



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

GESTIÓN DE CALIDAD DE LOS PROCESOS DE ADMISIÓN E IMAGEN
INSTITUCIONAL DE LA ESCUELA DE OFICIALES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL
PERÚ, AÑO 2018.

Línea de investigación:
Gestión empresarial e inclusión social

Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en
Gestión de Alta dirección

Autor(a)

Bravo Sánchez, Johnny Javier

Asesor(a)

Izaguirre Gallardo, Alfredo

ORCID 0000-0002-8910-4740

Jurado:

Polo Cerna, Dora Alejandrina

Pajuelo Camones, Carlos

Riveros Cuellas, Alipio

Lima – Perú

2022

Dedicatoria

La presente investigación la dedico a Dios
todo poderoso, mis padres, a mi esposa y
mis hijos.

Agradecimientos

Los agradecimientos a los catedráticos de la Universidad Nacional Federico Villareal por sus enseñanzas para mi formación profesional.

ÍNDICE

Carátula	i
Título	i
Autor	i
Asesor	i
Índice	iv
Lista de tablas	vi
Lista de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Descripción del problema	2
1.3 Formulación del problema	3
1.4 Antecedentes	3
1.5 Justificación de la investigación	5
1.6 Limitaciones de la investigación	6
1.7 Objetivos	7
1.8 Hipótesis	7
II. MARCO TEÓRICO	9
2.1 Teorías generales relacionadas al tema	9
2.2 Bases teóricas especializadas sobre el tema	10
2.2.1 Bases teóricas de la variable Gestión de la Calidad	10
2.2.1.1 Definición de Calidad	10
2.2.1.2 Gestión de la Calidad	11

2.2.1.3	Dimensiones de la Gestión de la Calidad	11
2.2.2	Bases teóricas de la variable Procesos de Admisión	12
2.2.2.1	Definición de Procesos	12
2.2.2.2	Importancia de los Procesos	12
2.2.2.3	Proceso de admisión en la policía	13
2.2.3	Bases teóricas de la variable Imagen Institucional	14
2.2.3.1	Definición de Imagen	14
2.2.3.2	Definición de Imagen Institucional	14
2.2.3.3	Componentes de la Imagen Institucional	16
2.2.3.4	Dimensión de Imagen Institucional	17
2.3	Marco conceptual	17
III.	MÉTODO	18
3.1	Tipo de investigación	18
3.2	Población y muestra	18
3.3	Opercionalización de variables	19
3.4	Instrumentos	22
3.5	Procedimientos	25
3.6	Análisis de datos	26
3.7	Consideraciones éticas	27
IV.	RESULTADOS	28
V.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	40
VI.	CONCLUSIONES	42
VII.	RECOMENDACIONES	43
VIII.	REFERENCIAS	44
IX.	ANEXOS	52

Lista de tablas

Tabla 1 Población general	18
Tabla 2 Distribución de la muestra de estudio	19
Tabla 3 Operacionalización de la variable 1. Gestión de la calidad	20
Tabla 4 Operacionalización de la variable 2. Proceso de admisión	21
Tabla 5 Operacionalización de la variable 3. Imagen Institucional	22
Tabla 6 Expertos durante la evaluación de los instrumentos de medición	24
Tabla 7 Fiabilidad de la variable 1	24
Tabla 8 Fiabilidad de la variable 2	25
Tabla 9 Fiabilidad de la variable 3	25
Tabla 10 Frecuencias de la variable 1. Gestión de la calidad	28
Tabla 11 Frecuencias de la dimensión. Atención al usuario	29
Tabla 12 Frecuencia de la dimensión. Liderazgo	30
Tabla 13 Frecuencia de la dimensión. Planeación	31
Tabla 14 Frecuencia de la dimensión. Personal	32
Tabla 15 Frecuencia de la variable 2. Proceso de admisión	33
Tabla 16 Frecuencia de la variable 3. Imagen institucional	34
Tabla 17 Contraste de la hipótesis general	35
Tabla 18 Contraste de la primera hipótesis específica	36
Tabla 19 Contraste de la segunda hipótesis específica	37
Tabla 20 Contraste de la tercera hipótesis específica	38
Tabla 21 Contraste de la cuarta hipótesis específica	39
Tabla 22 Confiabilidad de la prueba piloto	68

Lista de figuras

Figura 1. Estereotipo de opiniones	10
Figura 2. Componentes del Rho de Spearman	27
Figura 3. Diagrama de barra de la frecuencia de la variable 1	28
Figura 4. Diagrama de barra de la dimensión. Atención al usuario	29
Figura 5. Diagrama de barra de la dimensión. Liderazgo	30
Figura 6. Diagrama de barra de la dimensión. Planeación	31
Figura 7. Diagrama de barra de la dimensión. Personal	32
Figura 8. Diagrama de barra de la variable 2. Proceso de admisión	33
Figura 9. Diagrama de barra de la variable 3. Imagen institucional	34

RESUMEN

Un componente importante de toda organización es el capital humano. **Objetivo:** La presente tesis tiene como principal objetivo determinar el grado de relación de la gestión de calidad de los procesos de admisión y la imagen institucional de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú, año 2018. **Método:** El diseño metodológico está vinculado al método cuantitativo, del tipo correlacional y de diseño no experimental. La muestra de estudio está conformada por 250 cadetes de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú. **Resultados:** Se concluye que la gestión de calidad de los procesos de admisión se relaciona significativamente con la imagen institucional de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú, año 2018.

Palabras claves: gestión de la calidad, procesos de admisión e imagen institucional.

ABSTRACT

An important component of any organization is human capital. **Objective:** The thesis main objective is to determine the degree of relationship of the quality management of the admission processes and the institutional image of the School of Officers of the National Police of Peru, 2018. **Method:** The methodological design is linked to the quantitative method, of the correlational type and non-experimental design. The study sample is made up of 250 students from the School of Officers of the National Police of Peru. **Results:** It is concluded that the quality management of the admission processes is significantly related to the institutional image of the School of Officers of the National Police of Peru, 2018.

Keywords: Quality management, admission processes and institutional image.

I. INTRODUCCIÓN

El reflejo de cómo es una empresa y los valores que inculca a sus integrantes, se traduce en actos frente a sus clientes y la confianza que refleja. Cuando hay problemas de desempeño y se resquebraja esa percepción, debe de identificarse el problema para corregirlo oportunamente.

La institución policial para el cumplimiento de su misión cuenta con Oficiales que son formados para cumplir su servicio a la sociedad, por ello resulta importante una adecuada selección de sus aspirantes a policías.

La presente investigación busca hallar si existe o no relación de variables, siendo el proceso de admisión a la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú, de gran importancia para un buen servicio policial a la ciudadanía.

La tesis contiene lo siguiente:

- En el Primer capítulo. Se realiza la explicación de la descripción del problema que motiva la tesis.
- En el Segundo capítulo. El capítulo contiene los enfoques teóricos y marco teórico que respalda teóricamente las variables.
- El Tercer capítulo. El capítulo explica la metodología aplicada en la tesis.
- El Cuarto capítulo. Se presenta los resultados estadísticos, en aspectos descriptivos e inferencial.
- En el Quinto capítulo. Se presenta la discusión de resultados, que deriva a las conclusiones, por consecuencia los aportes o recomendaciones.

1.1 Planteamiento del problema

En las organizaciones resulta beneficioso realizar un buen proceso de selección tanto para la entidad en sí como para las personas que ingresarán a la misma, debido a que lo contrario puede generar problemas como la disminución de la productividad, así como puede

generar la presencia de conflictos laborales, insatisfacción, entre otros. La gestión de calidad, según Evans (2005):

Es un conjunto de funciones o actividades dentro de una organización interrelacionadas para lograr los objetivos de ésta. Es un grupo o patrón de trabajo de actividades humanas o de máquinas que interactúan, dirigido por información que opera sobre o en materiales directos, información, energía o seres humanos para lograr un propósito u objetivo específico en común. (p. 84)

El inicio del proceso de admisión se desarrolla a partir de que los aspirantes a miembros o integrantes posean la información necesaria sobre el trabajo a desempeñar y el desenvolvimiento en la organización. De igual forma, la organización necesita conocer en detalle las particularidades y principales características de la persona o posible personal a quien contratarán.

Los oficiales PNP responsables de la organización y ejecución del proceso de admisión no son debidamente seleccionados, entrenados y capacitados; por el contrario, son designados improvisadamente, y muchos de ellos son cambiados al inicio o durante el proceso, en razón de que, entre los meses de enero y abril, se ejecutan los cambios de colocación de los oficiales PNP, lo origina una distorsión durante el proceso de admisión.

1.2 Descripción del problema

El factor central que limita una mejor selección de postulantes a la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional es la falta de un perfil general de competencias que sirva de guía para establecer qué tipo de personas se desea que ingresen a la Escuela. La falta de este perfil general guía propicia que las evaluaciones no sean sistemáticas, y que la selección no logre necesariamente aprobar a los mejores postulantes o, en todo caso, a los más idóneos para la función policial (Arriola et al., 2017).

Las diferentes etapas y/o exámenes del proceso de admisión (inscripción, y exámenes médicos, de aptitud física, de entrevista personal, psicométrico y de conocimiento) carecen de un soporte tecnológico de computadoras con programas que permitan que el proceso de selección y evaluación tenga el más alto nivel de calidad, que proporcione la mayor agilidad, precisión y confiabilidad al proceso.

1.3 Formulación del problema

- Problema General

¿Cuál es el grado de relación de la gestión de calidad de los procesos de admisión y la imagen institucional de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú, año 2018?

- Problemas Específicos

¿Cuál es el grado de relación de la atención de los usuarios y los procesos de admisión y la imagen institucional de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú, año 2018?

¿Cuál es el grado de relación del liderazgo y los procesos de admisión y la imagen institucional de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú, año 2018?

¿Cuál es el grado de relación de la planeación y los procesos de admisión y la imagen institucional de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú, año 2018?

¿Cuál es el grado de relación del personal y los procesos de admisión y la imagen institucional de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú, año 2018?

1.4 Antecedentes

En los antecedentes revisado en el marco internacional, Villena (2015), en la investigación “*Análisis de la efectividad de los planes emprendidos por la Policía Nacional del Ecuador para mejorar su imagen institucional*”, tuvo como principal objetivo valorar la eficacia que han tenido las campañas emprendidas para la imagen institucional de la Policía Nacional del Ecuador. se concluye que según las respuestas de los miembros policiales un 84% se inclina que por su vocación ingresó a las filas policiales, que es una de las cosas que sugiere

la ciudadanía para la recuperación de la imagen de la Policía Nacional. Finalmente la Policía Nacional del Ecuador muestra grandes cambios que han sido llevados a cabo gracias a los planes estratégicos de comunicación que se han implementado desde el año 2010. Los diferentes datos muestran que en la población existe una buena expectativa respecto al cambio de imagen de la institución, la misma que esta siendo apoyada y genera confianza.

Hernández (2017) en la investigación “Manual de procesos para la escuela de formación de policías de San Pablo del Lago, Cantón Otavalo, Provincia de Imbabura”, la finalidad de la tesis fue la elaboración de un sistema integrado de calidad para fortalecer los procesos en la escuela y poder lograr la efectividad y productividad del mismo.

Sirimarco (2018) en el estudio “*Reformas y formación policial: supuestos, sentidos y configuraciones políticas. El caso de las escuelas de ingreso a la Policía de la Provincia de Buenos Aires, Argentina*”, tuvo como objetivo establecer vinculaciones acerca del cómo y el porqué de la construcción de la formación policial como categoría de agenda pública, concluye que la formación policial inicial ha sido siempre un elemento privilegiado en los procesos de reforma que han atravesado a las policías argentinas. Cada vez que el accionar policial es sospechado, cada vez que las prácticas policiales quedan, en su violencia e ilegalidad, al descubierto, lo primero que aparece en la mira son los establecimientos formativos. Y son las escuelas, además, en virtud de la cursada escasa y urgente, los espacios donde sobrevuela siempre el mismo reclamo: la falta de una preparación profunda y completa para el desempeño profesional.

En los antecedentes revisado en el territorio nacional, Fernández (2012) en la investigación “*La deserción de cadetes de primer año, estudio en el departamento de personal de la escuela superior de policía General Alberto Enríquez Gallo*”, sugiere en la mejora de la selección del alumnado que postula a la PNP, logrando identificar que aspirantes tienen la

vocación de servir a la institución e identificar a elementos que tengan características negativas que pueda dañar la imagen de la PNP.

Vásquez (2016) en la tesis *“Problemas existentes en los procesos de selección de personal en la PNP: el caso de la Escuela de Educación Superior Técnico Profesional - Héroe Nacional Cap. PNP. Alipio Ponce Vásquez (2015)”*, se concluye que en la actualidad se continúa ejecutando el proceso de selección deficiente que ya viene de años atrás, y es necesario que el estado peruano asigne un mayor presupuesto a mejorar la etapa de convocatoria en las escuelas de la PNP a nivel nacional.

Galvez (2016) en la investigación *“Marketing e imagen institucional en la Escuela de Educación Superior Técnica de la Policía Nacional del Perú”*, sugiere que la mejor manera de mejorar la imagen de la institución PNP, es brindar una mejor calidad de servicio, mejorar la infraestructura, los recursos logísticos, incentivos laborales, los mencionados indicadores son indispensables para mejorar la imagen de la PNP.

Arriola et al. (2017) en la investigación *“El proceso de reclutamiento y selección en la escuela de oficiales de la Policía nacional del Perú”*, sugiere cambiar el perfil actual del alumno y que sea basado de acuerdo a la gestión por competencias para que así la PNP, tenga un modelo o guía exigibles al alumnado y que a corto o largo plazo se cuente con personal PNP eficaces.

Uribe (2017) en el estudio *“Influencia del Liderazgo del Oficial Instructor en el Dominio Afectivo del Perfil Profesional de Formación del Oficial PNP”*, sugiere mayor apoyo del profesional psicológico sobre los docentes de las escuelas PNP, asimismo la identificación de posibles líderes que puedan aportar positivamente a la institución policial.

1.5 Justificación de la investigación

La presente investigación se justifica por conocer si se emplean las técnicas y procedimientos más adecuados que permitan atraer un contingente suficiente de candidatos

de los cuales se pueda seleccionar a los más competentes. A su vez permite identificar las deficiencias, interferencias o distorsiones que ocurren durante el proceso de admisión a la Escuela de Oficiales, de tal manera que se puedan establecer medidas correctivas necesarias para mejorar el proceso de reclutamiento y selección de los futuros oficiales de la Policía Nacional del Perú.

En la justificación metodológica, desde el punto de vista metodológico, la investigación va a validar tres instrumentos de recolección de datos: uno, referido a la gestión de calidad, procesos de admisión y, imagen institucional. Estos tres instrumentos podrán ser empleados en futuras investigaciones con la finalidad de continuar con la construcción e conocimientos científicos que contribuyan a la solución del problema de la gestión educativa en la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú.

