



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Capacitación y Calidad de Servicio brindado por el personal  
policial de las Comisarias de Familia de ocho distritos de Lima  
Metropolitana – Primer Trimestre 2014**

---

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

**Br. Remigio Murillo Zegarra**

**ASESOR:**

**Dr. Miguel Sebastián Armesto Céspedes**

**SECCIÓN**

**Ciencias administrativas**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Administración del talento humano**

**PERÚ - 2014**

**PAGINA DEL JURADO**

.....  
**Presidente**

.....  
**Secretaria**

.....  
**Vocal**

## **Dedicatoria**

A mis padres por su constante apoyo y motivación

### **Agradecimiento**

A los las Policías de las Comisaria de Familia de la PNP por su apoyo incondicional.

A Gladys, Nilton y Walter.

## Declaración jurada

Yo, Remigio Emilio Murillo Zegarra, estudiante del Programa de Maestría de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI: 29570263, con la tesis titulada “Capacitación y Calidad de servicio brindado por el personal policial de las Comisarias de Familia de ocho distritos de Lima Metropolitana –Primer Trimestre 2014”

Declaro bajo juramento que:

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

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

Lugar y fecha .....

Firma.....

Nombres y apellidos: Remigio Emilio Murillo Zegarra

DNI: 2957026

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis, sección de Postgrado de la Universidad “Cesar Vallejo” para obtener el grado de Maestría en Gestión Pública, presento la investigación titulada: “Capacitación y Calidad de Servicio brindado por el Personal Policial de las Comisarias de Familia de ocho distritos de Lima Metropolitana – Primer trimestre 2014”. La finalidad es la de determinar la influencia que existe entre la capacitación y la calidad de servicio que brindan los efectivos policiales de ocho comisarías de Lima.

El documento consta de cuatro capítulos:

El capítulo I, presenta el problema de investigación, justificación, limitaciones, antecedentes, objetivos (generales y específicos).

El capítulo II, referido al marco teórico respecto de cada variable estudiada.

El capítulo III, lo conforma el marco metodológico y contiene las hipótesis, metodología, descripción de la población y muestra, método de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de datos.

El capítulo IV, presenta el análisis de los resultados, descripción, discusión. Finalmente se presentan las conclusiones y sugerencias, referencias bibliográficas y anexos.

Presento el estudio para su evaluación correspondiente, esperando señores miembros del Jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

El autor.

## Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
Introducción	xv
 <b>CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1. Planteamiento del problema	18
1.2. Formulación del problema	
1.2.1. Problema general	19
1.2.2. Problemas específicos	19
1.3. Justificación	20
1.4. Limitaciones	21
1.5. Antecedentes	
1.5.1. Antecedentes internacionales	21
1.5.2. Antecedentes nacionales	25
1.6. Objetivos	
1.6.1. Objetivo general	29
1.6.2. Objetivos específicos	29

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

2.1. Bases teóricas de la variable 1: Capacitación	
2.1.1. Definición de capacitación	32
2.1.2. Teorías clásicas	33
2.1.3. Objetivos de la capacitación	35
2.1.4. Funciones de la capacitación	36
2.1.5. Tipos de capacitación	37
2.1.6. Métodos de capacitación	38
2.1.7. Beneficios de la capacitación en las organizaciones	39
2.1.8. Evaluación de las necesidades de capacitación	40
2.1.9. Sistema educativo policial	42
2.1.10. Dimensiones de la capacitación	46
2.2. Bases teóricas de la variable 2: Calidad de servicio	
2.2.1. Calidad de servicio	47
2.2.2. Definición de la calidad de servicio	49
2.2.3. Servicios públicos y calidad de servicio	50
2.2.4. Enfoques de la calidad de servicio	51
2.2.5. Medición de la calidad de servicio: Método Servqual	53
2.2.6. Brechas del modelo Servqual	55

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

3.1. Hipótesis	
3.1.1. Hipótesis general	57
3.1.2. Hipótesis específicas	57
3.2. Variables de investigación	
3.2.1. Definición conceptual	58
3.2.2. Definición operacional	58
3.2.3. Operacionalización de las variables	59
3.3. Metodología	
3.3.1. Tipo de estudio	62
3.3.2. Diseño de investigación	62

3.4. Población y muestra	
3.4.1. Población	63
3.4.2. Muestra	63
3.5. Método de investigación	65
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	
3.6.1. Técnicas	66
3.6.2. Instrumentos	66
3.6.3. Validez y confiabilidad	69
3.7. Método de análisis de datos	71

## **CAPÍTULO IV: RESULTADOS**

4.1. Resultados	73
4.1.1. Descripción de resultados de la variable: Capacitación	73
4.1.2. Descripción de resultados de la variable: Calidad de servicio	74
4.1.3. Asociación de variables	75
4.2. Prueba de hipótesis	82
4.2. Discusión de resultados	88

## **CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS**

Conclusiones	92
Sugerencias	94

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

### **ANEXOS**

Anexo 1. Matriz de consistencia	103
Anexo 2. Encuestas aplicadas	114
Anexo 3. Base de datos	117
Anexo 4. Certificados de validez de los cuestionarios	122
Anexo 5. Artículo científico	125
Anexo 6. Declaración jurada de artículo científico	138

