

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA**

**ESCUELA DE POSGRADO**



**FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA APLICACIÓN DEL D.S  
N° 042-2011-PCM EN LAS DEPENDENCIAS POLICIALES Y LA  
INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE VIDA DE LOS  
POBLADORES DE LA PROVINCIA DE ICA –  
AÑO 2016**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN:  
DERECHO ADMINISTRATIVO Y GESTIÓN PÚBLICA**

**PRESENTADO POR EL BACHILLER**

**CANAHUIRI OBLITAS JOSE LUIS**

**LIMA – PERU**

**2022**

**FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA APLICACIÓN DEL D.  
S. N° 042-2011-PCM EN LAS DEPENDENCIAS POLICIALES Y  
LA INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE VIDA DE LOS  
POBLADORES DE LA PROVINCIA DE ICA – AÑO 2016**

## **ASESORES Y MIEMBROS DEL JURADO**

### **ASESOR:**

Dra. Patricia Jannett Velasco Valderas

### **MIEMBROS DEL JURADO**

Dr. Freddy Miguel Castro Verona

Presidente

Dra. Janeth Elizabeth Churata Quispe

Secretario

Mg. Cesar Augusto Quiñones Vernazza

Vocal

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación dedico a mis padres, a pesar de la distancia en que se encuentran siempre me han orientado a que cada día sea más profesional.

A mi esposa y mi hijo, por estar en todo momento apoyándome económica y moralmente para lograr las metas trazadas en mi vida profesional.

A Dios, por permitir hacer realidad mis sueños de ser profesional y ejercer con justa causa.

A mi docente, por encaminarme y brindarme los conocimientos necesarios para poder lograr este trabajo de investigación.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradecer a Dios por ayudarme a conducirme por el camino que profesó a través de su hijo único, de ayudar al prójimo como a uno mismo.

A nuestra casa de estudios por permitir que se haga realidad de hacer esta maestría en Derecho Administrativo y Gestión Pública.

A los Docentes que día a día fortalecieron mis conocimientos en la aplicación e interpretación de las normas.

A los alumnos de la Escuela de Educación Superior Técnico Profesional PNP Ica, ya que con ayuda de ellos se ha podido realizar las encuestas en diferentes distritos de la ciudad de Ica.

## INDICE

Título.....	i
Asesor y miembros del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Índice.....	v
RESUMEN.....	x
ABSTRAC.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiv

N° de Pág.

### **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

1.1 Descripción de la realidad problemática.....	1
1.1.1 Formulación del Problema.....	3
1.1.2 Problema principal.....	3
1.1.3 Problemas específicos.....	3
1.2 Objetivos de la Investigación.....	4
1.2.1 Objetivo General.....	4
1.2.2 Objetivos específicos.....	4
1.3 Justificación, Importancia y Limitación de la Investigación.....	5
1.3.1 Justificación .....	5
1.3.2 Importancia.....	8
1.4 Limitación del estudio.....	8
1.5 Delimitación del estudio.....	9

## **CAPÍTULO II: MARCO TEORICO**

2.1 Antecedentes de la Investigación.....	10
2.2 Marco Legal.....	15
2.3 Bases Teóricas.....	17
2.3.1. Factores que intervienen en la aplicación del D.S. N° 042-2011-PCM en las dependencias policiales.....	17
2.3.1.1. Consumidor o usuario.....	17
2.3.1.2. Derecho a la información sobre bienes y servicios.....	20
2.3.1.3. Participación ciudadana.....	22
2.3.1.4. Peticiones o reclamos.....	23
2.3.1.5. Libro de reclamaciones.....	25
2.3.1.5.1 Definición.....	25
2.3.1.5.2 Finalidad.....	26
2.3.1.5.3. Evolución histórica del Libro de Reclamaciones.....	27
2.3.1.5.3.1 Evolución Internacional.....	27
2.3.1.5.3.2 Evolución Nacional.....	28
2.3.1.5.4. Clases de Libro de Reclamaciones.....	29
2.3.1.5.4.1 Libro de Reclamación Físico.....	29
2.3.1.5.4.2. Libro de Reclamaciones Virtuales.....	30
2.3.1.5.4.3. Libros de Reclamaciones de Respaldo.....	30
2.3.1.5.5. Objetivos del Libro de reclamaciones.....	30
2.3.1.5.6. Derecho comparado Argentina y España.....	31
2.3.1.6. Rol de la Policía Nacional.....	32
2.3.1.7. La Función Policial.....	35
2.3.1.8. Dependencias Policiales.....	36
2.3.1.9. Competencias, Funciones y Atribuciones de la PNP.....	37
2.3.1.10. Inspectoría General de la PNP.....	38
2.3.1.10.1. Objetivos de la Inspectoría general de la PNP.....	38
2.3.1.10.2. Metas de la Inspectoría General de la PNP.....	39
2.3.1.11. Responsable del Libro de reclamaciones en la PNP.....	39

2.3.1.11.1. Reclamo inscrito en el Libro de Reclamaciones.	40
2.3.1.11.2. Uso del Libro de Reclamaciones por terceros...	41
2.3.1.11.3. Procedimientos para el registro de la reclamación en el libro virtual de la institución policial.....	41
2.3.1.11.4. Atención del reclamo.....	42
2.3.1.11.5. Exhibición del aviso del Libro de Reclamaciones.	39
2.3.1.11.6. Entrega de información al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI).....	42
2.3.1.11.7. Conservación de información por parte de la PNP.....	43
2.3.1.11.7.1. Libro de reclamaciones de respaldo.	43
2.3.1.11.7.2. Libro de reclamaciones virtuales....	44
2.3.1.12. Cultura de reclamo de los usuarios.....	44
2.3.2. Calidad de vida de los pobladores de la provincia de Ica.....	45
2.3.2.1. Calidad.....	45
2.3.2.2. Calidad de vida.....	46
2.3.2.3. Problemas que han afectado una idónea calidad de vida.	47
2.3.2.3.1. La corrupción entre los años 1995-2000.....	49
2.3.2.3.2. El empleo problema de la familia, el desempleo.	50
2.3.2.3.3. Calidad de vida de los jóvenes universitarios entre la edad de 20 y 27.....	51
2.3.2.3.4. Truncamiento del proyecto de vida profesional de los jóvenes universitarios.....	52
2.3.2.4. Bienestar social.....	54
2.3.2.5. Bienestar emocional.....	54
2.4 Marco Conceptual.....	55
2.5 Formulación de las Hipótesis.....	58
2.5.1 Hipótesis General.....	58
2.5.2 Hipótesis Específicos.....	58
2.6 Identificación de Variables e Indicadores.....	59

2.6.1	Definición conceptual de variables.....	59
2.6.2	Definición Operacional.....	60
2.6.3	Operacionalización de variables.....	62

### **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

3.1	Diseño Metodológico.....	64
3.1.1	Tipo de Investigación.....	64
3.1.2	Nivel de Investigación.....	64
3.1.3	Diseño.....	65
3.1.4	Método.....	66
3.2	Población y Muestra.....	67
3.3	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	69
3.3.1	Técnicas.....	69
3.3.2	Instrumentos.....	69
3.4	Técnicas para el procesamiento de Información.....	69
3.5	Aspectos éticos.....	70

### **CAPÍTULO IV: RESULTADOS**

5.1	Validez y confiabilidad de los instrumentos de medición.....	72
5.2	Estadísticos: Interpretación de tablas y figuras.....	73
5.3	Prueba de hipótesis.....	118

### **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

	Discusión.....	126
	Conclusiones.....	132
	Recomendaciones.....	137

### **FUENTES DE INFORMACIÓN**

•	Referencias Bibliográficas.....	140
•	Referencias hemerográficas.....	142
•	Referencias Electrónicas.....	143

## **ANEXOS**

Anexo N° 1 Matriz de consistencia

Anexo N° 2 Cuestionario 1 y 2

Anexo N° 3 Informe de Validación

## RESUMEN

La presente investigación tiene como título: “Factores que intervienen en la aplicación del D.S. N° 042-2011-PCM en las dependencias policiales y la influencia de la calidad de vida de los pobladores de la provincia de Ica”, se realizó con el objetivo de Determinar el grado de influencia de los factores que intervienen en la aplicación del D.S. N° 042-2011-PCM en las dependencias policiales, en la calidad de vida de los pobladores de la provincia de Ica.

El estudio corresponde a una investigación descriptiva, reúne las características de un trabajo de nivel descriptivo y de nivel explicativo. Se ha utilizado el diseño correlacional. La muestra estuvo conformada por 384 pobladores de la provincia de Ica. El procedimiento que se utilizó para la recopilación de datos fue la encuesta y por ende el cuestionario como instrumento. Los datos estudiados y analizados durante el desarrollo del trabajo se ha podido determinar que no existe una influencia positiva en nuestra variable dependiente, toda vez que los efectivos policiales que prestan servicios en diferentes dependencias policiales lo realizan de manera que los pobladores se sientan satisfechas, teniendo la mínima cantidad de los pobladores que no conocen las normas de obligatoriedad del uso de libro de reclamaciones en las dependencias policiales, y los procedimientos a seguir ante la insatisfacción de servicio prestado, por lo tanto podemos señalar que los efectivos policiales vienen aplicando la directiva que obliga a contar con el instrumento antes mencionado para garantizar los derechos fundamentales

de las personas que asistan a las dependencias policiales con la finalidad de buscar una solución o hacer una denuncia por la comisión de delitos y faltas en contra de aquellos.

La elaboración del trabajo se ha estructurado en cinco capítulos, siendo el primero el diagnóstico de nuestra problemática, segundo, el marco teórico, donde se señala el análisis y opiniones de especialistas que han realizado desde la promulgación de la norma en investigación; tercero, la metodología de la investigación donde se percibe el tipo, nivel, diseño, método, técnicas, entre otros aspectos relevantes de la metodología; cuarto, resultados de la investigación, luego de haber procesado los datos en el programas SPSS 23.0 se ha llegado a un resultado y por último discusión, conclusión y recomendaciones como consecuencia de los resultados obtenido.

Palabras Clave: Participación ciudadana, eficiencia del estado, dependencia policial, derechos del usuario, calidad de vida.

## **ABSTRAC**

The main purpose of present research work, entitled: "Factors that intervene in the application of D.S. N ° 042-2011-PCM in the police stations and the influence of the quality of life of the inhabitants of the province of Ica", was to determine the degree of influence of the factors that intervene in the application of D.S. N ° 042-2011-PCM in the police stations, in the quality of life of the inhabitants of the province of Ica.

The research is descriptive, with the characteristics of a work of descriptive and explanatory level. Correlational design has been used. The sample consisted of 384 inhabitants of the province of Ica. The survey was used for the data collection and therefore the questionnaire as an instrument.

The studied and analyzed data during the development of the work has been able to determine that there is no positive influence on our dependent variable, since the police officers who provide services in different police units perform it in such a way that the inhabitants feel satisfied. Very few people know the mandatory rules for the use of the complaint book at the police stations, and the procedures to follow in the event of dissatisfaction with the service provided. Therefore, we can point out that the police officers are applying the directive that forces the use of the aforementioned instrument to guarantee the fundamental rights of the people who attend the police stations in order to seek a solution or make a report for the commission of crimes and offenses against them.

This research has been structured in five chapters, being the first, the diagnosis of our problem, second, the theoretical framework, where the analysis and opinions that the specialists have made, since the promulgation of the norm in investigation, are indicated; third, the research methodology where the type, level, design, method, techniques, among other relevant

aspects of the methodology, are perceived; fourth, results of the research work, after having processed the data in the SPSS 23.0 programs, a result has been reached. Finally, discussion, conclusion and recommendations as a consequence of the results obtained.

**Key words: Citizen participation, State efficiency, police station, rights of users, quality of life.**

## INTRODUCCION

Nuestra investigación ha sido desarrollada según los lineamientos metodológicos establecidos por la Escuela de Postgrado de la Universidad, nos planteamos poner en claro los componentes que van a intervenir en la aplicación del D.S. N° 042-2011-PCM en la dependencias policiales y la influencia de la calidad de vida de los pobladores de la provincia de Ica, se cumple de manera desinteresada y parsimoniosa, situación que contribuiría a la inadecuada atención y afectarían la imagen institucional, por lo tanto se pretende analizar la situación actual de los sistemas administrativos de las dependencia policiales de la provincia de Ica, a fin de plantear alternativas de solución, incitando a la aplicación de dicha normativa.

Es muy frecuente, el gran movimiento de transacciones y acceso de servicios por parte de los consumidores y usuarios, del sector público y privado, siendo parte de nuestro día a día estar presente en las relaciones de consumo y prestación de servicios públicos, sin embargo en muchas ocasiones nos encontramos disconformes con los servicios que recibimos, con el trato y el tiempo oportuno en la atención, quién de una u otra forma en algún momento no ha pasado por un mal rato al acudir a las instalaciones de una institución o empresa, lamentablemente cada día resulta caótico el tiempo de espera en la atención.

Siendo el caso que cada vez que acudimos a una institución a realizar un trámite o recibir orientación sobre algún tema en particular, tenemos que esperar mucho tiempo para saber cuánto pagar por un trámite, requisitos, personal encargado, área responsable, plazos, cosas sencillas pero que resultan complicados al momento de realizar largas colas, es un comportamiento común en las actividades de las instituciones públicas.

La aplicación del D.S. 042-2011-PCM constituye una realidad latente dentro de la actividad administrativa, funcional y estructural de las entidades del Estado, dentro de ellas la entidad materia del presente trabajo de investigación, las dependencias policiales en la provincia de Ica, los cuales prestan servicios a la ciudadanía, ejerciendo como institución estatal, procedimientos administrativos y funcionales para maximizar y optimizar la eficacia, eficiencia y transparencia en el servicio policial, para lo cual es necesario la difusión ante la ciudadanía a efectos de hacer de conocimiento de la existencia y la utilización del libro de reclamaciones en las dependencias policiales con el fin de garantizar la buena atención y la calidad de vida en la prestación de servicios a los pobladores de la provincia de Ica.

La creación de este Decreto Supremo obedece a que el estado ha identificado al usuario de los servicios en las instituciones públicas, como un agente importante para poder desplegar un servicio de calidad y sean éstos quienes moderen la calidad y oportunidad del servicio con procedimientos óptimos y

una calidad adecuada en el servicio a fin de poder lograr la excelencia en el servicio.

