calidad, es así como surge el modelo SERVQUAL, uno de lo más aplicados en el campo de la calidad y que aún se encuentra vigente. Parasuraman et al (1985) tenían como propósito establecer un criterio de medición respecto a la percepción del sujeto demandante frente al servicio ofrecido; para ello, operacionalizaron la variable en dos aspectos: las expectativas y las percepciones. No obstante, estos aspectos permitieron el desarrollo de diez dimensiones denominadas: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Profesionalidad, Tangibilidad, Credibilidad, Seguridad, Accesibilidad, Comunicación y Comprensión del cliente.

Sin embargo, Teas (1993) halló determinados conflictos entre la definición conceptual y operacional de las expectativas, generando la crítica a la forma de segmentar extensa de la variable. Esto, impulsó el desarrollo de nuevos análisis para así, establecer un modelo penta-factorial bajo las siguientes estructuras: Confianza o empatía, Fiabilidad, Responsabilidad, Capacidad de respuesta y Tangibilidad (Duque, 2005):

La fiabilidad es definida como la capacidad que posee la institución que ofrece un determinado servicio brindando confiabilidad y seguridad, permitiendo que el usuario poder identificar la capacidad de respuesta de la empresa. En cuanto la seguridad, esta refiere al grado o nivel de confianza generado en el usuario frente a disconformidades o alteraciones no estimadas del servicio ofrecido, teniendo el conocimiento que dichos afectos serán atendidos de forma inmediata.

La capacidad de respuesta, es la resultante de la seguridad, dado que

corresponde a la actitud que posee la organización a fin de brindar a sus usuarios un servicio ágil y eficiente, al igual que el acceso a la información o conocimiento respecto a las actividades que desarrolla la institución. En cuanto a la Empatía, esta se define como la disposición que presenta la organización para otorgar al usuario el cuidado y la atención tanto personalizada como diferenciada (de acuerdo a sus necesidades), lo cual se encuentra vinculado con el compromiso y la implicación en las inquietudes, así como las necesidades de los usuarios. Finalmente, la Tangibilidad, obedece a la constancia del desarrollo y mejora de los servicios tangibles e intangibles, lo que impulsa un adecuado manejo de la atención, el aseguramiento de la calidad y la constancia del servicio.

En cuanto al Escuadrón de Emergencia de la Policía Nacional del Perú, es importante reconocer que esta pertenece a la actual División de Emergencia de la PNP, la cual se encuentra conformada por diversas áreas especializadas en determinadas estrategias de rescate. Respecto a la División de Emergencia, esta se encarga de las acciones de alto riesgo frente a situaciones de alta urgencia, tanto en la lucha contra la delincuencia, así como en el auxilio de la población en crisis; es así que, La Unidad del Escuadrón de Emergencia Este 1 del distrito de San Juan de Lurigancho presenta las siguientes funciones: Realizar el patrullaje troncalizado por diversas vías de las localidades del distrito; intervenir en todo momento identificándose para el control de las diversas situaciones de emergencia; ayudar y brindar apoyo a la comunidad; así como el desarrollo de operaciones tácticas para el desarrollo de cercos junto las unidades policiales o instituciones de la fuerza armada local.

En ese sentido y para efecto del actual estudio, solo será considerado las dimensiones Fiabilidad, Seguridad, Capacidad de respuesta y Empatía respecto a la calidad de servicio, dada las características de la actividad que realiza la población objetivo (PNP) y su relación con la población a la cual ofrece el servicio.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Dada las características del presente estudio, este fue de tipo básico de acuerdo a lo indicado por Hernández y Mendoza (2018) quienes señalan que estos estudios tienen como finalidad el poder ampliar el conocimiento adquirido de uno o más fenómenos motivo de estudio. Asimismo, los autores sugieren que, de acuerdo al objetivo general planteado, este estudio adquiere un diseño no experimental de tipo correlacional-transversal, dado que en primera instancia ningún valor o dato obtenido de la muestra será alterado o manipulado durante el análisis, al igual que estos serán tomados en un espacio de tiempo determinado para la comprensión del fenómeno de relación que existe entre las variables de estudio.

Respecto al enfoque, fue cuantitativo puesto a que para la contrastación de las hipótesis se utilizó métodos estadísticos que confirmen a través de sus resultados el análisis pertinente para su interpretación y discusión; asimismo, se desarrolló por medio de un método inductivo debido a que dicho análisis permitió contrastar las hipótesis planteadas, aceptando o rechazando aquellas que no cumplieran con el criterio determinado (Hernández y Mendoza, 2018).

3.2. Variables y operacionalización

La variable competencias laborales se define conceptualmente como aquellas que permiten desarrollarse de forma óptima a un individuo dentro del campo laboral, por lo que estas pueden ser dos grupos: las competencias genéricas, propias del comportamiento y la conducta de cada trabajador o grupo de empleados; y las competencias específicas, que van a estar relacionadas con las necesidades propias de la empresa u organización en función de la misión, visión y objetivos de la misma (MINSAs, 2011).

A modo operacional, esta se define a través de la medición de la variable por medio de la Escala de Competencias Laborales creado por Morales (s.f.), en su versión adaptada por Sánchez (2016) en población de miembros de la PNP, por medio de una escala de tipo Likert a través de frecuencias que va desde Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

Las dimensiones establecidas para esta variable son: Competencias básicas, Competencias genéricas, Competencias específicas o especializadas.

Respecto a la variable calidad de servicio, esta es conceptualizada como la capacidad de cada organización para dar respuesta de manera óptima a las necesidades de sus clientes, a través de diversos criterios como el acceso, la oportunidad, precisión o continuidad del producto ofrecido (CEPAL, 2005).

A modo operacional, la variable fue medida por medio de la aplicación de una escala diseñada por Matsumoto (2014) en su versión adaptada por Sánchez para población miembros de la PNP, la cual establece una medición por medio de una escala Likert de 5 niveles de frecuencias establecidas como Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

Para efectos del presente estudio, solo se consideró las dimensiones Fiabilidad, Seguridad, Capacidad de respuesta y Empatía.

3.3. Población, muestra y muestreo

Para Bernal (2010) la población corresponde al número de elementos que brindarán información respecto a la variable, los cuales son identificados por la propia investigación dada la realidad problemática en la que se encuentran inmersos; constituyendo, así como el conjunto de las unidades de muestreo. Para fines del presente estudio, la población estuvo conformada por 250 efectivos policiales pertenecientes a una división de la Policía Nacional del Perú.

La muestra por su parte es establecida como una porción del universo, de la cual se obtuvo determinada información respecto a las variables de estudio a fin de medirlas y observarlas dentro de un determinado contexto (Bernal, 2010). De acuerdo a dicha definición, la muestra estuvo conformada por 121 efectivos que ejercen la labor de Emergencia en la población descrita, bajo los siguientes criterios de inclusión: Personal PNP con al menos 6 meses de antigüedad dentro del Escuadrón de Emergencia, que desee participar de manera voluntaria en el estudio.

La elección de los participantes se realizó a través de un muestreo no probabilístico de tipo intencional, dado que la elección se realizó a través de determinados criterios requeridos por la misma investigación (Bernal, 2010).

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

Bernal (2010) señala a la encuesta como la técnica en la que se emplea determinados instrumentos de recolección de datos, para obtener la percepción y opinión de un determinado grupo o muestra.

La Escala de competencias laborales cuenta con criterio de validez de contenido a través de la valoración de 3 jueces expertos en el tema, quienes señalaron la suficiencia y aplicabilidad del mismo. Del mismo modo, la escala alcanza un valor en el alfa de Cronbach de 0.874 para la escala total, el cual es tipificado como Bueno respecto a su grado de confiabilidad.

De igual forma, la Escala para medir la Calidad de Servicio, fue validada por su contenido por medio de la valoración de 3 jueces expertos en el tema, quienes confirmaron la suficiencia y aplicabilidad del instrumento. De igual manera, la escala alcanza un valor en el alfa de Cronbach de 0.899 para la escala total, el cual es tipificado como Bueno respecto a su grado de confiabilidad. Además, como parte del presente estudio, el instrumento fue analizado por medio del juicio de 3 expertos que confirmaron los criterios de relevación, pertinencia y claridad de cada ítem que componen los instrumentos, estableciendo así la validez de contenido de cada uno de ellos. Respecto al análisis de confiabilidad, se realizó la prueba pertinente a través del programa SPSS, cuyo resultado fue comparado con la propuesta de Ruiz (2002), tal como se observa en la tabla 3.

Tabla 2

Análisis de confiabilidad de los instrumentos

Instrumento	Nº ítems	Alfa de Cronbach
Competencias laborales	24	0.864
Calidad de servicio	21	0.749

Basado en dicho análisis, el valor de la confiabilidad a través del coeficiente Alfa propuesto por Cronbach, demuestra que los resultados obtenidos brindaron un valor Alto a muy alto (>0.70) de acuerdo con la clasificación de Ruiz (2002), lo cual confirma el grado de consistencia óptimo por parte de los mismos.

3.5. Procedimientos

Para la recolección de los datos, se solicitaron los permisos pertinentes a fin de acceder a la población de estudio que permitió la difusión de los objetivos de la investigación, incentivando la participación voluntaria de las personas seleccionadas que conformarán la muestra. Acto seguir, se realizó la aplicación de los instrumentos dando apertura a los mismos por medio del consentimiento informado, el cual brindó mayores alcances respecto de la investigación. Una vez llenado los cuestionarios, estos fueron transportados a una base de datos en el paquete estadístico SPSS a fin de realizar el análisis requerido de acuerdo a los objetivos señalados y para el contraste de las hipótesis planteadas. Una vez desarrollado el análisis, se procedió a realizar la interpretación de los resultados obtenidos, contrastándolos en la discusión con los antecedentes y las teorías revisadas para así establecer las conclusiones del informe final.

3.6. Método de análisis de datos

Primero, se desarrolló el análisis de las frecuencias y porcentajes de los niveles de cada variable; posterior a ello, se realizó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, a fin de conocer la distribución de los datos y así establecer el análisis más apropiado de acuerdo a dicha característica. Dado que los resultados demostraron que los datos presentan una distribución normal, se estableció el uso de estadística paramétrica para el análisis inferencial.

3.7. Aspectos éticos

Para el desarrollo de los criterios éticos, la presente investigación se realizó bajo el cumplimiento de las normas APA para dar protección a la propiedad intelectual de otros autores; asimismo, se solicitó el permiso de aplicación de los cuestionarios seleccionados que permitan su uso como desarrollo académico. De igual manera, se dió información a los participantes de los criterios éticos de confidencialidad y no manipulación de los datos proporcionados, información que fue plasmada en los formatos de consentimiento informado proporcionado a los participantes. Finalmente, los resultados fueron publicados sin ejercer algún tipo de vínculo con los participantes, dando cumplimiento al criterio de protección a los voluntarios.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Tabla 3

Descripción de los niveles de Competencias laborales

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	42	34.7	34.7	34.7
Regular	42	34.7	34.7	69.4
Bueno	37	30.6	30.6	100.0
Total	121	100.0	100.0	

De acuerdo con los resultados mostrados, la variable Competencias laborales se caracteriza por presentarse a un nivel tanto malo y regular en el 34.7% para ambos niveles, seguido por un nivel bueno en el 30.6% de la muestra.

Tabla 4

Descripción de las dimensiones de las Competencias laborales

Dimensiones	Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Competencias básicas	Malo	47	38.8	38.8	38.8
	Regular	35	28.9	28.9	67.8
	Bueno	39	32.2	32.2	100.0
Competencias genéricas	Malo	45	37.2	37.2	37.2
	Regular	40	33.1	33.1	70.2
	Bueno	36	29.8	29.8	100.0
Competencias específicas	Malo	48	39.7	39.7	39.7
	Regular	34	28.1	28.1	67.8
	Bueno	39	32.2	32.2	100.0

Respecto a los niveles de la dimensión competencias básicas, se observa que la dimensión se encuentra a un nivel malo en el 38.8%, seguido por un nivel bueno en el 32.2% y finalmente en el 28.9% con un nivel bueno.

En cuanto a los resultados descriptivos de la dimensión Competencias genéricas, se observa que la variable se caracteriza a un nivel malo en un 37.2% de la muestra; seguido por un nivel regular en un 33.1% y finalmente a un nivel bueno en el 29.8%.

Por otro lado, los resultados descriptivos de la dimensión Competencias específicas, demuestran que los niveles de esta variable se muestran a un nivel malo en el 39.7%, seguido por un nivel bueno con el 32.2% y finalmente a un nivel regular en el 28.1% de la muestra evaluada.

Tabla 5

Descripción de los niveles de Calidad de servicio

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	43	35.5	35.5	35.5
Regular	39	32.2	32.2	67.8
Bueno	39	32.2	32.2	100.0
Total	121	100.0	100.0	

En la Tabla 5 se muestra los resultados descriptivos de la variable Calidad de servicio, el cual demuestra que el nivel que predomina en la muestra evaluada es el nivel malo, en un 35.5%, seguido por un nivel regular y bueno con un 32.2% para cada nivel.

Tabla 6

Descripción de las dimensiones de Calidad de servicio

Dimensiones	Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Tangibilidad	Malo	51.0	42.1	42.1	42.1
	Regular	41.0	33.9	33.9	76.0
	Bueno	29.0	24.0	24.0	100.0
Fiabilidad	Malo	56	46.3	46.3	46.3
	Regular	26	21.5	21.5	67.8
	Bueno	39	32.2	32.2	100.0
Capacidad	Malo	55	45.5	45.5	45.5
	Regular	39	32.2	32.2	77.7
	Bueno	27	22.3	22.3	100.0
Seguridad	Malo	61	50.4	50.4	50.4
	Regular	21	17.4	17.4	67.8
	Bueno	39	32.2	32.2	100.0
Empatía	Malo	57	47.1	47.1	47.1
	Regular	41	33.9	33.9	81.0
	Bueno	23	19.0	19.0	100.0

Respecto a los niveles de la dimensión Tangibilidad, esta se caracteriza por estar a un nivel malo en el 42.1% seguido por un nivel regular en un 33.9% y finalmente a un nivel 29.0% en la muestra de estudio.

En cuanto a la dimensión Capacidad, se observa en la Tabla 6 que los niveles de la dimensión se encuentran a un nivel malo en el 46.3% de la muestra, seguido por un nivel bueno en el 32.2%; finalmente, se observa que el nivel regular se encuentra en un 21.5% de los participantes de estudio.

Los resultados descriptivos de la dimensión Seguridad, demuestran que esta se caracteriza a un nivel malo en el 50.4%, seguido por un nivel bueno en el 32.2%, y finalmente a un nivel regular en un 17.4% de los participantes.

De acuerdo con los datos, la dimensión Empatía se caracteriza por encontrarse a un nivel malo en un 47.1%; seguido por un nivel regular en un nivel 33.9% y finalmente a un nivel 19.0% en los participantes del estudio.

Análisis inferencial

Tabla 7

Tabla de contingencia Competencias laborales vs Calidad de servicio

Variables y niveles		Calidad de servicio			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Competencias laborales	Malo	Recuento	22	14	6	42
		% dentro de Competencias laborales	52.4%	33.3%	14.3%	100.0%
	Regular	Recuento	16	14	12	42
		% dentro de Competencias laborales	38.1%	33.3%	28.6%	100.0%
	Bueno	Recuento	5	11	21	37
		% dentro de Competencias laborales	13.5%	29.7%	56.8%	100.0%
	Total	Recuento	43	39	39	121
		% dentro de Competencias laborales	35.5%	32.2%	32.2%	100.0%

De acuerdo con el análisis desarrollado en la tabla de contingencia, se observa que el 52.4% (22) de los participantes de estudio que presentan un nivel Malo respecto a las competencias laborales, denotan el mismo nivel en cuanto a la calidad de servicio. En el mismo grupo, un 33.3% (14) que presentan un nivel regular y el 14.3% (6) un nivel bueno de calidad de servicio. Respecto al grupo que presenta un nivel regular de Competencias laborales, el 38.1% (16) alcanza un nivel malo, un 33.3% (14) un nivel regular y el 28.6% (12) un nivel bueno respecto a la calidad de servicio. Finalmente, respecto al grupo que presenta un nivel bueno en cuanto a las competencias laborales, el 13.5% (5) presenta un nivel malo, el 29.7% (11) un nivel regular y el 56.8% (21) un nivel bueno respecto a la calidad de servicio.

Contrastación de la Hipótesis general

Ha: Existe relación entre las Competencias laborales y calidad de servicio en una División de la Policía Nacional del Perú en Lima, 2022.

H0: No existe relación entre las Competencias laborales y calidad de servicio en una División de la Policía Nacional del Perú en Lima, 2022.

Tabla 8

Relación entre competencias laborales y calidad de servicio

Variable	Estadístico	Calidad de servicio
Competencias laborales	R Pearson	,427**
	Sig. (bilateral)	.000
	n	121

Tal como se observa, los resultados de la Tabla 10 demuestra que existe relación significativa y directa entre Competencias laborales y Calidad de servicio ($R=0.427$; $p<0.05$), de nivel medio, lo que confirma la aceptación de la hipótesis alterna y el rechazo de la hipótesis nula de acuerdo con los criterios establecidos por Berenson et al. (2006).