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Cursos desarrollados por la escuela de seguridad ciudadana	45
Tabla 2. Personal beneficiado de DIREJESECUI y diferentes unidades	46
Tabla 3. Matriz de operacionalización de la variable capacitación	59
Tabla 4. Matriz de operacionalización de la variable calidad del servicio: percepciones	60
Tabla 5. Matriz de operacionalización de la variable calidad del servicio: expectativas	61
Tabla 6. Descripción de la población de estudio	63
Tabla 7. Descripción de la muestra de estudio	65
Tabla 8. Opinión de aplicabilidad de los instrumentos a través de juicio de expertos	70
Tabla 9. Índice de fiabilidad del cuestionario que mide las variables de estudio	70
Tabla 10. Escala de correlación según rango de valores	71
Tabla 11. Niveles de la variable capacitación y sus dimensiones	73
Tabla 12. Niveles de la variable calidad del servicio y sus dimensiones	74
Tabla 13. Distribución de los niveles de capacitación y calidad de servicio	75
Tabla 14. Distribución de los niveles de capacitación y elementos tangibles en las comisarías de familia	77
Tabla 15. Distribución de los niveles de capacitación y fiabilidad del personal policial en las comisarías de familia	78
Tabla 16. Distribución de los niveles de capacitación y capacidad de respuesta del personal policial en las comisarías de familia	79
Tabla 17. Distribución de los niveles de capacitación y seguridad que ofrece el personal policial en las comisarías de familia	80
Tabla 18. Distribución de los niveles de capacitación y empatía del personal policial en las comisarías de familia	81

Tabla 19. Nivel de correlación y significación de la variable capacitación y calidad de servicio en las comisarías de familia	82
Tabla 20. Nivel de correlación y significación de la variable capacitación y la dimensión elementos tangibles	83
Tabla 21. Nivel de correlación y significación de la variable capacitación y la dimensión fiabilidad	84
Tabla 22. Nivel de correlación y significación de la variable capacitación y la dimensión capacidad de respuesta	85
Tabla 23. Nivel de correlación y significación de la variable capacitación y la dimensión seguridad	86
Tabla 24. Nivel de correlación y significación de la variable capacitación y la dimensión empatía	

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Gráfico de barras de los niveles de capacitación y sus dimensión	73
Figura 2. Gráfico de barras de los niveles de calidad de servicio y sus dimensiones	74
Figura 3. Niveles de capacitación y calidad de servicio en las Comisarías de familia	76
Figura 4. Niveles de capacitación elementos tangibles en las comisarías de familia	77
Figura 5. Niveles de capacitación y fiabilidad personal policial de las comisarías de familia	78
Figura 6. Niveles de capacitación capacidad de respuesta del personal policial de las comisarías de familia	79
Figura 7. Niveles de capacitación y seguridad del personal policial de las comisarías de familia	80
Figura 8. Niveles de capacitación y empatía del personal policial de las comisaria de familia	81

## Resumen

La presente tesis denominada “Capacitación y Calidad de Servicio brindado por el Personal Policial de las Comisarias de Familia de ocho distritos de Lima Metropolitana – Primer trimestre 2014” La finalidad es determinar la influencia de la capacitación en la calidad de servicio que brindan los efectivos policiales de las Comisarias Especializadas de Familia de la Dirección de Protección a la Familia y Personas Vulnerables de la Policía Nacional del Perú. Estas comisarias se encuentran ubicadas en los distritos de: Cercado de Lima, Collique. Independencia, El Agustino, Canto Rey, Villa el Salvador, San Juan de Miraflores y Ministerio de la Mujer.

La metodología empleada es de enfoque cuantitativo, tipo correlacional causal la población está conformada por 180 personas usuarios que concurren el primer trimestre 2014 a las Comisarias de Familia y la muestra fue de 123 usuarios, aplicando dos encuestas: relacionadas a capacitación y calidad de servicio habiendo adecuado la escala de medición Servqual que mide la calidad de servicios desde las expectativas y la percepciones de los usuarios.

De los resultados se tiene que el nivel de capacitación del personal policial de las comisarias de familia según la percepción del 64.2% de los encuestados es destacado, mientras que el nivel de calidad del servicio prestado es adecuado en la misma proporción según la percepción de 79 de los encuestados que en las comisarias de ocho distritos de Lima metropolitana en el año lectivo 2014. Del mismo modo se tiene como resultado que cuando el nivel de capacitación es eficiente según la percepción de 40 de los encuestados quienes representan el 32.5% de la muestra, los encuestados manifiestan también que la calidad del servicio es poco adecuado según el 35.8%.

**Palabras Clave:** Capacitación, Calidad de servicio.

## Abstract

This thesis titled "Training and Quality of Service provided by the staff of Police Commissioners Family of eight districts of Punjab- First Quarter 2014". The purpose is to determine the level of relationship between training and service quality provided by the police of the Specialist Commissioners of Family Management Family Protection and Vulnerable Persons of the National Police of Peru. These police stations are located in the districts of: Fencing Lima, Collique, Independence, The Augustine, Boulder Rey, Villa el Salvador, San Juan de Miraflores, and the Ministry of Women.

The methodology is quantitative approach, causal correlational population consists of 180 individuals users who attended the first quarter 2014 to the Commissioners of Family and the sample was 123 users, using two surveys related to training and service quality having appropriate measurement scale "SERVQUAL".

From the results I know that the level of training of police personnel in the police family as perceived by the 64.2% is highlighted, while the level of quality of service provided is suitable in the same proportion as perceived by 79 respondents at police stations in eight districts of metropolitan Lima in school year 2014. Similarly we can see that when the level of training is efficient as perceived by 40 of respondents who represent 32.5% of the sample, respondents also expressed that the quality of service provided by the police in police stations is unsuitable for families as perceived by 35.8%. In addition 24.4% of the surveyed report that when the level of training of police staff are efficient, the quality of service provided in police stations is unsuitable for family.

Keywords: training, quality of service.