En la justificación teórica, desde el punto de vista teórico la investigación va a contribuir al conocimiento científico en cuanto a la gestión pública, referida a la gestión de calidad, proceso de admisión y la imagen institucional de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú. En ese sentido, servirá para la realización de futuras investigaciones en el campo de la gestión pública y coadyuvar a la solución de diversos problemas que subyacen en cuanto a la calidad de procesos de admisión, especialmente en cuanto a la gestión en organizaciones policiales educativas.

1.6 Limitaciones de la investigación

Sobre los alcances de la investigación, se desarrolló en la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú, Lima 2018. Respecto a las limitaciones del estudio, esta fue la jornada de tiempo dispuesta por los cadetes del primer año de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú pertenecientes a la población de estudio para el llenado del cuestionario debido que están realizando sus labores académicas.

1.7 Objetivos

- Objetivo general

Determinar el grado de relación de la gestión de calidad de los procesos de admisión y la imagen institucional de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú, año 2018.

- Objetivos específicos

Determinar el grado de relación de la atención de los usuarios y los procesos de admisión y la imagen institucional de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú, año 2018.

Determinar el grado de relación del liderazgo y los procesos de admisión y la imagen institucional de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú, año 2018.

Determinar el grado de relación de la planeación y los procesos de admisión y la imagen institucional de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú, año 2018.

Determinar el grado de relación del personal y los procesos de admisión y la imagen institucional de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú, año 2018.

1.8 Hipótesis

Según Bernal (2016) “Una hipótesis es una suposición de la relación entre características, atributos, propiedades o cualidades que definen el problema objeto de la investigación” (p. 186).

- Hipótesis General

La gestión de calidad de los procesos de admisión se relaciona significativamente con la imagen institucional de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú, año 2018.

- Hipótesis Específicas

La atención de los usuarios se relaciona significativamente con los procesos de admisión y la imagen institucional de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú, año 2018.

El liderazgo se relaciona significativamente con los procesos de admisión y la imagen institucional de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú, año 2018.

La planeación se relaciona significativamente con los procesos de admisión y la imagen institucional de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú, año 2018.

El personal se relaciona significativamente con los procesos de admisión y la imagen institucional de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú, año 2018.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Teorías generales relacionadas al tema

Deming (1989) definió como: “la calidad no es otra cosa más que una serie de cuestionamientos hacia una mejora continua” (p. 42). Así mismo, existen otras definiciones como la referida por Hurtado (2017):

Esta mejora continua ha llevado a conceptualizar la calidad de servicios, como una necesidad para enfrentar cambios de acuerdo a la actividad propuesta por algunas organizaciones educativas, que entran en competencia, teniendo entonces la necesidad de mejorar continuamente, buscando alianzas estratégicas. Esto es bueno para la institución ya al tener calidad de servicio, incrementa su población de usuarios y se muestra más competente frente al futuro, demostrando cambios en su organización. (p. 39)

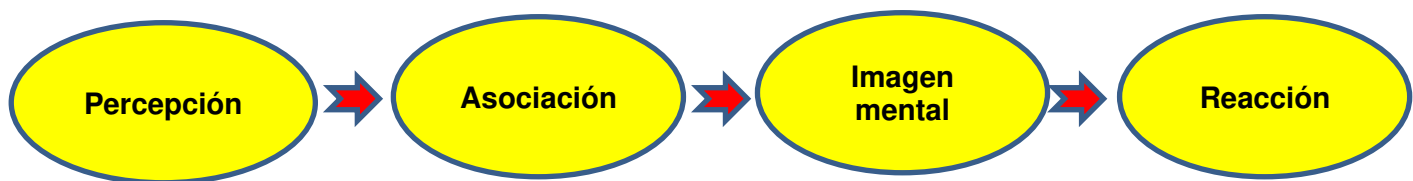
En 1980, Deming era un desconocido en Estados Unidos, pero gracias a un programa de televisión transmitió un documental, que destaca las contribuciones de Deming realizado en Japón y su trabajo más reciente con Nashua Corporation. Al poco tiempo, era importante para ejecutivos corporativos de Estados Unidos, así también para empresas como Ford, GM Y Procter & Gamble. Deming fue invitado para trabajar, para mejorar la calidad de sus servicios, pero él no diseñó un “programa de mejora de la calidad para ellas; debido a que su meta era cambiar sus perspectivas en la administración, a menudo, en forma radical. Luego, de un trabajo intenso a los 93 años de retiró, le hicieron una pregunta: “¿cómo le gustaría que le recuerden? A lo que, agrego: Bueno, quizás... como a una persona que paso su vida tratando de evitar que Estados Unidos cometiera un suicidio” (Hurtado, 2017, p. 40). Por otra parte, Pérez (2006) afirmó que:

La calidad es la presentación del producto o servicio diseñado al gusto del cliente, conforme a la demanda. El objetivo principal consiste, no sólo en conseguir calidad en la atención al cliente, sino también en lograr la excelencia en el servicio. (p. 54)

Una de las teorías de imagen institucional es la propuesta por Scheinsohn (2011, citado por Ávila y Fernández, 2017), donde menciona que “desde la perspectiva de etimología y de que representa la imagen, indicó que la palabra imagen proviene del latín imago imitación” (p. 34).

Figura 1

Estereotipo de opiniones



Nota. Scheinsohn (2011, p. 115).

2.2. Bases teóricas especializadas sobre el tema

2.2.1. Bases Teóricas de la Variable Gestión de la Calidad

2.2.1.1. Definición de Calidad. Según Alexander (2002), el término calidad refiere que: muchas veces, al existir una definición errada, se emplea una estrategia inadecuada de implantación en la organización, lo que lleva a situaciones de frustración y de pérdida de tiempo y de dinero. Así mismo se explica:

En calidad se encuentran representados tres niveles: sistema, proceso y producto. Históricamente en primer lugar se desarrollaron una serie de modelos herramientas de calidad que pudiéramos enmarcar en el producto, olvidando los procesos y los sistemas. (Cantón & Vásquez, 2010, p. 60)

La calidad es un elemento imprescindible para mejorar los beneficios de las empresas, asegurar su competitividad y su continuidad a largo plazo dentro del mercado. Asimismo, el incremento constante de la calidad garantizará que lo que es bueno hoy seguirá siéndolo en el futuro. (Parra, 2017, p. 100)

2.2.1.2. Gestión de la calidad. Camisón et al. (2006), al referirse a la gestión de calidad, precisan que ésta se ha convertido en la actualidad en la condición fundamental para diversas estrategias dirigidas hacia el desarrollo de la organización. La Gestión de calidad, para Ríos (2009) es un sistema de medios para producir económicamente bienes y servicios con valor agregado que satisfagan las necesidades del usuario, beneficiario o cliente; es un sistema elaborado para la resolución de los problemas de la entidad y el mejoramiento de las actividades.

2.2.1.3. Dimensiones de la Gestión de la Calidad. Para Ríos (2009), la gestión de calidad se compone de cuatro dimensiones:

- Dimensión 1: Atención a usuarios

Usuario es aquella persona que usa algo para una función en específica; es necesario que el usuario tenga la conciencia de que lo que está haciendo tiene un fin lógico y conciso; no obstante, el término es genérico y se limita en primera estancia a describir la acción de una persona que usa algo. (Ríos, 2009, p. 56)

- Dimensión 2: Liderazgo

Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización. (Ríos, 2009, p. 57)

- Dimensión 3: Planeación

“La planeación es la acción de la elaboración de estrategias que permiten alcanzar una meta ya establecida” (Ríos, 2009, p. 57).

- Dimensión 4: Personal

El personal en todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de ésta. Es por ello que la organización debe preocuparse por mantener a su personal satisfecho y enfocado en la obtención de resultados. (Ríos, 2009, p. 58)

2.2.2. Bases Teóricas de la Variable Procesos de Admisión

2.2.2.1. Definición de Procesos. El autor Maldonado (2011) define procesos como “Un conjunto de actividades interrelacionadas entre sí, que a partir de una o varias entradas de materiales o información, dan lugar a una o varias salidas con valor añadido” (p. 21).

2.2.2.2. Importancia de los procesos. José (2012, citado por Hernández, 2017) señala lo siguiente:

Los procesos son el elemento más apreciado, y utilizado de forma más general, en los modelos de gestión de organizaciones, sobre todo en las empresas que toman la calidad total como base de su estrategia. Este interés por los procesos ha originado gran cantidad de herramientas y técnicas relacionadas tanto con la gestión de los propios procesos como con la gestión basada en los mismos. La gestión de procesos se basa en las herramientas de mejora, popularizadas por los resultados obtenidos por empresas, generalmente integradas en el "método sistemático" o científico de mejora de procesos. Entre los modelos de gestión de empresa basados en los procesos se explican, por su aceptación tan amplia, el mapa de procesos y el Cuadro de Mando Integral. (p. 59)

2.2.2.3. Proceso de admisión en la policía. Según Fernández (2012), el aspirante a cadete debe someterse a un exigente proceso de selección que permite verificar si posee el perfil necesario para cursar con éxito la carrera policial, este proceso de selección permite verificar los mínimos necesarios en varios aspectos; en la **parte médica** se somete a los exámenes médicos que permitan comprobar que sus aparatos, sistemas y sentidos estén en condiciones necesarias para soportar y desarrollarse con la exigente formación físico técnico, que debe poseer un Oficial de Policía;

En el **aspecto Psicotécnico** los test permiten verificar que su personalidad, carácter, dominio de la inteligencia emocional y vocación le permitan una rápida y adecuada adaptación al medio social policial en el que se va a desenvolver; en el **aspecto Físico** se comprueba que sus habilidades y destrezas le permitirán desarrollar capacidades aeróbicas y anaeróbicas necesarias en la vida policial; y en el **aspecto académico** se busca comprobar que sus conocimientos sean los básicos sobre los cuales se apoyarán los conocimientos científicos, técnicos y filosóficos de la carrera policial (Fernández, 2012).

Sobre el proceso de selección de la policía Arriola et al. (2017) señalan lo siguiente:

Se debe someter al candidato a pruebas y exámenes médicos y psicológicos que determinen su idoneidad para la labor policial: prueba de aptitud física, prueba psicotécnica y reconocimiento médico. Estas pruebas pueden incluir, entre otras, el test de Cooper, velocidad, resistencia, abdominales, pruebas de aptitud físico-atlética y flexiones de brazos; algunas de estas pruebas ya se incluyen en el examen de ingreso a la Escuela de Oficiales de la PNP; además, se puede tomar un examen médico-odontológico, una prueba psicológica y un examen psicotécnico. Además, se deben continuar con las pruebas de conocimientos, las cuales deben incluir ítems como conocimientos elementales sobre estudios de seguridad, siguiendo la experiencia colombiana, y la evaluación de conocimientos básicos de historia del Perú, sobre todo

contemporánea y con énfasis en la historia desde la década de 1980, etapa en la que se inició el fenómeno terrorista, hasta la actualidad. (p. 45)

2.2.3. Bases Teóricas de la Variable 3. Imagen institucional

2.2.3.1. Definición de Imagen. Ríos (2009), define imagen de la siguiente manera:

Es el conjunto de creencias que poseen los públicos que reciben comunicaciones directas o indirectas de personas, servicios, o instituciones. La imagen es una representación mental y virtual. Es una toma de posición emotiva. Puede haber casos en que una razón lógica y material haya articulado una imagen positiva o negativa, pero esta razón se transforma en todos los casos en creencias y asociaciones; y la imagen configurada es siempre un hecho emocional. Todo lo actuado por un individuo u organización articula, poco a poco, la imagen. Cualquier acto de comunicación construye la imagen por sumatoria de hechos percibidos. La imagen de la marca debe articularse para que esta denote y connote la imagen que se desea. Para este fin se deben usar los atributos necesarios. (p. 45)

2.2.3.2. Definición de Imagen institucional. La imagen institucional de cualquier organismo es relevante. Sin embargo, en el caso de la Policía Nacional, durante años seguía marcada por el sentir comunitario de una Policía represora y corrupta por graves escándalos que salieron a la luz. Al respecto:

Esta percepción negativa de la Policía no debe descalificarse diciendo que la gente no valora el esfuerzo de la institución, si no, debe servir para mejorar la toma de decisiones al más alto nivel y debe hacerse periódicamente para ver si las medidas adoptadas están produciendo resultados positivos o no. (Zapata, 2008, p. 20)

Sobre Imagen Institucional Ríos (2009) señala lo siguiente:

La identidad institucional representa el fundamento último de la imagen institucional. La imagen institucional comprende el conjunto de acciones comunicativas que debe realizar una organización para expresar su identidad y fincar una positiva reputación pública. (p. 45)

La Imagen institucional, según Guedez y Osla (2012), se forma por la interpretación racional y emocional de los componentes cognoscitivos y afectivos relacionados con la organización, donde el público compara y contrasta los diversos atributos de la entidad, expresándose finalmente en función de los más destacados, que son evaluados y ponderados entre sí. En su libro Planificación Estratégica de la Imagen Corporativa, Capriotti (1992, citado por Villena, 2015) considera que la imagen es la personalidad de la organización, lo que ella es y pretende ser, por tanto, es su ser histórico, ético y de comportamiento (p. 15).

Sobre el tema tratado, el autor Capriotti, (2014) menciona lo siguiente:

Es importante la Imagen Institucional para lograr objetivos en una organización, privada o pública. Se pueden encontrar a muchos directivos diciendo “nuestra imagen es fundamental para nuestro negocio”. Pero, ¿es realmente cierta la importancia de la Imagen Corporativa?, ¿No estaremos sobredimensionando sus posibilidades?, ¿No será una moda, que de aquí a 4 ó 5 años ya se habrá olvidado? Si analizamos detenidamente como está la Situación Actual del Mercado y su perspectiva futura, podríamos definir tal situación como una tendencia hacia la creciente Madurez Global de los Mercados, y éstos son algunos de los rasgos más importantes que la caracterizan como reconocer que la Imagen Institucional no es un recurso de la organización, y no puede manipularla fácilmente y comunicarla a sus públicos, sino que es algo que está en los públicos y, por ello, es incontrolable en gran medida. Por esta razón, el trabajo de una organización

estará dirigido a establecer vínculos de relación y comunicación con los públicos, para intentar influir en la Imagen Institucional que ellos se formarán. (p. 7)

2.2.3.3. Componentes de la Imagen Institucional. Las dimensiones de Imagen Institucional según Ríos (2009) son las siguientes:

- **La imagen física.**

La imagen física, también llamada imagen formal, es la que se articulan en los públicos, los objetos físicos, sean comunicaciones directas o hechos comunicadores. La vestimenta de una persona, la forma del envase de un producto, el color o el estuche de un producto, y muchos hechos más, son entes generadores de imagen. (Ríos, 2009, p. 79)

- **La imagen conceptual.**

Se denomina imagen conceptual la que articulan los hechos de comunicación que brindan al público conceptos acerca de las personas, la marca, la empresa, el servicio o la institución. (Ríos, 2009, p. 79)

- **La valoración de la imagen.**

Esta tercera esfera que compone la imagen refiere a la valoración que el individuo o la sociedad hacen, tanto de los aspectos físicos como conceptuales, es considerada como el factor motivacional de la conducta humana. (Ríos, 2009, p. 79)

2.2.3.4. Dimensiones de Imagen Institucional. Guedez y Osla (2012), explican que el modelo teórico para identificar los factores de la imagen institucional está compuesto por seis dimensiones; las cinco señaladas por Guerra y Arends (2008), y los Aspectos Laborales identificados por Traverso (2005): Calidad académica, aspectos sociales, elementos tangibles, calidad de servicio, accesibilidad y aspectos laborales, a continuación se detalla: (a) Calidad Académica: (Percepción del compromiso de la institución hacia la excelencia académica y de investigación); (b) Aspectos Sociales “(percepción del ambiente social, científico y cultural de la universidad y el grado de compromiso percibido hacia la responsabilidad social); (c) Elementos Tangibles (percepción acerca de aspectos relacionados con la infraestructura, paisajismo y tamaño del campus, recursos técnicos, cantidad de estudiantes por aula y en el campus); (e) Calidad de Servicio (Percepción de la calidad de los servicios disponibles para los públicos de la universidad) y (f) Accesibilidad (percepción acerca de las posibilidades requisitos de ingreso como estudiante y ubicación física de la universidad), y la dimensión.