El estado consideró necesario escuchar al usuario, atender sus disconformidades y así mejorar las atenciones oportunas y la calidad de estas al momento de facilitar los servicios al usuario por parte del personal de las instituciones públicas, es por ello que, decidió establecer un procedimiento fácil y práctico para que el usuario no tenga inconvenientes en hacer llegar su disconformidad respecto a los servicios recibidos, una herramienta que sea útil y de rápida atención, que efectivice el derecho hacer escuchado. Un claro ejemplo se tiene con la innovación del Decreto Supremo N° 011- 2011/PCM Libro de Reclamaciones, siendo una herramienta útil para que los consumidores hagan respetar sus derechos y ser escuchados ante las disconformidades en la compra de productos o la contratación de servicios, mediante esta herramienta podrán ser atendidos sus reclamos o quejas presentadas en el Libro de Reclamaciones.

Por todo ello, existe una necesidad constante en mejorar la calidad del servicio al cliente con capacitaciones e incentivos, prestarle la debida atención ya que causa un impacto negativo a los usuarios que acuden a solicitar los servicios que brindan las instituciones públicas, teniendo en cuenta que son los usuarios quienes generan los ingresos económicos en las instituciones

públicas, por ende, es un principal agente del desarrollo económico y merece recibir un trato justo y de calidad.

El estudio de nuestras variables nos ha llevado a la utilización del procedimiento de la encuesta realizada a 384 pobladores de la ciudad de Ica, estableciéndose como problemas específicos de que maneras influye; la información confiable del procedimiento que se dan en las dependencias policiales, con la inclusión social de los pobladores de la provincia de Ica, la imagen institucional que muestran las dependencias policiales, con las relaciones interpersonales de los pobladores de la provincia de Ica y el interés hacia el usuario que expresan las dependencias policiales, con el bienestar emocional de los pobladores de la provincia de Ica.

El capítulo I, planteamiento del estudio, se desarrolla la delimitación de la investigación, situación problemática, la formulación del problema, objetivos, justificación e importancia. En el capítulo II, marco teórico, se sistematiza las bases teórico-científicas que respaldan el presente trabajo de investigación. En el capítulo III, metodología, se expone la unidad temática y caracterización, tipo, diseño, nivel y método de investigación, población, muestra y unidad de análisis, técnicas e instrumentos de producción de información, credibilidad y triangulación de datos. En el capítulo IV, resultados, se detalla los resultados obtenidos de la triangulación de datos de las encuestas aplicadas; finalmente el capítulo V, comprende la discusión, las conclusiones y las

recomendaciones, asimismo, se detalla las referencias bibliográficas y se adjunta los respectivos anexos.

# **CAPITULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

Cuando hablamos de dependencias policiales nos referimos a entidades que prestan servicios a la ciudadanía, con la finalidad de brindar seguridad y protección a la persona humana, a través de recepción de denuncias ante cualquier eventualidad y los patrullajes a pie y motorizado de las diferentes divisiones y departamentos policiales a efectos de ofrecer la calidad de vida en protección de su derecho de libre tránsito, inviolabilidad de domicilio y la libertad de expresión.

Las dependencias policiales son oficinas donde se reciben denuncias efectuadas por los ciudadanos y se realizan numerosos trámites y otras gestiones de documentación.

De la misma manera, se encuentran las comisarías encargadas de recibir las denuncias de los ciudadanos por diferentes hechos sucedidos, así como por robos, hurtos, maltratos físicos y/o psicológicos, abuso de autoridad, usurpación y otros muchos más, a efectos de que a través de esta entidad del estado encuentre una solución.

Nuestra institución es una institución con un personal competitivo, técnica, que obedece a sus superiores y que está subordinada, por ello guarda una disciplina diferente a cualquier servidor público del estado tiene entre sus funciones la tutela de los derechos fundamentales de los individuos y a la colectividad, asimismo velar por la protección, seguridad e independiente actuación de los derechos primordiales de las personas y el correcto proceso de las actividades de la comunidad, otorgadas por el D.L. N° 1267: “Ley de la Policía Nacional del Perú”, y el D.S. N°042-2011-PCM que: “implementa la obligatoriedad de la entidades del sector público de contar con libro de reclamaciones”, asimismo estableciéndose la directiva N° 19-20-2015-DIRGEN-PNP/EMG-DIRASADM-B: donde se establece los “Procedimientos para el uso, registro, control, supervisión y solicitud de los reclamos” incoados por las personas que han hecho uso del denominado “Libro de reclamaciones” en la Policía Nacional del Perú aprobado con la resolución N° 753-2015-DIRGEN/EMG-PNP.

El problema de esta investigación nace de preguntarnos, cuántos son los ciudadanos que acuden a las dependencias policiales y al tener la insatisfacción de servicios por parte de los efectivos policiales registran un reclamo o una queja en el libro de reclamaciones; ya que las dependencias policiales son una de las entidades de dar cumplimiento a la normatividad de contar con un libro de reclamaciones y una directiva que establece la

dinámica procedimental del ciudadano con relación al reclamo que haga a la entidad policial.

La presente investigación busca determinar la influencia que tiene la utilización del libro de reclamaciones en las dependencias policiales de la provincia de Ica y como resultado de ello, proponer alternativas de solución a efectos de maximizar la eficiencia, la eficacia y la transparencia en la prestación de servicios, de acuerdo al espíritu de la norma.

#### **1.1.2. Formulación del Problema:**

##### **Problema principal:**

¿De qué manera influyen los factores que intervienen en la aplicación del D.S. N° 042-2011-PCM en las dependencias policiales, en la calidad de vida de los pobladores de la provincia de Ica?

#### **1.1.3. Problemas específicos:**

1. ¿De qué manera influye el conocimiento de la norma legal que tienen las dependencias policiales, con el derecho de los pobladores de la provincia de Ica?

2. ¿De qué manera influye la información confiable del procedimiento que se dan en las dependencias policiales, con la inclusión social de los pobladores de la provincia de Ica?
3. ¿De qué manera influye la imagen institucional que muestran las dependencias policiales, con las relaciones interpersonales de los pobladores de la provincia de Ica?
4. ¿De qué manera influye el interés hacia el usuario que expresan las dependencias policiales, con el bienestar emocional de los pobladores de la provincia de Ica?

## **1.2 Objetivos de la Investigación**

### **1.2.1 Objetivo General**

Determinar el grado de influencia de los factores que intervienen en la aplicación del D.S. N° 042-2011-PCM en las dependencias policiales, en la calidad de vida de los pobladores de la provincia de Ica.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

1. Determinar el grado de influencia del conocimiento de la norma legal que tienen las dependencias policiales, con el derecho de los pobladores de la provincia de Ica.
2. Determinar el grado de influencia de la información confiable del procedimiento que se dan en las dependencias policiales, con la inclusión social de los pobladores de la provincia de Ica.
3. Determinar el grado de influencia de la imagen institucional que muestran las dependencias policiales, con las relaciones interpersonales de los pobladores de la provincia de Ica.
4. Determinar el grado de influencia del interés hacia el usuario que expresan las dependencias policiales, con el bienestar emocional de los pobladores de la provincia de Ica.

### **1.3 Justificación, Importancia y Limitación de la Investigación**

#### **1.3.1 Justificación de la Investigación**

**Justificación Teórica.-** Han transcurrido siete años desde la promulgación de la ley N° 29571: “Código de Protección y Defensa del Consumidor” y seis años desde la promulgación de la norma que regula:

“Obligación de las entidades de la esfera pública de tener con el libro de reclamaciones”, que data del mes de mayo del año 2011, por lo tanto a través de esta investigación se desea determinar de qué manera se viene aplicando y cuál es la influencia de su uso en las dependencias policiales ante los ciudadanos de la provincia de Ica. El 09 de octubre del 2015 la Resolución Directoral N° 753-2015-DIRGEN/EMG-PNP aprueba la Directiva N° 19-20-2015-DIRGEN-PNP/EMG-DIRASAM-B: “Procedimientos para el uso, registro, control, supervisión y solicitud de los reclamos”, que son presentados por las personas en el libro de reclamos objeto de estudio, asimismo estableciendo los procedimientos para el registro de reclamos y quejas en el libro de reclamaciones del portal web de la PNP, con la finalidad de garantizar el respeto de los derechos fundamentales de las personas que asistan a las dependencias policiales en busca de una solución legal.

### **Justificación Práctica**

Los temas desarrollados en la presente investigación serán de utilidad para aquellos que deseen abordar un trabajo similar en el futuro y para los agentes económicos del mercado: El proveedor tendrá la oportunidad de mejorar sus productos o servicios continuamente, ser más competitivo, permanecer y crecer en el mercado, asimismo, preverá y evitará una posible sanción por infracción a los Derechos del

Consumidor practicando en todo momento la autorregulación; por otro lado los ciudadanos podremos acceder a productos y servicios de calidad, los reclamos y quejas serán atendidas idóneamente de forma ágil y célere a través del Libro de Reclamaciones.

El aporte de este trabajo estará presto a recoger observaciones y sugerencias que puedan efectuarse, las mismas que se tomarán en cuenta en beneficio de los pobladores de la provincia de Ica, a fin de mejorar el servicio en las instituciones públicas, especialmente en las dependencias policiales; el derecho de los ciudadanos a reclamar, ser escuchados y a obtener un respuesta, logrando que las instituciones públicas administren correctamente el funcionamiento del libro de reclamaciones en beneficio de los usuarios de la provincia de Ica alcanzando la excelencia en el servicio.

### **Justificación Metodológica**

La investigación propone una mejora de métodos de estudio, para la implementación del Libro de Reclamaciones buscando una mayor eficiencia en cuanto a su utilidad, acudiendo a los Mecanismos Autocompositivos de Resolución de Conflictos aplicables en materia de Derechos del Consumidor, cambiando la regulación reactiva por la responsiva. Asimismo, se elaboraron instrumentos de medición para

medir y conocer los niveles de cada una de sus variables, los instrumentos de medición se sometieron a procesos de validez y fiabilidad.

### **1.3.2 Importancia de la Investigación**

La investigación es importante, porque ayuda a percibir la situación actual en la que se encuentra las dependencias policiales de la provincia de Ica en lo concerniente a la aplicación de la implementación del libro de reclamaciones, y a partir de allí promover iniciativas para la puesta en marcha de manera pormenorizada y eficiente, asimismo de que los pobladores de la provincia de Ica tengan conocimiento de los medios e instrumentos para hacer valer sus derechos ante un mal trato o inadecuado servicio en una dependencia policial.

### **1.4 Limitación de la Investigación**

**Información:** El presente estudio, no cuenta con antecedentes o investigaciones efectuadas con relación al libro de reclamaciones, ni tampoco existe información en INDECOPI y contraloría general de la república que algún ciudadano haya hecho de conocimiento de la inadecuada o pésima atención en una dependencia policial.

**Tiempo:** Para desarrollar el trabajo de investigación se requirió de información que ayude resolver el objetivo del trabajo y para ello la disponibilidad de tiempo, el cual se ha visto limitado en la presente investigación debido a los horarios establecidos en el horario de trabajo en la administración pública.

### **1.5 Delimitación de la Investigación**

Delimitación Espacial : Dependencias policiales de la provincia de Ica.

Delimitación Temporal : año 2016

Delimitación Cuantitativa : 11 comisarías (distritos) de la provincia de Ica.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **2.1. Antecedentes de la Investigación.**

##### **Antecedentes internacionales.**

Rodríguez (2015) en su tesis: *Calidad Policial y ciudadanía*. Universidad Autónoma de Barcelona, tesis cuyo objetivo fue la indagación de la influencia del nuevo modelo de gestión que se basa en la calidad en la esfera de la seguridad pública. Tesis que concluye: La institución policial tiene como presupuesto principal servir al interés general, que todos los ciudadanos sean protegidos, por ello la gestión policial tiene normas rectoras que están basados en la objetividad, transparencia, igualdad de oportunidades entre otros. De allí la relevancia de una normativa que regule no solo los deberes y derechos sino todos los mecanismos de prevención, tutela de los derechos de los ciudadanos y de los policías en el caso de intervención. Es importante también que dentro de la institución exista una cultura corporativa que tienda puentes efectivos con la ciudadanía, dichas relaciones podrán redundar en beneficio de la policía en el trabajo en la comunidad porque va tener no solo a un colaborador, sino que la ciudadanía va ser parte del

cumplimiento de los objetivos, como es mantener la seguridad ciudadana.

Salomón (2004) en su trabajo titulado: *El Desempeño Policial y la Satisfacción de la ciudadanía*. Tegucigalpa. Programa de las naciones unidas para el desarrollo (PNPD), en su tesis el investigador concluye: Un tema clave para el idóneo desempeño del quehacer policial, y trascendental para la relación entre la comunidad es vinculado a su imagen, que quiere proyectar a la ciudadanía, que está relacionado a la percepción de la población sobre el índice de inseguridad y criminalidad, y como la policía enfrente dicha problemática. Advierte el investigador que la ciudadanía se encuentra insatisfecha con dicha labor, que la policía no da las garantías necesarias para el establecimiento de una seguridad de dicha comunidad. Identifica que las autoridades del gobierno en todos los niveles no brindan el apoyo necesario o no realiza su trabajo con eficiencia como corresponde al Congreso nacional, secretaria de seguridad y secretaria del gobierno, es imperativo una modificación para el logro del cumplimiento de los postulados de la policía y cambiar la realidad que tanto agobia a la ciudadanía.

### **Antecedentes nacionales.**

Reyes (2018) en la tesis titulada: *Limites en la aplicación del arresto ciudadano y derechos fundamentales*. Callao. 2016-2017, la cual tuvo

como objetivo general: Determinar de qué manera la inadecuada aplicación del arresto ciudadano vulnera derechos fundamentales. Callao. 2016-2017. Tesis que concluye: El desconocimiento de la normatividad positiva por parte de los ciudadanos, la falta de coordinación y dirección de los operadores o auxiliar de justicia como el Ministerio Público, así como una inadecuada interpretación de la participación ciudadana en el ejercicio de esta medida coercitiva personal no coadyuva a una idónea y adecuada aplicación del arresto ciudadano incidiendo significativamente en la vulneración de los derechos fundamentales. Se ha vuelto común que los ciudadanos al ejercer la medida coercitiva del arresto ciudadano, castiguen corporalmente al presunto inculcado, es natural para el ciudadano el darle un escarmiento al detenido, donde vulnera la protección a la integridad personal.

López (2017) en la tesis titulada: *Derechos del consumidor y el uso del libro de reclamaciones en el distrito de Puno, durante el año 2016*, la cual tuvo como finalidad la evaluación de la eficacia de la regulación sobre el libro de reclamaciones en el caso del consumidor o del usuario en la ciudad de Puno. Tesis que concluyo que: La reciente normatividad en torno al libro de reclamaciones no tiene los resultados previstos, porque no cumple con los presupuestos por la cual se puso en vigencia en la ciudad de Puno en el año objeto de estudio, toda vez que dicho ordenamiento no es imperativo, no observamos que obligue a los

proveedores a comunicar o informar en forma periódica a la institución encargada de recepcionar dicha información como es el Indecopi, esto es los reclamos y/o quejas que los usuarios y consumidores hayan interpuesto en el Libro de Reclamaciones, advirtiéndose entonces un desconocimiento del uso normativo de dicho instrumento de tutela de derechos, no hace uso adecuado del mismo, causando perjuicio en los consumidores que no encuentran un instrumento eficaz, que tutele su derechos.