Tabla 9

Relación entre las dimensiones de Competencias laborales y Calidad de servicio

Variable	Estadístico	Calidad de servicio
Competencias básicas	R Pearson	,324**
	Sig. (bilateral)	.000
Competencias genéricas	R Pearson	,321**
	Sig. (bilateral)	,000
Competencias específicas	R Pearson	,460**
	Sig. (bilateral)	,000

Contrastación de la Hipótesis específica 1

H1: Existe relación entre las competencias básicas y la calidad de servicio en una División de la Policía Nacional del Perú en Lima, 2022.

H0: No existe relación entre las competencias básicas y la calidad de servicio en una División de la Policía Nacional del Perú en Lima, 2022

De acuerdo con los resultados mostrados en la Tabla 11, se observa que el análisis estadístico confirma la existencia de relación directa y significativa entre Competencias básicas y Calidad de servicio ($R=0.324$; $p<0.05$) de nivel medio. Este hallazgo confirma la aceptación de la hipótesis específica 1 y el rechazo de la nula (Berenson et al., 2006).

Contrastación de la Hipótesis específica 2

H2: Existe relación entre las competencias genéricas y la calidad de servicio en una División de la Policía Nacional del Perú en Lima, 2022.

H0: No existe relación entre las competencias genéricas y la calidad de servicio en una División de la Policía Nacional del Perú en Lima, 2022.

Tal como se muestra en la Tabla 11, el análisis de relación denota la existencia de relación significativa y directa entre Competencias genéricas y Calidad de servicio ($R=0.427$; $p<0.05$) de nivel medio. Con estos hallazgos se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula (Berenson et al., 2006).

Contrastación de la Hipótesis específica 3

H3 Existe relación entre las competencias específicas y la calidad de servicio en

una División de la Policía Nacional del Perú en Lima, 2022.

H0: No existe relación entre las competencias específicas y la calidad de servicio en una División de la Policía Nacional del Perú en Lima, 2022.

Tal como se observa en los resultados de la tabla 11, los resultados del análisis de relación confirman la existencia de relación significativa y directa entre Competencias específicas y Calidad de servicio ($R=0.460$; $p<0.05$) a nivel medio; por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula (Berenson et al., 2006).

V. DISCUSIÓN

Como propósito fundamental del presente estudio, se planteó el poder identificar la relación entre dos variables inmersas en una población policial, como lo son las competencias laborales y la calidad de servicio. De acuerdo al análisis desarrollado por medio de la estadística inferencial para datos no paramétrico, se logró contrastar la hipótesis general afirmando la existencia de relación significativa y directa ($r=0.427$; $p<0.05$) entre las competencias laborales y la calidad de servicio, lo cual se considera una relación de nivel medio entre las mismas. Estos hallazgos guardan semejanza con los obtenidos por Aguilar y Marca (2021) quienes demostraron la existencia de relación directa entre el desempeño laboral con la calidad de servicio en una muestra trabajadores en la ciudad de Puno; asimismo, confirman los resultados obtenidos por Torrejón (2021) al hallar relación directa y significativa a un nivel medio entre las mismas variables dentro de una muestra de trabajadores del distrito de San Juan de Lurigancho.

Estos resultados se sustentan en la definición de Preciado (2006) al afirmar que las competencias laborales permiten que un individuo pueda desarrollar diversas habilidades de acuerdo a las funciones encomendadas, desarrollando así habilidades, capacidades y destrezas que faciliten un desempeño adecuado en la labor asignada. Bajo ese criterio, la calidad de servicio, Matsumoto (2014) señala que esta es la resultante de la intención de un trabajador de brindar un servicio apropiado de acuerdo a las exigencias del entorno; por ende, la relación identificada demostraría que el incremento en los niveles de las competencias laborales podría influir significativamente en el logro de un servicio de calidad y viceversa, efectuado por el personal policial participante del estudio.

Por ello, es que las instituciones policiales brinden un énfasis en la formación de competencias laborales en los efectivos policiales, brindará la posibilidad de incrementar los niveles de calidad en el servicio brindado por los mismos sujetos; por ende, es necesario el considerar el desarrollo de estrategias de gestión para mejorar los niveles de las variables tratadas, lo que establece el interés por el estudio de otras variables que podrían estar asociadas a la relación identificada tales como el perfil policial, el desempeño, la satisfacción o motivación laboral, entre otros.

Respecto a los resultados que contrasta la hipótesis específica 1, demostró que existe relación significativa ($p < 0.05$) entre las competencias básicas y la calidad de servicio, con un valor obtenido en el coeficiente de R de Pearson de 0.324 lo que indica un nivel de relación medio entre las variables; por ende, este valor indicaría una influencia entre ambas. Estos resultados contrastan de forma semejante con los estudios de Torrejón (2021) quien demostró relación significativa entre las competencias laborales y la calidad de servicio; de igual manera, guarda relación parcial con los resultados de Nuñez, et al (2019) quienes demostraron que las competencias administrativas y la calidad de servicio se relacionan significativamente.

Al ser las competencias básicas aquellas que permiten que el individuo establezca un nivel de conocimiento previo en la realización de su actual laboral (Lladó et al, 2013), se podría establecer que la formación de los efectivos policiales en función del servicio general que realiza se asocia significativamente con la percepción que presenta la comunidad respecto al modo como intervienen frente a las situaciones o eventos en las que los efectivos policiales son actores principales en la resolución de dichos eventos. Por ende, con el propósito de mejorar ambos aspectos, es importante considerar la formación básica de los miembros de la Policía Nacional del Perú en función no solo de su desarrollo profesional, sino a su vez, en el grado de significancia e impacto que esta pueda causar en la población; es decir, no solo en el interés propio de la institución o en los intereses de cada grupo de efectivos policiales, sino a su vez en las necesidades que presenta la comunidad a la cual prestan el servicio.

Como señala Becerra (2017), la Policía Nacional del Perú como toda Entidad u Organización Pública necesita conocer y asegurar acerca del rendimiento profesional de servicio de sus funcionarios públicos, y para ello debe determinar y analizar concretamente el nivel de productividad y de la eficacia administrativa de la función policial en todas sus unidades operativas; para tener un conocimiento preciso y determinante sobre el rendimiento profesional de los efectivos policiales, y en cuanto a lo relacionado con la calidad productiva de los servicios policiales en torno al desempeño de la labor policial y de eficacia, tanto como entidad del Estado y por el servicio que ofrece a la sociedad; implicando que el análisis de

productividad y de eficacia administrativa de cada unidad policial, conlleve plenamente hacia una toma efectiva de decisiones por el Comando Policial para poderse promover y ejecutar las acciones pertinentes que mejoren y hasta optimicen el ejercicio de las funciones policiales competentes, y asimismo para promover y reconocerse a los funcionarios policiales con alto rendimiento operativo – profesional; como a la vez de poderse asegurar en un máximo mejoramiento de la especialización, capacitación y actualización profesional de los miembros policiales, y hasta de poderse determinar qué efectivos policiales son de bajo rendimiento y desarrollarse las acciones competentes para su mejoramiento de servicio, o adoptarse las medidas pertinentes de baja inmediata de servicio a aquellos miembros policiales que mantengan el problema constante de ineficiencia operativa o que por sus actos disfuncionales e indisciplinarios afecten la imagen de la institución policial ante la sociedad.

La medición de la productividad y eficacia administrativa en una Unidad Operativa Policial, se puede determinar a través de los indicadores de impacto final del servicio policial, del desarrollo de proceso o ejercicio de la actividad policial, y en cuanto al indicador correspondiente de Estructura y Gerenciamiento, que según el analista brasileño en materia de calidad y servicio policial en Latinoamérica, Cano (2011), “resalta que son indicadores esenciales para poderse evaluar a profundidad el rendimiento operativo de las instituciones policiales, tanto para garantizar en la provisión de servicios policiales de alta calidad para la seguridad de los ciudadanos, y asimismo a la vez para contribuir hacia un mejoramiento de la percepción de seguridad ciudadana, así como en la reducción drástica de la criminalidad, consolidación de una imagen policial positiva y ejemplar ante la sociedad, de demostrarse mínimo nivel de corrupción y arbitrariedad, y de lograrse una alta eficacia en el funcionamiento de la estructura y gerenciamiento policial que corresponda”; lo que conlleve plenamente hacia el ofrecimiento de servicios policiales óptimos, que sean apreciados positivamente por la comunidad, y que asegure un desarrollo institucional adecuado, de suma consideración aceptable de la función policial hacia un máximo crecimiento de la capacidad y credibilidad de la institución policial al servicio de los ciudadanos, y que permanentemente garantice en mejorar la calidad de los efectivos policiales en las diferentes unidades operativas de servicio.

En el caso específico de la Región Policial de Lima que comprende dentro de su ámbito jurisdiccional operativo, a la provincia de Lima Metropolitana y demás provincias del Departamento de Lima, como Cañete y Chosica, incluyendo asimismo a la jurisdicción de la Región Policial de Lima Norte que abarca a las provincias de Huaura y Huaral; albergando la REGPOL – Lima un total de 159 Comisarías policiales, y asumiendo la alta responsabilidad de mantener y proteger el orden público y la seguridad ciudadana, como de combatirse a la delincuencia en uno de los departamentos con el mayor índice delictivo del Perú, como es la Región Lima; siendo fundamental que en dicha organización regional de la PNP se conozca pormenorizada y permanentemente sobre la situación operativa y calidad de servicios de los miembros policiales que se desempeñan en las unidades operativas correspondientes, y de los resultados de tales servicios en relación con los indicadores de evaluación de la función policial en cuanto a nivel/percepción de seguridad ciudadana y reducción de la delincuencia, calidad e imagen de la institución policial en la jurisdicción REGPOL – Lima, y acerca del nivel de eficacia administrativa en los procedimientos y actividades de gestión administrativa - operativa de las Comisarías Policiales, del Gerenciamiento por parte de los jefes operativos policiales, de las relaciones entre Jefes y Personal Sub-Alternativo y entre otros indicadores correlacionados al respecto.

Es importante considerar que el método o procedimiento de evaluación a nivel de las Unidades Operativas y de las Regiones Policiales sobre el desempeño de su Personal Policial, se mide a través de los Informes Meritorios que cada Jefe Policial debe reportar anualmente con relación al nivel de desempeño que hayan tenido los Efectivos Policiales asignados a la ejecución de las diferentes Especialidades de Servicio Policial; reportándose los informes y hasta recomendaciones que el Jefe Superior efectúe sobre el Personal con alto desempeño, a la Dirección Ejecutiva de Personal (DIREJEPER - PNP) para que formalice las órdenes de reconocimiento meritorio, ascensos y asignación de beneficios a los Efectivos Policiales que demuestren alto desempeño en el ejercicio de la función policial encomendada, así como hasta para la asignación del Bono Económico por Desempeño; aunque en la práctica mayormente se gestiona y ejecuta por parte de los Jefes Policiales en destacar y seleccionar a los Efectivos Policiales que cumplan un constante servicio policial óptimo, resaltando a aquellos

que hayan realizado acciones operativas policiales importantes y de contribución en materia de seguridad ciudadana y lucha contra la delincuencia; para que puedan ser recomendados directamente a reconocimientos meritorios en público y de otorgárseles los beneficios de ascensos en el grado jerárquico de servicio policial y de bonos por desempeño; no llegándose a aplicar un sistema de evaluación más efectivo y directo por parte de la gestión de los Jefes Policiales en evaluar en modo permanente al Personal Policial en servicio, ni mucho menos llegan a considerar los criterios e indicadores de evaluación para poder determinar sobre el real nivel operativo y de calidad de servicio que tienen cada miembro policial de las Unidades Operativas en servicio; por lo que se tienen limitaciones en cuanto a la información y conocimiento sobre el verdadero nivel de desempeño de los efectivos policiales; llegándose a dejar exclusivamente a que la DIREJEPER-PNP mediante su División de Talento Humano realice las evaluaciones pertinentes sobre el rendimiento del Personal Policial, cuando a su vez dicha unidad administrativa – policial no llega a efectuar evaluaciones más periódicas sobre la capacidad de desempeño del potencial humano policial, y que casi exclusivamente también depende de los informes y recomendaciones que los Jefes Policiales lleguen a remitir, pero sobre todo cuando se dan los casos de miembros policiales que hayan sobresalido en el cumplimiento de su deber o por logros importantes en la lucha contra la criminalidad, para su reconocimiento público institucional y ante la sociedad peruana.

En cuanto a la determinación del nivel de eficacia administrativa en las Unidades Operativas Policiales de la Región Policial de Lima, la Inspectoría General de la PNP a través de su órgano representativo Inspectoría Regional - Lima, si bien aplica controles de evaluación en forma semestral y anual para determinar el nivel de calidad y capacidad de servicios de las unidades policiales, tanto de Comisarías, Unidades Especializadas y de Divisiones Policiales; pero aún se tienen muchas limitaciones en la evaluación de los indicadores aplicados por Inspectoría, dado que se enfocan solamente a la determinación de aspectos generales y ya conocidos sobre los problemas y deficiencias que presentan constantemente las unidades policiales, en cuanto a problemas de falta de gestión administrativa limitándose a reportar los problemas administrativos ya conocidos en las Unidades Operativas Policiales de Lima, tales como en cuanto a los problemas de falta de racionalización

y de redistribución de los recursos operativos limitados, así como en cuanto a la falta de mejores relaciones interpersonales y de comunicación entre Jefes Policiales y Personal Sub-alterno, e inclusive de tenerse limitaciones en el mismo desarrollo de la gestión de los Jefes en cuanto al control y monitoreo sobre la situación operativa de funcionamiento de sus unidades y del rendimiento de desempeño del personal subordinado; sin llegarse a poner en ejecución las recomendaciones o sugerencias que la Inspectoría Regional permanentemente ha venido planteando para mejorarse la eficacia administrativa de sus unidades operativas en la Región Policial de Lima. De este modo se presentan así problemas consecuentes a considerar de manera detallada, tales como:

De que no se vienen aplicando los indicadores de evaluación policial, en forma específica y contundente, desconociéndose por los Jefes Policiales y hasta por miembros de la Inspectoría Regional de la REGPOL PNP Lima, sobre indicadores más exhaustivos para medir el impacto final de ejercicio de los servicios policiales, de la calidad de ejecución del servicio policial, y en cuanto a los indicadores de funcionamiento de estructura organizacional – policial y de Gerenciamiento Administrativo que se da a nivel en las mismas unidades policiales; lo que constata que aún se tiene la misma problemática deficitaria de baja productividad y de ineficacia administrativa en el 72% de las unidades operativas policiales en servicio dentro de la Región Policial Lima.

Que se mantiene también el problema de la falta de capacitación y actualización en los jefes operativos policiales que no llegan a ejecutar una gestión administrativa más efectiva y orientada a mejorar progresivamente la calidad de los servicios de las Unidades Operativas de la REGPOL Lima; teniéndose los problemas críticos de jefes operativos de Unidades Policiales que no tienen una adecuada capacitación y especialización en gestión administrativa de recursos y servicios policiales, porque no han mejorado la calidad y productividad de sus unidades de servicio; llegándose a realizar algunas acciones de redistribución y racionalización del personal bajo su cargo pero no teniendo dichos jefes policiales las iniciativas y proyecciones para asegurar y administrar en el mejoramiento progresivo de los servicios policiales, y de poder coordinar con el Comando Institucional para una mayor dotación de recursos operativos y equipos

tecnológicos. Asimismo la gestión de control por parte de los jefes policiales en las unidades de servicio de la REGPOL - Lima es muy deficitaria no llegando a realizar las acciones de control y supervisión para constatar la calidad de los servicios ofrecidos, y las respuestas son tardías frente a los casos de corrupción por parte de los mismos funcionarios policiales, que no son detectados como debería ser en base a un sistema de control permanente y exigido, lo que no llegan a gestionar ni promover los jefes operativos. Los jefes operativos asimismo no aplican criterios ni evaluaciones de indicadores de productividad y de medición de la eficacia administrativa para determinar y conocer sobre la real capacidad de servicio de los efectivos bajo su cargo y del funcionamiento de su Unidad; ni por ende al no tener indicadores más precisos al respecto, no pueden tomar decisiones pertinentes para mejorar los servicios, manteniendo los mismos problemas constantes de insuficiencia de recursos y de bajo nivel de producción de los operativos policiales que se llevan a cabo.

A fin de conocer sobre la actual productividad y eficacia administrativa de las unidades policiales de la REGPOL se tienen las siguientes a considerar:

Indicadores de Productividad. Como indicadores en torno a la productividad operativa de las Unidades Policiales y desempeño del Personal Policial en la Región Lima, y de los problemas que se presentan en sí, se tienen los siguientes a considerar:

Con respecto a la capacidad del servicio policial: Según el informe realizado por la Región Policial de Lima en el 2022, los problemas principales se manifiestan centralmente en las Comisaría Policiales de la Región Lima, en torno al bajo nivel del servicio policial referido, son los siguientes: Existe un grave déficit de personal. Hay 22,877 agentes que se encargan de custodiar a 9'395,149 habitantes. Es decir, hay 1 efectivo por cada 409 personas, cuando lo mínimo indispensable, según la Organización de la Naciones Unidas, es de 1 por cada 250.