2.3. Marco Conceptual

Competencias. “Son las características de personalidad, devenidos comportamientos, que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo” (Alles, 2010, p. 33).

Efectividad. “Es la trascendencia de los objetivos planteados que deben ser alcanzados” (Gutiérrez, 2014, p. 20).

Liderazgo. “El liderazgo es el proceso de influir en un grupo para que alcance sus metas” (Robbins y Coulter, 2010, p. 536).

Motivación. “Lo que impulsa, dirige y mantiene el comportamiento humano” (Porret, 2013, p. 86).

III. MÉTODO

3.1 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo básica, según Hernández et al. (2017) porque “aspira a generar conocimiento mediante la formulación de teorías, sus resultados ayudan a comprender mejor el mundo que nos rodea” (p. 20). Para Andia (2017) el tipo básico “busca aumentar conocimientos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico” (p. 50).

El termino diseño según Hernández et al. (2017) viene a ser “el plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea y responder al planteamiento del problema” (p. 97). Según Andia (2017) “el diseño define los lineamientos que se debe tomar en cuenta para validar la hipótesis” (p. 167). La presente investigación tiene diseño no experimental y se sustenta con la teoría de Hernández et al. (2017) quienes mencionan lo siguiente “un diseño no experimental no se establece ninguna situación, sino que se examinan hechos ya existentes, no provocados intencionalmente en la investigación” (p. 107).

3.2 Población y muestra

Según Hernández et al. (2014) “La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 175). La población general está integrada por 1, 250 alumnos de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú.

Tabla 1

Población general

Año	Masculino
1 año	250
2 año	250
3 año	250
4 año	250
5 año	250
Total	1, 250 alumnos

La muestra según Arbaiza (2013) “son una porción de la población de estudio” (p. 176). La muestra de estudio se determinó en 250 alumnos del primer año de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú, porque se tiene mayor alcance y esta relacionados con las variables que se pretenden investigar. La presente investigación utilizo el muestreo no probabilístico según Arbaiza (2013) “es aquella que se elige de forma deliberada, y por lo tanto no aleatoria por el investigador” (p. 188).

Tabla 2

Distribución de la muestra de estudio

Sección	Masculino	Femenino
A	42	8
B	44	6
C	45	5
D	39	11
E	46	4
Sub total	216	34
Totales	250 alumnos	

3.3 Operacionalización de variables

Según Saavedra (2017) “La variable es determinada característica o propiedad del objeto de estudio a la cual se observa y/o cuantifica en la investigación y que puede variar de un elemento a otro” (p. 177).

Las variables de la presente investigación son:

- Variable 1: Gestión de la calidad
- Variable 2: Proceso de admisión
- Variable 3: Imagen institucional

Definición conceptual de la variable 1. Gestión de la calidad

La Gestión de calidad, según Ríos (2009) es un “sistema de medios para producir económicamente bienes y servicios con valor agregado que satisfagan las necesidades del usuario, o cliente; es un sistema elaborado para la resolución de los problemas de la entidad y el mejoramiento de las actividades” (p. 12).

Definición operativa de la variable 1. Gestión de la calidad

La definición operativa de la variable 1 denominada gestión de la calidad se basa en las dimensiones propuestas que son atención al usuario, liderazgo, planeación y personal.

Tabla 3

Operacionalización de la variable 1. Gestión de la calidad

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Alternativa de respuesta
Atención al usuario	Estudios	1, 2	Ordinal	(1)Totalmente de acuerdo. (2)De acuerdo (3) Indiferente (4)En desacuerdo (5)Totalmente en desacuerdo
	Expectativas	3, 4		
Liderazgo	Misión y visión	5, 6		
	Desarrollo profesional	7, 8		
Planeación	Procesos	9, 10		
	Innovación	11, 12		
Personal	Participación y desempeño	13, 14		
	Autoevaluación y logros	15, 16		

Definición conceptual de la variable 2. Proceso de admisión

En el proceso de admisión el aspirante a cadete debe someterse a un exigente proceso de selección que permite verificar si posee el perfil necesario para cursar con éxito la carrera policial, este proceso de selección permite verificar los mínimos necesarios en varios aspectos. (Fernández, 2012, p. 13)

Definición operativa de la variable 2. Proceso de admisión

La definición operativa de la variable 2 denominada proceso de admisión se basa en las dimensiones propuestas que son convocatoria, difusión de la información e inscripción de los postulantes y ejecución de los exámenes.

Tabla 4

Operacionalización de la variable 2. Proceso de admisión

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Alternativa de respuesta
Convocatoria	Información oportuna	1, 2	Ordinal	(1) Totalmente de acuerdo. (2) De acuerdo (3) Indiferente (4) En desacuerdo (5) Totalmente en desacuerdo
	Información exacta y completa	3		
Difusión de la información e inscripción de los postulantes	Accesibilidad a la información	4, 5, 6		
	Inscripción de los postulantes	7, 8, 9		
	Desarrollo del examen de conocimientos	10		
Ejecución de los exámenes	Calificación del examen y publicación de resultados	11		

Definición conceptual de la variable 3. Imagen Institucional

La Imagen institucional se forma por la interpretación racional y emocional de los componentes cognoscitivos y afectivos relacionados con la organización, donde el público compara y contrasta los diversos atributos de la entidad, expresándose finalmente en función de los más destacados, que son evaluados y ponderados entre sí. (Guedez y Osla, 2012, p. 68)

Definición operativa de la variable 3. Imagen Institucional

La definición operativa de la variable 3 denominada imagen institucional se basa en las dimensiones propuestas que son accesibilidad, calidad de servicio, calidad académica, elementos tangibles y aspectos sociales.

Tabla 5

Operacionalización de la variable 3. Imagen Institucional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Alternativa de respuesta
Accesibilidad	Requisitos de admisión	1	Ordinal	(1) Totalmente de acuerdo. (2) De acuerdo (3) Indiferente (4) En desacuerdo (5) Totalmente en desacuerdo
	Ubicación geográfica	2		
Calidad de servicio	Servicio de biblioteca	3		
	Servicio de página web	4		
Calidad académica	Docentes responsables del curso	5		
	Actualización del docente	6		
Elementos tangibles	Nivel de exigencia al alumno	7		
	Infraestructura de la escuela	8		
Aspectos sociales	Infraestructura deportiva	9		
	Intensidad de la publicidad	10		
	Relación personal administrativo- alumnos	11		

3.4 Instrumentos

Técnicas

Las técnicas utilizadas en la presente investigación fue la encuesta:

Proceso interrogativo que radica su valor científico en las reglas de su procedimiento, se le utiliza para conocer lo que opina la gente sobre una situación o problema que lo

involucra, y puesto que la única manera de saberlo, es preguntárselo, luego entonces se procede a encuestar a quienes involucra. (Ortiz y García, 2000, p. 133)

Según la encuesta es “un instrumento cuantitativo que se emplean en las investigaciones correlacionales y explicativas, son muy estructurados, se adaptan con facilidad a los diversos análisis estadísticos y, son muy útiles para describir y medir con precisión, diversas variables. (Vara, 2012, pp. 254-256)

Así mismo la entrevista: La entrevista consiste en una reunión presencial o virtual de que una persona (el entrevistador) obtenga la información de parte de otra (el entrevistado) (Hernandez et al., 2017, p. 164).

Instrumentos

Los instrumentos según Valderrama (2016) son “los medios materiales que emplea el investigador para recoger y almacenar la información” (p. 195). Como menciona Hernández et al. (2014), la presente investigación contiene los siguientes instrumentos de recolección de datos: la observación y el cuestionario.

Validación del instrumento

La validez del instrumento según Hernández et al. (2014) “se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir” (p. 200). El instrumento de medición denominado gestión de la calidad, proceso de admisión e imagen institucional, fue sometido a validación – juicio de expertos, (Ver anexo E), el detalle de los expertos se señala en la tabla 6:

Tabla 1*Expertos durante la evaluación de los instrumentos de medición*

Experto	Dominio	Decisión
Dr. Segundo Sánchez Sotomayor	Estadístico	si existe suficiencia
Mg. José Bazán Briceño	Temático	si existe suficiencia
Mg. Mario Sánchez Camargo	Metodólogo	si existe suficiencia

Prueba piloto

Según Vara (2012), “una prueba piloto es un ensayo, una prueba a pequeña escala que sirve para probar la calidad del instrumento y proponer mejorar significativas” (p. 292). Ver anexo F.

Confiabilidad del instrumento

Confiabilidad se refiere a que otros investigadores deben alcanzar similares resultados si estudian el mismo caso usando los mismos procedimientos que el investigador original. El objetivo de la confiabilidad es minimizar los errores y sesgos del estudio. (Avolio, 2016, p. 110)

Tabla 2*Fiabilidad de la variable 1*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,865	16

Según el Alfa de Cronbach se tiene una confiabilidad de 0.865 es decir una alta fiabilidad que los datos son veraces.

Tabla 3*Fiabilidad de la variable 2*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,756	11

Según el Alfa de Cronbach se tiene una confiabilidad de 0.756 es decir una alta fiabilidad que los datos son veraces.

Tabla 4*Fiabilidad de la variable 3*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,715	11

Según el Alfa de Cronbach se tiene una confiabilidad de 0.715 es decir una alta fiabilidad que los datos son veraces.

3.5 Procedimientos

El presente estudio inició presentando los documentos requeridos por la Universidad Nacional Federico Villarreal para ostentar el grado de maestro. Luego se realizó la revisión de la literatura y la confección del Plan de Tesis, siendo este aprobado. Posteriormente se procedió a realizar las conversaciones y permisos con las autoridades de la Institución de la PNP, obteniendo fecha y aulas para realizar la evaluación. En la fecha designada se aplicó las pruebas de forma presencial en una sola aula, requiriendo únicamente la presencia del investigador para precidirla. Seguidamente se analizaron los datos obtenidos con software estadísticos y se procedió a obtener validez y confiabilidad del instrumento, obteniendo resultados satisfactorios. Finalmente, se redactó el informe de tesis y sustentó ante el ilustre jurado.

3.6 Análisis de datos

Como menciona Bernal (2016) la estrategia de prueba de hipótesis inicia con plantear las hipótesis para ello se plantea la hipótesis nula y la hipótesis alternativa, y con la aplicación del software SPSS. Versión 24 se determinará el valor sig. Calculado que será contrastado con el valor sig. Teórico que es 0.05 si es menor se aceptara la hipótesis alterna. Las técnicas para el procesamiento de data para Valderrama (2016):

Luego de la aplicación de las encuestas tenemos un conjunto de datos listos para ser procesados. Así estos podrán ser utilizados para cualquier tratamiento estadístico y ayudarán a elaborar los demás pasos del trabajo de investigación (hay que recordar que, a través de los datos, se responde al problema planteado y se lleva a cabo la contrastación de la hipótesis. (p. 229)

Parte del análisis contempla el descriptivo, donde se hará uso de: Distribución de frecuencias, conjunto de puntuaciones presentadas en una tabla de manera ordenada, según características definidas por el investigador; e histogramas, donde las distribuciones de frecuencia se presentan muy a menudo en forma de figuras gráficas denominadas histogramas (Bernal, 2010, p. 203).

Para la prueba de hipótesis se determinará con el Coeficiente rho de Spearman de acuerdo a Hernández et al. (2014) “Son medidas de correlación para variables en un nivel de medición ordinal; los individuos o unidades de la muestra pueden ordenarse por rangos” (p. 322). En la prueba de hipótesis, se utilizará la estadística no paramétrica de escala ordinal para la presente investigación, mediante la correlación de Rho de Spearman se podrá conocer el grado de asociación entre las variables propuestas en la presente tesis (Gamarra et al., 2015, p. 231).

Figura 2*Componentes del Rho de Spearman*

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

r_s = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman

d = Diferencia entre los rangos (X menos Y)

n = Número de datos

Nota. (Sanchez, 2011, pág. 88)

3.7 Consideraciones éticas

Esta investigación, tanto en la composición del documento como los actos realizados para su ejecución y confección, siguen y cumplen los lineamientos requeridos por las normas de investigación de la Universidad Nacional Federico Villarreal. Por tanto, se salvaguardó el principio de privacidad y seguridad de los participantes, así como se respetó la autoría literaria de los autores mencionados en el presente estudio y se salvaguardó la veracidad de los datos reportados como producto de la investigación.

IV. RESULTADOS

Se presentan los resultados a partir de la comprobación estadística de validez y confiabilidad de los instrumentos con los cuales se miden las variables. Los resultados se subdividen en análisis de interpretación y contrastación de hipótesis, donde se presentará a detalle los estadísticos descriptivos y se verificará la comprobación de hipótesis, respectivamente.