Ramos (2016) en la tesis titulada: "*Formación Académica y capacitación fundamental para el desempeño de los comisarios de la Policía Nacional en la gestión de las comisarias. El caso del Rímac en el año 2014*", tesis que tuvo como objetivo: Realizar una descripción de los principales caracteres de los programas de preparación y formación de los oficiales para que realicen un gerenciamiento idóneo de las comisarias. Caso distrito del Rímac, tesis que concluye: La formación de los nuevos policías que van a enfrentar los problemas de seguridad ciudadana tiene una formación donde se tiene como prioridad el conocimiento exhaustivo de asignaturas de carácter general en materia relacionadas con el cumplimiento de las leyes, como la constitución y las normas especiales, mantenimiento del orden interno, seguridad ciudadana, orden interno, orden público entre otros. Lamentablemente dichas materias no son desarrolladas en forma directa, con la actuación efectiva que debe tener

un oficial como "comisario" Se observa que en la preparación que tiene un efectivo policial se observa talleres de práctica de baile, artes marciales, tiro, natación, ahora lo lamentable que no observamos que se lleven cursos que tengan que ver con las relaciones interpersonales pero no en forma común sino en el caso de la interacción con las diversas autoridades militares, civiles, eclesiásticas, pero en mayor relevancia con los pobladores que integran su jurisdicción, sobre todo cuando acuden a la dependencia policial, no se observa talleres destinados al desenvolvimiento de un comisario, relacionado con el tema del personal policial.

Escobedo (2015) en la tesis titulada: "*Las deficientes relaciones interpersonales entre jefes y subordinados en la PNP y la función policial*". Tesis que tuvo como objetivo: Determinar los efectos de las inadecuadas relaciones entre el personal de mando y los subordinados cuáles en cumplimiento de sus funciones en la Región Policial de Lima. 2012-2013. Tesis que concluye: Las relaciones interpersonales pueden sufrir fisuras, cuando una de ellas no responde con la interacción esperada o no pone el empeño que la otra parte está poniendo, Ello ocurre en la institución policial muchas veces, porque se hace un trabajo aislado, obviamente cuando se trabaja en favor de brindar seguridad a la ciudadanía, o el trabajo no tiene los mecanismos para ser difundido por la población, siendo muy importante la relación jefe y subordinado,

porque depende del don de mando, ejemplo y trabajo en conjunto para que el subordinado ponga todos sus esfuerzo y entusiasmo para el cumplimiento de los objetivos de la institución, esta no puede ser una relación a raja tabla sino que tiene que ser cordial que exista el respeto a la jerarquía, pero también que exista el compañerismo para trabajar juntos en los objetivos en favor de la comunidad.

## **2.2 Marco Legal**

- “Ley Universitaria N° 30220”
  
- “Estatuto de la Universidad Privada San Juan Bautista”.
  
- “Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada San Juan Bautista”.
  
- Ley N° 29571: “Código de Protección y Defensa del Consumidor”. El presente código se ha promulgado el 14 de agosto del 2010, teniendo como objetivo el acceso de los clientes de servicios idóneos y que no se presenten anomalías en la relación consumidor-proveedor.
  
- D.S. N° 011-2011-PCM. Norma que aprueba la reglamentación del Libro de reclamaciones en relación a la tutela del consumidor, donde

se destaca que toda institución pública tiene que tener un libro de reclamaciones tanto física o virtual y el procedimiento que debe aplicarse cuando exista reclamos o algún tipo de queja.

- D.S. N° 042-2011-PCM, que regula la obligación de las instituciones del Sector Público de tener un Libro de reclamaciones. Esta norma ha sido promulgada el 10 de mayo del 2011 a efectos de establecer la obligatoriedad de los establecimientos públicos de contar con libro de reclamaciones y constituir los mecanismos de participación ciudadana para salvaguardar sus derechos de los usuarios.
  
- Directiva N° 19-20-2015-DIRGEN-PNP/EMG-DIRASADM-B. Procedimientos para el Uso, Registro, Control, Supervisión y atención de los reclamos por los usuarios en el libro de reclamaciones en la Policía Nacional del Perú. Esta directiva se aprobó con R.D. N° 753-2015-DIRGEN/EMG-PNP el 09 de octubre del 2015 con el objetivo de establecer los mecanismos y procedimientos para la atención de los reclamos y quejas en las dependencias de la Policía Nacional del Perú.

## **2.3 Bases Teóricas**

### **2.3.1. Factores que intervienen en la aplicación del D.S. N° 042-2011-PCM en las dependencias policiales**

#### **2.3.1.1. Consumidor o usuario.**

El artículo 65 de la Constitución Política del Perú señala que *“El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. A fin de cumplir con dicho deber de defensa y protección de los consumidores, el literal d) de la Ley de Protección al Consumidor reconoce el derecho de los consumidores a la protección de sus legítimos intereses económicos, mediante el trato equitativo y justo en toda transacción comercial”*.

Como señala Rubio (1999), “A través de la tutela al Consumidor como componente de intervención administrativa en la economía, el estado busca una adecuada asignación de servicios y productos que se ofrecen y se comercian en el mercado, respetando los derechos del consumidor respecto a la Información sobre la oferta que se hace de ella, idoneidad de esta oferta y el derecho hacer tratado por igual a no ser discriminado; lo cual se encuentra debidamente sustentado en el artículo 65° de la Constitución” (p, 236). El mismo Rubio más adelante nos dice que “Se define consumidor a toda persona que va adquirir, utiliza y hace

uso como destinatario final de productos y servicios, quebrando la cadena productiva” (Rubio. 1999.p, 237).

El Estado, Indecopi y el marco legal que regula la protección al consumidor están en constante evolución y en la búsqueda de una protección efectiva, lamentablemente encontramos en diferentes esferas algunas falencias que impiden el cumplimiento de los postulados de nuestro marco constitucional, legal y especializado, que es una protección efectiva al consumidor.

Hay que destacar también que cobra relevancia el estudio del comportamiento del consumidor, de acuerdo a Raiteri (2016) “Este comportamiento es de interés para toda la sociedad, porque todos los seres humanos somos consumidores, desde la esfera de la empresa, los responsables del marketing deben conocer todo lo que afecta al mercado para diseñar políticas exitosas” (p.14). Entonces esas políticas exitosas a las que se refiere el autor van enfocadas al gusto, preferencia, del cliente del consumidor.

Un consumidor desde la definición de Sosa (2015) es aquel “ciudadano a quien el estado debe proteger el derecho a la información y a la educación” (p.178). De acuerdo a la jurisprudencia de Indecopi: “La norma señalada establece que son consumidores las personas

naturales o jurídicas que adquieren, usan o disfrutan un producto o servicio en beneficio propio o de su entorno familiar o social; actuando así en un ámbito ajeno a la actividad empresarial. Asimismo, se incluye en la misma categoría a los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos bienes que no formen parte del giro propio de su negocio". (Resolución Final N° 0192 - 2016/CC1 de la Comisión de Protección al Consumidor de INDECOPI, recaída en el Expediente N° 94-2015/PS2, del 03 de febrero del 2016)

Para Durand (2000), "el consumidor puede ser engañado en varios sentidos y hay diversas leyes que establecen una protección contra las diferentes formas de engaño" (p, 34). En base a lo señalado por nuestra carta magna en forma tácita, la normatividad debe tener no solo presupuestos legales de estricto cumplimiento de protección al consumidor sino mecanismos efectivos de garantía de cumplimiento de dichos derechos, porque no solo es suficiente reclamar, sino que se debe hacer cumplir las sanciones a todas las personas, empresas, proveedores que las incumplan.

"La Constitución Política del Perú establece un régimen de protección plena a los derechos de los consumidores y consagra el sistema económico como un medio para la realización de la persona

humana. En tal sentido, los intérpretes de la legislación deben cuidar que la misma no pierda su verdadera finalidad o, lo que es lo mismo, deben cuidar que los derechos fundamentales consagrados en la Constitución no queden desprovistos de significado”.

#### **2.3.1.2. Derecho a la información sobre bienes y servicios.**

Destaca Muñoz (2012) que “en esta sociedad de consumo, donde los principales sujetos son el producto y consumidor ingresan al juego del mercado, los denominado productores, que ofrecen sus productos los ingresan al mercado a través de diversos mecanismo y ofertas, siendo las más efectiva la comunicación, esto es la trasmisión de las características del producto y que va ser recepcionada por el consumidor” (p.4)

De tal manera que el consumidor, quien recibe la oferta que le hace el proveedor decide y toma partido por determinada oferta. Es por esto, que la comunicación tiene un rol trascendental, es un mecanismo para las sociedades de consumo, en otro contexto la situación era distinta, en los tiempos antiguos el hombre dependía especialmente de su ambiente, el hombre del campo del suelo que cultivaba, el productor del mercado estrictamente local que servía, el artesano del oficio que

ejercía. Se observa que todos lo nombrados conocía lo que lo rodeaba, no había necesidad de más información que la experiencia cotidiana.

Para el costarricense Rivero (1997) “se tutela los derecho del consumidor de cualquier peligro o acción que menoscabe su igualdad en las modernas relaciones de consumo” (p.62), para el autor, es trascendental el rol que tiene la información que se le va otorgar al consumidor, porque va permitir evitar las desigualdades o el perjuicio, para evitar dicho peligro el autor los agrupa en cuatro grandes grupos: tenemos a las denominadas “tratativas preliminares”, “contratos injustos”, “productos o servicios peligrosos”.

Para Stiglitz (1998), el fundamento del deber precontractual de información “se sustenta en evitar en todo momento de la relación contractual la desigualdad, de allí la importancia de la información de las partes” (p.73)

Indecopi se ha pronunciado sobre este derecho:

El contenido esencial del derecho a la información de los consumidores es la puesta a disposición del consumidor, de manera clara, efectiva y comprensible, de todos aquellos elementos necesarios para que este tome una decisión de consumo adecuada en la adquisición de bienes o servicios; en particular, las advertencias, riesgos previsible, precauciones, limitaciones, requisitos y condiciones relacionados con la

adquisición de los productos ofertados, no bastando la sola indicación de su existencia, sino que debe mencionarse expresamente en qué consisten. Este contenido esencial es el mínimo indispensable para que el derecho a la información de los consumidores sea reconocible como tal y no se vea vaciado de contenido.

En la obligación de informar deben distinguirse dos situaciones: una, es la obligación de informar al momento de contratar, en cuyo caso será de aplicación el artículo 1397° del código civil, debiendo entenderse que en ese supuesto, la adecuada publicidad será suficiente para acreditar el cumplimiento del deber de informar impuesto por la Ley de Protección al Consumidor. La segunda situación se produce cuando ya existe una relación contractual entre el proveedor y el consumidor. En este último supuesto, será necesario que los proveedores utilicen medios directos de información a los consumidores, toda vez que se trata de supuestos en los que se produce la modificación de las condiciones sobre las que se contrató. De ello se desprende que el artículo 1397° antes citado no será de aplicación en los casos en que se produzca la modificación de los términos contractuales”.

#### **2.3.1.3. Participación ciudadana.**

Para Reyes (2018) la normatividad respecto a la participación ciudadana en nuestro país, tiene un soporte fundamental con la

regulación de leyes que otorguen tutela el acceso a la información que debe tener todo ciudadano cuando acurra a una institución pública” (p, 37)

Cada cierto tiempo los ciudadanos han tenido anomia por participar en los intereses del estado, pero es donde aparece las denuncias, la indignación la concientización que determinados abusan contra los derechos de los ciudadanos y deciden ser parte dela solución de los problemas no en forma pasiva, solo dando comentarios u opinión sino deciden hacerlo activamente siendo parte de la solución, dicha participación la pueden ejercer de diversos modos por ejemplo el Nuevo Código Procesal Penal regula el arresto ciudadano, donde se puede intervenir en caso de flagrancias, pero también puede intervenir reclamando cuando la institución no cumple con los postulados que señala la constitución y las leyes como son los fines de la policía nacional que debe velar por nuestra seguridad.

El mismo Reyes (2018), resulta fácil afirmar que la Participación Ciudadana es el derecho y la coyuntura, individual o colectiva, que tienen los ciudadanos de manifestar sus intereses y demandas, convirtiéndose en un elemento que ayuda a fortalecer la democracia, porque permite una gestión compartida del desarrollo. Asimismo, es el derecho de vigilar

el comportamiento y responsabilidades de las autoridades y funcionarios. (p.38)

#### **2.3.1.4. Peticiones o reclamos**

Son derechos que tiene todo ciudadano, la Ley del Procedimiento Administrativo General, señala:

*“Cualquier administrado con capacidad jurídica tiene derecho a presentarse personalmente o hacerse representar ante la autoridad administrativa, para solicitar por escrito la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración, el reconocimiento u otorgamiento de un derecho, la constancia de un hecho, ejercer una facultad o formular legítima oposición”.*

El derecho de petición es un derecho tutelado por nuestro marco constitucional, es un derecho inherente de la persona humana, teniendo relevancia en la esfera de la participación ciudadana. Este derecho va permitir que las personas incoen sus demandas ante la administración pública tanto al poder ejecutivo como al poder legislativo y ellos a través de las diversas instancias deben dar respuesta.

En el caso de los reclamos ingresamos ante la percepción de una mala atención, por parte de un usuario, es una manifestación de un usuario cuando no está conforme con la atención o el servicio utilizado, no está de conformidad por los servicios brindados por el proveedor. Ahora en la esfera de la queja esta es el desconcierto o malestar con la atención brindada por el sistema o estructura del proveedor.

### **2.3.1.5. Libro de reclamaciones.**

#### **2.3.1.5.1 Definición**

El Libro de reclamaciones es aquel instrumento puede ser física o virtual donde se registra la disconformidad de los usuarios por una inadecuada prestación de servicios o productos en un establecimiento público, de conformidad a la normatividad vigente.

Es además una herramienta para que el proveedor (distribuidor o vendedor) ante un reclamo de una solución en forma directa sin que medie un tercero como intermediario en plazo que no pase de 30 días, ahora en cuanto a las quejas, la normatividad señala que son obligatorias.

El libro de reclamaciones es de trascendental importancia para que se cumplan y respeten los derechos de los usuarios o de los consumidores, siendo el principal instrumento para que se tutelen y cumplan los derechos de los señalados, siendo la primigenia herramienta que tienen las personas cuando se ven insatisfechos en su relación de consumo con los diversos proveedores.