Asimismo, se tiene como otra causa del problema referente a la disminución de efectivos policiales en Lima Metropolitana; en cuanto a la consecuencia de la eliminación del horario 24 x 24. Por otro lado, las comisaría policiales todavía no redistribuyen adecuadamente al Personal Policial en base al nuevo horario de servicio policial de efectivos en el ejercicio exclusivo de sus funciones competentes

a tiempo completo, existiendo así menos policías en las calles, ya que anteriormente se tenía que distribuir 100 policías de una comisaría en dos grupos de 50 para que prestaran el servicio 24x24 (un día de trabajo por un día de descanso). Sin embargo, al eliminarse el servicio 24*24, el número de agentes se divide en 3 turnos, por lo que se reduce a 33 custodios por día. De esta cifra solo un 15% hace patrullaje en la calle y el resto cumple funciones en la comisaría.

Gestión Administrativa de los Recursos Operativos: El Ministerio del Interior y el Comando General PNP, con el objetivo de mejorar la efectividad de la policía ante la inseguridad ciudadana, desde enero del 2022 se modificó la estructura dividiendo la Región Policial Lima en cuatro zonas operativas, en divisiones policiales de Lima Centro, Norte, Sur y Este.

Aparte de la falta de gestión administrativa de parte de los Jefes Policiales de las Unidades Operativas de la Región Lima, también se tiene el problema de la falta de un ejercicio más activo y dinámico de la función de control por parte de la Inspectoría Regional PNP; que no llega a aplicar controles de medición de eficacia administrativa en las unidades policiales, realizando algunas evaluaciones en forma esporádica y sin profundizar en la aplicación de indicadores más exhaustivos al respecto; por lo que se tiene falta de control y supervisión efectiva por parte del Inspector Regional Policial de Lima, que no aportará ni promoverá que mejoren las condiciones operativas y calidad de los servicios policiales, y que solamente se remite a ejecutar una labor administrativa reportando los informes sobre problemas y deficiencias en las unidades policiales, pero no poniendo en ejecución acciones y mejoras según las recomendaciones como sugerencias que se hayan planteado y que se deben ejecutar al respecto.

En cuanto a los hallazgos obtenidos en la contrastación de la hipótesis específica 2, se observa a través de los resultados de análisis estadístico que existe relación directa y significativa ($R=0.427$; $p<0.05$) de nivel medio entre las competencias genéricas y la calidad de servicio, lo que demostraría que existe un efecto positivo y proporcional entre ambas el cual determina que, ante el incremento en uno de los niveles de las variables, la otra se verá afectada de la misma forma y viceversa. Para Lladó et al (2013) estas competencias se relacionan con el uso de la ciencia y la tecnología para el desarrollo de dichas actividades; por ende, la aplicación de

estos insumos dentro del servicio policial podría influenciar de forma positiva en la calidad de servicio efectuado por la institución.

Finalmente, el resultado obtenido en la contrastación de la hipótesis específica 3, demostraría que existe relación significativa ($p < 0.05$) con un valor en la prueba estadística de $R = 0.460$ entre las competencias específicas y la calidad de servicio, lo cual indicaría una asociación positiva entre las variables. Esto guarda semejanza a los resultados de Aguilar y Marca (2021) al demostrar que en un grupo de trabajadores existe relación significativa entre el desempeño laboral y la calidad de servicio; es decir, el buen desarrollo de las actividades encomendadas propias del puesto de trabajo impacta de forma significativa con la percepción y grado de satisfacción respecto al servicio brindado.

De igual manera, presenta parcial relación con los resultados de García y Prado (2018) quienes hallaron relación significativa en la gestión de competencias y la calidad de servicio; es decir, el desarrollo de competencias específicas para cada actividad o tarea propia de la actual laboral se asocia significativamente con el grado de satisfacción frente al cumplimiento del servicio señalado. Al ser las competencias específicas aquella que obedecen a la misma profesión desarrollada (Lladó et al, 2013) la relación existente demuestra la necesidad de los miembros de la policía por efectuar cada uno de las labores que son propias de la institución si es que lo que se desea es desarrollar un adecuado nivel de calidad de servicio.

Por último, es importante reflexionar acerca de la necesidad del desarrollo de competencias dentro de la Policía Nacional del Perú en cada área o división en donde esta se desenvuelva, no solo centrándose en el desarrollo personal de cada efectivo sino a su vez, dando importancia al ciudadano de pie quien necesita generar un lazo de confianza hacia la institución de tal modo que esta pueda cubrir las expectativas frente a sus diversas necesidades. El no ejercicio de buenas prácticas, así como la ausencia de un interés por el bienestar de la población, sumado a diversas ideas o percepciones negativas brindadas por los ciudadanos respecto al servicio que brinda la PNP, deteriora el grado de calidad de servicio que brinda la propia institución.

En cuanto a la determinación de los indicadores sobre el nivel de eficacia administrativa en las Unidades Operativas de la REGPOL PNP Lima, se tiene que

la Inspectoría Policial Regional correspondiente no llega a aplicar una evaluación exhaustiva en base a indicadores más precisos y exhaustivos sobre la eficacia administrativa de cada unidad policial en servicio dentro de la Región Lima, tanto en cuanto al nivel de gestión administrativa sobre recursos operativos en las comisarías y unidades especializadas, no efectuándose una redistribución y racionalización requerida de tales recursos, así como de un regular nivel de las relaciones interpersonales entre Jefes Policiales y Personal Sub-Alternativo, y de la ejecución o frecuencia de desarrollo de actividades de control y monitoreo sobre el ejercicio de la función policial; llegándose a realizar meramente por la Inspectoría Regional ciertas actividades de supervisión, de forma poco frecuente, y de basarse en realizar entrevistas a los jefes operativos de cada unidad de servicio; y que en la elaboración de los informes se basan solamente en lo ya reportado en informes anuales anteriores sobre los problemas y deficiencias de gestión administrativa que se tienen en la mayoría de entidades operativas policiales de la REGPOL-Lima, y que asimismo dicha Inspectoría Regional no ha venido promoviendo ni gestionando para mejorar la eficacia administrativa en las unidades policiales de Lima.

Por otra parte los índices de corrupción e irregularidades en los procedimientos administrativos de diversas unidades policiales, y en el manejo de recursos como de combustible, además de la problemática de cobro de coimas por malos efectivos, confirman que tampoco la Inspectoría Regional no ha venido efectuando las acciones necesarias para reducir y erradicar el problema de la corrupción policial en su jurisdicción; teniéndose así que el actual nivel de eficacia administrativa en la REGPOL Lima presenta serias deficiencias y cuestionamientos, en base a problemas de falta de gestión adecuada y deficiencias en el manejo de recursos operativos, por lo que no se han venido aplicando los criterios e indicadores de evaluación que la Inspectoría General ha establecido en sus Lineamientos Estratégicos para la gestión de Unidades Policiales desde inicios del año 2015; lo que conlleva a poner en cuestionamiento a la labor que realiza al respecto la Inspectoría Regional.

En base a encuestas que se ha podido realizar a jefes policiales y a personal de servicio en 5 comisarías y 3 unidades especializadas de Lima Metropolitana (Divisiones de Investigación Criminal de Villa El Salvador, San Martín de Porres y

de San Juan de Lurigancho), así como en 3 comisarías de entre las Provincias de Huaral, Huaura y Cañete entre sí; pudiendo evaluar los indicadores de eficacia administrativa en cuanto a gestión de los comisarios y jefes policiales respectivos, y que en un 76% por parte de los efectivos policiales encuestados han sostenido que dicha gestión es generalmente entre aceptable y regular, aunque se ha recalcado que los Jefes al mando no tienen capacidades para promover y asegurar el mejoramiento de la calidad de servicios, limitándose a ejecutar acciones de racionalización de los recursos operativos; y que asimismo demuestran capacidades administrativas regulares, empíricas y muy incipientes en torno a su gestión e iniciativa de promover mejoras en su unidad policial correspondiente; conforme al estudio de observación que también se ha podido efectuar sobre el nivel de desempeño y gestión administrativa de los jefes policiales en sus unidades operativas en servicio, donde he aplicado el estudio de medición de productividad y de eficacia administrativa correspondiente.

Del análisis sobre la productividad y eficacia administrativa en las divisiones de Investigación Criminal de Villa El Salvador, San Martín de Porres y de San Juan de Lurigancho, he podido constatar en base a la observación sobre la gestión administrativa por parte de los jefes policiales y del nivel de desempeño de los efectivos policiales en dichas unidades especializadas, conforme a informes y reportes de rendimiento productivo en investigación y combate contra la delincuencia en dichas unidades operativas; de que los Jefes Policiales no están realizando una gestión administrativa como debería ser, y no han promovido cambios ni mejoras en las capacidades de atención de denuncias y de desarrollo de operativos policiales para el ejercicio de las diligencias de investigación, y que se ha tenido críticamente que el 55% de las denuncias presentadas en dichas divisiones, todavía no han sido resueltas o investigadas plenamente, habiéndose sostenido por los Jefes y Personal de Servicio, falta de más personal especializado y de recursos operativos como vehículos, equipos de comunicación y carencia de tecnologías de investigación.

En cuanto a la evaluación sobre las comisarías policiales, en que he podido efectuar el estudio de investigación en base a encuestas aplicadas, observación del ejercicio de las acciones operativas policiales, y revisión de informes o registros de

productividad policial; con relación a las comisarías de Apoyo (La Victoria), Bayóvar, La Huayrona, Canto Rey; y la Comisaría de Condevilla (San Martín de Porres), han venido presentando los problemas comunes de falta de efectivos policiales y de recursos operativos necesarios, falta de interconexión, y escaso número de computadoras y de equipos tecnológicos; no habiéndose tenido la gestión requerida por parte de las Comisarías para solucionar dichas limitaciones, y asimismo tampoco vienen efectuando una adecuada redistribución del número de su personal para las labores de patrullaje a pie y motorizado en sus jurisdicciones correspondientes, más aún de que por políticas del Comando Institucional se viene exigiendo redistribuir las funciones del Personal Policial para avocarse a realizar estrictamente labores operativas de seguridad ciudadana, así como de la eliminación del horario policial 24x24; por lo que al no gestionarse adecuadamente las Comisarías por parte de los Comisarios en Lima, se tendrán constantemente los problemas deficientes y limitados de los servicios policiales de patrullaje en Lima Metropolitana, y que la ciudadanía perciba un alto incremento de inseguridad pública y de alta peligrosidad de la delincuencia, por insuficiente capacidad operativa de las comisarías PNP en Lima.

Asimismo, la problemática de baja productividad y limitaciones en las Comisarías de Lima que fueron materia de la presente investigación, se puede constatar los mismos resultados negativos que reportó el informe realizado por el Ministerio del Interior en torno al Censo Nacional de Comisarías de la PNP realizado por el MININTER en el año 2015. La problemática de baja productividad y de ineficacia administrativa en las comisarías de Lima señaladas anteriormente, también se manifiesta en las comisarías policiales de las Provincias de Huaral (Comisaría de Huaral), Huaura (Comisaría de Huacho) y Cañete (Comisaría de Mala), adicionándose a los problemas ya conocidos, la deficitaria infraestructura hasta la carencia de servicios básicos en dichas entidades policiales básicas.

Se tiene también el problema de que a causa del bajo nivel de productividad y de las deficiencias existentes en la gestión administrativa de las Unidades Operativas Policiales de la REGPOL Lima, que se ha venido manteniendo desde años anteriores y que sobre ello no se han venido ejecutando las acciones y estrategias necesarias para mejorarse la calidad de los servicios policiales en la

Región Lima; lo que ha venido implicando consecuentemente que los niveles de inseguridad ciudadana y el aumento del accionar criminal se mantenga en la ciudad de Lima Metropolitana, y que otras provincias del departamento de Lima, como la de Huaral, Cañete y Huaura hayan experimentado también entre los años 2012 – 2015 un incremento del índice delictivo en forma preocupante.

En la Región Policial de Lima, de acuerdo a la evaluación y análisis que he podido realizar sobre los indicadores de medición de la productividad y eficacia administrativa de la Función Policial en las Unidades Operativas que están dentro de la jurisdicción regional – policial de Lima; se tiene que finalmente al ser bajos e irregulares los indicadores correspondientes; ello viene confirmando que aún no se han realizado las acciones y estrategias necesarias por parte de la Inspectoría Regional y de los Jefes Operativos Policiales para mejorar la calidad de servicios de sus unidades operativas respectivas.

De acuerdo a los indicadores de evaluación aplicados sobre la productividad de las unidades operativas de la REGPOL Lima, arroja un resultado generalmente bajo en producción policial, ya que la calidad del servicio policial ofrecido por las Comisarías y Unidades Especializadas no satisfacen plenamente las exigencias de seguridad de los ciudadanos en la región referida; y que asimismo dicha problemática se deba a los problemas de limitaciones operativas, escasez de recursos operativos y tecnológicos, mala gestión administrativa de los jefes policiales en la redistribución y racionalización del Personal, etc.

Se tiene la problemática del bajo nivel de eficacia administrativa en las unidades policiales, a causa de que los Jefes Operativos no realizan una adecuada gestión para resolver los problemas y limitaciones de sus Unidades Policiales, teniéndose los constantes problemas de falta de gestión adecuada de los recursos operativos, falta de mayor control y supervisión por parte de los Jefes sobre sus Unidades, y hasta falta de detección y de sancionamiento eficaz a los malos efectivos que perpetren actos de corrupción; y por otra parte, la Inspectoría Regional PNP de Lima, tampoco llega a efectuar los controles necesarios de evaluación al respecto; omitiendo el cumplimiento requerido de su función con las máximas exigencias esperadas, resultando la labor de dicha inspectoría regional hasta el momento muy inoperante en sí.

Los problemas de baja productividad y de ineficacia administrativa en la mayoría de Unidades Operativas Policiales de la REGPOL Lima ha conllevado a que se incremente la inseguridad ciudadana y la delincuencia en el departamento de Lima.

VI. CONCLUSIONES

Primera : Se demostró de manera estadística la existencia de relación significativa y directa entre las competencias laborales y la calidad de servicio en una División de la Policía Nacional del Perú en Lima, 2022; con un valor obtenido en el coeficiente de correlación de 0.427, lo cual indica que, ante el incremento o decremento de los niveles en una de las variables, la otra se verá afectada en el mismo sentido ya sea tanto en su incremento como en su disminución y viceversa.

Segunda : Se pudo confirmar la evidencia estadística que afirma la relación entre las competencias básicas y la calidad de servicio, dado que el análisis estadístico proporcionó un resultado de 0.324 en la prueba de R de Pearson, lo que establece un vínculo significativo entre las variables en una División de la Policía Nacional del Perú en Lima, 2022.

Tercera : Se pudo confirmar la evidencia estadística que afirma la relación entre las competencias genéricas y la calidad de servicio en una División de la Policía Nacional del Perú, en Lima 2022; dado que se obtuvo en la prueba de R de Pearson un valor de 0.321 con un grado de significancia menor a 0.05, lo que afirma la significancia de la relación.

Cuarta : Se pudo confirmar la evidencia estadística que afirma la relación entre las competencias específicas y la calidad de servicio en una muestra perteneciente a una División de la Policía Nacional del Perú en Lima 2022, dado que los resultados obtenidos en la prueba de R de Pearson mostraron un valor de 0.460 con un grado de significancia menor a 0.05, confirmando la hipótesis alterna.

VII. RECOMENDACIONES

Primera : A la División de la Policía Nacional del Perú, implementar estrategias de gestión para el desarrollo y sostenimiento de las competencias laborales requeridas para la función asignada en el personal, sensibilizando la importancia no solo de los resultados a obtener sino a su vez, de la propia imagen institucional.

Segunda: Al personal administrativo, optimizar los recursos para el desarrollo e implementación de tecnología que facilite el adecuado desempeño de la labor policial, impulsando así el desarrollo de nuevas habilidades en favor de una adecuada calidad de servicio brindada por la institución.

Tercera : Realizar evaluaciones constantes que proporcionen resultados para la mejora continua respecto a la calidad de servicio brindada por la institución, con la finalidad de desarrollar mejoras no solo en cuanto al desempeño de las funciones policiales, sino a su vez en las competencias laborales del mismo personal.

Cuarta : A la comunidad científica, el poder desarrollar futuras investigaciones en las que puedan involucrarse otras variables tanto internas como el clima laboral, la gestión por resultados, procesos administrativos entre otras; as como variables externas a la institución tales como satisfacción y/o percepción del usuario, entre otras, lo que permitiría una mayor comprensión de los fenómenos, así como una resolución integral de la realidad problemática.

REFERENCIAS

- Aguilar, Y. y Marca, M. (2021). Desempeño laboral y la Calidad de servicio del talento humano de los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Puno. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional del Altiplano. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/16142/Aguilar_Yvonne_Marca_Monica.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ávila, K. (2013). Campañas securitarias: el órgano de investigaciones criminalísticas. Espacio Abierto Cuaderno Venezolano de Sociología, 22 (3), 701-730.
- De la Rosa, R. (18 de junio de 2010). Competencia. Clave XXI. http://www.clave21.es/files/articulo/CompetenciasProfesionales_0.pdf
- Becerra, J. (2017). Análisis de los indicadores para medir la productividad y eficacia administrativa de la función policial en la REGPOL-Lima. Lima: Publicación de Tesis de la Escuela Superior de Policía Nacional del Perú.
- Becerra, M., Cadalzo, Y. y Lau, R. (2018). Determinación de competencias en entidades de servicio público. Caso de estudio Estación Policial. Revista Cubana de Administración Pública y Empresarial, 2 (3). <https://190.6.91.43/index.php/apye/article/view/63/45>
- Cabrera, K. y Gonzales, L. (2006). Currículo universitario basado en competencias. Uninorte.
- Cabrera, M. y Méndez, F. (2019). Competencias laborales y su relación con las ventas de los asesores comerciales, en la empresa Servicios y Representaciones Dial Móviles S.R.L., Trujillo 2019. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada del Norte. https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23251/Cabrera%20Felix%20Mishael_Mendez%20Vasquez%20Flor_total.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Cano, Ignacio (2011). Eficiencia Policial y Rendición de Cuentas. Indicadores para la Evaluación de Instituciones Policiales. Brasilia: Laboratório de Análise da Violência – UERJ.