Análisis e interpretación

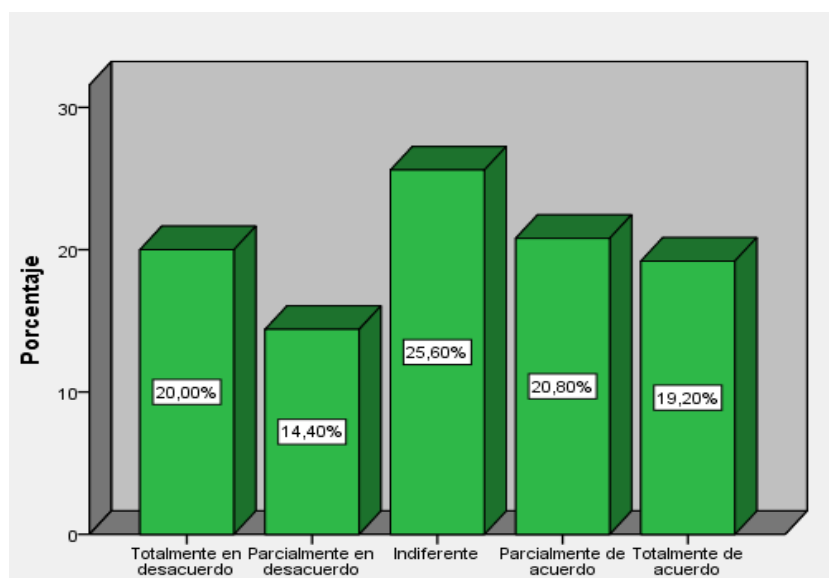
Tabla 5

Frecuencias de la variable 1. Gestión de la calidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	50	20,0
	Parcialmente en desacuerdo	36	14,4
	Indiferente	64	25,6
	Parcialmente de acuerdo	52	20,8
	Totalmente de acuerdo	48	19,2
	Total	250	100

Figura 3

Diagrama de barra de la frecuencia de la variable 1



Se observa que la variable 1 gestión de la calidad presenta un 20% (50) totalmente en desacuerdo, 14.4% (36) parcialmente en desacuerdo, 25.6% (64) indiferente, 20.8% (52) parcialmente de acuerdo y 19.2% (48) respondieron totalmente de acuerdo. Lo que nos permite interpretar que la variable 1 gestión de la calidad está relacionada con la variable 2 proceso de admisión y la variable 3 imagen institucional.

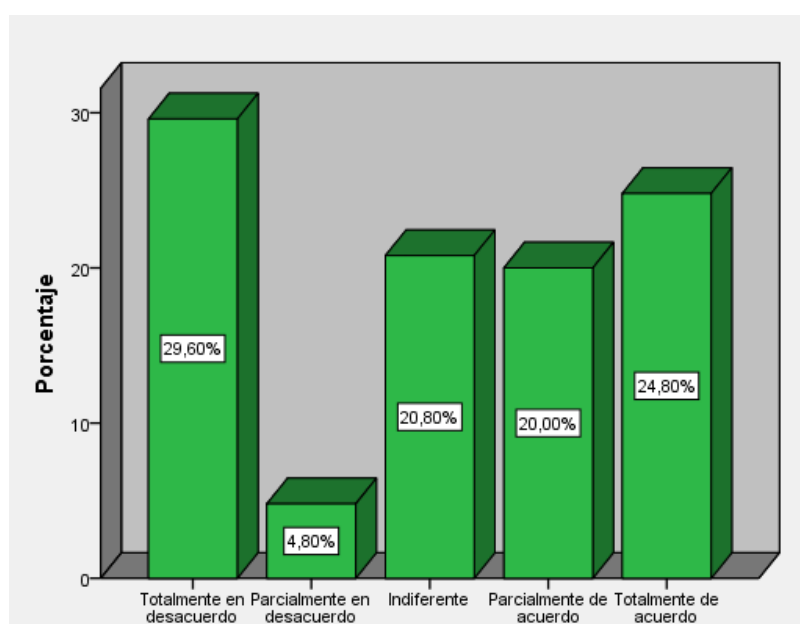
Tabla 6

Frecuencias de la dimensión. Atención al usuario

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	74	29,6
	Parcialmente en desacuerdo	12	4,8
	Indiferente	52	20,8
	Parcialmente de acuerdo	50	20,0
	Totalmente de acuerdo	62	24,8
	Total	250	100

Figura 4

Diagrama de barra de la dimensión. Atención al usuario



Se observa que la dimensión atención al usuario presenta un 29.6% (74) totalmente en desacuerdo, 4.8% (12) parcialmente en desacuerdo, 20.8% (52) indiferente, 20% (50) parcialmente de acuerdo y 24.8% (62) respondieron totalmente de acuerdo. Lo que nos permite interpretar que la dimensión atención al usuario está relacionado con la variable 2 proceso de admisión y la variable 3 imagen institucional.

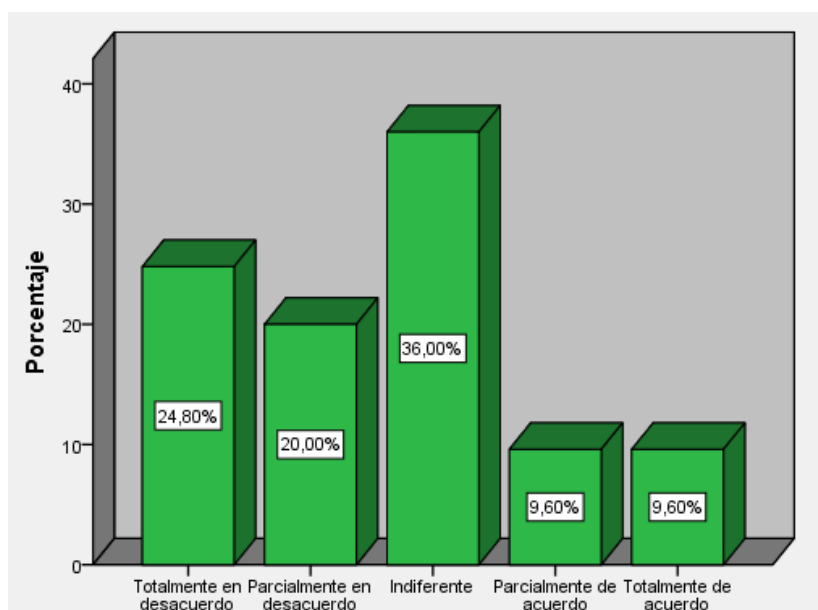
Tabla 7

Frecuencia de la dimensión. Liderazgo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	62	24,8
	Parcialmente en desacuerdo	50	20,0
	Indiferente	90	36,0
	Parcialmente de acuerdo	24	9,6
	Totalmente de acuerdo	24	9,6
	Total	250	100

Figura 5

Diagrama de barra de la dimensión. Liderazgo



Se observa que la dimensión liderazgo presenta un 24.8% (62) totalmente en desacuerdo, 20% (50) parcialmente en desacuerdo, 36% (90) indiferente, 9.6% (24) parcialmente de acuerdo y 9.6% (24) respondieron totalmente de acuerdo. Lo que nos permite interpretar que la dimensión liderazgo está relacionado con la variable 2 proceso de admisión y la variable 3 imagen institucional.

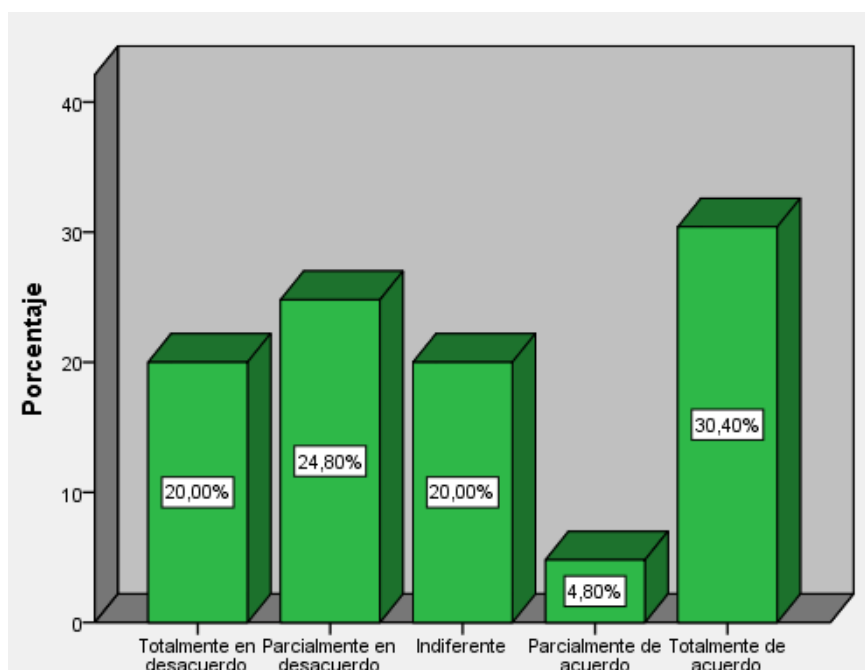
Tabla 8

Frecuencia de la dimensión. Planeación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	50	20,0
	Parcialmente en desacuerdo	62	24,8
	Indiferente	50	20,0
	Parcialmente de acuerdo	12	4,8
	Totalmente de acuerdo	76	30,4
	Total	250	100

Figura 6

Diagrama de barra de la dimensión. Planeación



Se observa que la dimensión planeación presenta un 20% (50) totalmente en desacuerdo, 24.8% (62) parcialmente en desacuerdo, 20% (50) indiferente, 4.8% (12) parcialmente de acuerdo y 30.4% (76) respondieron totalmente de acuerdo. Lo que nos permite interpretar que la dimensión planeación está relacionado con la variable 2 procesos de admisión y la variable 3 imagen institucional.

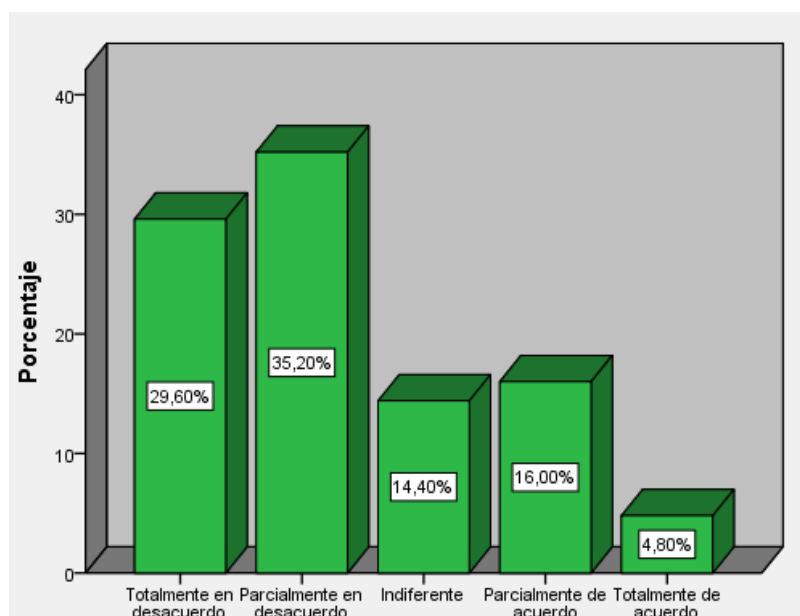
Tabla 9

Frecuencia de la dimensión. Personal

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	74	29,6
	Parcialmente en desacuerdo	88	35,2
	Indiferente	36	14,4
	Parcialmente de acuerdo	40	16,0
	Totalmente de acuerdo	12	4,8
	Total	250	100

Figura 7

Diagrama de barra de la dimensión. Personal



Se observa que la dimensión personal presenta un 29.6% (74) totalmente en desacuerdo, 35.2% (88) parcialmente en desacuerdo, 14.4% (36) indiferente, 16% (40) parcialmente de

acuerdo y 4.8% (12) respondieron totalmente de acuerdo. Lo que nos permite interpretar que la dimensión personal está relacionada con la variable 2 procesos de admisión y la variable 3 imagen institucional.

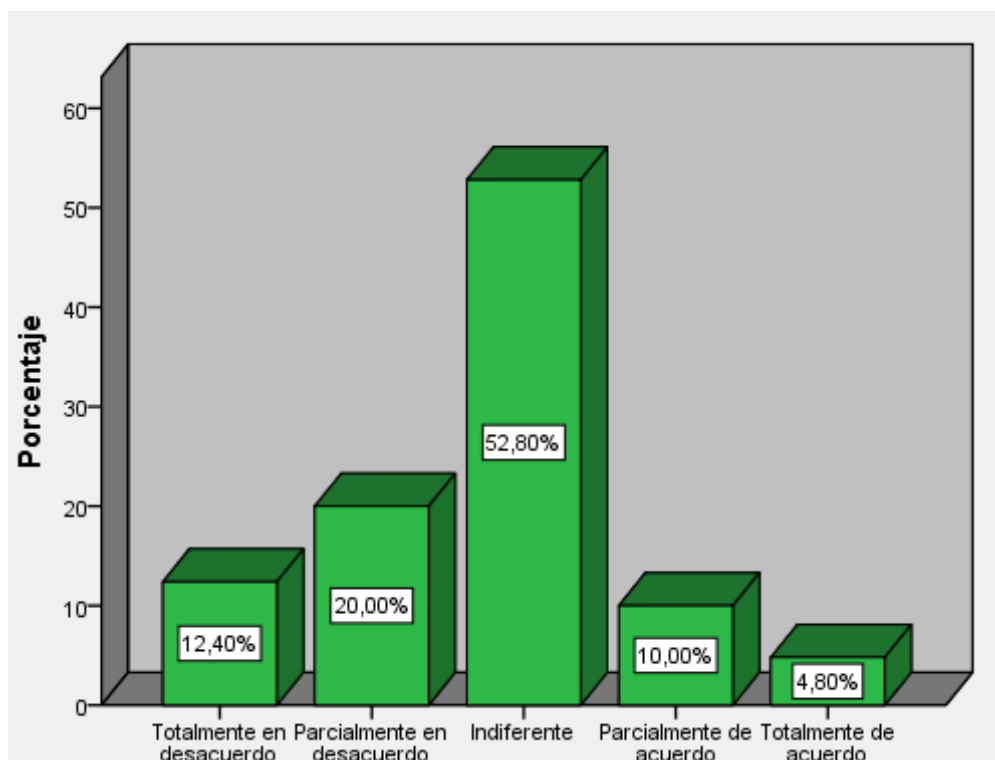
Tabla 10

Frecuencia de la variable 2. Proceso de admisión

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	31	12,4
	Parcialmente en desacuerdo	50	20,0
	Indiferente	132	52,8
	Parcialmente de acuerdo	25	10,0
	Totalmente de acuerdo	12	4,8
	Total	250	100

Figura 8

Diagrama de barra de la variable 2. Proceso de admisión



Se observa que la variable 2 proceso de admisión presenta un 12.4% (31) totalmente en desacuerdo, 20% (50) parcialmente en desacuerdo, 52.8% (132) indiferente, 10% (25)

parcialmente de acuerdo y 4.8% (12) respondieron totalmente de acuerdo. Lo que nos permite interpretar que la variable 2 procesos de admisión está relacionado con la variable 1 gestión de la calidad y la variable 3 imagen institucional.