#### **2.3.1.5.2 Finalidad.**

El propósito del Libro de Reclamaciones es básicamente brindar al usuario un instrumento eficiente donde puede presentar su reclamo o queja en el instante y lugar que suceden los hechos, lo cual a su vez concederá al provisor la posibilidad de reparar el reclamo o queja de manera rápida y contigua, sin necesidad de contar con la participación de la autoridad administrativa.

### **2.3.1.5.3. Evolución histórica del Libro de Reclamaciones**

#### **2.3.1.5.3.1. Evolución Internacional**

Según Daniel Navarro Reto y Milagros Pozo Ascuña (2015) este instrumento aparece en Portugal a mediados de los años sesenta en, donde se estableció la necesidad de contar con esta herramienta para la ciudadanía. En preciso el libro de reclamaciones era de uso obligatorio solo para los prestadores de servicio de Turismo y Hotelería, catering y bebidas, posteriormente se fue implementando en función a las actividades económicas.

En España, se implementó el mecanismo de hoja de reclamaciones, específicamente en la comunidad autónoma de Aragón en el año 2001, como un instrumento que facilitaba a los consumidores de formular sus reclamaciones en el mismo establecimiento donde se produjeron los hechos a reclamar.

República Dominicana también implementó el registro de reclamaciones en el año 2009, en la Ley N° 358-05 y la Resolución N° 03-2009 Ley General de Protección

de los Derechos del Consumidor o usuario en la que se señala que todos los establecimientos comerciales del territorio nacional, disponiendo que el reclamo o queja se deberá efectuar por escrito, por teléfono, fax o correo electrónico.

Asimismo, en Honduras se implementó el Libro de Quejas en el año 2009 con la reglamentación de Ley de Protección al Consumidor aprobado por acuerdo N° 15-2009, a efectos de salvaguardar el trato digno y equitativo por parte de los proveedores, el mismo que deberá estar autorizado por la autoridad competente.

#### **2.3.1.5.3.2. Evolución Nacional**

En el año 2010 se aprueba la Ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor, estableciéndose en el capítulo III, el libro de reclamaciones, siendo exigible que todo establecimiento de diversa índole tenga un libro donde se pueda hacer un reclamo y que este sea el conductor para iniciar las acciones para el reconocimiento del derecho o la sanción al proveedor.

Posteriormente se aprueba el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, que aprueba la reglamentación de dicho libro de reclamos, exigiendo al igual que la ley el imperativo cumplimiento de todos los proveedores.

Asimismo, se aprobó el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obliga a todas las instituciones que pertenecen al sector público de tener en forma obligatoria un libro de reclamaciones.

Finalmente se aprueba en la Policía Nacional del Perú una directiva que establece los procedimientos para el uso, registro, control, supervisión y atención de los reclamos presentados por los usuarios en el libro de reclamaciones, con esto se conlleva a una mejora significativa en la labor de la policía nacional, además es un termómetro de la población sobre la actuación de dicha institución.

#### **2.3.1.5.4. Clases de Libro de Reclamaciones**

**2.3.1.5.4.1. Libro de Reclamaciones Físico:** Es aquel libro que debe contar con tres hojas desglosables,

una original y dos autocopiativas el original necesariamente se entrega al interesado, la primera copia para la entidad pública y la segunda copia debiendo ser remitido a INDECOPI cuando sea solicitada.

#### **2.3.1.5.4.2. Libro de reclamaciones virtual:**

Este libro deberá encontrarse en el portal de la institución gubernamental, con todos los detalles para que se pueda acceder a una denuncia y que se permita imprimir dicho reclamo en forma virtual.

#### **2.3.1.5.4.3. Libro de reclamaciones de**

**respaldo:** La entidad que cuenta con libro de reclamaciones virtual, adicionalmente deberá tener un libro de reclamaciones físico al que se denomina “libro de reclamaciones de respaldo”, el cual se hará uso cuando no sea posible la utilización del libro de reclamaciones en línea comentado anteriormente en el acápite anterior.

#### **2.3.1.5.5. Objetivos del Libro de reclamaciones**

Aracelly Laca Ramos y Roxana Paz Cárdenas (2015) señala que: “el objetivo del libro de reclamaciones

es el de garantizar el derecho de los consumidores en la relación de consumo que mantenga con sus proveedores, a través de un procedimiento uniforme de relación cuya lógica está referida a la posibilidad de que el consumidor interponga su reclamo o queja y, que obtenga una respuesta del proveedor”.

También podemos señalar que el objeto del libro de reclamaciones es una manera de hacer valer los derechos de los usuarios y expresar su disconformidad en la prestación de servicios y el proveedor resolver dicha disconformidad sin la participación de la autoridad administrativa en un plazo determinado haciendo de manera escrita.

#### **2.3.1.5.6. Derecho comparado Argentina y España.**

**Argentina.** - En este país se denomina libro de quejas aprobado por la Ley N° 2.247 aprobado en el año 2006, antes que la norma de libro de reclamaciones de la norma peruana, en la cual se pueden registrar quejas, **sugerencias** y reclamos, teniendo esta normativa solo de

aplicación para las entidades de atención al público y todos los locales y/o comercios privados.

**España.** - BOIB N° 103 del año 2009, es la norma que regula las características del modelo único de hoja de reclamación y denuncia en materia de consumo, usuario de bienes y servicios, lo resaltante de esta norma es que a través de la hoja se puede realizar una denuncia ante una mala prestación de servicios en las entidades privadas de atención al público, exceptuando de la obligatoriedad de uso de esta hoja a las entidades públicas.

#### **2.3.1.6. Rol de la Policía Nacional.**

Para Chávez, A. (2012) respecto a la Policía Nacional del Perú, considera lo siguiente: Las sociedades modernas están organizadas y funcionan en un complejo sistema de estructuras basadas en el Estado de Derecho y la democracia representativa. Toda sociedad organizada basada en el Estado de Derecho y el sistema político basado en la democracia representativa tiene la necesidad de garantizar el libre ejercicio por parte de los ciudadanos de las garantías y los derechos consagrados en la Constitución Política y las leyes. La institución

que en las sociedades modernas está encargada de garantizar el libre ejercicio de las garantías y derechos constitucionales de los ciudadanos es la Policía Nacional. La Policía Nacional del Perú es una institución que tiene una trayectoria histórica desde la fundación de la república en 1821. Como toda institución a lo largo de su existencia ha pasado por una serie de etapas que han ido definiendo su organización y estructura de acuerdo a los cambios históricos y las demandas de la sociedad. Periódicamente la Policía Nacional tiene que hacer frente a reformas institucionales que afectan su estructura y funcionamiento con el fin de adecuarse a los cambios y transformaciones sociales. La actual Policía nacional tuvo su origen en la Misión española que en el año 1921 fue contratada por el gobierno peruano de Augusto B Leguía para organizarla de acuerdo a los sistemas y métodos modernos. Durante seis años la misión española unificó los cuerpos policiales que existían en uno solo denominado Guardia Civil, que comprendía dos especialidades una de investigaciones y otra de resguardo del orden público.

De acuerdo al Título II de la Constitución Política del Perú:  
Del Derecho y la Nación: "Art. 43. La República del Perú es democrática, social, independiente y soberana. El Estado es uno

e indivisible. Su gobierno es unitario, representativo y descentralizado y se organiza según el principio de la separación de los poderes”. De acuerdo a la Constitución Política, el Capítulo XII, de la Seguridad y la Defensa Nacional en lo relativo a la Policía Nacional. Finalidad y Funciones, establece en él: “Art. 166.- La Policía Nacional tiene por finalidad fundamental garantizar, mantener y restablecer el orden interno. Presta protección y ayuda a las personas y a la comunidad. Garantiza el cumplimiento de las leyes y la seguridad del patrimonio público y del privado. Previene, investiga y combate a la delincuencia. Vigila y controla las fronteras”. “Art. 171.- Las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional participan en el desarrollo económico y social del país y la defensa civil de acuerdo a ley.

Respecto a la sociedad y la Policía Nacional se debe tener en cuenta que las funciones que la Constitución Política y las leyes le asignan a la Policía Nacional son muy claras y explícitas y la institución y todos sus miembros se esfuerzan en cumplir con su deber para con la sociedad, sin embargo, debido a la crisis económica que el país ha afrontado como un mal crónico durante todo el siglo xx, el respaldo económico y logístico que los sucesivos gobiernos le han asignado, no ha estado de acuerdo con las necesidades y las expectativas de la institución

y de sus miembros. En cambio, las demandas de la sociedad a la Policía Nacional se han incrementado debido al crecimiento demográfico, a la existencia de una mayoría poblacional joven, a los procesos de urbanización de las grandes ciudades y centros poblados en general, a la situación de pobreza y de extrema pobreza de más del 50% de la población, a la falta de empleo, al perfeccionamiento e incremento notable de las modalidades de las organizaciones delincuenciales para burlar la vigilancia y el accionar de la Policía Nacional.

#### **2.3.1.7. La Función Policial.**

La función policial se desarrolla en el marco de su finalidad fundamental descrita y definida en el artículo 166 de la Constitución Política del Perú, ejerciendo sus funciones en su condición de fuerza pública del Estado. La Policía Nacional del Perú para el cumplimiento de la función policial realiza 1) Garantiza, mantiene y restablece el orden interno, orden público y la seguridad ciudadana. 2) Presta protección, y ayuda a las personas y a la comunidad. 3) Garantiza el cumplimiento de las leyes y la seguridad del patrimonio público y privado. 4) Previene, investiga los delitos y faltas, combate la delincuencia y el crimen organizado. 5) Vigila y controla las fronteras. 6) Vela

por la protección, seguridad y libre ejercicio de los derechos fundamentales de las personas y el normal desarrollo de las actividades de la población. 7) Presta apoyo a las demás instituciones públicas en el ámbito de su competencia. La función policial se materializa mediante la ejecución del servicio policial, requiriéndose del personal policial conocimientos especializados que permita la excelencia del servicio a prestar. Los lineamientos rectores para la ejecución del servicio policial serán determinados mediante reglamento. El personal de la Policía Nacional del Perú ejerce la función policial a dedicación exclusiva y obligatoria en todo momento, lugar y circunstancia. Está sujeta a las prohibiciones e incompatibilidades señaladas en el presente Decreto Legislativo.

#### **2.3.1.8. Dependencias Policiales.**

Las dependencias policiales son unidades, sub unidades, divisiones, departamentos y áreas donde los efectivos policiales brinda servicio a la ciudadanía, de acuerdo a las especialidades que cada uno ostenta.

La Policía Nacional del Perú cuenta una directiva que establece el uso correcto y la obligatoriedad de contar con libro

de reclamaciones en cada dependencia policial, basándose en las normatividades de protección al usuario y su reglamento para su aplicación.

#### **2.3.1.9. Competencias, Funciones y Atribuciones de la PNP**

La institución Policial, en el artículo 1 del Decreto legislativo 1267 ley de la Policía Nacional del Perú, establece su competencia teniendo en consideración en una de ellas la seguridad de todos los ciudadanos, la protección de los derechos de todas las personas y a la sociedad en general, también se garantizará el cumplimiento de la legislación vigente.

También cuenta con veinte tres funciones y catorce atribuciones señaladas en el artículo 2 y 3 respectivamente, de la ley estipulada en el párrafo anterior.

En una de sus funciones precisa que la entidad policial “Garantiza los derechos de las personas y la protección de sus bienes, privilegiando de manera especial a la población en riesgo, vulnerabilidad y abandono, incorporando los enfoques de derechos humanos, género e interculturalidad en sus intervenciones”.

### **2.3.1.10 Inspectoría General de la PNP**

Es una Dirección que tiene la misión de dirigir, planear, organizar y ejecutar las acciones de control y verificación a las diferentes Unidades de la Policía Nacional del Perú, a nivel nacional del cumplimiento de las leyes, directivas y órdenes impartidas por la superioridad e identificar los logros, deficiencias, limitaciones y carencias.

Asimismo, es preciso especificar que la inspectoría general tiene una Dirección de Investigación que está a cargo de las Inspectorías Regionales y oficinas de disciplina ubicadas en cada departamento del país encargadas de control y supervisión de los servicios policiales y el cumplimiento de la normatividad.

#### **2.3.1.10.1. Objetivos de la Inspectoría General de la PNP**

Los objetivos relacionados al cumplimiento de las disposiciones emanadas por la Dirección general, es optimizar las acciones de control en el aspecto moral y disciplinario que coadyuve a la mejor presentación de servicio a la sociedad y capacitar permanentemente al

personal de las divisiones de la Dirección de Inspecciones y Control de los Servicios, innovando métodos, técnicas y procedimientos para una eficiente y eficaz ejecución de las acciones de control.

#### **2.3.1.10.2. Metas de la Inspectoría General de la PNP**

Las metas más importantes de la inspectoría general es incrementar las acciones de supervisión y control de los servicios policiales, a nivel nacional (Regiones Policiales, Direcciones Especializadas y Jefaturas de Divisiones Territoriales y otras unidades PNP, de menor nivel) y recopilar, actualizar y difundir los dispositivos legales vigentes, relacionados a las acciones de control que competen a la Dirección de Inspecciones y Control de los Servicios Policiales (DIRICOSER) de la Inspectoría General PNP.

#### **2.3.1.11 Responsable del Libro de reclamaciones en la PNP**

En una dependencia policial el responsable de libro de reclamaciones es aquel efectivo policial que se encuentre designado con una resolución conforme señala la normatividad

vigente, el mismo debe ser informado al Órgano de Control (Inspectoría) de su cumplimiento de las disposiciones emanadas por la superioridad en acatamiento a las leyes de obligatorio cumplimiento en las entidades públicas.

En un primer término se establece el procedimiento paso a paso desde el momento que se registra el reclamo o queja en el libro de reclamaciones de las dependencias policiales hasta la remisión de la respuesta al responsable.

#### **2.3.1.11.1. Reclamo inscrito en el libro de reclamaciones**

El responsable del libro de reclamaciones o a quien se le haya delegado deberá orientar al usuario en el correcto llenado de la hoja del libro cuando así lo decida el reclamante para luego registrar en el aplicativo del sistema integrado de gestión de expedientes.

**2.3.1.11.2. Uso del libro de reclamaciones por terceros**

En el presente paso se desarrolla sobre los terceros proveedores que realicen actividades de venta de bienes o prestación de servicios dentro de una instalación policial, deberá contar con libro de reclamaciones de manera independiente, toda vez que no es parte de la institución policial.

**2.3.1.11.3. Procedimientos para el registro de la reclamación en el libro virtual de la institución policial.**

Para acceder al libro de reclamaciones en el portal web de la PNP necesariamente deberá registrarse antes de presentar su reclamo, debiendo consignar sus datos, e imprimir su formulario de reclamo para hacer un seguimiento.