- 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
- Cadena, L., Filian, F., Maldonado, A. y Torres, R. (2018). Technology and public management. Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores. <https://www.proquest.com/docview/2247184493?accountid=37408&forcedoI=true>
- Dessler, G. (2001). Administración de Personal. Pearson Educación.
- 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/>
- García, S. y Pardo, F. (2019). Gestión por competencias y calidad del servicio en Comité Local de Administración de Salud (CLAS), Distrito La Cruz, Región Tumbes, 2018. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Tumbes. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/740/TESIS%20-%20GARCIA%20Y%20PARDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Godoy, J., Illesca, M., Seguel, F. y Salas, C. (2019). Desarrollo y fortalecimiento de competencias genéricas en estudiantes de enfermería a través de la metodología aprendizaje-servicio. Revista Facultad de Medicina, 67 (3), pp. 449-458. <http://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v67n3.69014>
- Grönroos, C. (1978). A Service Oriented Approach to Marketing of Services. European Journal of Marketing, 12(8), 588-601.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Mc Graw Hill Education
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2021). Perú: Percepción ciudadana sobre Gobernabilidad, Democracia y Confianza en las Instituciones. Informe Técnico. http://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe_de_gobernabilidad_may2020.pdf

- Imai, M. (1998). *Cómo implementar el kaizen en el sitio de trabajo*. McGraw-Hill Interamericana.
- Johnson, A. (2003). *El desarrollo de las habilidades de pensamiento: aplicación y planificación para cada disciplina*. Editorial Pax México.
- Juran, J. (1990). *Juran y la planificación de la calidad*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- Berenson, M., Levine, D. y Krehbel, T. (2006). *Estadística para administración*. Pearson educación.
- Lazzatti, S. (2008). *El cambio del comportamiento en el trabajo*. Granica
- Lusthaus, C., Adrien, M., Carden, F. y Plinio, G. (2002). *Evaluación Organizacional: Marco para mejorar el desempeño*. Publicaciones iabd.
- Lladó, D., Sánchez, L. y Navarro, M. (2013). *Competencias profesionales y empleabilidad en el contexto de la flexibilidad laboral*. Liberty Drive.
- Mendieta, M., Erazo, J., y Narváez, C. (2020). *Gestión por competencias: herramienta clave para el rendimiento laboral del talento humano del sector hospitalario*. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*. 10. <https://doi.org/10.35381/r.k.v5i10.696>
- Ministerio del Interior del Gobierno del Perú (2021). *Perfil Policial Peruano*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2049795/Perfil%20Policial%20Peruano.pdf>
- Morhoz, Alejandra (2007). *Uso de indicadores para evaluar el funcionamiento policial*. Santiago de Chile: Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana de la Universidad de Chile. Fuente consultada: http://www.cesc.uchile.cl/publicaciones/op_07_documentodos.pdf
- Naciones Unidas (20 de abril de 2022). *Policía de la ONU*. Naciones Unidas Mantenimiento de la paz. <https://peacekeeping.un.org/es/un-police>
- Núñez, A., Giordano, V., Vargas, I., Hernández, Y., y Fuentes, L. (2019). *Competencias administrativas en la calidad del servicio en las instituciones educativas del nivel inicial*. *Apuntes Universitarios*, 9(1), 19-35.

<https://doi.org/10.17162/au.v1i1.347>

- 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.
- Preciado, A. (2006). *Modelo de evaluación por competencias laborales (7a ed.)*. Universiada Panamericana.
- Rábago, E. (2010). *Gestión por competencias. Un enfoque para mejorar el rendimiento personal y empresarial*. España.
- Robbins, S. P. (2004) *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación
- Santiago Pereda y Francisca Berrocal, (1999). *Gestión de Recursos Humanos por Competencias*. Centro de Estudios Ramón Areces S.A.
- Rodríguez, M. L. (2006). *Evaluación, balance y formación de competencias laborales transversales*. Edit Laertes.
- Ruiz de Vargas, M., & Jaraba Barrios, B., & Romero Santiago, L. (2005). *Competencias laborales y la formación universitaria. Psicología desde el Caribe*.
- Ruiz, C. (2002). *Confiabilidad*. Programa Interinstitucional Doctorado en Educación.
- Salas, P. (2009). *Propuesta de estrategia para la evaluación del desempeño laboral de los médicos en Cuba*. Tesis Doctoral. La Habana: Escuela Nacional de Salud Pública.
- Sánchez, C. y Dávalos, J. (2007). *Propuesta de un sistema de evaluación para el personal administrativo de la municipalidad Distrital de Pacasmayo*. Tesis Licenciatura. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo - Perú.
- Sánchez, T. (2017). *Competencias laborales y calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú – 2016*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15885/Sanchez_BTF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sangüesa, M., Mateo, R., & Ilzarbe, L. (2006). *Teoría y práctica de la calidad*. Thompson

- Servicio Nacional de Aprendizaje SENA - Dirección General (2017). Competencias Laborales. <http://seccl.sena.edu.co/>
- Solís, S., Pupo, Y., Rodríguez, A., Hernández, V., Olivares, G., y López, A. (2019). Competencias y desempeño profesional desde la Educación Médica. *Revista Cubana de Tecnología de la Salud*, 10(1), 70-81. <http://revtecnologia.sld.cu/index.php/tec/article/view/1382>
- Sotelo, C. y Sotelo, W. (2013). Estadística básica y aplicación del SPSS. Juan Gutemberg Editores e Impresores.
- Spencer, S. (1993). Diccionario de competencias. John Wiley and Sons.
- Tejedor, V. (2019). La evaluación del desempeño incrementa la calidad en la atención en las empresas de servicios. *Revista FECO Sapiens*, 2(2), pp. 64-75. https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens/article/view/703
- Teas, R. (1993). Expectations, Performance Evaluation and Customers' Perceptions of Quality. *Journal of Marketing*, 57(1), 18-34.
- Torrejón, F. (2021). Competencias laborales y calidad de servicio de los trabajadores de la Empresa Acciona-Agua, San Juan de Lurigancho, 2018. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo – Lima. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58941/Torrejón_DF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	FORMULACION DE HIPÓTESIS	METODOLOGÍA	
GENERAL	OBJETIVO GENERAL	GENERAL	POBLACIÓN	TIPO
¿Cuál es la relación entre competencias laborales y calidad de servicio en una División de la Policía Nacional del Perú en Lima, 2022?	Conocer la relación entre competencias laborales y calidad de servicio en una División de la Policía Nacional del Perú en Lima, 2022	Existe relación significativa entre competencias laborales y calidad de servicio en una División de la Policía Nacional del Perú en Lima, 2022	250 Efectivos policiales pertenecientes a una división de la PNP.	Básico (Hernández y Mendoza, 2018)
ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	MUESTRA	DISEÑO
¿Existe relación entre las competencias básicas y la calidad de servicio en una División de la Policía Nacional del Perú en Lima, 2022?	Identificar la relación entre las competencias básicas y la calidad de servicio en una División de la Policía Nacional del Perú en Lima, 2022	Existe relación significativa entre las competencias básicas y la calidad de servicio en una División de la Policía Nacional del Perú en Lima, 2022	121 efectivos policiales	No experimental de corte temporal transeccional (Hernández y Mendoza, 2018)
¿Existe relación entre las competencias genéricas y la calidad de servicio en una División de la Policía Nacional del Perú en Lima, 2022?	Identificar la relación entre las competencias genéricas y la calidad de servicio en una División de la Policía Nacional del Perú en Lima, 2022	Existe relación significativa entre las competencias genéricas y la calidad de servicio en una División de la Policía Nacional del Perú en Lima, 2022	MUESTREO No probabilístico – intencional	INSTRUMENTOS Escala de competencias laborales
¿Existe relación entre las competencias específicas y la calidad de servicio en una División de la Policía Nacional del Perú en Lima, 2022?	Identificar la relación entre las competencias específicas y la calidad de servicio en una División de la Policía Nacional del Perú en Lima, 2022	Existe relación significativa entre las competencias específicas y la calidad de servicio en una División de la Policía Nacional del Perú en Lima, 2022	VARIABLES Competencias laborales Calidad de servicio	Escala para medir la calidad de Servicio

Anexo 2. Matriz de operacionalización de las variables

Competencias laborales

VARIABLE	DEFINICIÓN	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	ITEMS	Escala
Competencias laborales	Se define conceptualmente como aquellas que permiten desarrollarse de forma óptima a un individuo dentro del campo laboral, por lo que estas pueden ser dos grupos: las competencias genéricas, propias del comportamiento y la conducta de cada trabajador o grupo de empleados; y las competencias específicas, que van a estar relacionadas con las necesidades propias de la empresa u organización en función de la misión, visión y objetivos de la misma (MINSA, 2011)	A modo operacional, esta se define a través de la medición de la variable por medio de la Escala de Competencias Laborales creado por Morales (s.f.), en su versión adaptada por Sánchez (2016) en una población de miembros de la PNP, por medio de una escala de tipo Likert a través de frecuencias que va desde Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).	Competencias básicas	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	Ordinal
			Competencias genéricas	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18	
			Competencias específicas	19, 20, 21, 22, 23, 24	

Calidad de servicio

VARIABLE	DEFINICIÓN	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	ITEMS	Escala
Proceso de admisión	La capacidad de cada organización para dar respuesta de manera óptima a las necesidades de sus clientes, a través de diversos criterios como el acceso, la oportunidad, precisión o continuidad del producto ofrecido (CEPAL, 2005).	A modo operacional, la variable fue medida por medio de la aplicación de una escala diseñada por Matsumoto (2014) en su versión adaptada por Sánchez para población miembros de la PNP, la cual establece una medición por medio de una escala Likert de 5 niveles de frecuencias establecidas como Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).	Tangibilidad	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	Ordinal
			Fiabilidad	9, 10, 11, 12	
			Capacidad de respuesta	13, 14, 15, 16	
			Seguridad	17, 18	
			Empatía	19, 20, 21	

Escala para medir Calidad de Servicio Sánchez (2017)

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

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

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

Anexo 4. Consentimiento informado aplicado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado Sr:

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es Reinerio Torres Pérez, Maestrante de la Universidad César Vallejo – Lima Norte. En la actualidad me encuentro realizando una investigación titulada “Competencias Laborales y Calidad de Servicio en una División de la Policía Nacional del Perú en Lima, 2022”, 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.: Reinerio Torres Pérez.
MAESTRANTE
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo.....
...con DNI: acepto participar en la investigación
del señor Reinerio Torres Pérez titulada “Competencias Laborales y Calidad
de Servicio en una División de la Policía Nacional del Perú en Lima, 2022”

Día:/...../.....

FIRMA

Anexo 5. Certificado de análisis de juicio de experto



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: COMPETENCIAS LABORALES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: COMPETENCIAS LABORALES								
1	¿Usted acostumbra leer sus normas, reglamentos y otros documentos relacionados a su labor policial?	X		X		X		
2	¿Usted formula sus documentos de acuerdo al Manual de documentación Policial?	X		X		X		
3	¿Usted se comunica con facilidad con las personas que solicitan el servicio de patrullaje policial?	X		X		X		
4	¿En los documentos que redacta en su servicio de patrullaje utiliza los símbolos matemáticos?	X		X		X		
5	¿En algunas intervenciones policiales, hace uso de la matemática?	X		X		X		
6	¿Cuándo hay rotación de zona de patrullaje motorizado, se adapta con facilidad a la nueva zona de patrullaje que se le ha asignado?	X		X		X		
7	¿Ante la rotación de personal, le es fácil operar con un nuevo compañero que le asignen para el patrullaje motorizado?	X		X		X		
8	¿Cuándo solicitan su servicio policial y quieren asentar una denuncia un ciudadano, hace uso de la plataforma de denuncia en línea?	X		X		X		
DIMENSION 2: COMPETENCIAS GENÉRICAS								
9	¿Las intervenciones policiales que realiza, contribuyen a la seguridad ciudadana?	X		X		X		
10	¿Los protocolos de intervención policial, contribuyen con la operatividad policial?	X		X		X		
11	Usted da algunas sugerencias para el servicio de patrullaje motorizado.	X		X		X		
12	¿Su compañero de trabajo de patrullaje motorizado, toma sus sugerencias en cuanto al servicio de patrullaje??	X		X		X		
13	¿En una intervención policial en donde participan varios efectivos policiales, usted trabaja coordinadamente con dicho personal policial?	X		X		X		
14	¿Escuchas las opiniones de tus compañeros de trabajo para el servicio policial?	X		X		X		
15	¿Cuándo le asignan una nueva zona de patrullaje, usted se agencia de información de dicha zona para el patrullaje?	X		X		X		
16	¿Usted se comunica oportunamente con la central de radio ante una intervención policial?	X		X		X		
17	¿Cuándo vas a realizar una intervención policial, planificas con tu compañero de trabajo (Operador o conductor), las acciones que van a tomar?	X		X		X		
18	¿Coordinas con el radio operador de la central, antes de salir a tu servicio de patrullaje motorizado?	X		X		X		
DIMENSION 3: TRABAJO EN EQUIPO								
19	¿Usted es capacitado para el manejo de manual de Código de Claves de Telecomunicaciones?	X		X		X		
20	¿Cuándo salen nuevas normas para el cumplimiento de la función policial, usted es capacitado?	X		X		X		
21	¿Recibe instrucción sobre el Manual de procedimientos operativos policiales?	X		X		X		
22	¿Usted ha ejercido operativamente el entrenamiento recibido en el curso de Rescate (COPER)?	X		X		X		
23	¿En todas las intervenciones a vehículos, aplicas las técnicas para intervención a vehículos?	X		X		X		
24	¿En intervenciones a personas, aplicas las técnicas para intervención a personas?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: FABIAN ROJAS, LENIN ENRIQUE DNI: 20016805

Especialidad del validador: MBA - Magister en Administración de Negocios (Metodólogo) ORCID: 000-0003-1949-6352

Lima, 18 de junio del 2022.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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


DNI: 20016805
Especialidad: Metodólogo
Firma del experto validador

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: FABIAN ROJAS, LENIN ENRIQUE DNI: 20016805

Especialidad del validador: MBA - Magister en Administración de Negocios (Metodólogo) ORCID: 000-0003-1949-6352

Lima, 18 de junio del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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



DNI: 20016805
 Especialidad: Metodólogo
 Firma del experto validador

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: COMPETENCIAS LABORALES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: COMPETENCIAS LABORALES								
1	¿Usted acostumbra leer sus normas, reglamentos y otros documentos relacionados a su labor policial?	✓		✓		✓		
2	¿Usted formula sus documentos de acuerdo al Manual de documentación Policial?	✓		✓		✓		
3	¿Usted se comunica con facilidad con las personas que solicitan el servicio de patrullaje policial?	✓		✓		✓		
4	¿En los documentos que redacta en su servicio de patrullaje utiliza los símbolos matemáticos?	✓		✓		✓		
5	¿En algunas intervenciones policiales, hace uso de la matemática?	✓		✓		✓		
6	¿Cuándo hay rotación de zona de patrullaje motorizado, se adapta con facilidad a la nueva zona de patrullaje que se le ha asignado?	✓		✓		✓		
7	¿Ante la rotación de personal, le es fácil operar con un nuevo compañero que le asignen para el patrullaje motorizado?	✓		✓		✓		
8	¿Cuándo solicitan su servicio policial y quieren asentar una denuncia un ciudadano, hace uso de la plataforma de denuncia en línea?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: COMPETENCIAS GENÉRICAS								
9	¿Las intervenciones policiales que realiza, contribuyen a la seguridad ciudadana?	✓		✓		✓		
10	¿Los protocolos de intervención policial, contribuyen con la operatividad policial?	✓		✓		✓		
11	Usted da algunas sugerencias para el servicio de patrullaje motorizado.	✓		✓		✓		
12	¿Su compañero de trabajo de patrullaje motorizado, toma sus sugerencias en cuanto al servicio de patrullaje??	✓		✓		✓		
13	¿En una intervención policial en donde participan varios efectivos policiales, usted trabaja coordinadamente con dicho personal policial?	✓		✓		✓		
14	¿Escuchas las opiniones de tus compañeros de trabajo para el servicio policial?	✓		✓		✓		
15	¿Cuándo le asignan una nueva zona de patrullaje, usted se agencia de información de dicha zona para el patrullaje?	✓		✓		✓		
16	¿Usted se comunica oportunamente con la central de radio ante una intervención policial?	✓		✓		✓		
17	¿Cuándo vas a realizar una intervención policial, planificas con tu compañero de trabajo (Operador o conductor), las acciones que van a tomar?	✓		✓		✓		
18	¿Coordinas con el radio operador de la central, antes de salir a tu servicio de patrullaje motorizado?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: TRABAJO EN EQUIPO								
19	¿Usted es capacitado para el manejo de manual de Código de Claves de Telecomunicaciones?	✓		✓		✓		
20	¿Cuándo salen nuevas normas para el cumplimiento de la función policial, usted es capacitado?	✓		✓		✓		
21	21 Recibe instrucción sobre el Manual de procedimientos operativos policiales?	✓		✓		✓		
22	22 ¿Usted ha ejercido operativamente el entrenamiento recibido en el curso de Rescate (COPER)?	✓		✓		✓		
23	23 ¿En todas las intervenciones a vehículos, aplicas las técnicas para intervención a vehículos?	✓		✓		✓		
24	24 ¿En intervenciones a personas, aplicas las técnicas para intervención a personas?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Gastella Mathews Willy DNI: 09635561
 Especialidad del validador: Estadístico ORCID: 0000-0002-4464-6810