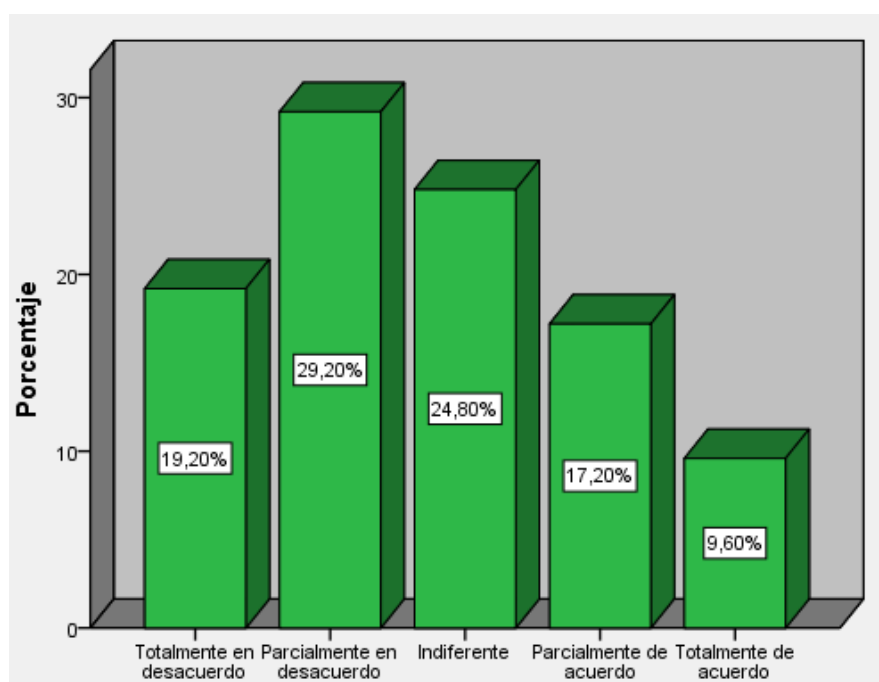
Tabla 11

Frecuencia de la variable 3. Imagen institucional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	48	19,2
	Parcialmente en desacuerdo	73	29,2
	Indiferente	62	24,8
	Parcialmente de acuerdo	43	17,2
	Totalmente de acuerdo	24	9,6
	Total	250	100

Figura 9

Diagrama de barra de la variable 3. Imagen institucional



Se observa que la variable 3 imagen institucional presenta un 19.2% (48) totalmente en desacuerdo, 29.2% (73) parcialmente en desacuerdo, 24.8% (62) indiferente, 17.2% (43) parcialmente de acuerdo y 9.6% (24) respondieron totalmente de acuerdo. Lo que nos permite

interpretar que la variable 3 imagen institucional está relacionado con la variable 1 gestión de la calidad y la variable 2 procesos de admisión.

Contraste de Hipótesis

Contraste de la hipótesis general

Ho: $r_{XY} = 0$

Hipótesis nula

La gestión de calidad de los procesos de admisión no se relaciona significativamente con la imagen institucional de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú, año 2018.

Ha: $r_{XY} \neq 0$

Hipótesis alternativa

La gestión de calidad de los procesos de admisión se relaciona significativamente con la imagen institucional de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú, año 2018.

Tabla 12

Contraste de la hipótesis general

			Gestión de la calidad	Proceso de admisión	Imagen institucional
Rho de Spearman	Gestión de la calidad	Coefficiente de correlación	,813**	,817**	,384**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
	Proceso de admisión	Coefficiente de correlación	,817**	,813**	,475**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
	Imagen institucional	Coefficiente de correlación	,384**	,475**	,813**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000

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

Los resultados obtenidos para comprobar la hipótesis general se ha obtenido que el coeficiente de correlación Rho de Spearman, tiene el valor de 0.813**, el que el SPSS 25 lo

interpreta como una correlación significativa al nivel de 0,01 y el sigma (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 o 5,00% lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces: La gestión de calidad de los procesos de admisión se relaciona significativamente con la imagen institucional de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú, año 2018.

Contraste de la primera hipótesis general

Ho: $r_{XY} = 0$

Hipótesis nula

La atención de los usuarios no se relaciona significativamente con los procesos de admisión y la imagen institucional de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú, año 2018.

Ha: $r_{XY} \neq 0$

Hipótesis alternativa

La atención de los usuarios se relaciona significativamente con los procesos de admisión y la imagen institucional de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú, año 2018.

Tabla 13

Contraste de la primera hipótesis específica

			Atención al usuario	Proceso de admisión	Imagen institucional
Rho de Spearman	Atención al usuario	Coefficiente de correlación	,782**	,744**	,408**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
	Proceso de admisión	Coefficiente de correlación	,744**	,782**	,475**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
	Imagen institucional	Coefficiente de correlación	,408**	,475**	,782**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000

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

La atención de los usuarios se relaciona significativamente con los procesos de admisión y la imagen institucional de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú, año 2018.

Contraste de la segunda hipótesis general

Ho: $r_{XY} = 0$

Hipótesis nula

El liderazgo no se relaciona significativamente con los procesos de admisión y la imagen institucional de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú, año 2018.

Ha: $r_{XY} \neq 0$

Hipótesis alternativa

El liderazgo se relaciona significativamente con los procesos de admisión y la imagen institucional de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú, año 2018.

Tabla 14

Contraste de la segunda hipótesis específica

			Liderazgo	Proceso de admisión	Imagen institucional
Rho de Spearman	Liderazgo	Coefficiente de correlación	,561**	,656**	,324**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
	Proceso de admisión	Coefficiente de correlación	,656**	,561**	,475**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
	Imagen institucional	Coefficiente de correlación	,324**	,475**	,561**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000

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

El liderazgo se relaciona significativamente con los procesos de admisión y la imagen institucional de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú, año 2018.

Contraste de la tercera hipótesis general

Ho: $r_{XY} = 0$

Hipótesis nula

La planeación no se relaciona significativamente con los procesos de admisión y la imagen institucional de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú, año 2018.

Ha: $r_{XY} \neq 0$

Hipótesis alternativa

La planeación se relaciona significativamente con los procesos de admisión y la imagen institucional de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú, año 2018.

Tabla 15

Contraste de la tercera hipótesis específica

			Proceso de Planeación	admisión	Imagen institucional
Rho de Spearman	Planeación	Coefficiente de correlación	,783**	,740**	,413**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
	Proceso de admisión	Coefficiente de correlación	,740**	,783**	,475**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
	Imagen institucional	Coefficiente de correlación	,413**	,475**	,783**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000

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

La planeación se relaciona significativamente con los procesos de admisión y la imagen institucional de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú, año 2018.

Contraste de la cuarta hipótesis general

Ho: $r_{XY} = 0$

Hipótesis nula

El personal se relaciona significativamente con los procesos de admisión y la imagen institucional de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú, año 2018.

Ha: $r_{XY} \neq 0$

Hipótesis alternativa

El personal se relaciona significativamente con los procesos de admisión y la imagen institucional de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú, año 2018.

Tabla 16

Contraste de la cuarta hipótesis específica

			Personal	Proceso de admisión	Imagen institucional
Rho de Spearman	Personal	Coefficiente de correlación	,701**	,624**	,354**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
	Proceso de admisión	Coefficiente de correlación	,624**	,701**	,475**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
	Imagen institucional	Coefficiente de correlación	,354**	,475**	,701**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000

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

El personal se relaciona significativamente con los procesos de admisión y la imagen institucional de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú, año 2018.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Con respecto a la hipótesis general, los resultados detectados se ha obtenido que el coeficiente de correlación Rho de Spearman, tiene el valor de 0.813**, el que el SPSS 25 lo interpreta como una correlación significativa al nivel de 0,01 y el sigma (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 o 5,00% lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces: La gestión de calidad de los procesos de admisión se relaciona significativamente con la imagen institucional de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú, año 2018. Un resultado similar es la tesis de Hernández (2017) quien concluye que la institución debe cambiar el enfoque tradicional con el que trabaja por un enfoque por procesos el cual este estrechamente relacionado con la mejora continua y el aumento de la eficacia y eficiencia de la institución, también se concuerda con la investigación de Arriola et al. (2017) quienes sugieren cambiar el perfil actual del alumno y que sea basado de acuerdo a la gestión por competencias para que así la PNP, tenga un modelo o guía exigibles al alumnado y que a corto o largo plazo se cuente con personal PNP eficaces.

Con respecto a la primera hipótesis específica, un resultado similar es la tesis de Vásquez (2016) quien concluye que en la actualidad se continua ejecutando el proceso de selección deficiente que ya viene de años atrás, y es necesario que el estado peruano asigne un mayor presupuesto a mejorar la etapa de convocatoria en las escuelas de la PNP a nivel nacional, respecto a la segunda hipótesis específica, un resultado similar es la tesis de Uribe (2017) sugiere mayor apoyo del profesional psicológico sobre los docentes de las escuelas PNP, asimismo la identificación de posibles líderes que puedan aportar positivamente a la institución policial.

Respecto a la tercera hipótesis específica, un resultado similar es la tesis de Galvez (2016) sugiere que la mejor manera de mejorar la imagen de la institución PNP, es brindar una mejor calidad de servicio, mejorar la infraestructura, los recursos logísticos, incentivos

laborales, los mencionados indicadores son indispensables para mejorar la imagen de la PNP, respecto a la cuarta hipótesis específica, un resultado similar es la tesis de Fernández (2012) sugiere en la mejora de la selección del alumnado que postula a la PNP, logrando identificar que aspirantes tienen la vocación de servir a la institución e identificar a elementos que tengan características negativas que pueda dañar la imagen de la PNP.

VI. CONCLUSIONES

Luego del resultado y análisis correspondiente se concluye que existe relación entre las variables y dimensiones objetos de estudio; por lo tanto, se afirma que es necesaria la mejora en la calidad del proceso de admisión de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú. Se concluye en los siguientes términos:

- Primera. La gestión de calidad de los procesos de admisión se relaciona significativamente con la imagen institucional de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú, año 2018.
- Segunda. La atención de los usuarios se relaciona significativamente con los procesos de admisión y la imagen institucional de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú, año 2018.
- Tercera. El liderazgo se relaciona significativamente con los procesos de admisión y la imagen institucional de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú, año 2018.
- Cuarta. La planeación se relaciona significativamente con los procesos de admisión y la imagen institucional de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú, año 2018.
- Quinta. El personal se relaciona significativamente con los procesos de admisión y la imagen institucional de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú, año 2018.

VII. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones en respuesta a los hallazgos obtenidos son las siguientes:

- Primera. Se recomienda al director de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú, cambiar el enfoque tradicional con el que se trabaja el proceso de admisión por un enfoque por procesos el cual este estrechamente relacionado con la mejora continua y el aumento de la eficacia y eficiencia de la imagen institucional.
- Segunda. Se recomienda al director de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú, el diseñar e implementar el Manual de procedimientos actualizado de la fase de admisión el cual será de gran ayuda para la misma y mejorar de una u otra forma la gestión de calidad en la Escuela.
- Tercera. Se recomienda al director de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú, diseñar una herramienta de carácter psicológico hacia el perfil del postulante, y que posibilite identificar la posible existencia de rasgos de liderazgo en los postulantes que son seleccionados.
- Cuarta. Se recomienda al director de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú, realizar campañas en redes sociales para fortalecer la imagen institucional y reducir comentarios negativos. Adicional, la campaña debería tener también como objetivo la interacción con el usuario, es decir, escuchar o que tienen que decir de la institución para así tener una retroalimentación y, con esto, aplicar estrategias de comunicación.
- Quinta. Se recomienda al director de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú, capacitar al personal en cursos de gestión de la calidad y mejora continua para que mejoren sus habilidades y conocimientos en beneficio de la institución.

VIII. REFERENCIAS

- Alexander, A. (2002). *Calidad. Metodología para documentar el ISO-9000 versión 200*. Prentice Hall.
- Alles, M. (2010). *Desarrollo del talento humano, basado en competencias*. Granica.
- Amadeo, A. (2013). *Determinación del comportamiento de las actividades de financiamiento de las Pequeñas y Medianas Empresas*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de la Plata]. Repositorio de UNLP. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/36051>
- Andia, W. (2017). *Manual de investigacion universitaria*. Ediciones arte y pluma.
- Andia, W. (2017). *Manual de investigacion universitaria*. Ediciones arte y pluma.
- Andrews, R. (1977). *El concepto de estrategia de la empresa*. Editorial Eunsa.
- Arbaiza, L. (2013). *Como elaborar una tesis de grado*. Esan ediciones.
- Arriola, O., Bocanegra, C. y Sim, C. (2017). *El proceso de reclutamiento y selección en la escuela de oficiales de la Policía nacional del Perú*. [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico]. Repositorio de UP. <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/1937?show=full>
- Avila, C. y Fernández, L. (2017). *Imagen corporativa del hotel gran sipán, de tres estrellas, de la ciudad de Chiclayo*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio de UCSTM. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/942>
- Avolio, B. (2016). *Metodos cualitativos de investigacion:una aplicacion al estudio de caso*. Cengage Learning.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Pearson educacion.
- Bernal, C. (2016). *Metodologia de la investigacion*. Pearson.
- Blas, E. (2014). *Diccionario de administración y finanzas*. Editorial Palibrio LLC.

- Brealey, R., Myers, S. y Marcus, A. (2004). *Fundamentos de Finanzas Corporativas*. Mc Graw Hill.
- Brealey, R., Myers, S. y Marcus, A. (2011). *Fundamentos de finanzas corporativas*. Mc Graw Hill.
- Camisón, C., Cruz, S. y Gonzáles, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson.
- Cantón, I. y Vásquez, J. (2010). Los procesos en Gestión de calidad, un ejemplo en un centro Educativo. *REICE*, 8(5), pp.59-68. <https://revistas.uam.es/reice/article/view/4726>
- Capriotti, P. (2014). *Planificación estratégica de la imagen corporativa* (4 ed.). Instituto de Investigación en Relaciones Públicas.
- Castro, E. (2010). La estrategias competitivas y su importancia en la buena gestion de las empresas. *Ciencias Económicas*, 28 (1), pp. 247-276. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/economicas/article/view/7073>
- Chanes, D. (2014). *La diferenciación y el liderazgo en Costes: Claves del éxito de IKEA*. [Tesis de pregrado, Universidad de Valladolid]. Repositorio de UV. <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/5450/TFG-N.10.pdf?sequence=1>
- Charca, Z. (2015). *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro agencias de aduana del distrito de Desaguadero provincia de Chucuito, periodo 2013-2014*. [Tesis de grado, Universidad Católica Los Angeles de Chimbote]. Repositorio de ULADECH. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/839>
- Chavez, J., Olguin, J. y Guzman, J. (2018). Innovación y competitividad. Necesidad en Mypes comerciales. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 8(1), pp. 1212-1229. <https://www.riico.net/index.php/riico/article/view/1209>
- Cordova, M. (2012). *Gestion Financiera*. Bogota.