#### **2.3.1.11.4. Atención del reclamo**

Se determina la obligación de atender en el plazo establecido en la normatividad vigente y responder de manera escrita mediante una carta o a través del correo electrónico según como haya solicitado el reclamante.

#### **2.3.1.11.5. Exhibición del aviso del libro de reclamaciones**

Se establece que el libro de reclamaciones en las diferentes unidades o dependencias policiales deberá encontrarse en un lugar visible y de fácil acceso al usuario en el formato estipulado por la normatividad.

#### **2.3.1.11.6. Entrega de información al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI)**

Las unidades o dependencias policiales están en la obligación de facilitar la información que solicite el

INDECOPI en el ejercicio de sus funciones de supervisar o fiscalizar.

#### **2.3.1.11.7. Conservación de información por parte de la PNP**

El plazo de conservación de información registrado en el libro de reclamaciones en las dependencias policiales es de dos (02) años, debiendo conservar las hojas de reclamaciones, la información contenida en el sistema, la constancia de respuesta y en el caso de pérdida de estos documentos el responsable deberá formular una denuncia en la comisaria de la jurisdicción.

##### **2.3.1.11.7.1. Libro de reclamaciones de respaldo**

Este libro de reclamaciones de respaldo se utiliza cuando no es posible su acceso al libro de reclamaciones virtual, debiendo registrarse en el plazo de un día desde el momento que

el libro de reclamaciones virtual esté habilitado.

#### **2.3.1.11.7.2. Libro de reclamaciones virtuales**

Finalmente, el libro de reclamaciones virtual se encuentra en la página oficial del ministerio del interior a efectos de registrar reclamos o quejas, debiendo dejar constancia de la hora y fecha.

#### **2.3.1.12 Cultura de reclamo de los usuarios**

La mayoría de usuarios, por un tema de costo beneficio, prefieren ahorrarse el tiempo y no reclamar ante la insatisfacción recibida de un servicio, consideran que no existe una supervisión ante los reclamos que presenten o simplemente es un tiempo perdido, este pensamiento existe en muchos usuarios y lamentablemente es consecuencia de la desconfianza que tiene en la justicia de las instituciones, falta de información, conciencia, valores e identificación con los derechos de los usuarios.

No basta con presentar reclamo y dejarlo que las autoridades se encarguen de todo, no obstante los usuarios pueden realizar el seguimiento de sus reclamos para obtener una respuesta en el plazo de 30 días hábiles conforme lo establece el D.S N° 042- 2011/PCM, caso contrario se deberá acudir en las instancias correspondientes para hacer valer nuestro derecho, en este caso los OCI (órgano de control institucional) de la institución reclamada, en caso de no obtener respuesta, acudir en última instancia ante la Contraloría General de la República, para que actúe sancionando a los funcionarios responsables que no brindaron respuesta a los reclamos presentados en las hojas del Libro de Reclamaciones del Estado.

## **2.3.2. Calidad de vida de los pobladores de la provincia de Ica.**

### **2.3.2.1. Calidad**

Wadsworth (2012) afirma: “la definición de calidad probablemente incluya algo de lo siguiente: Grado de excelencia o excelencia general (tiene calidad); Atributo o facultad (tiene muchas cualidades buenas) y la Naturaleza relativa, carácter o propiedad.” (p.15). La calidad significa no

permitir conformarse con un segundo lugar; es “una condición de excelencia”.

#### **2.3.2.2. Calidad de vida.**

Son diversas las definiciones y las acepciones respecto a la calidad de vida, pero todas ellas hacen alusión al bienestar tanto personal o comunitario, el concepto, combinan diferentes componentes objetivos y subjetivos, donde el punto común es el bienestar. Ávila (2012) nos dice:

Son diversas las acepciones en torno a la calidad de vida, porque abarca diversas esferas o áreas, que combinan diferentes componentes objetivos y subjetivos, que se basa en un punto común que es el bienestar que puede ser tanto individual o grupal. Se desprenden 5 campos principales, siendo el primero y más relevante el *bienestar físico* que tutela la salud y la seguridad física, tenemos también el *bienestar material*, que se logra a través de los alimentos, la vivienda, transporte, propiedad, posesiones etc. El *bienestar social* está conformado por las relaciones interpersonales entre los miembros de una familia, comunidad en general, así el *bienestar del desarrollo y actividad*, que va comprender la contribución, productividad y educación y por último tenemos el *bienestar emocional el cual comprende la autoestima, estado respecto a los demás, religión.*

### **2.3.2.3. Problemas que han afectado una idónea calidad de vida**

Surge una interrogante ¿Por qué los peruanos no tenemos en un alto índice una idónea calidad de vida? Porque nuestros pobladores no pueden tener acceso a una calidad de vida de nivel, que ha sucedido, tenemos que dar una mirada a las últimas décadas. Nuestro país ha tenido una genuina evolución política, diferente a los hermanos países de la región, con presencia de organizaciones políticas que llegaron a gobernar el país, con sus aciertos y también excesos que confirman la lógica del poder.

“Si el poder es consustancial a la vida en sociedad, es igualmente propio de la organización social la tendencia natural al abuso del poder. En este sentido, siendo capaces de identificar distintas variedades de poder, podríamos también hacer referencia a distintas manifestaciones de abuso del poder”. (Martínez, 2008,87). Entonces, todo exceso, abuso, va generar serias consecuencias, como ha sucedido con algunos gobiernos, en esto últimos años, donde, somos los jóvenes, los principales afectados por estos errores, negligencia y

delitos cometidos por aquellas personas que se les eligió para gobernar por el bien común de todos los peruanos.

Si desde el gobierno hay abuso de poder, accionar arbitrario, como se le puede pedir al ciudadano, que respete los derechos fundamentales de su esposa o conviviente.

Sin retroceder décadas, destacamos como tuvimos un gobierno que utilizó negativamente el poder, como fue el gobierno de Alberto Fujimori, que inicialmente se apuntó algunos puntos positivos como vencer la hiper-inflación y capturar a los cabecillas terroristas.

Blondet (2006), señala que el “gobierno fujimorista significó “un gran robo para el país” cuyo régimen “restringió los derechos democráticos, controló los medios de comunicación y el aparato de Estado en perjuicio de los intereses del Perú”. (p.2). En relación al gobierno de Fujimori y su relación con la corrupción, Blondet (2006), nos dice que: “El expresidente Fujimori fue considerado el mandatario más corrupto de América, y calculo en casi 600 millones de dólares el monto que se sustrajo de los fondos públicos del Perú. “No podemos olvidarnos quien fue Fujimori, cómo terminó su gobierno y fugó”. (p.3). Esta forma de gobierno, nos perjudico a todos los peruanos, pero especialmente a los jóvenes, que en esa época tenían como proyecto de

vida, convertirse en profesionales y muchos de ellos en vez de estudiar, se pusieron a trabajar o los padres de familia, que querían solventar los estudios, no podían por la seria situación económica en que nos encontrábamos los peruanos.

**2.3.2.3.1. La Corrupción entre los Años de 1995 – 2000.** “La corrupción puede ser abordada desde dos perspectivas, que en absoluto son antagónicas; más bien, creo, permanecen en un tipo de relación de género a especie. En efecto, por un lado, es posible entender la corrupción como actos o manifestaciones concretas del uso particular de la función pública delimitados en la legislación administrativa o penal” (Hurtado. 1995.p, 156).

En este contexto “el Perú está siendo afectado por ciertos problemas, de los cuales los principales son la pobreza, el desempleo, la delincuencia y la corrupción. Aunque este es el cuarto en la lista de los problemas en el país, es también el primero en la lista de problemas del Estado, como corrupción de funcionarios y autoridades” (García, 2006:8)

(Quiroz. 2013.p, 12) “No podemos agradecerle algo a un gobierno que destinó 14,091 millones de dólares a depredar instituciones del Estado, a corromper medios de comunicación y

proponer reformas económicas distorsionadas” (Quiroz. 2013.p, 13)

Como vemos todos los autores señalan, los efectos negativos que tiene en la vida general del desarrollo del país, y que los más perjudicados fuimos la población en general y los más pobres del país, y obviamente todo este accionar tiene consecuencias en la familia, en su componente generando crisis familiares e indirectamente violencia, pobreza, desempleo, hijos sin poder encontrar un empleo, no nos olvidemos que miles de personas fueron despedidas durante el gobierno de Fujimori. No podemos olvidar que la sociedad Fujimori-Montesinos, desplego una dictadura, donde se cometieron, todos los crímenes que pueden cometer un estado totalitario, abuso de poder, corrupción, crímenes de lesa humanidad, restricciones a todos los derechos fundamentales etc. Como señala Levitsky (2015) "fue el más corrupto de la historia, donde hubo evidencias de grandes niveles de corrupción en las altas esferas del Gobierno" (p, 6)

#### **2.3.2.3.2. El empleo problema de la familia, el desempleo.**

“Considerando la elasticidad empleo - producto (Ministerio de Trabajo, 1998) que se ha determinado en 0.53 para el periodo 1992 - 1997 y dado un crecimiento anual potencial -debido a la supresión del impuesto corrupción- del 1,4%, la cantidad de

empleos que anualmente se pueden generar por este concepto es de 0,74%” (p,3). “En términos de puestos de trabajo, de acuerdo con la ENNIV 1994, dicho porcentaje equivale a 62,691 personas que podrían haber hallado un trabajo en vez de estar en el desempleo abierto o en la inactividad”.

“El impacto del crecimiento del PBI per cápita sobre los niveles de pobreza ha sido muy estudiado a nivel de la región” (Cepal. 2000. p, 17). “De acuerdo con estos cálculos, el Perú muestra una de las relaciones más bajas, lo cual desdice de la calidad del crecimiento económico que se ha tenido en la pasada década. Dichos resultados confieren a la economía peruana una capacidad de disminuir la pobreza en 0.37 por cada punto de crecimiento del PBI per cápita”. “El crecimiento potencial del 1,4% se habría traducido en una disminución anual de la pobreza del orden del 0,52%<sup>s</sup>. 57,500 personas dejarían anualmente la condición de pobreza o no caerían en ella de combatirse eficazmente la corrupción”

**2.3.2.3.3. Calidad de vida de los jóvenes universitarios entre la edad de 20 y 27.** Se define calidad de vida como “satisfacción colectiva de necesidades a través de políticas sociales en adición a la satisfacción individual de necesidades “. (Palomba,

2002.p, 4). Sus políticas sociales parasitarias, porque era entregar cada cierto tiempo a zonas de bajos recursos sin darle posibilidades de trabajo y desarrollo. Se desprende entonces que la calidad de vida de los jóvenes universitarios entre la edad de 20 y 27, fue vivir un periodo de carencias que tuvo repercusiones en ellos, la falta de liquidez de las familia, no pudo mantener los estudios, las necesidades que se presentaron en dicho periodo, exigieron sacrificios, por parte de los jóvenes, la calidad de vida fue muy precaria en ciertos sectores, y en otros fue difícil, el estudio necesita inversión, hoy en día nosotros los estudiantes, a pesar de estar en otra situación económica, más holgada, con mayores proyecciones, nos afectan las carencias, como habrá sido en una época de serias carencias, donde tu padre, tu hermano mayor era despedido, no se podía pagar un préstamo etc.

**2.3.2.3.4. Truncamiento del proyecto de vida profesional de los jóvenes universitarios.** Muchos de los jóvenes universitarios entre la edad de 20 y 27 que se dedicaban exclusivamente al estudio (porque como todo profesional sabe en la universidad para poder ser un profesional de calidad hay que dedicarse al estudio ) tuvieron que trabajar, para apoyar a su familia, para poder costear los gastos que requiere la

universidad, que nosotros lo palpamos cada día, un trabajo de investigación, teniendo en cuenta los diferentes cursos, necesita, tiempo, libros, investigación, pasajes, todo ello genera costos, alimentos etc., abandonar sus estudios, dejar de estudiar para volver a empezar (que obviamente muchos ya no volvían a estudiar), en el gobierno de Fujimori, la situación económica y la realidad laboral se volvía más caótica.

No es difícil concluir que esta situación hace que los afectados disminuyan su rendimiento académico, lo que en muchos casos los lleva a abandonar la carrera y así terminan por truncarse proyectos profesionales y parte de la vida de los estudiantes. Tomar una decisión que repercutirá en nuestro futuro inmediato resulta difícil porque no depende únicamente de las preferencias personales. La decisión debe considerar también factores económicos, familiares y sociales, por lo que se pretende ofrecer a las y los adolescentes las herramientas básicas para que incrementen sus conocimientos, descubran sus potencialidades y preferencias y analicen los factores implicados en su elección.

En conclusión, fue un enorme retroceso para la superación profesional de jóvenes universitarios en el Gobierno de Alberto

Fujimori, y los otros gobiernos hasta el actual del presidente Vizcarra, la situación no ha cambiado mucho.

#### **2.3.2.4. Bienestar social.**

Se entiende por bienestar al conjunto o grupo de componentes que una persona, tiene necesidad para poder alcanzar una idónea calidad de vida. Dichos componentes van a llevar a cabo una existencia agradable, feliz y tranquila donde se logre un verdadero estado de satisfacción. El bienestar social va incluir todos los factores que contribuyan a la tranquilidad en forma positiva en la calidad de vida: un trabajo estable con una remuneración acorde a las necesidades de la familia, un empleo digno que concatene con lo señalado anteriormente, los suficientes recursos económicos que puedan solventar el mantenimiento de un hogar con todas sus comodidades, acceso a una educación idónea en todos sus niveles, tiempo, ocio entre otros. Hay que destacar que el bienestar social está relacionado en forma continua con los factores económicos objetivos.

#### **2.3.2.5. Bienestar emocional**

El bienestar emocional es un “estado o situación de ánimo por el cual la persona en cualquier circunstancia se da

cuenta de sus propias aptitudes, por ello puede enfrentar las presiones normales de la vida, puede trabajar productiva y fructíferamente y es capaz de hacer una contribución a la comunidad”.

La importancia del bienestar emocional repercute en el desarrollo humano, generalmente descrito como “sentirse bien y funcionar bien” (Fredrickson, 2001). Este autor indica que sentirse bien implica las emociones positivas como sentirse contento, útil, realizado, inspirado, comprometido e identificado, incluyendo funcionar bien, lo que indica que mantendrá relaciones interpersonales saludables y estables. El sentirse bien va relacionado con el progreso y desarrollo integral de los jóvenes, teniendo un impacto importante a corto, mediano, y largo plazo en sus vidas (Gilham & Reivich, 2004; Hoyt, Chase-Lansdale, McDade, & Adam, 2012; Huppert, 2008; Jenkins, Meltzer, Jones, Brugha, & Bebbington, 2008).