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

✓ Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []
 Apellidos y nombres del juez validador: Gastón Roberto Willy DNI: 09635861
 Especialidad del validador: Estadístico ORCID: 0000-0002-4464-6810

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


 Firma del Experto validador
 Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: COMPETENCIAS LABORALES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: COMPETENCIAS LABORALES								
1	¿Usted acostumbra leer sus normas, reglamentos y otros documentos relacionados a su labor policial?	X		X		X		
2	¿Usted formula sus documentos de acuerdo al Manual de documentación Policial?	X		X		X		
3	¿Usted se comunica con facilidad con las personas que solicitan el servicio de patrullaje policial?	X		X		X		
4	¿En los documentos que redacta en su servicio de patrullaje utiliza los símbolos matemáticos?	X		X		X		
5	¿En algunas intervenciones policiales, hace uso de la matemática?	X		X		X		
6	¿Cuándo hay rotación de zona de patrullaje motorizado, se adapta con facilidad a la nueva zona de patrullaje que se le ha asignado?	X		X		X		
7	¿Ante la rotación de personal, le es fácil operar con un nuevo compañero que le asignen para el patrullaje motorizado?	X		X		X		
8	¿Cuándo solicitan su servicio policial y quieren asentar una denuncia un ciudadano, hace uso de la plataforma de denuncia en línea?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: COMPETENCIAS GENÉRICAS								
9	¿Las intervenciones policiales que realiza, contribuyen a la seguridad ciudadana?	X		X		X		
10	¿Los protocolos de intervención policial, contribuyen con la operatividad policial?	X		X		X		
11	Usted da algunas sugerencias para el servicio de patrullaje motorizado.	X		X		X		
12	¿Su compañero de trabajo de patrullaje motorizado, toma sus sugerencias en cuanto al servicio de patrullaje??	X		X		X		
13	¿En una intervención policial en donde participan varios efectivos policiales, usted trabaja coordinadamente con dicho personal policial?	X		X		X		
14	¿Escuchas las opiniones de tus compañeros de trabajo para el servicio policial?	X		X		X		
15	¿Cuándo le asignan una nueva zona de patrullaje, usted se agencia de información de dicha zona para el patrullaje?	X		X		X		
16	¿Usted se comunica oportunamente con la central de radio ante una intervención policial?	X		X		X		
17	¿Cuándo vas a realizar una intervención policial, planificas con tu compañero de trabajo (Operador o conductor), las acciones que van a tomar?	X		X		X		
18	¿Coordinas con el radio operador de la central, antes de salir a tu servicio de patrullaje motorizado?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: TRABAJO EN EQUIPO								
19	¿Usted es capacitado para el manejo de manual de Código de Claves de Telecomunicaciones?	X		X		X		
20	¿Cuándo salen nuevas normas para el cumplimiento de la función policial, usted es capacitado?	X		X		X		
21	¿Recibe instrucción sobre el Manual de procedimientos operativos policiales?	X		X		X		
22	¿Usted ha ejercido operativamente el entrenamiento recibido en el curso de Rescate (COPER)?	X		X		X		
23	¿En todas las intervenciones a vehículos, aplica las técnicas para intervención a vehículos?	X		X		X		
24	¿En intervenciones a personas, aplica las técnicas para intervención a personas?	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**

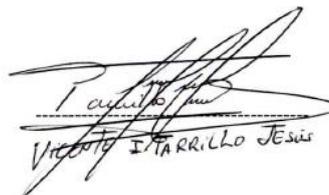
DNI: **41289366**

Especialidad del validador: **Maestría en Derecho Penal y Procesal Penal**

ORCID: **0000-0002-6564-3926**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: 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 JESUS

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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 I. TARRILLO JESUS

Anexo 6. Información complementaria

Ficha técnica de los instrumentos aplicados

Instrumento para la variable competencias laborales

Nombre : Escala de competencias laborales

Autor : Morales, J.

Adaptado por: Sánchez, 2017

Procedencia : Lima – Perú

N° de Ítem : 24

Escala : Ordinal de tipo Likert

Finalidad : Medir las competencias laborales del personal dedicado a la atención de emergencia de la ciudadanía (PNP).

Instrumento para la variable calidad de servicio

Nombre : Escala de calidad de servicio

Autor : Matsumoto (2004)

Adaptado por: Sánchez, 2017

Procedencia : Lima – Perú

N° de Ítem : 21

Escala : Ordinal de tipo Likert

Finalidad : Medir la calidad de servicio del personal dedicado a la atención de emergencia de la ciudadanía (PNP).

Anexo 7. Análisis de validez y confiabilidad de los instrumentos

Tabla 10

Jueces que participaron del análisis de contenido

Grado	Nombre	Jurado
Mg	Willy Gastellyz Mathews	J1
Mg	Vicente Tarrillo Jesus	J2
Mg	Lenin Enrique Fabian Rojas	J3

Tabla 11

Valores de confiabilidad según el valor de alfa

Rangos	Magnitud
0.01 a 0.20	Muy baja
0.21 a 0.40	Baja
0.41 a 0.60	Moderada
0.61 a 0.80	Alta
0.81 a 1.00	Muy alta

Adaptado de Ruiz (2002)

Anexo 8. Base de datos

ID	Edad	Sexo	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	A18	A19	A20	A21	A22	A23	A24	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	E19	E20	E21	
1	44	2	2	5	3	5	1	3	3	2	1	2	1	3	1	5	3	2	4	3	1	1	2	5	2	2	1	1	1	2	3	2	1	1	1	5	1	1	1	5	1	1	1	2	1	1	1	
2	36	2	2	1	1	2	1	1	1	1	3	2	2	5	4	1	4	2	2	1	1	4	1	2	3	1	3	1	2	2	2	3	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	1	1	1	
3	42	1	3	2	3	1	1	1	2	2	3	2	4	2	5	3	1	2	3	1	1	2	1	2	1	3	4	1	1	1	2	1	1	2	1	3	1	1	2	2	1	1	4	2	1	1	3	
4	37	1	2	2	3	4	1	3	2	5	2	4	1	2	3	5	1	3	5	5	1	2	1	3	2	2	3	1	1	1	5	5	1	2	1	5	2	1	3	2	1	1	1	3	5	1	1	
5	33	1	3	4	2	1	3	4	2	4	3	3	3	3	5	3	1	1	3	2	2	2	3	4	2	2	3	1	1	2	3	3	1	1	4	3	3	1	3	5	3	1	1	5	1	3	5	
6	31	2	4	1	1	2	3	1	1	3	5	5	2	4	4	1	3	5	5	5	1	1	1	2	1	3	1	1	3	2	1	1	1	3	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	
7	33	2	1	1	1	1	3	1	1	2	3	3	1	2	5	1	2	1	1	3	1	1	1	2	3	1	3	1	1	2	1	2	1	2	1	3	1	1	4	3	2	1	1	2	1	1	3	
8	40	1	5	3	4	1	2	4	2	2	3	2	4	3	3	2	5	3	5	5	4	4	3	2	3	2	4	1	1	2	1	5	1	1	3	2	1	1	1	2	1	1	1	5	1	5	3	
9	39	1	4	3	3	2	4	3	1	1	4	2	1	3	3	3	3	4	4	1	1	4	1	3	2	3	3	1	1	2	3	3	1	2	2	2	3	1	1	3	1	1	2	4	1	1	3	
10	33	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	4	3	2	1	3	1	2	1	1	3	1	1	1	3	1	2	4	2	3	1	2	1	5	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	5	
11	42	1	4	2	3	2	1	2	3	4	5	5	3	2	1	2	1	2	3	4	2	2	1	4	3	2	3	1	4	3	2	2	1	2	3	3	4	1	4	2	1	1	1	4	1	1	5	
12	25	1	4	3	2	1	2	1	2	3	3	2	1	1	5	3	1	3	2	1	1	1	2	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	3	1	1	1	2	1	4	1	1	4
13	37	1	1	2	2	1	1	1	2	5	4	1	3	4	3	2	3	5	4	3	1	3	2	5	3	4	5	1	1	4	1	2	1	3	2	4	3	4	1	2	4	3	3	5	1	1	1	
14	44	2	4	5	4	1	2	3	1	3	4	4	2	4	1	1	2	5	4	5	1	3	1	4	3	4	3	1	1	2	2	2	1	2	3	4	2	1	3	4	2	1	1	2	1	1	2	
15	39	1	1	1	2	2	1	2	1	1	5	2	1	1	5	5	1	5	5	3	2	1	1	2	3	5	2	1	1	4	2	3	1	4	2	5	2	1	2	4	3	2	1	5	1	4	4	
16	45	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	5	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	5	
17	25	2	4	5	2	5	5	5	3	4	5	5	5	5	2	3	5	5	5	5	1	4	1	1	1	4	4	1	1	1	5	1	5	3	4	2	1	5	3	1	1	1	5	1	2	1	1	
18	40	1	3	2	2	1	2	1	1	2	1	3	2	4	4	2	1	2	3	5	1	1	1	1	1	2	1	1	2	3	1	1	1	1	2	5	1	1	2	5	1	1	2	1	1	1	5	
19	33	1	2	3	4	2	1	1	3	2	1	4	1	5	3	2	4	1	2	3	1	2	1	2	3	2	3	1	1	3	1	5	1	3	1	3	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	3	
20	47	2	3	1	1	4	1	2	1	1	3	5	2	3	5	1	4	3	5	1	2	1	1	2	3	4	2	1	3	5	2	2	1	2	3	2	3	1	2	3	5	4	1	2	1	5	2	
21	31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	3	4	2	2	3	1	1	1	4	1	5	2	1	3	3	1	1	1	5	1	1	2	
22	28	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	5	5	1	3	1	1	5	1	1	1	1	1	5	3	1	1	2	2	2	1	2	1	5	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	
23	37	1	5	4	2	4	1	2	3	4	2	3	1	2	1	2	1	5	5	4	3	2	4	3	4	4	3	1	2	3	2	4	1	2	3	4	1	1	2	3	1	2	5	1	4	3	1	
24	32	2	4	4	1	1	1	1	2	4	2	1	3	2	3	4	2	3	2	1	2	1	1	2	1	1	4	1	1	2	1	1	1	1	3	3	1	1	2	2	1	1	1	3	1	1	5	
25	24	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	4	1	2	5	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	4	1	5	4	2	1	1	1	5	5	4	1	3	4	1	3	2	2	3	1	1	1
26	36	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	5	3	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	3	3	1	1	5	4	1	1	1	2	1	1	1	1
27	36	2	1	2	1	2	5	1	1	2	2	1	5	5	5	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	3	3	1	3	3	1	1	1	3	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	5	1	
28	43	1	2	3	1	4	2	4	1	1	2	5	4	2	3	4	5	2	3	4	1	2	3	4	5	1	1	1	2	4	2	1	1	3	1	5	1	3	4	5	1	2	4	5	3	5	3	
29	45	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	3	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	
30	32	1	2	3	3	2	2	1	1	2	3	2	4	2	4	3	2	3	2	2	2	1	2	4	2	3	1	1	2	2	2	3	1	4	2	5	2	1	3	2	2	2	1	3	1	2	3	
31	32	2	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	2	1	3	5	5	4	2	4	2	2	2	5	3	2	1	3	2	2	1	2	3	4	3	3	1	4	2	2	1	2	1	3	2	
32	26	1	4	2	5	3	3	2	1	5	2	2	1	1	1	2	3	5	4	5	3	3	1	5	5	2	1	1	3	2	2	1	2	5	2	1	1	3	4	2	1	1	5	1	1	2	1	2
33	29	1	2	2	2	3	2	1	1	3	2	3	2	2	2	2	1	2	3	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	5	1	2	3	5	2	1	2	4	1	1	1	4	1	3	4	
34	24	1	2	1	2	2	1	1	2	3	4	1	1	1	5	2	1	2	3	4	1	4	1	1	1	1	2	1	1	2	2	3	1	2	1	3	3	1	2	2	3	2	1	3	1	1	2	
35	27	1	2	2	3	2	1	1	3	1	2	2	4	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	3	2	1	2	3	2	1	2	1	4	3	1	2	5	2	1	1	3	1	1	5	
36	30	1	4	2	5	2	1	1	3	5	4	4	2	5	1	2	3	4	2	5	1	2	1	2	2	2	3	1	3	4	3	2	1	3	2	3	2	1	1	3	1	2	1	3	1	2	5	
37	30	2	2	2	3	1	1	2	1	4	4	5	3	4	2	3	3	2	3	3	2	2	1	2	1	4	2	1	1	3	1	1	1	3	2	3	2	1	2	5	1	1	1	3	1	2	3	
38	42	2	5	4	4	5	4	3	4	5	3	4	1	2	3	2	1	4	5	5	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	1	2	3	3	2	1	3	4	2	1	1	2	1	3	3		
39	39	2	1	5	5	4	2	3	1	5	5	2	4	3	4	1	1	4	5	2	1	3	1	2	5	1	3	1	1	3	2	1	0	2	3	2	2	1	1	3	1	1	1	2	1	1	3	
40	27	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	2	2	1	1	2	1	4	1	1	3	3	1	1	2	1	1	1	3	