- De la Garza, J., Morales, B. y Gonzalez, B. (2013). *Análisis estadístico multivariante*. Mc Graw Hill education.
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad, la salida de la crisis*. Díaz de Santos S.A.
- Evans, J. (2005). *Administración y Control de la Calidad*. International Thomson Editores.
- Fernández, J. (2012). *La deserción de cadetes de primer año, estudio en el departamento de personal de la escuela superior de policía General Alberto Enríquez Gallo*. [Tesis de maestría, Universidad Tecnológica]. Repositorio UTE. <http://repositorio.ute.edu.ec/handle/123456789/12465>
- Ferrel, O. (2012). *Estrategia de marketing* (5 ed.). Cengage Learnig Editores S.Ade C.V.
- Flores, J. (2013). *Finanzas aplicadas a la gestion empresarial*. Biblioteca Nacional.
- Gamarra, G., Wong, F., Rivera, T. y Pujay, O. (2015). *Estadística e investigación con aplicación de SPSS*. San Marcos.
- Gonzales, J. (2014). *Gestión empresarial y competitividad en las Mypes del sector textil en el Marco de la Ley N° 28015 en el distrito de la Victoria, año 2013*. [Tesis de grado, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio USMP. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/1117>
- Gordon, F. y Vasquez, F. (2017). *Caracterización del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa "Agropecuaria Paulino" de Chimbote, 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote]. Repositorio ULADECH. https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/4620/FINANCIAMIENTO_SECTOR_COMERCIO_GORDON_FIGUEROA_FIORELLA_ROCIO.pdf?sequence=1
- Gutierrez, H. (2014). *Calidad y productividad*. (4ta. ed.). Mc Graw Hill.

- Hernández, C. (2017). *Manual de procesos para la escuela de formación de policías de san pablo del Lago, Cantón Otavalo, Provincia de Imbabur*. [Tesis de grado, Universidad Técnica del Norte]. Repositorio UTN. <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/7178>
- Hernandez, R., Fernandez, C. y Baptista, M. (2014). *Metodologia de la investigacion* (6 ed.). Mc Graw Hill education.
- Hernandez, R., Mendez, S., Mendoza, C. y Cuevas , A. (2017). *Fundamentos de investigacion*. Mc Graw Hill education.
- Hurtado, C. (2017). *Gestión institucional y calidad de servicio en la institución educativa Tomas Alva Edison del Distrito de San Juan de Lurigancho, 2017*. [Tesis de maestria, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/10849>
- Larrea, C. y Mieles, J. (2015). *Fundamentos para la creación de la gerencia de riesgos empresariales*. [Tesis de grado, Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10594/1/LARREA%20Y%20MIELES%20TESIS.pdf>
- Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa-28015. (2003).
- Logreira, C. y Bonett, M. (2017). *Financiamiento privado en las microempresas del sector textil - confecciones en Barranquilla - Colombia*. [Tesis de grado, Universidad de la Costa]. Repositorio CUC. <https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/371>
- Maldonado , J. (2011). *Gestión de Procesos (o Gestión por Procesos)*. España: EUMED.
- Martinez, C. (2012). *Estadística y muestreo*. Ecoe ediciones.
- Martinez, M. (2013). *La gestion empresarial, equilibrando objetivos y valores*. Ediciones Diaz de Santos.
- Miles, R. & Snow, S. (1978). *Organizational strategy, structure and process*. Mcgraw-hill.

- Monserrat, J. (2013). *La financiación de la empresa. Cómo optimizar las decisiones de financiación para crear valor*. Profit.
- Montenegro, L. (2012). *Metodología de la investigación en ciencias de la salud* (3 ed.). Ecoe ediciones.
- Morales, L. (2017). *Caracterización del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro- cerámica en el distrito de Tarica, provincia DE Huaraz – periodo 2015*. [Tesis de grado, Universidad Católica Los Angeles de Chimbote]. Repositorio ULADECH. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/1284>
- Oncoy, A. (2017). *Caracterización del financiamiento y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del centro poblado de Vicos, provincia de Carhuaz, 2016*. [Tesis de grado, Universidad Católica Los Angeles de Chimbote]. Repositorio ULADECH. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/538>
- Ortiz, A. y García, M. (2000). *Metodología de la investigación técnicas y procesos*. Editorial Limusa S.A.
- Parra, I. (2017). Sistema de gestión de la calidad en el hotel Brisas Covarrubias. *Ingeniería Industrial*, 35, pp. 99-110. <https://doi.org/10.26439/ing.ind2017.n035.1793>
- Porret, M. (2013). *Gestión de Personas, manual para la Gestión del capital humano en las organizaciones* (5 ed.). ESIC Editorial.
- Porter, M. (1985). *Estrategia competitiva: Técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia*. Editorial Continental.
- Porter, M. (1989). *Ventaja competitiva: Creación y sostenimiento de un desempeño superior*. Cecsá.
- Porter, M. (2012). *Competitiva: creación y sostenibilidad de un rendimiento superior*. Ediciones pirámide.

- Porter, M. (2015). *Estrategia competitiva, técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia* (2 ed.). Grupo Editorial Patria.
- Ríos, E. (2009). Gestión de Calidad y mejora continua en la Administración. *Revista Actualidad Gubernamental*, N° 11. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7A0D92B8B03202BA05257C310078B24D/\\$FILE/11_24_SEHUUHANIOFCFJXIULZDFPGJGJIXMCQFHXZBFAPNPUQUENCZZC.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7A0D92B8B03202BA05257C310078B24D/$FILE/11_24_SEHUUHANIOFCFJXIULZDFPGJGJIXMCQFHXZBFAPNPUQUENCZZC.pdf)
- Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración* (10 ed.). Pearson educación.
- Saavedra, J. (2014). *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las Mypes del sector comercio – rubro joyerías del distrito de Catacaos, Piura- periodo 2012*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Angeles de Chimote]. Repositorio ULADECH. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/28571>
- Saavedra, M. y Saavedra, M. (2012). Evolución y aportes de la teoría financiera y un panorama de su investigación en México: 2003-2007. *IIESCA*, 4(1), pp. 45-61. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/04/05CA201202.pdf>
- Saavedra, P. (2017). *Metodología de investigación científica*. Lima: Soluciones gráficas.
- Sanchez, S. (2011). *La cuarta vía*. San Marcos.
- Sirimarco, M. (2018). Reformas y formación policial: supuestos, sentidos y configuraciones políticas. El caso de las escuelas de ingreso a la Policía de la Provincia de Buenos Aires, Argentina. *Diálogos sobre educación*, 9(17), pp. 1-21. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-21712018000200004
- Torres, Y. (2016). *Caracterización del financiamiento y la capacitación de las Mype turísticas- rubro hospedajes, distrito Sullana, año 2016*. [Tesis de pregrado, Católica Los Angeles

- de Chimbote]. Repositorio de ULADECH.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/1082>
- Uribe, J. (2017). *Influencia del Liderazgo del Oficial Instructor en el Dominio Afectivo del Perfil Profesional de Formación del Oficial PNP*. [Tesis de maestría, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio de UCV.
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1033>
- Valderrama, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. San Marcos.
- Vara, A. (2012). *7 pasos para una tesis exitosa*. Universidad de San Martín de Porres.
- Vásquez, L. (2016). *Problemas existentes en los procesos de selección de personal en la PNP: el caso de la Escuela de Educación Superior Técnico Profesional - Héroe Nacional Cap. PNP*. Alipio Ponce Vásquez (2015). [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio de PUCP.
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/7967>
- Viera, N. (2016). *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro clínicas particulares del distrito de Sullana, año 2014*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Angeles de Chimbote]. Repositorio de ULADECH.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/870>
- Villano, F. (2015). *Estrategias competitivas y su relación con el posicionamiento de las escuelas de conductores en el distrito de Andahuaylas, 2015*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José María Arguedas].
<https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14168/220/10-2015-EPAE-Villano%20Huaman-Estrategias%20competitivas%20y%20su%20relacion%20con%20el%20posicionamiento.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Villena , I. (2015). *Análisis de la efectividad de los planes emprendidos por la Policía Nacional del Ecuador para mejorar su imagen institucional*. Universidad San Francisco de Quito.

Zapata, O. (2008). *Propuesta metodológica para implementar el cambio organizacional en la policía nacional del ecuador, basado en la calidad total, estrategia y alineamiento del capital humano*. Quito.

IX. ANEXOS**Anexo A. Ficha técnica de los instrumentos a utilizar**

Lugar de ejecución del trabajo de campo	Muestra obtenida de formula-probabilística	Ítems a aplicar a la muestra de estudio	Nivel de respuesta

Anexo B. Definición de terminos

Comunicación. Es una manera de establecer contactos con los demás por medio de ideas, hechos, pensamientos y conductas en busca de una reacción del comunicado que se emite (Porret, 2013, p. 506).

Competencias. Son las características de personalidad, devenidos comportamientos, que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo (Alles, 2010, p. 33).

Efectividad. Es la trascendencia de los objetivos planteados que deben ser alcanzados (Gutiérrez, 2014, p. 20).

Eficiencia. Es la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados (Gutiérrez, 2014, p. 20).

Eficacia. Es el grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados (Gutiérrez, 2014, p. 20).

Imagen institucional. La identidad institucional representa el fundamento último de la imagen institucional. La imagen institucional comprende el conjunto de acciones comunicativas que debe realizar una organización para expresar su identidad y fincar una positiva reputación pública (Gálvez, 2016, p. 41).

Liderazgo. El liderazgo es el proceso de influir en un grupo para que alcance sus metas (Robbins y Coulter, 2010, p. 536).

Mejoramiento Continuo. Es una conversión en el mecanismo viable y accesible al que las empresas de los países en vías de desarrollo cierran la brecha tecnológica que mantienen con respecto al mundo desarrollado (Kabboul, 1994 citado por Curay y Oliva, 2016, p. 48).

Motivación. Lo que impulsa, dirige y mantiene el comportamiento humano. (Porret, 2013, p. 86).

Anexo C. Matriz de consistencia

Gestion de calidad de los Procesos de Admisión e Imagen institucional de la Escuela de Oficiales de la Policia Nacional del Perú, año 2018																																																
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES																																													
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es el grado de relación de la gestión de calidad de los procesos de admisión y la imagen institucional de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú, año 2018?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es el grado de relación de la atención al usuario en los procesos de admisión y la accesibilidad en la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú, año 2018?</p> <p>¿Cuál es el grado de relación del liderazgo en los procesos de admisión y la calidad de servicio en la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú, año 2018?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar el grado de relación de la gestión de calidad de los procesos de admisión y la imagen institucional de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú, año 2018.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar el grado de relación de la atención al usuario en los procesos de admisión y la accesibilidad en la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú, Lima, año 2018.</p> <p>Determinar el grado de relación del liderazgo en los procesos de admisión y la calidad de servicio en la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú, año 2018.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>La gestión de calidad de los procesos de admisión se relaciona significativamente con la imagen institucional de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú, año 2018.</p> <p>Hipótesis específicos</p> <p>La atención al usuario en los procesos de admisión se relaciona significativamente con la accesibilidad en la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú, año 2018.</p> <p>El liderazgo en los procesos de admisión se relaciona significativamente con la calidad de</p>	<p>Variable 1. Gestión de la calidad</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala</th> <th>Alternativa de respuesta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Atención al usuario</td> <td>Estudios</td> <td>1, 2</td> <td rowspan="8">Ordinal</td> <td rowspan="8">(1)Totalmente de acuerdo. (2)De acuerdo (3) Indiferente (4)En desacuerdo (5)Totalmente en desacuerdo</td> </tr> <tr> <td>Expectativas</td> <td>3, 4</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Liderazgo</td> <td>Misión y visión</td> <td>5, 6</td> </tr> <tr> <td>Desarrollo profesional</td> <td>7, 8</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Planeación</td> <td>Procesos</td> <td>9, 10</td> </tr> <tr> <td>Innovación</td> <td>11, 12</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Personal</td> <td>Participación y desempeño</td> <td>13, 14</td> </tr> <tr> <td>Autoevaluación y logros</td> <td>15, 16</td> </tr> </tbody> </table> <p>Variable 2. Procesos de admisión</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala</th> <th>Alternativa de respuesta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Convocatoria</td> <td>Información oportuna</td> <td>1, 2</td> <td rowspan="4">Ordinal</td> <td rowspan="4">(1)Totalmente de acuerdo. (2)De acuerdo (3) Indiferente</td> </tr> <tr> <td>Información exacta y completa</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Difusión de la información e</td> <td>Accesibilidad a la información</td> <td>4, 5, 6</td> </tr> <tr> <td>Inscripción de los postulantes</td> <td>7, 8, 9</td> </tr> </tbody> </table>		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Alternativa de respuesta	Atención al usuario	Estudios	1, 2	Ordinal	(1)Totalmente de acuerdo. (2)De acuerdo (3) Indiferente (4)En desacuerdo (5)Totalmente en desacuerdo	Expectativas	3, 4	Liderazgo	Misión y visión	5, 6	Desarrollo profesional	7, 8	Planeación	Procesos	9, 10	Innovación	11, 12	Personal	Participación y desempeño	13, 14	Autoevaluación y logros	15, 16	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Alternativa de respuesta	Convocatoria	Información oportuna	1, 2	Ordinal	(1)Totalmente de acuerdo. (2)De acuerdo (3) Indiferente	Información exacta y completa	3	Difusión de la información e	Accesibilidad a la información	4, 5, 6	Inscripción de los postulantes	7, 8, 9
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Alternativa de respuesta																																												
Atención al usuario	Estudios	1, 2	Ordinal	(1)Totalmente de acuerdo. (2)De acuerdo (3) Indiferente (4)En desacuerdo (5)Totalmente en desacuerdo																																												
	Expectativas	3, 4																																														
Liderazgo	Misión y visión	5, 6																																														
	Desarrollo profesional	7, 8																																														
Planeación	Procesos	9, 10																																														
	Innovación	11, 12																																														
Personal	Participación y desempeño	13, 14																																														
	Autoevaluación y logros	15, 16																																														
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Alternativa de respuesta																																												
Convocatoria	Información oportuna	1, 2	Ordinal	(1)Totalmente de acuerdo. (2)De acuerdo (3) Indiferente																																												
	Información exacta y completa	3																																														
Difusión de la información e	Accesibilidad a la información	4, 5, 6																																														
	Inscripción de los postulantes	7, 8, 9																																														