## **2.3 Marco Conceptual.**

**2.3.1. Comisaría.** Es una unidad policial encargada de recibir denuncias por la comisión de delitos, asimismo cuenta con áreas de

tránsito, área administrativa y de patrullaje que son encargadas de brindar seguridad y protección a la población en general.

**2.3.2. Dependencias Policiales.** Son Direcciones, Divisiones, Departamentos policiales y comisarías de la Policía Nacional del Perú, donde se realiza los trámites administrativos en cumplimiento de la finalidad fundamental establecida en la carta magna.

**2.3.3. Efectivos Policiales.** Es la persona egresada de las Escuelas de formación Policial, es aquel funcionario o servidor público encargada de hacer cumplir la ley y responsable de la seguridad ciudadana.

**2.3.4. Eficiencia y eficacia.** Toda actuación policial procura ser eficiente, eficaz, y se orienta a una permanente optimización de la calidad del servicio policial.

**2.3.5. Inspectoría General.** Es una dirección que integra la institución policial, encargada de supervisar, controlar e inspeccionar el cumplimiento de las normas, directivas y otras disposiciones emanadas por la dirección general de la Policía Nacional del Perú.

**2.3.6. Legalidad.** La función policial se brinda en el marco de la Constitución Política del Perú y las demás normas sobre la materia.

**2.3.7. Libro de Reclamaciones.** Es aquel documento físico en la cual los usuarios o consumidores registran quejas o reclamos por encontrarse disconforme con la prestación de servicios en la administración pública o sobre los productos en una entidad pública.

**2.3.8. Omisión.** Es aquella conducta que radica en la abstención de una actuación que constituye un deber legal.

**2.3.9. Orientación al Ciudadano.** La Policía Nacional del Perú orienta su gestión a partir de las necesidades ciudadanas, buscando agregar valor público a través del uso racional de los recursos con los que cuenta y con un estándar de calidad adecuado.

**2.3.10. Queja.** Es la expresión del usuario de registrar una disconformidad o malestar con relación a la atención brindada en la administración pública.

**2.3.11. Reclamo.** Es la manifestación de voluntad por parte del usuario de no estar conforme con los bienes expedidos o suministrados por la entidad pública.

**2.3.12. Transparencia y rendición de cuentas.** La Policía Nacional del Perú es transparente en su actuación y promueve la rendición de cuentas de su gestión a la ciudadanía

## **2.3 Formulación de las Hipótesis de Trabajo**

### **2.3.2 Hipótesis General**

Los factores que intervienen en la aplicación del D.S N° 042-2011-PCM en las dependencias policiales, influyen de manera positiva en la calidad de vida de los pobladores de la provincia de Ica.

### **2.3.3 Hipótesis Especificas**

1. El conocimiento de la norma legal que tienen las dependencias policiales, influye de manera significativa con el derecho de los pobladores de la provincia de Ica.
2. La información confiable del procedimiento que se dan en las dependencias policiales, influye de manera significativa con la inclusión social de los pobladores de la provincia de Ica.

3. La imagen institucional que muestran las dependencias policiales, influye de manera significativa con las relaciones interpersonales de los pobladores de la provincia de Ica.
4. El interés hacia el usuario que expresan las dependencias policiales, influye de manera significativa con el bienestar emocional de los pobladores de la provincia de Ica.

## **2.4 Identificación de Variables e Indicadores**

### **2.4.2 Definición conceptual de variables.**

**Variable Independiente:** Factores que intervienen en la aplicación del D.S. N° 042-2011-PCM en las dependencias policiales.

Es una norma legal publicada en mayo del año 2011, con la finalidad de complementar la ley de protección al consumidor, obligando con esta norma legal a que todas las entidades públicas cuenten con libro de reclamaciones.

**Variable Dependiente:** Calidad de vida.

Es aquella fusión de valores y conjunto de necesidades humanas relacionadas al acceso a la educación, en un nivel seguro, para que los

ciudadanos (pobladores) no obtengan la perspicacia de considerarse amenazados en el quehacer diario, el acceso a la salud y otros que las familias deben gozar en una ciudad que brinda una calidad de vida.

Desde el punto de vista sociológico, la calidad de vida en una sociedad se puede evaluar saliendo de una serie de datos estadísticos, que nos permitan realizar conclusiones. Teniendo en consideración que en un grupo de personas (población) se deben realizar encuestas, para acopiar información sobre aspectos medibles (nivel de ingresos económicos, acceso a los servicios básicos, el automóvil ideal, variedad de electrodomésticos utilizados en casa, estudios de especialización, el espacio en la vivienda, tiempo que se destina al entretenimiento, etc.).

Dichos resultados en estas encuestas reflejan el nivel de vida habiendo hecho las comparaciones con otras ciudades del país y del mundo.

### **2.4.3 Definición Operacional**

**Variable independiente:** Factores que intervienen en la aplicación del D.S. N° 042-2011-PCM en las dependencias policiales.

- 2.4. Explicar que el conocimiento de la norma legal interviene en la aplicación del D.S. N° 042-2011-PCM en las dependencias policiales.
- 2.5. Explicar que la información confiable del procedimiento interviene en la aplicación del D.S. N° 042-2011-PCM en las dependencias policiales.
- 2.6. Explicar que la imagen institucional interviene en la aplicación del D.S. N° 042-2011-PCM en las dependencias policiales.
- 2.7. Explicar que el interés hacia el usuario es un factor que interviene en la aplicación del D.S. N° 042-2011-PCM en las dependencias policiales.

**Variable Dependiente:** Calidad de vida.

- 2.8. Explicar cómo afecta los derechos de los pobladores de la provincia de Ica.
- 2.9. Explicar cómo afecta la inclusión social de los pobladores de la provincia de Ica.
- 2.10. Explicar cómo afecta las relaciones interpersonales de los pobladores de la provincia de Ica.
- 2.11. Explicar cómo afecta el bienestar emocional de los pobladores de la provincia de Ica.

## 2.4.4 Operacionalización de variables

Tabla 1

*VARIABLE X: Factores que intervienen en la aplicación del D.S. 042-2011-PCM, en las dependencias policiales.*

DIMENSIÓN	INDICADORES	REACTIVOS	PESO
Conocimiento de la Norma Legal	Conocimiento del D.S. 042-2011-PCM.	¿La dependencia policial difunde la norma legal D.S. 042-2011-PCM., donde obliga a las entidades públicas tener libro de reclamaciones?	25%
	Difusión de la Directiva N° 19-20-2015-DIRGEN-PNP/EMG-DIRASADM-B	¿La dependencia policial difunde la Directiva N° 19-20-2015-DIRGEN-PNP/EMG-DIRASADM-B (Vigente), que establece cumplir con el procedimiento de registro de quejas y reclamos?	
Información confiable del procedimiento	Respuesta por escrito	¿El efectivo policial responde por escrito, las quejas o reclamos registrados en el libro de reclamaciones?	25%
	Respuesta en el plazo establecido	¿El efectivo policial responde en el plazo establecido, las quejas o reclamos registrados en el libro de reclamaciones?	
Imagen institucional	Atención profesional	¿Cuándo es atendido por un efectivo policial, este lo realiza de manera profesional?	25%
	Servicio de calidad	¿La dependencia policial brinda un servicio de calidad?	
Interés hacia el usuario	Manifestación de la cordialidad	¿El efectivo policial mantiene la cordialidad aun cuando el ciudadano se encuentre enojado?	25%
	Atención eficiente	¿El efectivo policial valora el tiempo del ciudadano mediante una atención eficiente?	

Tabla 2  
 VARIABLE Y: La calidad de vida

DIMENSIÓN	INDICADORES	REACTIVOS	PESO
Derechos	Disponibilidad de información	La información que se le brinda al ciudadano sobre sus principales derechos se realiza con total disponibilidad.	19%
	Defensa de sus derechos	Respetan y defienden sus derechos (confianza, información adecuada, etc.) al acudir a alguna entidad.	
Inclusión social	Consideración de personas	Siente consideración de las personas que lo acompañan	27%
	Fomentan la participación	Fomentan su intervención en diferentes actividades en la comunidad, cuando acude a algún estamento.	
	Aceptado sin dificultad	Cuando conoce a un grupo de personas, es aceptado sin dificultad alguna.	
Relaciones interpersonales	Actividades con otras personas	Le gusta realizar actividades con personas de su entorno y fuera de ella.	27%
	Relación armónica	Conserva una relación de armonía dentro de su hogar.	
	Relación con compañeros	Conserva las buenas relaciones con sus colegas en el entorno laboral	
Bienestar emocional	Satisfacción con su vida	Se siente satisfecho con la vida que lleva en la actualidad.	27%
	Sentimiento de inseguridad	Demuestra aspectos de capacidad y seguridad al realizar sus labores cotidianas.	
	Motivado	Se siente motivado al momento de realizar sus actividades diarias.	

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 Diseño metodológico**

##### **3.1.1 Tipo de investigación: Descriptiva**

Nuestro estudio fue de tipo descriptiva, debido a que desarrolla un carácter evaluativo en el ámbito policial. En este estudio descriptivo no se intentará manipular las variables, sino que se observarán y se representarán tal como lucen en el entorno real.

El objetivo de la investigación descriptiva consistió en llegar a conocer las situaciones y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos procesos y personas. En una investigación descriptiva no se establecen relaciones de causa-efecto.

##### **3.1.2 Nivel de investigación: Descriptivo, explicativo**

Conforme al entorno de la investigación, nuestro estudio reunió las características de un trabajo de nivel descriptivo y de nivel explicativo.

En este nivel de investigación se detallaron los fenómenos reales en el instante del suceso y en un espacio terrestre determinado. Partiendo del punto de vista epistémico, tiene por finalidad, describir dichas variables y desde el punto de vista estadístico, tiene el propósito de estimar diferentes medidas. La estadística que se deseó establecer fue la estimación de las medias (promedios), frecuencias, prevalencia, incidencia, etc.

### **3.1.3 Diseño: Correlacional**

El diseño correlacional buscó señalar la correlación que existe entre el “Lean Manufacturing” y el “Incremento de la productividad”, apoyándonos en lo que sostiene Hernández (2003).

“La investigación correlacional es un tipo de estudio que tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables (en un contexto particular). Los estudios cuantitativos correlacionales miden el grado de relación entre esas dos o más variables. Es decir, miden cada variable presuntamente relacionada y después también miden y analizan la correlación. Tales correlaciones se expresan en hipótesis sometidas a prueba” (Hernández, 2003).

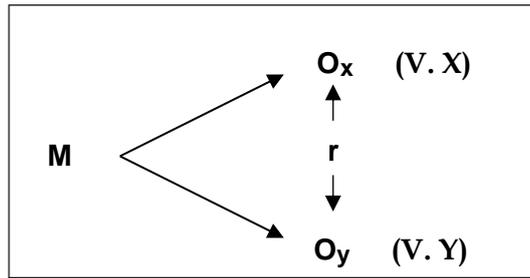


Figura 1. Diseño de Investigación Descriptivo – Correlacional

**En donde:**

**M** = Muestra de Investigación.

**O<sub>x</sub>** = Observación Variable X. (Factores que intervienen en la

aplicación del D.S. N° 042-2011-PCM en dependencias policiales)

**O<sub>y</sub>** = Observación Variable Y. (Calidad educativa)

**r** = Relación entre variables.

**3.1.4 Método: Hipotético – deductivo**

Se entiende por método, “al conjunto de formas que se deben seguir severamente para conseguir toda la información apreciable para los diseños de la investigación” (Sierra, 2005). En todos los estudios, el método determina el diseño de investigación. En tal sentido, en la

presente investigación se usará el método hipotético - deductivo, pues parte de teorías generales que sostienen la condición de las variables en estudio.

El Método Hipotético- Deductivo “consiste en descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones y comportamientos que son observables. Incorpora lo que los participantes dicen, sus experiencias, actitudes, creencias, pensamientos y reflexiones tal como son expresadas por ellos mismos y no como uno los describe” (González y Hernández, 2003).

### **3.2 Población y muestra**

**Población.** La población estuvo conformada por 362 693 pobladores entre los 18 y 65 años de la Provincia de Ica.

**Muestra.** Es la parte reducida del universo que se ha seleccionado por los procedimientos adecuados, en representación del universo. Para obtener la muestra se aplicará la siguiente fórmula:

**Tamaño de la muestra de pobladores:**

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

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot (0,5) \cdot (0,5) \cdot 362693}{(0,05)^2 (362692) + (1,96)^2 \cdot (0,5) \cdot (0,5)}$$

$$n = \frac{(3,8416) \cdot (90673,25)}{(0,0025)(362692) + (3,8416) \cdot (0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{348330,3572}{906,73 + 0,9604}$$

$$n = \frac{348330,3572}{907,6904}$$

$$n = 383,7545899 = 384$$

**Muestra: 384 pobladores**

**\* Margen de error 5%**

En donde:

**Z = 1,96**

**N = Población**

**n = Muestra**

**E = 0,05**

**p = 0,5**

**q = 0,5**

### **3.3 Técnica e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.3.1 Técnicas**

Según el autor Tamayo (1998), citado por Valderrama (2002) considera que: “la técnica es un conjunto de mecanismos, medios y sistemas de dirigir, recolectar, conservar, reelaborar y transmitir los datos”.

#### **3.3.2 Instrumentos**

Los instrumentos son un recurso que ayuda al investigador el poder acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información”. Se pueden distinguir dos aspectos diferentes en el interior de los instrumentos: forma y contenido.

Como instrumentos se utilizaron los Cuestionarios que nos permitió obtener información sobre la percepción que tienen los efectivos policiales sobre nuestras variables objeto de estudio.

### **3.4 Técnicas para el procesamiento de la información**

Luego de recolectar toda la información de los encuestados sobre las variables en estudio, se pasó a seleccionar la información e introducirlo en el

programa estadístico IBM Statistics SPSS versión 23, para plasmar la parte estadística de dicho estudio.

Para realizar el procesamiento de la información se seguirán los pasos siguientes:

- a) Ordenar los datos recolectados a través de una matriz de datos.
- b) Se aplicará el programa estadístico IBM Statistics SPSS versión 23, para determinar mediante técnicas estadísticas, la contrastación de las hipótesis.
- c) Finalmente, toda la información correctamente examinada se pasará a interpretar los resultados a través de tablas y figuras, con el apoyo de las teorías y así poder expresar los resultados, mediante la discusión, conclusiones y recomendaciones.

### **3.5 Aspectos éticos**

La investigación tuvo en cuenta las siguientes consideraciones éticas:

Los pobladores que integran la muestra fueron informados sobre la presente investigación, haciendo uso y respeto de los criterios éticos de manera que expresen su voluntad y consentimiento en la realización de la encuesta para llegar a determinar los objetivos trazados en la investigación.