41	40	2	2	3	1	4	3	2	1	4	5	3	4	5	4	2	1	1	4	2	1	1	1	4	2	5	3	1	1	4	2	1	1	2	5	5	2	1	2	3	1	1	1	3	1	2	5		
42	26	1	3	2	4	3	1	2	1	3	2	3	1	2	3	1	3	2	3	2	1	3	1	3	1	3	3	1	1	3	2	3	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	3	1	1	2	
43	27	1	2	3	1	2	1	1	2	1	2	1	2	3	3	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	3	1	2	1	2	1	1	1	2	3	2	2	2	2	5	1	1	
44	40	1	5	3	2	1	1	2	3	2	2	3	2	3	2	2	1	3	2	4	1	1	1	4	2	2	2	1	1	3	1	2	1	2	3	2	2	1	2	4	1	1	1	3	1	1	4		
45	27	1	3	3	1	2	1	1	1	2	1	4	3	1	5	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	2	1	1	3	1	1	1	2	1	5	2	1	5	5	1	1	1	1	1	1	4			
46	24	1	2	3	4	5	1	2	1	1	5	4	2	3	1	3	4	4	5	5	3	2	1	2	3	4	3	2	3	1	2	5	1	5	4	3	4	1	4	5	1	1	2	4	1	5	2		
47	25	2	2	2	3	2	4	3	2	4	3	4	2	3	3	2	2	2	3	1	2	4	1	3	2	3	3	1	1	2	1	1	1	2	2	3	2	1	2	4	2	1	1	2	1	2	1		
48	28	2	2	2	3	1	4	3	2	3	4	4	1	2	2	5	2	3	3	1	1	2	1	4	2	3	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	3	2	1	1	1	2	1	1	2			
49	24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2		
50	33	1	3	2	3	1	3	1	1	2	1	1	3	3	2	4	1	5	3	2	1	1	1	3	1	2	2	1	2	3	1	3	1	3	2	3	1	1	3	4	1	1	1	5	1	3	5		
51	48	1	4	1	1	2	2	3	4	4	4	3	2	3	2	2	1	3	4	4	2	2	1	1	2	1	2	1	1	4	1	2	1	4	2	3	2	1	2	4	2	1	1	3	1	1	1		
52	40	2	4	2	1	3	4	1	3	4	3	2	2	4	4	2	5	2	3	2	1	3	1	3	1	2	1	1	4	2	2	1	2	2	4	1	1	2	2	2	2	2	2	2	4	1	1	5	
53	26	2	3	2	3	1	1	2	1	2	2	2	3	4	5	3	2	3	3	2	1	1	2	1	4	3	1	2	4	3	2	1	2	4	5	2	1	2	3	2	2	1	1	5	1	1	4		
54	34	2	2	3	1	3	2	2	1	2	2	3	2	5	4	2	1	3	4	2	1	3	2	3	4	5	3	1	1	3	3	1	1	1	3	5	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	
55	39	2	3	2	3	1	3	2	1	1	4	2	3	4	2	1	3	2	3	2	2	2	2	4	1	4	2	2	1	3	1	2	1	2	1	1	2	1	2	4	1	1	2	2	1	2	5		
56	33	2	4	1	4	1	1	1	2	3	4	5	3	5	3	2	4	4	4	5	2	1	1	2	1	3	2	1	1	3	2	3	1	4	2	5	2	1	3	3	1	1	1	4	1	4	5		
57	33	1	5	5	4	1	1	3	1	5	2	4	3	5	5	1	1	5	1	1	1	1	1	5	5	1	2	1	1	1	2	5	1	1	1	5	1	1	5	2	1	1	1	1	1	2	1		
58	38	1	3	3	1	2	4	1	1	2	1	3	1	4	5	3	1	2	4	3	1	4	1	1	1	1	3	1	3	4	2	3	1	4	3	2	3	1	3	2	3	3	2	4	1	1	5		
59	28	1	2	1	3	3	1	1	2	3	3	1	2	3	3	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	2	1	1	2	4	1	1	1	4	2	2	1	3	1	1	5	
60	30	1	4	3	3	2	4	2	1	5	3	3	2	3	4	3	2	3	2	4	3	2	1	3	1	2	3	1	1	3	1	1	1	4	2	4	2	1	3	4	1	1	1	2	1	1	5		
61	25	2	2	1	3	1	2	1	3	1	3	5	1	5	5	1	1	4	1	1	1	3	1	3	2	3	3	1	2	3	3	5	1	2	1	2	1	1	1	4	1	1	1	4	1	1	1		
62	44	1	4	3	4	1	5	1	5	2	3	4	5	4	1	3	4	5	4	4	1	2	1	2	2	1	2	1	1	5	5	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	5	
63	28	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	3	1	2	5	1	1	2	2	3	2	1	1	1	2	1	3	1	2	2	2	2	1	2	1	2	3	1	2	4	2	1	1	4	1	2	2		
64	25	2	5	5	5	2	2	2	2	4	4	4	2	1	3	1	4	2	4	4	4	4	1	5	5	3	3	3	3	4	4	4	1	5	5	4	3	1	3	2	4	2	3	3	1	4	4		
65	36	1	2	2	1	2	1	3	2	3	2	2	5	2	5	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	3	5	2	3	1	1	3	1	1	1	5	1	1	2		
66	26	1	2	3	1	1	2	1	1	1	3	1	3	5	4	1	2	3	2	3	1	3	1	2	1	1	1	1	2	1	1	4	1	2	1	3	2	1	4	3	1	1	1	4	1	1	1		
67	47	2	2	4	4	1	4	4	5	4	5	5	3	5	1	5	2	5	5	2	3	5	1	3	2	4	4	3	1	5	1	3	1	4	4	3	3	1	5	5	2	4	3	5	1	1	5		
68	45	1	4	2	3	1	2	4	2	4	3	4	5	4	3	3	2	2	4	1	2	3	1	5	2	5	3	1	2	4	1	2	1	3	3	4	2	1	1	4	2	2	1	1	1	1	2		
69	26	2	4	1	2	1	1	1	2	2	5	4	1	5	3	5	1	4	4	2	3	3	1	2	1	5	4	2	2	4	4	3	2	4	3	3	3	1	3	2	3	4	4	4	1	2	2		
70	35	2	3	4	2	2	1	1	3	2	5	3	2	1	2	1	1	1	4	5	1	3	1	4	4	4	4	1	1	5	4	4	1	4	3	2	4	1	1	4	3	3	1	3	1	2	2		
71	44	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2		
72	27	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	
73	41	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	3	1	5	2	1	2	3	2	2	1	3	3	2	1	1	3	2	1	1	3	3	2	1	1	3	4	1	1	2	3	1	1	2	3	1	1	3
74	24	1	4	3	3	1	2	3	3	1	4	2	1	2	2	2	1	4	2	2	3	2	1	2	3	3	3	2	3	4	2	2	1	3	1	3	2	1	4	4	1	1	2	3	1	1	2		
75	36	1	3	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	4	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	2	2	5	1	1	2	4	1	1	2	3	1	1	2		
76	33	2	3	2	2	1	1	1	1	4	2	1	4	5	4	2	3	1	3	2	1	2	1	3	2	3	3	1	2	3	1	2	1	3	2	4	1	1	3	4	1	1	1	3	1	1	3		
77	39	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	5	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	3	3	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	5			
78	26	1	3	2	3	3	1	1	1	4	5	3	1	2	1	2	3	5	4	3	1	2	2	5	5	3	3	1	2	3	2	3	1	3	2	2	2	1	3	3	2	3	1	2	1	1	5		
79	33	1	2	3	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	1	1	1	1	4		
80	25	2	3	3	1	1	1	1	1	3	2	1	3	5	3	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	4	3	1	3	3	5	2	1	3	4	2	2	4	3	1	1	4			
81	48	1	5	1	3	5	5	5	3	5	5	5	5	4	1	3	3	3	5	5	2	2	5	4	5	4	3	1	1	3	1	3	1	3	4	3	1	1	3	3	4	1	1	2	1	3	5		

82	25	2	4	2	1	2	1	2	1	5	3	2	2	5	5	2	3	2	3	4	1	1	1	1	1	2	2	1	1	3	2	4	1	3	5	4	2	1	5	5	1	2	2	5	1	1	2						
83	46	1	4	1	3	5	1	1	2	5	2	3	5	2	2	3	1	2	4	5	1	2	4	2	4	2	2	2	1	3	2	3	1	3	2	2	1	1	2	4	1	1	1	3	1	1	3						
84	27	2	4	1	1	2	1	1	1	3	1	3	2	1	4	4	1	2	2	2	3	4	3	5	1	5	4	1	2	3	1	1	1	3	3	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	3						
85	27	2	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	3	4	2	1	1	3	3	2	1	1	1	2	2	3	3	1	1	5	1	2	1	3	2	4	2	1	4	4	2	1	1	2	1	1	2						
86	26	2	3	3	3	2	4	3	3	2	3	2	4	4	5	3	2	3	3	3	3	2	1	2	3	3	5	1	1	3	2	2	1	2	2	5	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	3						
87	41	2	1	1	1	1	1	1	3	2	1	4	5	5	5	4	3	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	2	1	4	2	1	3	4	1	1	2	2	1	1	2							
88	47	1	3	2	1	4	1	2	2	3	1	4	4	3	3	2	3	4	4	2	3	2	3	1	1	2	3	1	1	2	2	3	1	2	2	3	2	1	3	4	2	1	2	3	1	1	5						
89	35	2	2	1	3	1	3	2	2	4	1	1	4	3	4	1	1	1	4	2	1	1	1	2	1	1	3	1	1	4	1	2	1	3	1	2	2	1	1	3	1	1	1	4	1	1	5						
90	24	2	4	2	4	3	1	2	1	1	2	1	1	4	2	1	1	1	4	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	5	2	5	1	2	4	5	3	1	4	5	1	1	2	5	1	2	5						
91	26	1	4	3	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	1	2	3	5	1	2	2	1	2	1	3	1	1	2	1	3	1	2	1	3	2	1	3	2	1	1	1	3	1	3	4						
92	29	1	1	1	1	1	3	1	1	2	3	2	1	1	5	4	1	2	1	1	2	3	1	2	1	1	3	1	4	4	1	1	1	3	1	3	4	1	5	3	1	1	2	4	1	1	2						
93	48	1	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	5	5	1	2	2	2	4	2	1	1	5	1	5	4	1	2	5	2	3	1	2	1	5	2	1	2	3	1	1	1	3	1	1	4						
94	39	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	3	2	3	2	2	1	2	1	2	1	1	4	1	3	2	1	1	2	2	4	3	1	2	3	1	1	2	3	1	1	2	2	1	1	5					
95	27	2	5	4	2	5	1	2	1	4	2	5	2	3	3	1	2	4	5	4	2	2	5	4	2	2	4	2	1	5	2	5	1	2	3	1	2	1	3	5	1	1	4	2	1	1	5						
96	45	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	5	1	1	4						
97	46	2	2	4	3	1	3	2	2	1	3	2	2	4	3	2	2	4	3	4	2	3	3	4	2	3	3	1	2	1	1	3	2	3	2	3	2	1	4	3	1	2	3	4	1	1	2						
98	32	2	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	4	2	2	1	2	3	2	4	3	2	2	2	4	1	2	2	4	4	1	3	4	3	1	1	2	3	2	2	2	4	1	1	4						
99	48	1	3	2	2	1	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	4	2	3	3	1	3	4	3	2	1	3	3	4	1	3	2	1	2	2							
100	41	2	2	2	4	3	2	2	2	2	3	2	2	4	2	2	3	3	3	2	2	4	2	3	1	3	2	1	3	3	1	2	3	4	2	1	3	5	2	2	2	3	1	3	4								
101	31	2	4	3	5	3	2	2	5	5	4	4	4	2	3	2	3	4	3	3	2	4	2	2	4	2	2	4	3	1	2	5	4	5	1	5	5	1	5	1	3	3	4	1	5	4	1	5	5				
102	45	2	2	2	2	3	2	3	3	2	1	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	2	2	3	3	1	3	3	3	2	1	3	3	1	1	1	4	1	1	3				
103	31	2	5	3	1	5	1	1	2	3	5	4	2	4	1	2	4	3	4	5	2	2	5	5	2	4	3	1	2	5	3	5	1	3	4	3	3	1	2	3	2	1	1	5	1	3	3						
104	25	2	3	3	3	1	1	1	1	3	4	4	2	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	3	5	1	3	3	2	3	3	4	1	5	2	5	2	1	2	1	3	2	2	5	1	5	3						
105	39	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	2	1	2	2	2	3	1	1	2	4	2	1	3	4	1	1	1	3	1	1	1				
106	31	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	2	4	4	5	3	4	3	2	1	1	3	1	1	3	1	1	2	1	3	1	1	5	2	1	4	2	1	1				
107	28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	5	1	2	1	2	3	1	1	5	2	4	1	4	3	2	2	1	2	3	2	3	2	4	1	1	1					
108	33	1	2	1	1	2	1	1	1	5	4	2	1	2	2	3	3	4	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	3	2	2	1	3	3	4	1	1	3	3	1	1	1	5	1	1	5						
109	48	2	4	1	2	4	3	1	1	5	5	3	2	5	5	3	1	2	5	5	3	1	5	1	5	4	1	1	1	3	2	2	1	3	1	3	1	1	2	3	1	1	1	4	1	1	5						
110	38	2	5	5	3	5	3	4	5	5	1	4	4	3	1	3	5	5	1	1	4	5	5	1	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	1	3	2	5	5	1	3	5	4					
111	27	2	5	4	3	4	2	1	4	3	5	3	2	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	2	4	4	1	1	3	2	3	1	3	3	2	3	1	2	3	1	3	4	5	1	1	2						
112	27	2	2	4	2	1	1	2	3	4	4	3	3	4	5	2	3	3	4	2	2	2	2	3	4	3	1	3	2	4	3	2	4	3	4	2	3	4	2	3	4	2	4	4	3	3	4	2					
113	24	2	3	2	2	3	2	3	2	1	4	4	2	3	4	3	3	2	2	3	2	3	2	3	4	5	4	3	3	1	2	4	3	3	1	2	4	3	1	2	4	2	2	1	2	4	2	1	3	4	5	2	4
114	37	2	3	3	1	1	1	1	4	2	2	2	1	4	5	2	1	1	2	2	3	2	3	2	2	3	2	1	3	1	2	2	3	1	2	3	4	1	1	2	4	1	1	1	3	1	1	4					
115	40	1	4	3	3	2	2	3	2	3	2	4	2	3	3	4	3	2	2	1	3	4	2	4	2	4	2	3	2	1	3	4	3	2	1	4	4	3	3	1	2	3	2	3	2	2	1	1	2				
116	38	1	4	3	2	4	1	1	3	4	1	4	3	1	3	1	2	4	5	5	1	2	4	2	3	1	3	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1						
117	29	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	1	3	4	2	2	1	4	3	4	2	1	3	3	3	2	1	4	2	2	3	
118	36	1	3	2	2	4	2	2	2	3	4	4	3	4	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	2	3	4	3	2	2	4	3	4	4	1	2	3	2	3	2	2	1	1	3					
119	38	1	3	1	1	2	1	1	3	4	4	3	1	4	2	2	1	4	5	3	3	4	1	2	1	3	2	1	1	3	2	3	1	3	3	5	2	1	2	4	1	1	2	4	1	1	2	1	2				
120	26	2	3	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	5	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	3	2	2	1	2	3	3	2	1	3	3	2	2	1	3	1	1	4		
121	33	1	2	2	1	1	3	1	1	1	5	4	3	2	5	1	1	3	2	5	1	3	2	5	1	3	1	1	3	1	1	1	2	2	5	1	1	4	5	3	1	1	5	1	1	5	1	1	5				

Anexo 9. Otros resultados

Análisis de homogeneidad

Tabla 12

Prueba de normalidad

Variabes	n	M	DS	K-S	p
Competencias laborales	121	56.6612	14.68931	.515	.953
Competencias básicas	121	17.5207	5.99875	.964	.310
Competencias genéricas	121	26.4050	6.66656	.707	.699
Competencias específicas	121	12.7355	4.73598	1.264	.082
Calidad de servicio	121	44.8760	8.79163	1.101	.177

Tal como se muestran en los datos de la Tabla 15, el resultado de la prueba de normalidad presenta un valor de significancia mayor al criterio establecido ($p > 0.05$) lo que denota la existencia de una distribución ajustada a la normalidad. Bajo dicha evidencia, se establece la ejecución de estadísticos para datos paramétricos en el desarrollo del análisis inferencial.

Criterio de correlación

De acuerdo con los datos señalados por Hernández y Mendoza (2018) se plantean determinados rangos que establecen un nivel de correlación de acuerdo a los resultados obtenidos.

Tabla 13

Valores de relación

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

Adaptado de Hernández y Mendoza (2018)