<p>¿Cuál es el grado de relación de la gestión de calidad de los procesos de admisión y la calidad académica en la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú, año 2018?</p> <p>¿Cuál es el grado de relación de la gestión de calidad de los procesos de admisión y los elementos tangibles en la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú, año 2018?</p>	<p>Determinar el grado de relación de la gestión de calidad de los procesos de admisión y la calidad académica en la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú, año 2018.</p> <p>Determinar el grado de relación de la gestión de calidad de los procesos de admisión y los elementos tangibles en la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú, año 2018.</p>	<p>servicio en la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú, año 2018.</p> <p>La gestión de calidad de los procesos de admisión se relaciona significativamente con la calidad académica en la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú, año 2018.</p> <p>La gestión de calidad de los procesos de admisión se relaciona significativamente con los elementos tangibles en la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú, año 2018.</p>	<p>inscripción de los postulantes</p>				<p>(4)En desacuerdo (5)Totalmente en desacuerdo</p>																																		
<p>Variable 3. Imagen Institucional</p>																																									
<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1153 590 1373 694">Dimensiones</th> <th data-bbox="1373 590 1680 694">Indicadores</th> <th data-bbox="1680 590 1792 694">Ítems</th> <th data-bbox="1792 590 1888 694">Escala</th> <th data-bbox="1888 590 2145 694">Alternativa de respuesta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1153 694 1373 790" rowspan="2">Accesibilidad</td> <td data-bbox="1373 694 1680 742">Requisitos de admisión</td> <td data-bbox="1680 694 1792 742">1</td> <td data-bbox="1792 694 1888 1300" rowspan="11">Ordinal</td> <td data-bbox="1888 694 2145 1300" rowspan="11">(1)Totalmente de acuerdo. (2)De acuerdo (3) Indiferente (4)En desacuerdo (5)Totalmente en desacuerdo</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1373 742 1680 790">Ubicación geográfica</td> <td data-bbox="1680 742 1792 790">2</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1153 790 1373 949" rowspan="3">Calidad de servicio</td> <td data-bbox="1373 790 1680 837">Servicio de biblioteca</td> <td data-bbox="1680 790 1792 837">3</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1373 837 1680 885">Servicio de página web</td> <td data-bbox="1680 837 1792 885">4</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1373 885 1680 949">Docentes responsables del curso</td> <td data-bbox="1680 885 1792 949">5</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1153 949 1373 1045" rowspan="2">Calidad académica</td> <td data-bbox="1373 949 1680 997">Actualización del docente</td> <td data-bbox="1680 949 1792 997">6</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1373 997 1680 1045">Nivel de exigencia al alumno</td> <td data-bbox="1680 997 1792 1045">7</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1153 1045 1373 1149" rowspan="2">Elementos tangibles</td> <td data-bbox="1373 1045 1680 1093">Infraestructura de la escuela</td> <td data-bbox="1680 1045 1792 1093">8</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1373 1093 1680 1149">infraestructura deportiva</td> <td data-bbox="1680 1093 1792 1149">9</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1153 1149 1373 1300" rowspan="2">Aspectos sociales</td> <td data-bbox="1373 1149 1680 1197">Intensidad de la publicidad</td> <td data-bbox="1680 1149 1792 1197">10</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1373 1197 1680 1300">Relación personal administrativo-alumnos</td> <td data-bbox="1680 1197 1792 1300">11</td> </tr> </tbody> </table>								Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Alternativa de respuesta	Accesibilidad	Requisitos de admisión	1	Ordinal	(1)Totalmente de acuerdo. (2)De acuerdo (3) Indiferente (4)En desacuerdo (5)Totalmente en desacuerdo	Ubicación geográfica	2	Calidad de servicio	Servicio de biblioteca	3	Servicio de página web	4	Docentes responsables del curso	5	Calidad académica	Actualización del docente	6	Nivel de exigencia al alumno	7	Elementos tangibles	Infraestructura de la escuela	8	infraestructura deportiva	9	Aspectos sociales	Intensidad de la publicidad	10	Relación personal administrativo-alumnos	11
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Alternativa de respuesta																																					
Accesibilidad	Requisitos de admisión	1	Ordinal	(1)Totalmente de acuerdo. (2)De acuerdo (3) Indiferente (4)En desacuerdo (5)Totalmente en desacuerdo																																					
	Ubicación geográfica	2																																							
Calidad de servicio	Servicio de biblioteca	3																																							
	Servicio de página web	4																																							
	Docentes responsables del curso	5																																							
Calidad académica	Actualización del docente	6																																							
	Nivel de exigencia al alumno	7																																							
Elementos tangibles	Infraestructura de la escuela	8																																							
	infraestructura deportiva	9																																							
Aspectos sociales	Intensidad de la publicidad	10																																							
	Relación personal administrativo-alumnos	11																																							
<p>METODOLOGÍA</p>																																									

Tipo de investigación : Básico

Diseño: No experimental – transversal

Población: 250 alumnos del primer año

Muestra: 250 alumnos del primer año

Muestreo: No Probabilístico

Anexo D. Instrumento de medición

Lea con atención y conteste a las preguntas marcando con una “X” en un solo recuadro, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificaciones:

Codificación				
1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

Cuestionario de la variable 1. Gestión de la calidad

	Gestión de la calidad	1	2	3	4	5
	Dimensión. Atención al usuario					
01	La Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú realiza estudios de manera sistemática para identificar las necesidades y expectativas de los alumnos.					
02	La Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú utiliza los estudios de las expectativas de sus alumnos para prever las mejoras en sus servicios.					
03	La Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú compara sus prácticas y la prestación de sus servicios respecto a otros hospitales.					
04	La Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú realiza estudios para orientar la mejora de competencias y métodos de trabajo.					
	Dimensión. Liderazgo					
05	La Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú ejerce su liderazgo promoviendo la misión, visión y valores hacia los alumnos.					
06	La Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú impulsa el desarrollo profesional.					
07	La Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú demuestra su liderazgo en aspectos tales como dar confianza, impulsar el trabajo en equipo y la toma de decisiones compartida.					

08	La Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú apoya y promueve una política de calidad.					
	Dimensión. Planeación					
09	La Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú determina en su planeación los mecanismos que aseguren claridad y efectividad en la organización administrativa.					
10	La planeación de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú establece los procesos, así como el personal responsable de cada uno de ellos.					
11	La planeación de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú incorpora innovaciones pedagógicas y tecnológicas tendentes a mejorar la escuela.					
12	La planeación de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú instrumenta la capacitación, actualización y superación profesional del personal.					
	Dimensión. Personal					
13	Se promueve permanentemente la participación del personal en la toma de decisiones.					
14	Se toman en cuenta los perfiles del personal para organizar el trabajo individual o grupal.					
15	Se evalúa el desempeño del personal en forma individual y colectiva.					
16	Se valora la participación del personal en los procesos de autoevaluación y mejora continua para la calidad de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú.					

Cuestionario de la variable 2. Proceso de admisión

Proceso de admisión		1	2	3	4	5
Dimensión. Convocatoria						
01	¿Conto con información oportuna de la convocatoria?					
02	¿Existió una completa accesibilidad a la información del proceso de admisión?					
03	¿Postulo a la EO en más de una oportunidad?					
Dimensión. Difusión de la información e inscripción de los postulantes						
04	¿Tuvo información exacta y completa del proceso de admisión?					
05	¿El proceso de admisión fue de conocimiento a nivel del personal efectivo de la PNP?					
06	¿Se difundió adecuadamente sobre la inscripción de los postulantes?					
07	¿Hay acceso suficiente a la bibliografía para el examen de conocimientos?					
08	¿Existe información suficiente sobre la ubicación y acceso a las instalaciones de la EO PNP?					
09	¿La promoción y difusión del proceso de admisión a la EO PNP se realizó a través de diferentes medios de comunicación (TV, radio, diarios, revistas)?					
Dimensión. Ejecución de los exámenes						
10	¿Fue adecuado el desarrollo del examen de conocimiento?					
11	¿Considera que hubo un tiempo suficiente entre la calificación de los exámenes y la publicación de los resultados?					

Cuestionario de la variable 3. Imagen Institucional

	Imagen institucional	1	2	3	4	5
	Dimensión. Accesibilidad					
01	Los requisitos (criterios) de admisión de los cadetes son buenos.					
02	La ubicación geográfica de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú es buena.					
	Dimensión. Calidad de servicio					
03	¿Considera adecuado el servicio que brinda la oficina de admisión.					
04	¿Cómo considera la atención del personal PNP durante el proceso de admisión?					
05	¿Fue suficiente la información contenida en el prospecto sobre los requisitos y documentos a presentar u disposiciones complementarias?					
	Dimensión. Calidad académica					
06	La actualización o entrenamiento del personal docente es buena.					
07	Los docentes lo exigen académicamente para que sea más competitivo.					
	Dimensión. Elementos tangibles					
08	La infraestructura en la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú es óptima.					
09	La infraestructura deportiva que brinda la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú es buena.					
	Dimensión. Aspectos sociales					
10	La publicidad sobre la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú es buena.					
11	La Relación personal administrativo-alumnos en la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú es buena.					

Anexo E: Certificado de validación de instrumento

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide variable 1. Gestión de la calidad

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión. Atención al usuario							
01	La Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú realiza estudios de manera sistemática para identificar las necesidades y expectativas de los alumnos.	x	x	x	x	x	x	
02	La Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú utiliza los estudios de las expectativas de sus alumnos para prever las mejoras en sus servicios.	x	x	x	x	x	x	
03	La Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú compara sus prácticas y la prestación de sus servicios respecto a otros hospitales.	x	x	x	x	x	x	
04	La Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú realiza estudios para orientar la mejora de competencias y métodos de trabajo.	x	x	x	x	x	x	
	Dimensión. Liderazgo							
05	La Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú ejerce su liderazgo promoviendo la misión, visión y valores hacia los alumnos.	x	x	x	x	x	x	
06	La Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú impulsa el desarrollo profesional.	x	x	x	x	x	x	

07	La Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú demuestra su liderazgo en aspectos tales como dar confianza, impulsar el trabajo en equipo y la toma de decisiones compartida.	x	x	x	x	x	x	
08	La Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú apoya y promueve una política de calidad.	x	x	x	x	x	x	
	Dimensión. Planeación	Si	No	Si	No	Si	No	
09	La Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú determina en su planeación los mecanismos que aseguren claridad y efectividad en la organización administrativa.	x	x	x	x	x	x	
10	La planeación de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú establece los procesos, así como el personal responsable de cada uno de ellos.	x	x	x	x	x	x	
11	La planeación de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú incorpora innovaciones pedagógicas y tecnológicas tendentes a mejorar la escuela.	x	x	x	x	x	x	
12	La planeación de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú instrumenta la capacitación, actualización y superación profesional del personal.	x	x	x	x	x	x	
	Dimensión. Personal	Si	No	Si	No	Si	No	

13	Se promueve permanentemente la participación del personal en la toma de decisiones.	x	x	x	x	x	x	
14	Se toman en cuenta los perfiles del personal para organizar el trabajo individual o grupal.	x	x	x	x	x	x	
15	Se evalúa el desempeño del personal en forma individual y colectiva.	x	x	x	x	x	x	
16	Se valora la participación del personal en los procesos de autoevaluación y mejora continua para la calidad de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú.	x	x	x	x	x	x	

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide variable 2. Proceso de admisión

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión. Convocatoria							
01	¿Conto con información oportuna de la convocatoria?	x	x	x	x	x	x	
02	¿Existió una completa accesibilidad a la información del proceso de admisión?	x	x	x	x	x	x	
03	¿Postulo a la EO en más de una oportunidad?	x	x	x	x	x	x	
	Dimensión. Difusión de la información e inscripción de los postulantes							

04	¿Tuvo información exacta y completa del proceso de admisión?	X	X	X	X	X	X	
05	¿El proceso de admisión fue de conocimiento a nivel del personal efectivo de la PNP?	X	X	X	X	X	X	
06	¿Se difundió adecuadamente sobre la inscripción de los postulantes?	X	X	X	X	X	X	
07	¿Hay acceso suficiente a la bibliografía para el examen de conocimientos?	X	X	X	X	X	X	
08	¿Existe información suficiente sobre la ubicación y acceso a las instalaciones de la EO PNP?	X	X	X	X	X	X	
09	¿La promoción y difusión del proceso de admisión a la EO PNP se realizó a través de diferentes medios de comunicación (TV, radio, diarios, revistas)?	X	X	X	X	X	X	
	Dimensión. Ejecución de los exámenes	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Fue adecuado el desarrollo del examen de conocimiento?	X	X	X	X	X	X	
11	¿Considera que hubo un tiempo suficiente entre la calificación de los exámenes y la publicación de los resultados?	X	X	X	X	X	X	

claro

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Sánchez Carrasco María Paola

Especialidad del validador: Psicología

24 de 05 del 2018

Maria Sanchez Carrasco
Firma del Experto Informante.

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

claro

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: BARAN BRICENO JOSE LUIS

Especialidad del validador: E.I.P.E.G.A.U.T.A. EN GESTION

26 de Mayo del 2018

Jose Luis Baran Briceno
Firma del Experto Informante.

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Sánchez Sotomayor Sagrada

Especialidad del validador: Estadística

20 de 05 del 2018

Sagrada Sánchez Sotomayor
Firma del Experto Informante.

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

Anexo F. Prueba piloto

Data de prueba piloto

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	4	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3
2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3
3	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	1	1
4	5	4	1	1	4	4	2	1	4	4	2	1	4	1	2	2	4	4	2	5
5	3	2	1	1	2	2	1	4	3	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3
6	4	1	3	1	2	2	2	4	4	5	1	2	2	4	5	4	4	4	2	5
7	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	5	5
8	4	1	3	4	5	1	3	1	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	1	5
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
10	5	1	3	1	5	3	4	1	3	5	1	1	3	4	5	5	3	4	4	5
11	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2
12	4	3	3	3	2	2	2	1	2	3	1	3	3	4	3	4	3	4	3	3
13	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2
14	4	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	3	4	3	3	3	2	2	2
15	4	2	2	2	2	2	2	4	4	5	1	2	4	4	4	4	2	4	2	4

Tabla 17

Confiabilidad de la prueba piloto

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,908	,899	20

Se realizó una prueba piloto a 15 estudiantes del primer año, y se obtuvo de la data de 20 preguntas una confiabilidad de 0.908 es decir una excelente confiabilidad es decir los resultados obtenidos son fiables.