Asimismo, la información que se ha utilizado para fundamentar el marco teórico de la presente investigación fue citada por los expertos autores y con conocimientos amplios en la materia, respetándose la autoría de cada uno de ellos.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

La presentación de análisis de resultados para el presente trabajo se realizó utilizando el programa SPSS, en la cual se hizo el procesamiento de dos encuestas realizadas en el trabajo de campo.

#### **5.1. Validez y confiabilidad de los instrumentos de medición.**

La validación de los instrumentos se realizó a través de la validez de expertos (especialistas en la materia), quienes describen el grado en la que un instrumento mide la variable en estudio. Proporcionada la validez de los instrumentos mediante juicio de expertos, dado que el Cuestionario N°1: “Factores que intervienen en la aplicación del decreto supremo N° 042-2011-PCM en las dependencias policiales” obtuvo el valor de 86% y el Cuestionario N°2: “Calidad de vida” obtuvo un valor de 88% y, deduciendo que dichos instrumentos tienen muy buena validez. (Ver anexos 4)

### 5.1.1. Prueba de Confiabilidad del Cuestionario

#### N° 1: “Factores que intervienen en la aplicación del decreto supremo N° 042-2011-PCM en las dependencias policiales”

Para medir el nivel de confiabilidad del instrumento de medición de la variable x: “Factores que intervienen en la aplicación del decreto supremo N° 042-2011-PCM en las dependencias policiales”, con los siguientes resultados:

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	var	var	var	va
1	4	4	5	4	5	5	5	5				
2	4	4	4	4	5	5	4	5				
3	3	3	4	4	5	4	4	4				
4	2	2	3	2	4	3	3	4				
5	3	3	4	3	4	3	4	4				
6	4	4	4	5	5	4	4	5				
7	4	4	3	3	4	4	3	4				
8	3	3	4	3	4	3	3	4				
9	2	2	3	3	4	3	3	4				
10	3	3	4	4	5	4	4	4				
11	4	4	4	5	5	4	5	5				
12	2	2	3	3	4	3	3	4				
13	2	2	3	2	4	3	3	4				
14	4	4	5	5	4	4	4	5				
15	5	5	4	5	5	4	5	5				
16	4	4	5	4	5	4	5	5				
17	2	2	3	3	4	3	3	4				
18	4	4	5	4	5	4	5	5				
19	4	4	5	4	5	4	5	5				
20	3	3	4	4	4	3	3	4				
21												
22												
23												

Figura 1. Recolección de datos a una muestra piloto de 20 pobladores de la Provincia de Ica, para determinar la fiabilidad del cuestionario N° 1, mediante el Programa SPSS 23. Fuente: Elaboración propia 2017

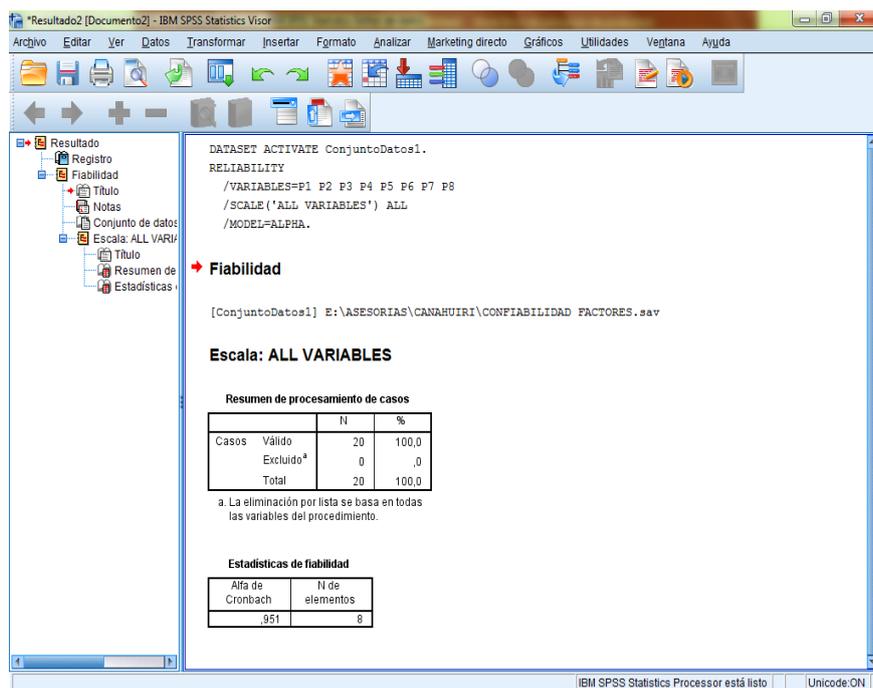


Figura 2. Resultados de la fiabilidad del instrumento: “Factores que intervienen en la aplicación del decreto supremo N° 042-2011-PCM en las dependencias policiales”. Fuente: Elaboración propia 2017

Tabla 3  
Síntesis del procesamiento de casos seleccionado

		N	%
Casos	Vál.	20	100,0
	Excl	0	0,0
	Totalidad	20	100,0

\* La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

Tabla 4  
*Estadísticos de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,951	8

De acuerdo a los resultados del análisis de fiabilidad, donde arroja un valor de 0,951 y está constituido por 8 preguntas y aplicado a

una muestra piloto de 20 pobladores de la Provincia de Ica, donde se advierte tendencia a ser muy alta.

### 5.1.2. Prueba de confiabilidad del Cuestionario N° 2: “Calidad de vida”

La medición del nivel de confiabilidad de la variable “Calidad de Vida” se ha utilizado el sistema de Alfa de Cronbach donde se obtuvo lo siguiente:

	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	var	var	var	var
1	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5				
2	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5				
3	3	4	3	4	4	3	5	3	4	4	4				
4	3	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4				
5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5				
6	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4				
7	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3				
8	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4				
9	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5				
10	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5				
11	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3				
12	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5				
13	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5				
14	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4				
15	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3	2				
16	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5				
17	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4				
18	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4				
19	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5				
20	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	2				
21															
22															
23															

Figura 3. Recolección de datos a una muestra piloto de 20 pobladores de la Provincia de Ica, para determinar la fiabilidad del cuestionario N° 2, mediante el Programa SPSS 23. Fuente: Elaboración propia 2017

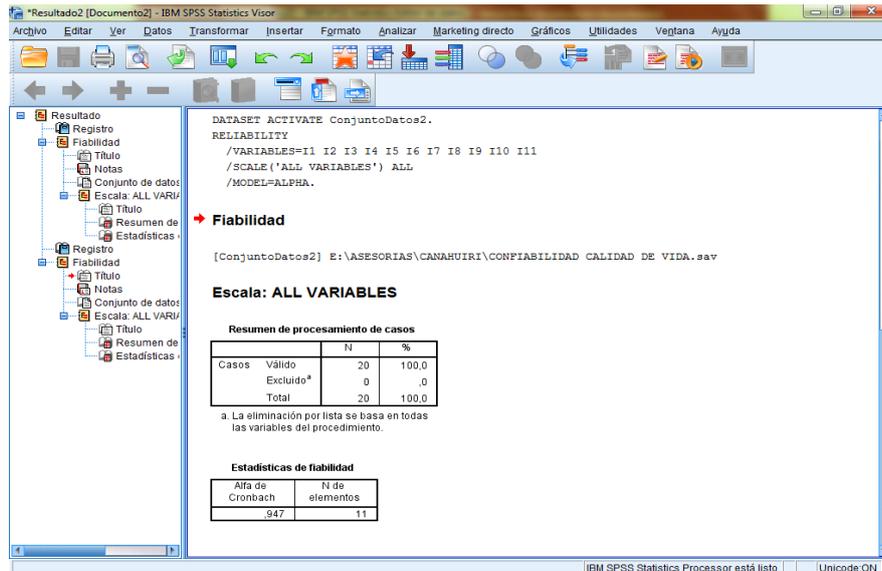


Figura 4. Resultados de la fiabilidad del instrumento: “Calidad de vida”.  
 Fuente: Elaboración propia 2017

Tabla 5  
 Síntesis del procesamiento de los casos seleccionados

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido*	0	0,0
	Total	20	100,0

\* La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

Tabla 6

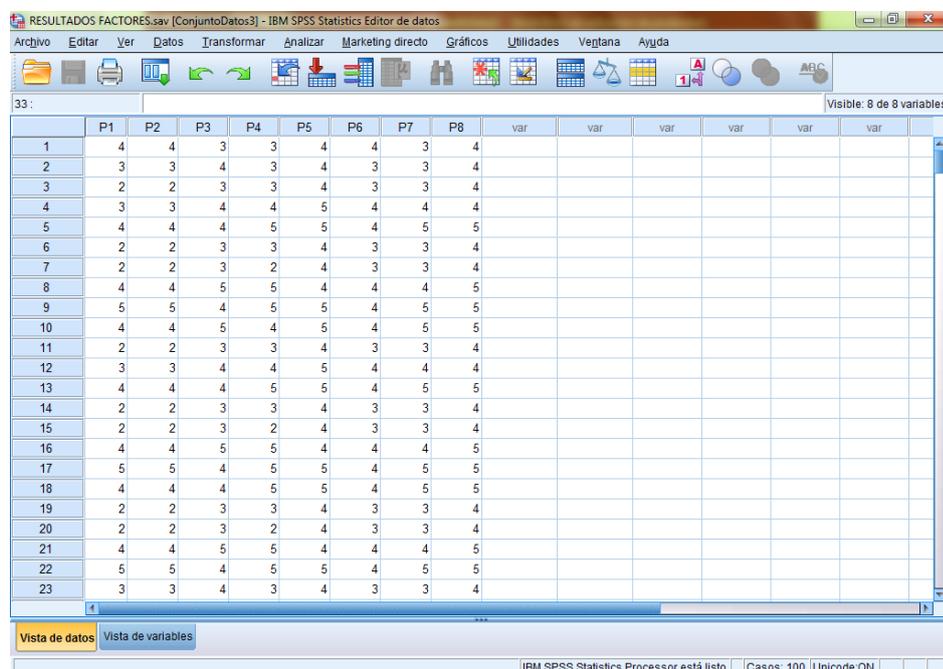
*Estadísticos de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,947	11

Se desprende del análisis realizado un resultado de 0,947 de la medición de las 11 interrogantes que se aplicó a veinte pobladores de la jurisdicción analizada.

## 5.2 Estadísticos: Interpretación de tablas y figuras

5.2.1 Ingreso de los datos en el Programa SPSS 23, para establecer las Frecuencias de las preguntas de la Variable x: “Factores que intervienen en la aplicación del decreto supremo N° 042-2011-PCM en las dependencias policiales”.



RESULTADOS FACTORES.sav [ConjuntoDatos3] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

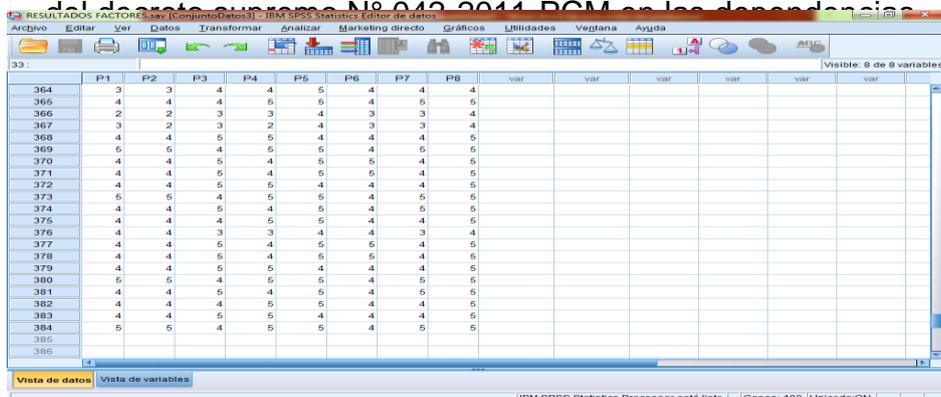
33: Visible: 8 de 8 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	var	var	var	var	var	var
1	4	4	3	3	4	4	3	4						
2	3	3	4	3	4	3	3	4						
3	2	2	3	3	4	3	3	4						
4	3	3	4	4	5	4	4	4						
5	4	4	4	5	5	4	5	5						
6	2	2	3	3	4	3	3	4						
7	2	2	3	2	4	3	3	4						
8	4	4	5	5	4	4	4	5						
9	5	5	4	5	5	4	5	5						
10	4	4	5	4	5	4	5	5						
11	2	2	3	3	4	3	3	4						
12	3	3	4	4	5	4	4	4						
13	4	4	4	5	5	4	5	5						
14	2	2	3	3	4	3	3	4						
15	2	2	3	2	4	3	3	4						
16	4	4	5	5	4	4	4	5						
17	5	5	4	5	5	4	5	5						
18	4	4	4	5	5	4	5	5						
19	2	2	3	3	4	3	3	4						
20	2	2	3	2	4	3	3	4						
21	4	4	5	5	4	4	4	5						
22	5	5	4	5	5	4	5	5						
23	3	3	4	3	4	3	3	4						

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Casos: 100 | Unicode: ON

Figura 5. Recolección de datos para establecer las frecuencias de las preguntas de la Variable x: “Factores que intervienen en la aplicación del decreto supremo N° 042-2011-PCM en las dependencias policiales”.



RESULTADOS FACTORES.sav [ConjuntoDatos3] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

33: Visible: 8 de 8 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	var	var	var	var	var	var
364	3	3	4	4	5	4	4	4						
365	4	4	4	5	5	4	4	5						
366	2	2	3	3	4	3	3	4						
367	3	2	3	2	4	3	3	4						
368	4	4	5	5	4	4	4	5						
369	5	5	4	5	5	4	5	5						
370	4	4	5	4	5	5	4	5						
371	4	4	5	4	5	5	4	5						
372	4	4	5	5	4	4	4	5						
373	5	5	4	5	5	4	5	5						
374	4	4	5	4	5	4	5	5						
375	4	4	4	5	5	4	4	5						
376	4	4	3	3	4	4	3	4						
377	4	4	5	4	5	5	4	5						
378	4	4	5	4	5	5	4	5						
379	4	4	5	5	4	4	4	5						
380	5	5	4	5	5	4	5	5						
381	4	4	5	4	5	4	5	5						
382	4	4	5	5	4	4	4	5						
383	4	4	5	5	4	4	4	5						
384	5	5	4	5	5	4	5	5						
385														
386														

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Casos: 100 | Unicode: ON

\*Resultado3 [Documento3] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

/STATISTICS=STDDEV VARIANCE MEAN MEDIAN MODE  
/HISTOGRAM NORMAL  
/ORDER=ANALYSIS.