Otros resultados descriptivos

Figura 1

Distribución de los niveles de Competencias laborales

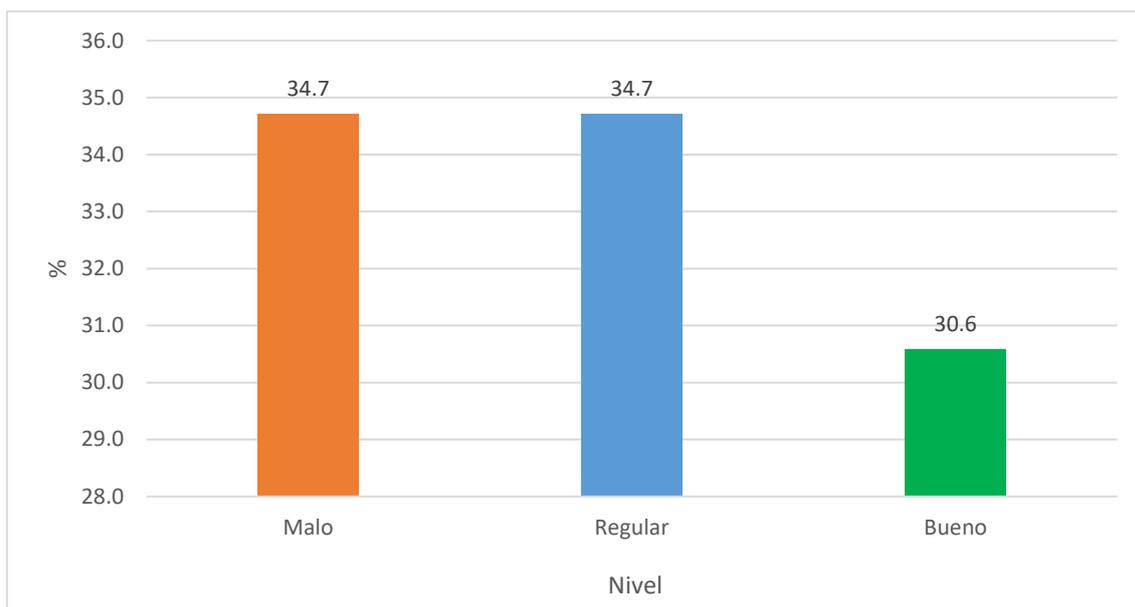


Figura 2

Distribución de la dimensión Competencias básicas

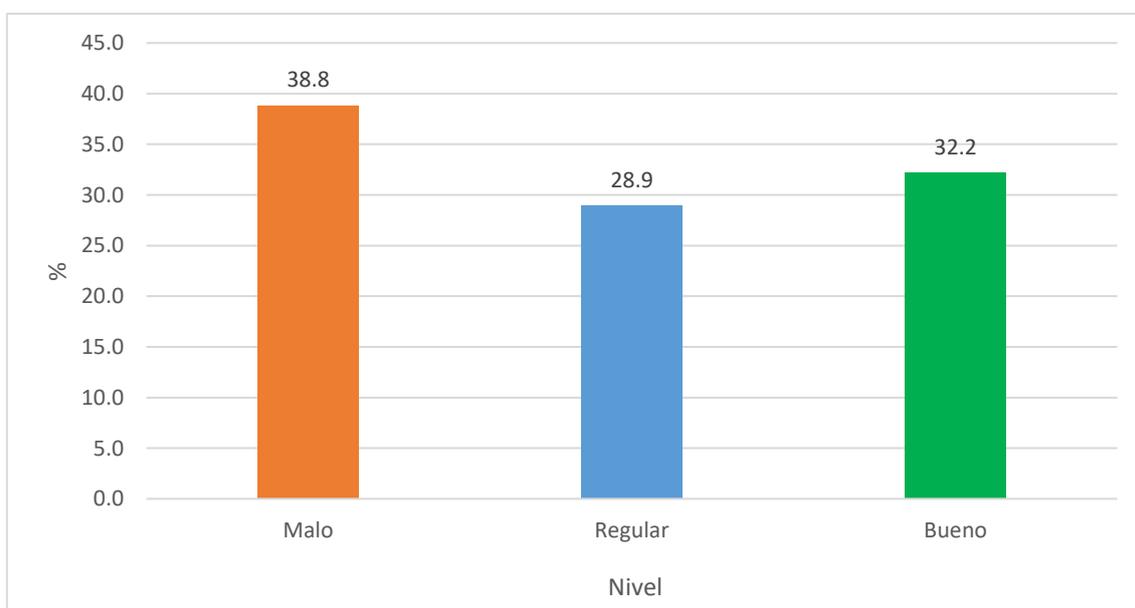


Figura 3

Distribución de la dimensión Competencias genéricas

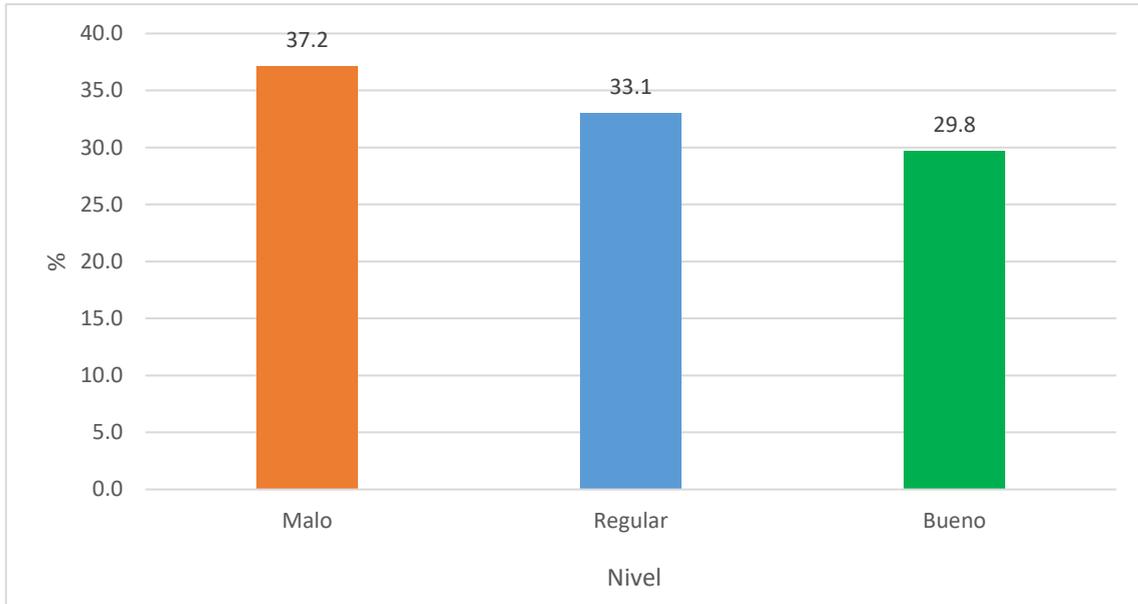


Figura 4

Distribución de los niveles de Competencias específicas

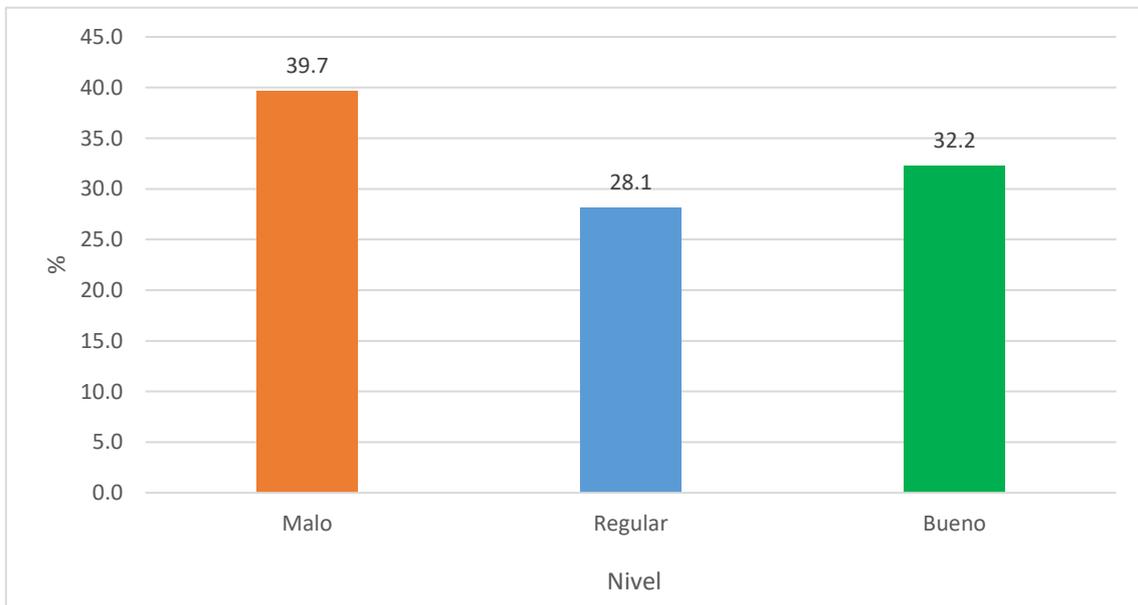


Figura 5

Distribución de los niveles de Calidad de servicio

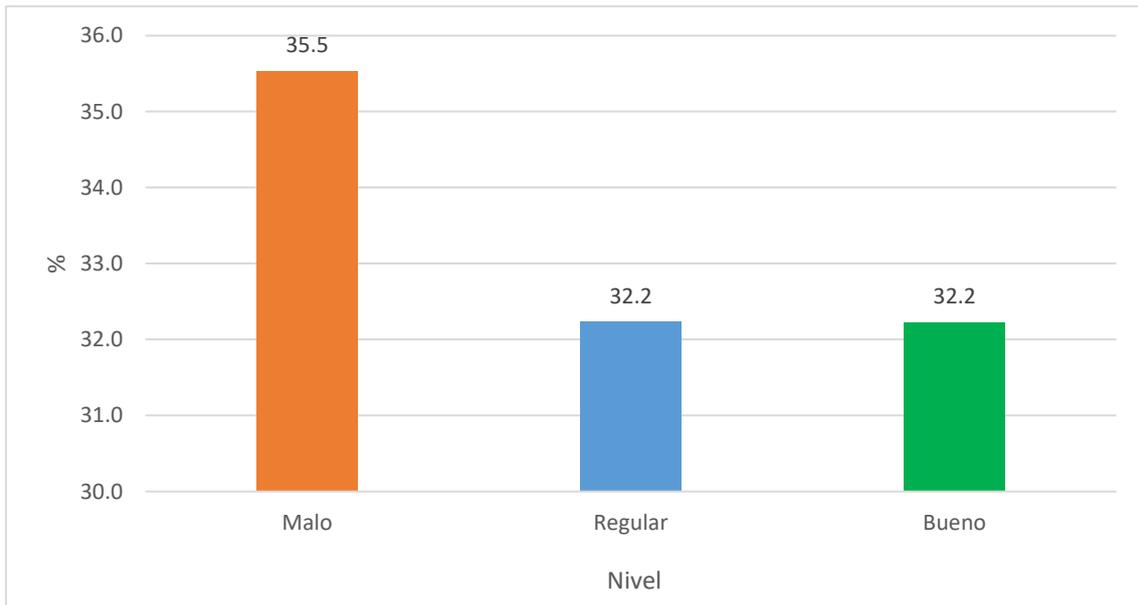


Figura 6

Distribución de los niveles de la dimensión Tangibilidad

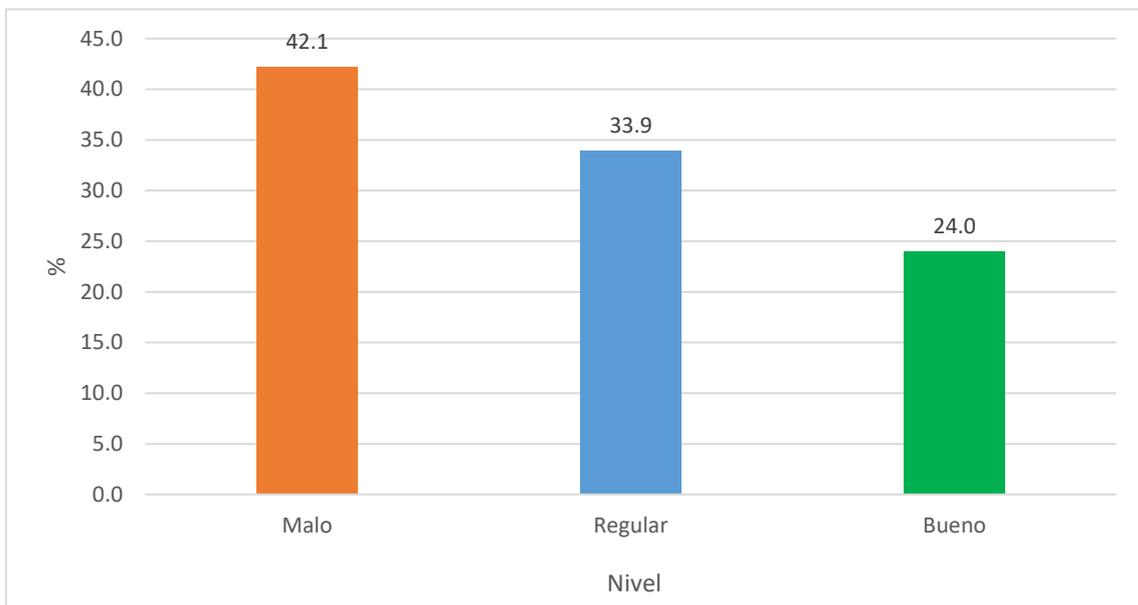


Figura 7

Distribución de los niveles de la dimensión Capacidad

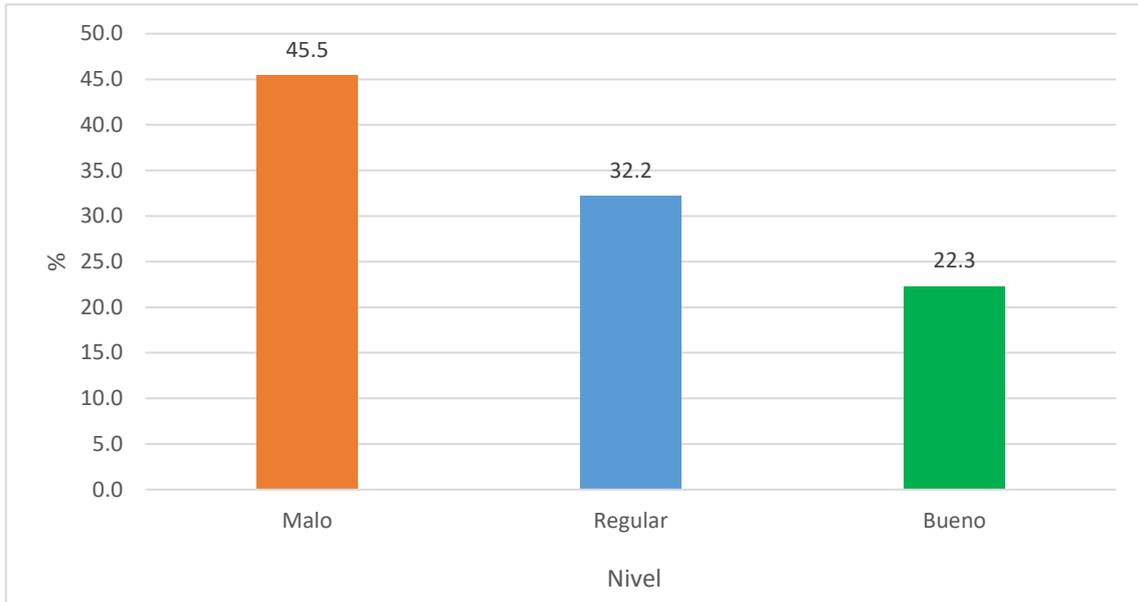


Figura 8

Distribución de los niveles de la dimensión Seguridad

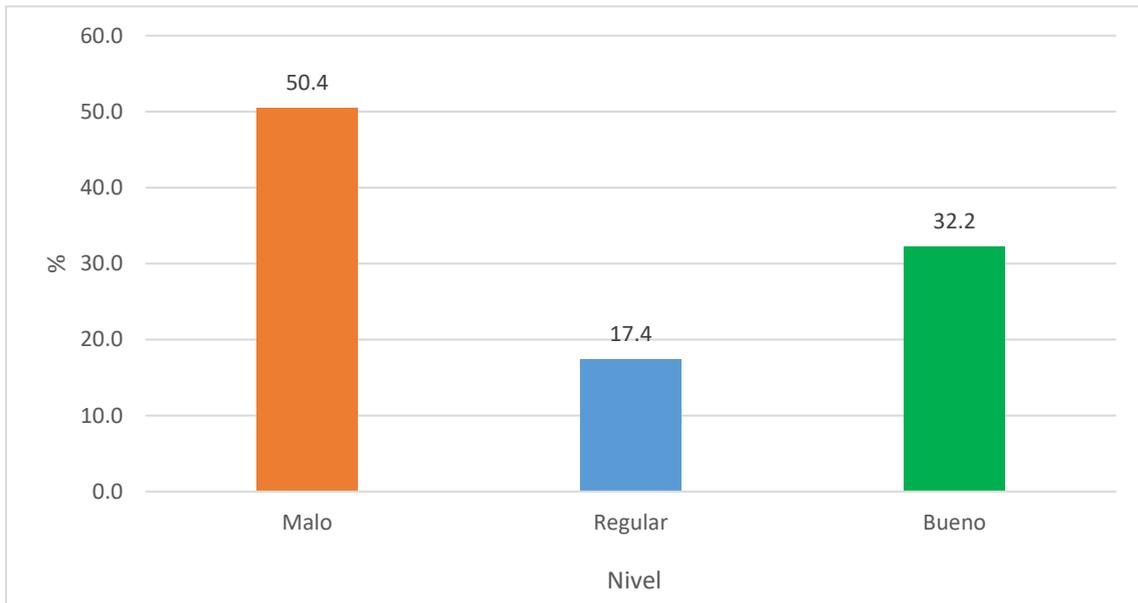
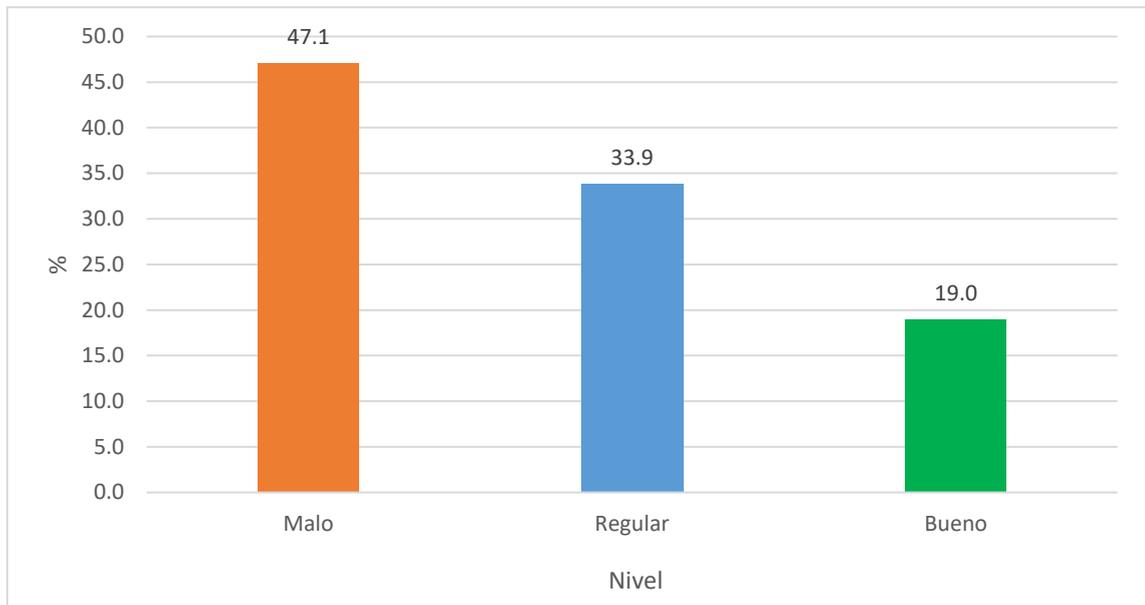


Figura 9

Distribución de los niveles de la dimensión Empatía



Anexo 10. Análisis de encuestas aplicadas a funcionarios de la policía nacional

Pregunta: ¿En las Divisiones Operativas de la Policía Nacional se está en capacidad de ejecutar las competencias laborales necesarias para brindar un servicio policial de calidad?