Anexo G. Base de datos

N°	GESTION DE LA CALIDAD																PROCESO DE ADMISION											IMAGEN INSTITUCIONAL											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	
1	4	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	4	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3	
2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	1	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3
3	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1
4	5	4	1	1	4	4	2	1	4	4	2	1	4	1	2	2	4	4	2	5	2	3	2	1	5	4	1	1	4	4	2	1	4	4	2	1	4	1	
5	3	2	1	1	2	2	1	4	3	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	3	2	1	1	2	2	1	4	3	1	1	2	2	2		
6	4	1	3	1	2	2	2	4	4	5	1	2	2	4	5	4	4	4	2	5	1	2	2	1	4	1	3	1	2	2	2	4	4	5	1	2	2	4	
7	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	5	5	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	
8	4	1	3	4	5	1	3	1	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	1	5	1	1	1	1	4	1	3	4	5	1	3	1	5	5	1	1	5	5	
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
10	5	1	3	1	5	3	4	1	3	5	1	1	3	4	5	5	3	4	4	5	1	1	3	1	5	1	3	1	5	3	4	1	3	5	1	1	3	4	
11	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	
12	4	3	3	3	2	2	2	1	2	3	1	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	2	2	1	2	3	1	3	3	4	
13	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2
14	4	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	3	4	
15	4	2	2	2	2	2	2	4	4	5	1	2	4	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	5	1	2	4	4		
16	4	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	4	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3	
17	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	1	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3
18	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1
19	5	4	1	1	4	4	2	1	4	4	2	1	4	1	2	2	4	4	2	5	2	3	2	1	5	4	1	1	4	4	2	1	4	4	2	1	4	1	
20	3	2	1	1	2	2	1	4	3	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	3	2	1	1	2	2	1	4	3	1	1	2	2	2		
21	4	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	4	1	3	1	2	2	2	4	4	5	1	2	2	4	
22	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	1	4	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3	
23	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	2	1	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3

51	5	1	3	1	5	3	4	1	3	5	1	1	3	4	5	5	3	4	4	5	1	1	3	1	5	1	3	1	5	3	4	1	3	5	1	1	3	4
52	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	
53	4	3	3	3	2	2	2	1	2	3	1	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	2	2	1	2	3	1	3	3	4
54	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2
55	4	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	3	4
56	4	2	2	2	2	2	2	4	4	5	1	2	4	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	5	1	2	4	4
57	4	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	4	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3
58	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	1	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3
59	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	2	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1
60	5	4	1	1	4	4	2	1	4	4	2	1	4	1	2	2	4	4	2	5	2	3	2	1	5	4	1	1	4	4	2	1	4	4	2	1	4	1
61	3	2	1	1	2	2	1	4	3	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	3	2	1	1	2	2	1	4	3	1	1	2	2	2	
62	4	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	4	1	3	1	2	2	2	4	4	5	1	2	2	4
63	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	1	4	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3
64	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	2	1	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3
65	5	4	1	1	4	4	2	1	4	4	2	1	4	1	2	2	4	4	2	5	2	3	2	1	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1
66	3	2	1	1	2	2	1	4	3	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	5	4	1	1	4	4	2	1	4	4	2	1	4	1	
67	4	1	3	1	2	2	2	4	4	5	1	2	2	4	5	4	4	4	2	5	1	2	2	1	3	2	1	1	2	2	1	4	3	1	1	2	2	2
68	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	5	5	3	3	4	3	4	1	3	1	2	2	2	4	4	5	1	2	2	4
69	4	1	3	4	5	1	3	1	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	1	5	1	1	1	1	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3
70	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	3	4	5	1	3	1	5	5	1	1	5	5	
71	5	1	3	1	5	3	4	1	3	5	1	1	3	4	5	5	3	4	4	5	1	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
72	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	5	1	3	1	5	3	4	1	3	5	1	1	3	4	
73	4	3	3	3	2	2	2	1	2	3	1	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	
74	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	4	3	3	3	2	2	2	1	2	3	1	3	3	4	
75	4	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2
76	4	2	2	2	2	2	2	4	4	5	1	2	4	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2	4	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	3	4	
77	4	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	5	1	2	4	4

78	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	1	4	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3		
79	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	2	1	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	
80	5	4	1	1	4	4	2	1	4	4	2	1	4	1	2	2	4	4	2	5	2	3	2	1	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1		
81	3	2	1	1	2	2	1	4	3	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	5	4	1	1	4	4	2	1	4	4	2	1	4	1			
82	4	1	3	1	2	2	2	4	4	5	1	2	2	4	5	4	4	4	2	5	1	2	2	1	3	2	1	1	2	2	1	4	3	1	1	2	2	2		
83	4	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	4	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3		
84	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	1	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3		
85	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	
86	5	4	1	1	4	4	2	1	4	4	2	1	4	1	2	2	4	4	2	5	2	3	2	1	5	4	1	1	4	4	2	1	4	4	2	1	4	1		
87	3	2	1	1	2	2	1	4	3	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	3	2	1	1	2	2	1	4	3	1	1	2	2	2	2		
88	4	1	3	1	2	2	2	4	4	5	1	2	2	4	5	4	4	4	2	5	1	2	2	1	4	1	3	1	2	2	2	4	4	5	1	2	2	4		
89	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	5	5	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3		
90	4	1	3	4	5	1	3	1	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	1	5	1	1	1	1	4	1	3	4	5	1	3	1	5	5	1	1	5	5		
91	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
92	5	1	3	1	5	3	4	1	3	5	1	1	3	4	5	5	3	4	4	5	1	1	3	1	5	1	3	1	5	3	4	1	3	5	1	1	3	4		
93	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2		
94	4	3	3	3	2	2	2	1	2	3	1	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	2	2	1	2	3	1	3	3	4		
95	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2
96	4	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	3	4		
97	4	2	2	2	2	2	2	4	4	5	1	2	4	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	5	1	2	4	4	4		
98	4	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	4	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3		
99	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	1	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	
100	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	
101	5	4	1	1	4	4	2	1	4	4	2	1	4	1	2	2	4	4	2	5	2	3	2	1	5	4	1	1	4	4	2	1	4	4	2	1	4	1		
102	3	2	1	1	2	2	1	4	3	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	3	2	1	1	2	2	1	4	3	1	1	2	2	2	2		
103	4	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	4	1	3	1	2	2	2	4	4	5	1	2	2	4		
104	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	1	4	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3		

105	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	2	1	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	
106	5	4	1	1	4	4	2	1	4	4	2	1	4	1	2	2	4	4	2	5	2	3	2	1	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	
107	3	2	1	1	2	2	1	4	3	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	5	4	1	1	4	4	2	1	4	4	2	1	4	1		
108	4	1	3	1	2	2	2	4	4	5	1	2	2	4	5	4	4	4	2	5	1	2	2	1	3	2	1	1	2	2	1	4	3	1	1	2	2	2	
109	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	5	5	3	3	4	3	4	1	3	1	2	2	2	4	4	5	1	2	2	4	
110	4	1	3	4	5	1	3	1	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	1	5	1	1	1	1	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3
111	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	3	4	5	1	3	1	5	5	1	1	5	5
112	5	1	3	1	5	3	4	1	3	5	1	1	3	4	5	5	3	4	4	5	1	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
113	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	5	1	3	1	5	3	4	1	3	5	1	1	3	4		
114	4	3	3	3	2	2	2	1	2	3	1	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	
115	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	4	3	3	3	2	2	2	1	2	3	1	3	3	4	
116	4	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2
117	4	2	2	2	2	2	2	4	4	5	1	2	4	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2	4	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	2	3	4	
118	4	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	5	1	2	4	4	
119	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	1	4	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3	
120	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	2	1	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3
121	4	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	4	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3	
122	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	1	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3
123	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1
124	5	4	1	1	4	4	2	1	4	4	2	1	4	1	2	2	4	4	2	5	2	3	2	1	5	4	1	1	4	4	2	1	4	4	2	1	4	1	
125	3	2	1	1	2	2	1	4	3	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	3	2	1	1	2	2	1	4	3	1	1	2	2	2	2	
126	4	1	3	1	2	2	2	4	4	5	1	2	2	4	5	4	4	4	2	5	1	2	2	1	4	1	3	1	2	2	2	4	4	5	1	2	2	4	
127	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	5	5	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3
128	4	1	3	4	5	1	3	1	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	1	5	1	1	1	1	4	1	3	4	5	1	3	1	5	5	1	1	5	5	
129	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
130	5	1	3	1	5	3	4	1	3	5	1	1	3	4	5	5	3	4	4	5	1	1	3	1	5	1	3	1	5	3	4	1	3	5	1	1	3	4	
131	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	

132	4	3	3	3	2	2	2	1	2	3	1	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	2	2	1	2	3	1	3	3	4		
133	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2		
134	4	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	3	4		
135	4	2	2	2	2	2	2	4	4	5	1	2	4	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	5	1	2	4	4		
136	4	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	4	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3		
137	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	1	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	
138	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1		
139	5	4	1	1	4	4	2	1	4	4	2	1	4	1	2	2	4	4	2	5	2	3	2	1	5	4	1	1	4	4	2	1	4	4	2	1	4	1		
140	3	2	1	1	2	2	1	4	3	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	3	2	1	1	2	2	1	4	3	1	1	2	2	2			
141	4	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	4	1	3	1	2	2	2	4	4	5	1	2	2	4		
142	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	1	4	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3		
143	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	2	1	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	
144	5	4	1	1	4	4	2	1	4	4	2	1	4	1	2	2	4	4	2	5	2	3	2	1	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	
145	3	2	1	1	2	2	1	4	3	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	5	4	1	1	4	4	2	1	4	4	2	1	4	1			
146	4	1	3	1	2	2	2	4	4	5	1	2	2	4	5	4	4	4	2	5	1	2	2	1	3	2	1	1	2	2	1	4	3	1	1	2	2	2		
147	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	5	5	3	3	4	3	4	1	3	1	2	2	2	4	4	5	1	2	2	4		
148	4	1	3	4	5	1	3	1	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	1	5	1	1	1	1	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	
149	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	5
150	5	1	3	1	5	3	4	1	3	5	1	1	3	4	5	5	3	4	4	5	1	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
151	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	5	1	3	1	5	3	4	1	3	5	1	1	3	4		
152	4	3	3	3	2	2	2	1	2	3	1	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2		
153	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	4	3	3	3	2	2	2	1	2	3	1	3	3	4			
154	4	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	
155	4	2	2	2	2	2	2	4	4	5	1	2	4	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	3	4		
156	4	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	5	1	2	4	4		
157	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	1	4	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3		
158	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	2	1	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	

186	3	2	1	1	2	2	1	4	3	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	5	4	1	1	4	4	2	1	4	4	2	1	4	1			
187	4	1	3	1	2	2	2	4	4	5	1	2	2	4	5	4	4	4	2	5	1	2	2	1	3	2	1	1	2	2	1	4	3	1	1	2	2	2			
188	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	5	5	3	3	4	3	4	1	3	1	2	2	2	4	4	5	1	2	2	4			
189	4	1	3	4	5	1	3	1	5	5	1	1	5	5	5	5	5	1	5	1	1	1	1	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3				
190	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	3	4	5	1	3	1	5	5	1	1	5	5
191	5	1	3	1	5	3	4	1	3	5	1	1	3	4	5	5	3	4	4	5	1	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
192	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	5	1	3	1	5	3	4	1	3	5	1	1	3	4				
193	4	3	3	3	2	2	2	1	2	3	1	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2		
194	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	4	3	3	3	2	2	2	1	2	3	1	3	3	4				
195	4	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2		
196	4	2	2	2	2	2	2	4	4	5	1	2	4	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	3	4	
197	4	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	5	1	2	4	4		
198	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	1	4	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3			
199	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	2	1	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3		
200	5	4	1	1	4	4	2	1	4	4	2	1	4	1	2	2	4	4	2	5	2	3	2	1	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1		
201	3	2	1	1	2	2	1	4	3	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	5	4	1	1	4	4	2	1	4	4	2	1	4	4	2	1	4	1
202	4	1	3	1	2	2	2	4	4	5	1	2	2	4	5	4	4	4	2	5	1	2	2	1	3	2	1	1	2	2	1	4	3	1	1	2	2	2			
203	4	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	4	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3			
204	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	1	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3		
205	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1		
206	5	4	1	1	4	4	2	1	4	4	2	1	4	1	2	2	4	4	2	5	2	3	2	1	5	4	1	1	4	4	2	1	4	4	2	1	4	4	1		
207	3	2	1	1	2	2	1	4	3	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	3	2	1	1	2	2	1	4	3	1	1	2	2	2				
208	4	1	3	1	2	2	2	4	4	5	1	2	2	4	5	4	4	4	2	5	1	2	2	1	4	1	3	1	2	2	2	4	4	5	1	2	2	4			
209	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	5	5	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	
210	4	1	3	4	5	1	3	1	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	1	5	1	1	1	1	4	1	3	4	5	1	3	1	5	5	1	1	5	5			
211	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3		
212	5	1	3	1	5	3	4	1	3	5	1	1	3	4	5	5	3	4	4	5	1	1	3	1	5	1	3	1	5	3	4	1	3	5	1	1	3	4			

213	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2			
214	4	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	3	4	3	4	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	2	2	1	2	3	1	3	3	4						
215	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2							
216	4	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	3	4				
217	4	2	2	2	2	2	2	4	4	5	1	2	4	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	5	1	2	4	4					
218	4	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	4	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3				
219	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	1	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3			
220	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1			
221	5	4	1	1	4	4	2	1	4	4	2	1	4	1	2	2	4	4	2	5	2	3	2	1	5	4	1	1	4	4	2	1	4	4	2	1	4	1			
222	3	2	1	1	2	2	1	4	3	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	3	2	1	1	2	2	1	4	3	1	1	2	2	2				
223	4	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	4	1	3	1	2	2	2	2	4	4	5	1	2	2	4		
224	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	1	4	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3			
225	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	2	1	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3		
226	5	4	1	1	4	4	2	1	4	4	2	1	4	1	2	2	4	4	2	5	2	3	2	1	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1		
227	3	2	1	1	2	2	1	4	3	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	5	4	1	1	4	4	2	1	4	4	2	1	4	4	1	4	1	
228	4	1	3	1	2	2	2	4	4	5	1	2	2	4	5	4	4	4	2	5	1	2	2	1	3	2	1	1	2	2	1	4	3	1	1	2	2	2			
229	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	5	5	3	3	4	3	4	1	3	1	2	2	2	2	4	4	5	1	2	2	4		
230	4	1	3	4	5	1	3	1	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	1	5	1	1	1	1	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3
231	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
232	5	1	3	1	5	3	4	1	3	5	1	1	3	4	5	5	3	4	4	5	1	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
233	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	5	1	3	1	5	3	4	1	3	5	1	1	3	4			
234	4	3	3	3	2	2	2	1	2	3	1	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2		
235	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	4	3	3	3	2	2	2	1	2	3	1	3	3	4				
236	4	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	
237	4	2	2	2	2	2	2	4	4	5	1	2	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	
238	4	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	5	1	2	4	4
239	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	1	4	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3			

240	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	2	1	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	
241	4	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	4	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3	
242	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	1	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3
243	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	
244	5	4	1	1	4	4	2	1	4	4	2	1	4	1	2	2	4	4	2	5	2	3	2	1	5	4	1	1	4	4	2	1	4	4	2	1	4	1	
245	3	2	1	1	2	2	1	4	3	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	3	2	1	1	2	2	1	4	3	1	1	2	2	2		
246	4	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	4	1	3	1	2	2	2	4	4	5	1	2	2	4	
247	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	1	4	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3	
248	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	2	1	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3
249	5	4	1	1	4	4	2	1	4	4	2	1	4	1	2	2	4	4	2	5	2	3	2	1	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	
250	3	2	1	1	2	2	1	4	3	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	5	4	1	1	4	4	2	1	4	4	2	1	4	1	