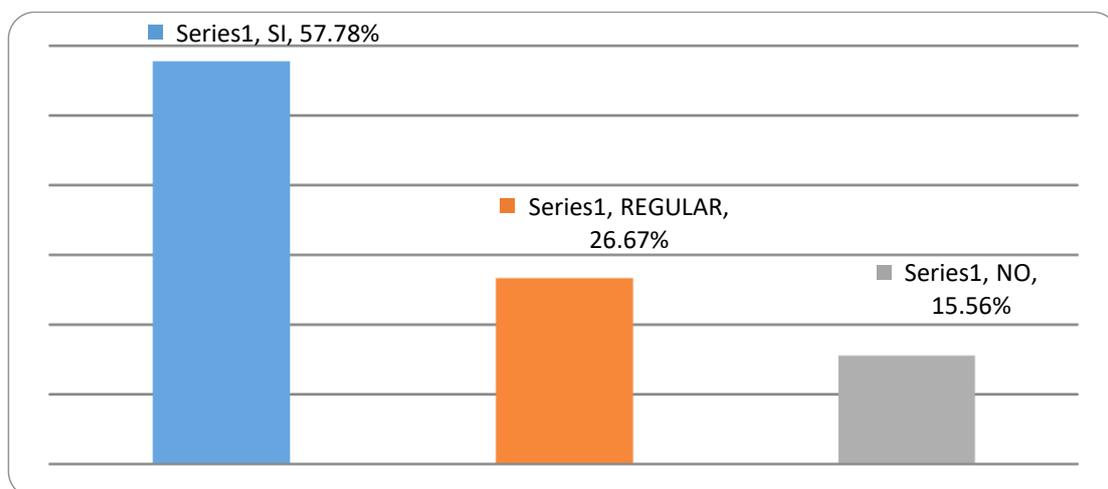
Tabla 14

Respuesta respecto a la capacidad de la PNP y competencias laborales

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sí	26	57,78%
Regular	12	26,67%
No	7	15,56%
TOTAL	45	100%

Figura 10

Frecuencias opinión sobre capacidad de la PNP y competencias laborales



El 57.78% de efectivos policiales encuestados sostuvieron que en las Divisiones Operativas de la Policía Nacional se está en capacidad de ejecutar las competencias laborales, mientras que el 26.67% que se da de manera regular.

Pregunta: ¿Están las Policía Nacional en capacidad de funcionar para brindar un servicio policial de calidad?

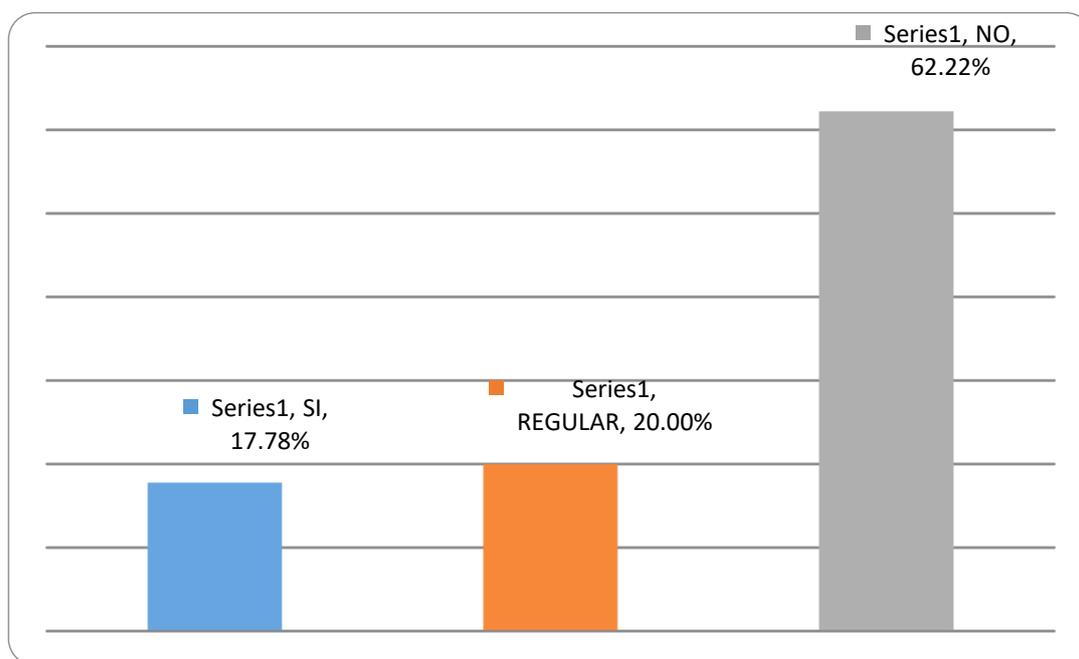
Tabla 15

Respuestas respecto a la capacidad de la PNP y calidad

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sí	8	17,78%
Regular	9	20%
No	28	62,22%
TOTAL	45	100%

Figura 11

Frecuencias respecto a la opinión sobre la capacidad de la PNP y calidad



El 60.22% concuerda que la Policía Nacional no se encuentran en la capacidad de brindar una atención de calidad.

Pregunta: ¿La gestión de las Divisiones de la PNP ha sido efectiva en la atención de las demandas de la ciudadanía?

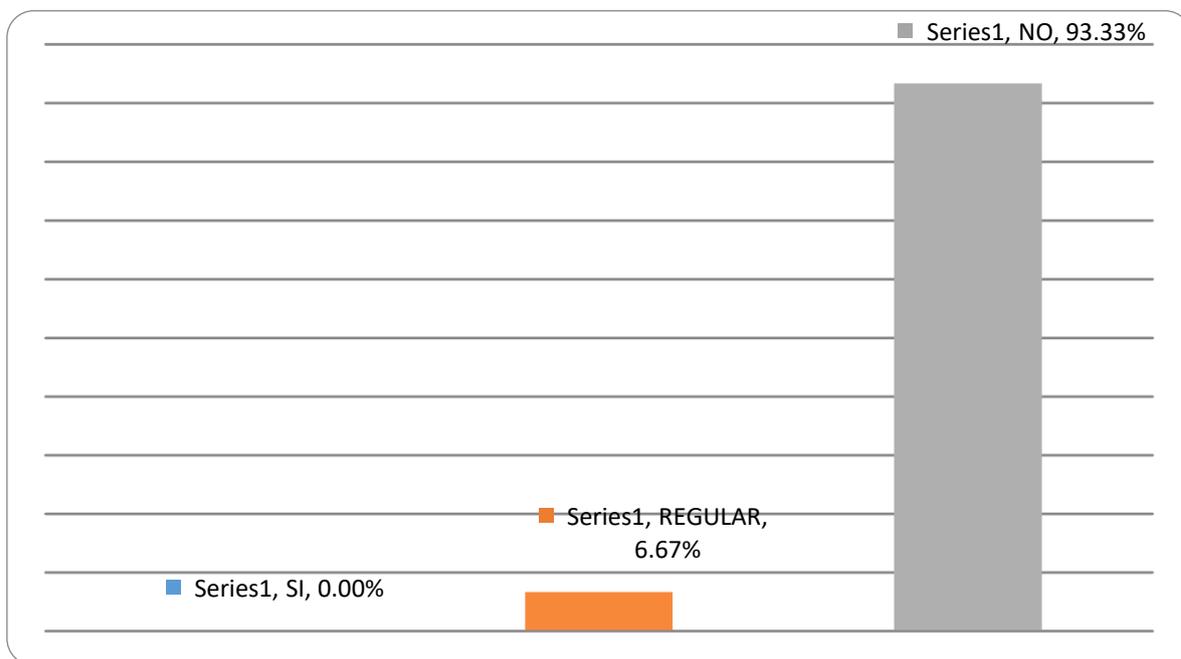
Tabla 16

Respuestas respecto a la efectividad en la atención de la División de la PNP

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sí	0	0%
Regular	3	6,67%
No	42	93,33%
TOTAL	45	100%

Figura 12

Frecuencias sobre la efectividad en la atención de la División de la PNP



El 93.33% señala que las gestiones de la División de la PNP no han sido efectivas ante la demandan de atención por parte de la ciudadanía.

Pregunta: ¿Hay una injerencia política de parte del MININTER sobre la PNP?

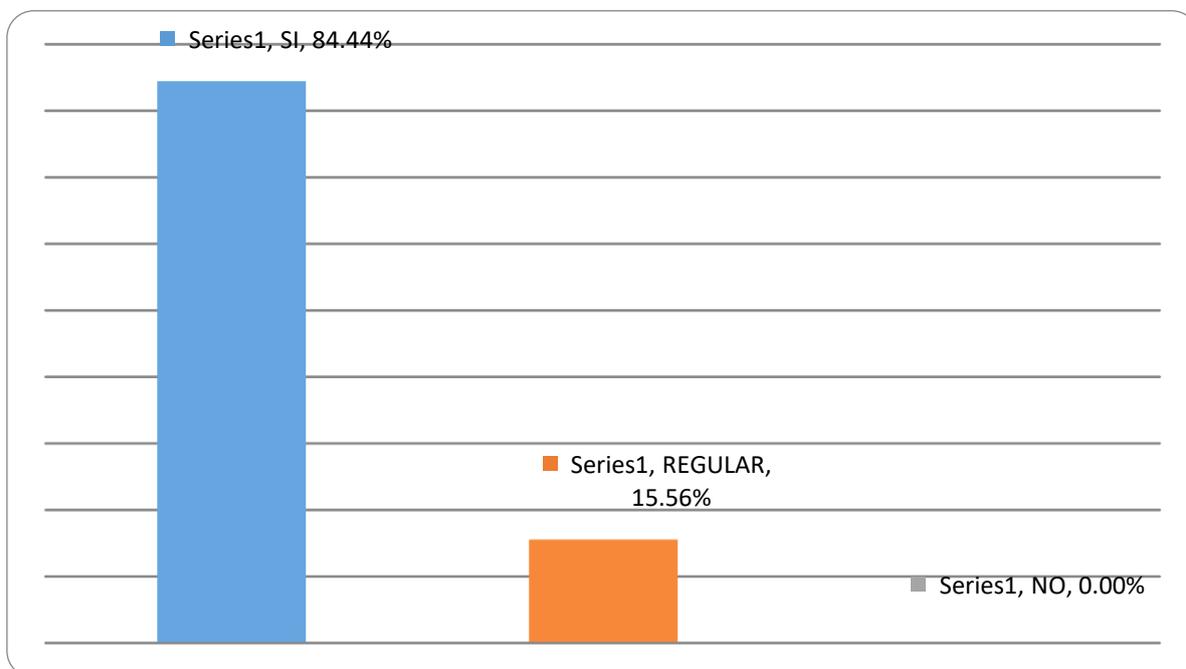
Tabla 17

Respuesta sobre si existe injerencia política sobre la PNP

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sí	38	84,44%
Regular	7	15,56%
No	0	0%
TOTAL	45	100%

Figura 13

Frecuencias sobre la opinión si existe injerencia política sobre la PNP



El 84.44% refiere que si existe una injerencia política por parte del MININTER sobre la Policía Nacional.

Pregunta: ¿Las Divisiones de la Policía Nacional está capacitada para autogestionarse administrativa como económicamente?

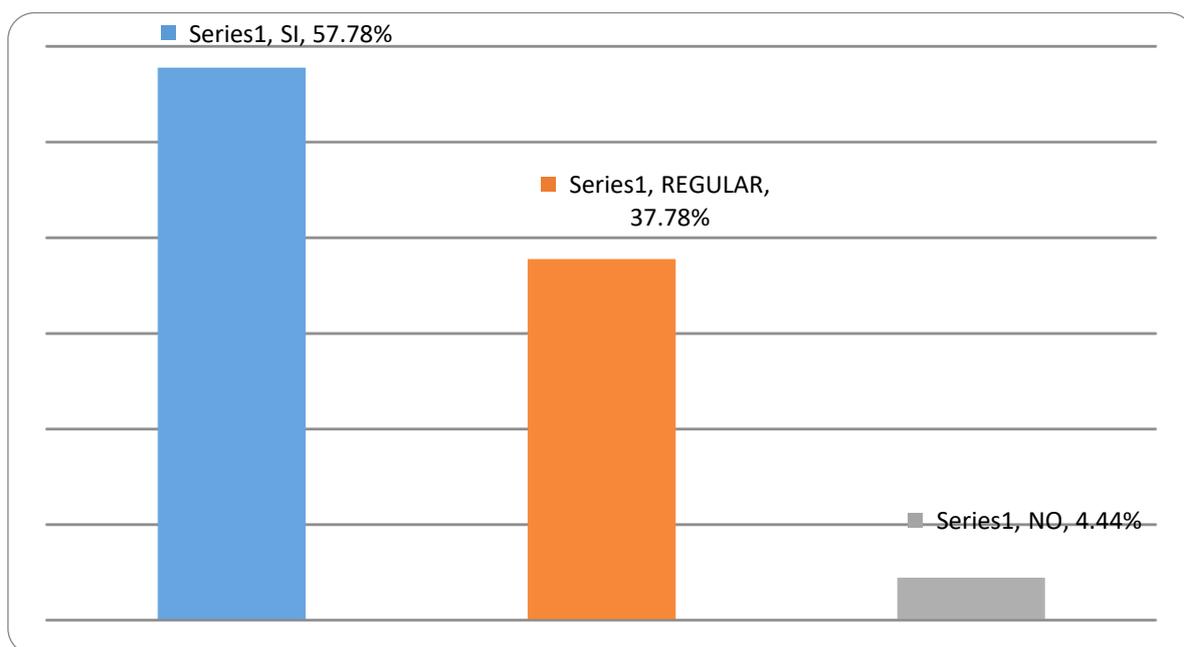
Tabla 18

Respuesta sobre si la División de la PNP está capacidad para autogestionarse

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sí	26	57,78%
Regular	17	37,78%
No	2	4,44%
TOTAL	45	100%

Figura 14

Frecuencias sobre la capacidad de autogestionarse de la División de la PNP



El 57.78% refiere que las divisiones de la PNP si sen encuentran en la capacidad de autogestionarse tanto administrativamente como económicamente; en contraste al 37.78% que piensa de manera regular.

Pregunta: ¿Qué problemas afectan aún el debido ejercicio de transparencia y credibilidad de la función policial?

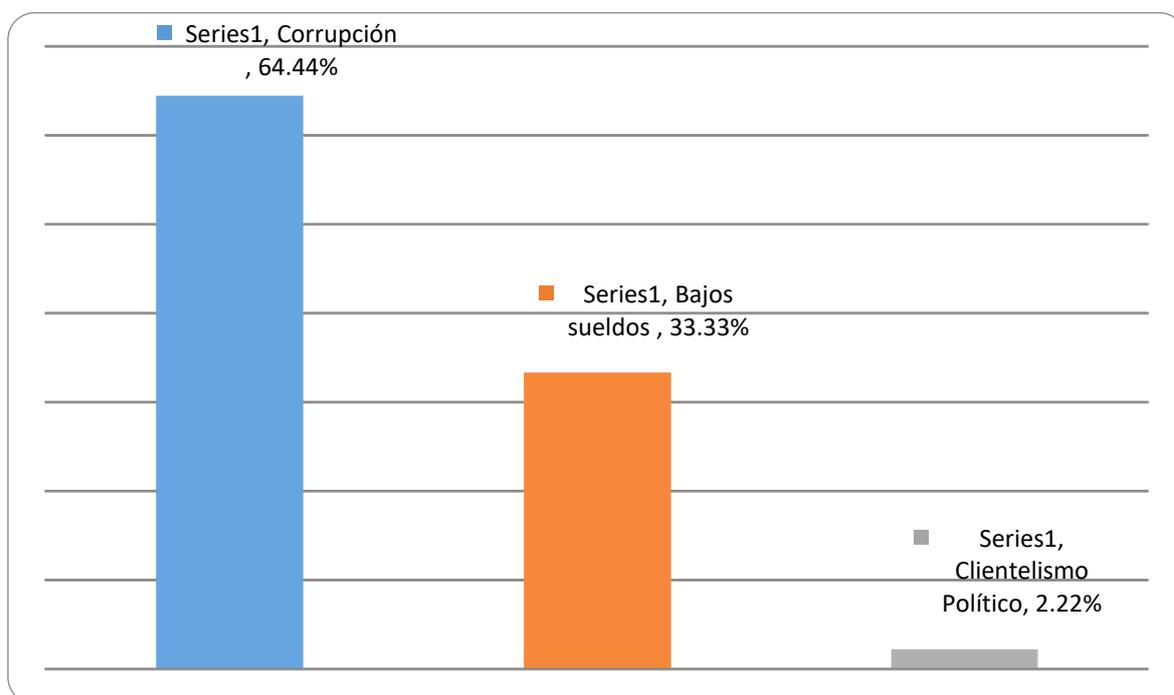
Tabla 19

Respuesta sobre los problemas que afectan el ejercicio de la PNP

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Corrupción	29	64,44%
Bajos sueldos	15	33,33%
Clientelismo Político	1	2,22%
TOTAL	45	100%

Figura 15

Frecuencia sobre los problemas que afectan al ejercicio de la PNP



El 64.44% refiere que el mayor problema de la PNP es la corrupción, seguido por los bajos sueldos el cual es percibido por el 33.33% y finalmente el clientelismo político el cual es considerado como un problema para el 2.2% de los encuestados,



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: "Competencias Laborales y Calidad de Servicio en una División de la Policía Nacional del Perú en Lima, 2022", cuyo autor es TORRES PEREZ REINERIO, 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 00:20:21

Código documento Trilce: TRI - 0401914