**Frecuencias**

**Estadísticos**

		¿La dependencia policial difunde la norma legal D.S. 042-2011-PCM., donde obliga a las entidades públicas tener libro de reclamaciones?	¿La dependencia policial difunde la Directiva N° 19-20-2015-DIRGEN-PNP/EMG-DIRASADM-B (Vigente), que establece cumplir con el procedimiento de registro de quejas y reclamos?	¿El efectivo policial responde por escrito, las quejas o reclamos registrados en el libro de reclamaciones?	¿El efectivo policial responde en el plazo establecido, las quejas o reclamos registrados en el libro de reclamaciones?	¿Cuándo es atendido por un efectivo policial, este lo realiza de manera profesional?	¿La dependencia policial brinda un servicio de calidad?	¿El efectivo policial mantiene la cordialidad aun cuando el ciudadano se encuentre enojado?	¿El efectivo policial valora el tiempo del ciudadano mediante una atención eficiente?
N	Válido	384	384	384	384	384	384	384	384
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		3,83	3,81	4,04	4,30	4,51	3,86	4,26	4,58
Mediana		4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00
Moda		4	4	4	5	5	4	5	5
Desviación estándar		,947	,943	,633	,960	,506	,513	,809	,495
Varianza		,896	,889	,401	,922	,256	,264	,654	,245

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Casos: 100 | Unicode:ON

Figura 6. Resultados de las frecuencias de las preguntas del instrumento: “Factores que intervienen en la aplicación del decreto supremo N° 042-2011-PCM en las dependencias policiales”. Fuente: Elaboración propia 2017

Tabla 7

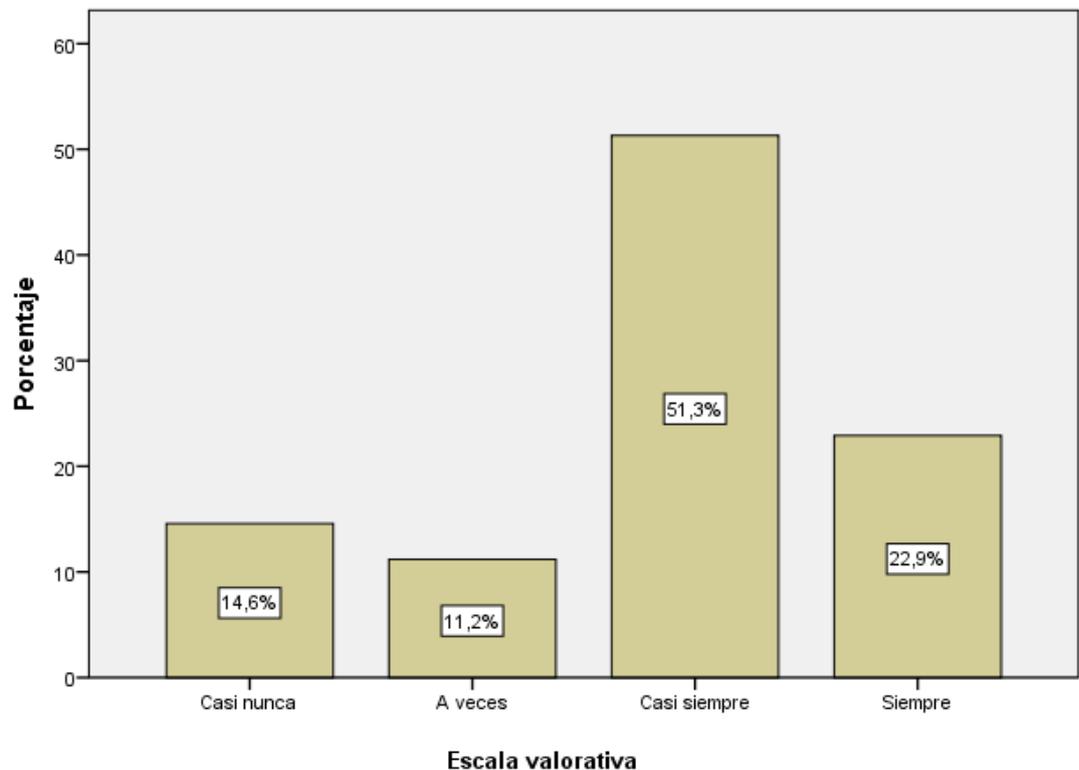
Frecuencias de las preguntas de la variable x: “Factores que intervienen en la aplicación del decreto supremo N° 042-2011-PCM en las dependencias policiales”

		¿La dependencia policial difunde la norma legal D.S. 042-2011-PCM., donde obliga a las entidades públicas tener libro de reclamaciones ?	¿La dependencia policial difunde la Directiva N° 19-20-2015-DIRGEN-PNP/EMG-DIRASADM-B (Vigente), que establece cumplir con el procedimiento de registro de quejas y reclamos?	¿El efectivo policial responde por escrito, las quejas o reclamos registrados en el libro de reclamaciones ?	¿El efectivo policial responde en el plazo establecido, las quejas o reclamos registrados en el libro de reclamaciones ?	¿Cuándo es atendido por un efectivo policial, este lo realiza de manera profesional?	¿La dependencia policial brinda un servicio de calidad?	¿El efectivo policial mantiene la cordialidad aun cuando el ciudadano se encuentre enojado?	¿El efectivo policial valora el tiempo del ciudadano mediante una atención eficiente?
N	Válido	384	384	384	384	384	384	384	384
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		3,83	3,81	4,04	4,30	4,51	3,86	4,26	4,58
Mediana		4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00
Moda		4	4	4	5	5	4	5	5
Desviación estándar		0,947	0,943	0,633	0,960	0,506	0,513	0,809	0,495
Varianza		0,896	0,889	0,401	0,922	0,256	0,264	0,654	0,245

**5.2.2 Resultados del análisis estadístico descriptivo de la  
Pregunta 1 de la variable x: “¿La dependencia policial  
difunde la norma legal D.S. 042-2011-PCM., donde obliga a  
las entidades públicas tener libro de reclamaciones?”**

Tabla 8  
*¿La dependencia policial difunde la norma legal D.S. 042-2011-PCM.,  
donde obliga a las entidades públicas tener libro de reclamaciones?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	56	14,6	14,6	14,6
	A veces	43	11,2	11,2	25,8
	Casi siempre	197	51,3	51,3	77,1
	Siempre	88	22,9	22,9	100,0
	Total	384	100,0	100,0	



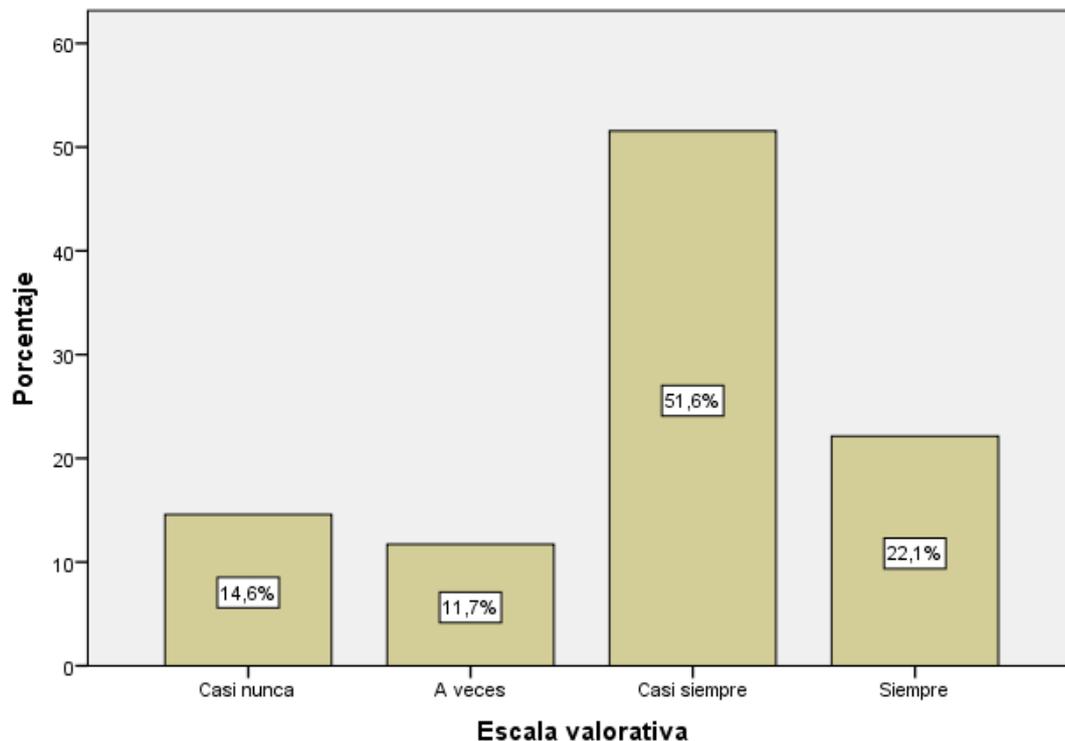
*Figura 7. ¿La dependencia policial difunde la norma legal D.S. 042-2011-PCM., donde obliga a las entidades públicas tener libro de reclamaciones? Fuente: Elaboración propia 2017*

Analizando la tabla 8 y la figura 7, se evidencia que de los 384 encuestados, 56 pobladores que representan el 14,6% de la muestra manifiestan que “Casi nunca” difunden dicha norma, mientras que 43 pobladores que representan el 11,2% de los encuestados establecen que “A veces” se difunde, por su parte 197 pobladores representado por el 51,3% de la muestra declaran que “Casi siempre” se difunde esta norma, y por último 88 pobladores representado por 22,9% de los encuestados revelan que “Siempre” se difunde dicha norma legal.

**5.2.3 Resultados del análisis estadístico descriptivo de la Pregunta 2 de la variable x: “¿La dependencia policial difunde la Directiva N° 19-20-2015-DIRGEN-PNP/EMG-DIRASADM-B (Vigente), que establece cumplir con el procedimiento de registro de quejas y reclamos?”**

Tabla 9  
*¿La dependencia policial difunde la Directiva N° 19-20-2015-DIRGEN-PNP/EMG-DIRASADM-B (Vigente), que establece cumplir con el procedimiento de registro de quejas y reclamos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	56	14,6	14,6	14,6
	A veces	45	11,7	11,7	26,3
	Casi siempre	198	51,6	51,6	77,9
	Siempre	85	22,1	22,1	100,0
	Total	384	100,0	100,0	



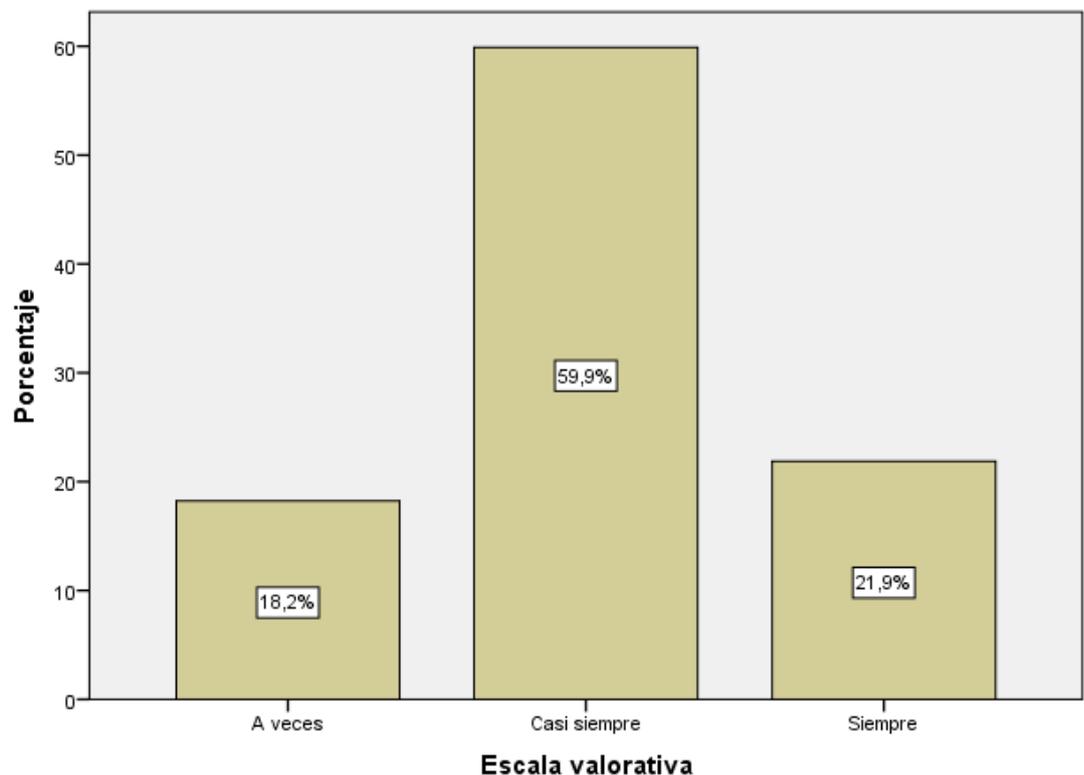
*Figura 8.* ¿La dependencia policial difunde la Directiva N° 19-20-2015-DIRGEN-PNP/EMG-DIRASADM-B (Vigente), que establece cumplir con el procedimiento de registro de quejas y reclamos? Fuente: Elaboración propia 2017

Analizando la tabla 9 y la figura 8, se evidencia que de los 384 encuestados, 56 pobladores que representan el 14,6% de la muestra manifiestan que “Casi nunca” difunden dicha directiva, mientras que 45 pobladores que representan el 11,7% de los encuestados establecen que “A veces” se difunde, por su parte 198 pobladores representado por el 51,6% de la muestra declaran que “Casi siempre” se difunde esta directiva, y por último 85 pobladores representado por 22,1% de los encuestados revelan que “Siempre” se difunde la Directiva N° 19-20-2015-DIRGEN-PNP/EMG-DIRASADM-B (Vigente).

**5.2.4 Resultados del análisis estadístico descriptivo de la Pregunta 3 de la variable x: “¿El efectivo policial responde por escrito, las quejas o reclamos registrados en el libro de reclamaciones?”**

Tabla 10  
*¿El efectivo policial responde por escrito, las quejas o reclamos registrados en el libro de reclamaciones?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	70	18,2	18,2	18,2
	Casi siempre	230	59,9	59,9	78,1
	Siempre	84	21,9	21,9	100,0
	Total	384	100,0	100,0	



*Figura 9. ¿El efectivo policial responde por escrito, las quejas o reclamos registrados en el libro de reclamaciones? Fuente: Elaboración propia 2017*

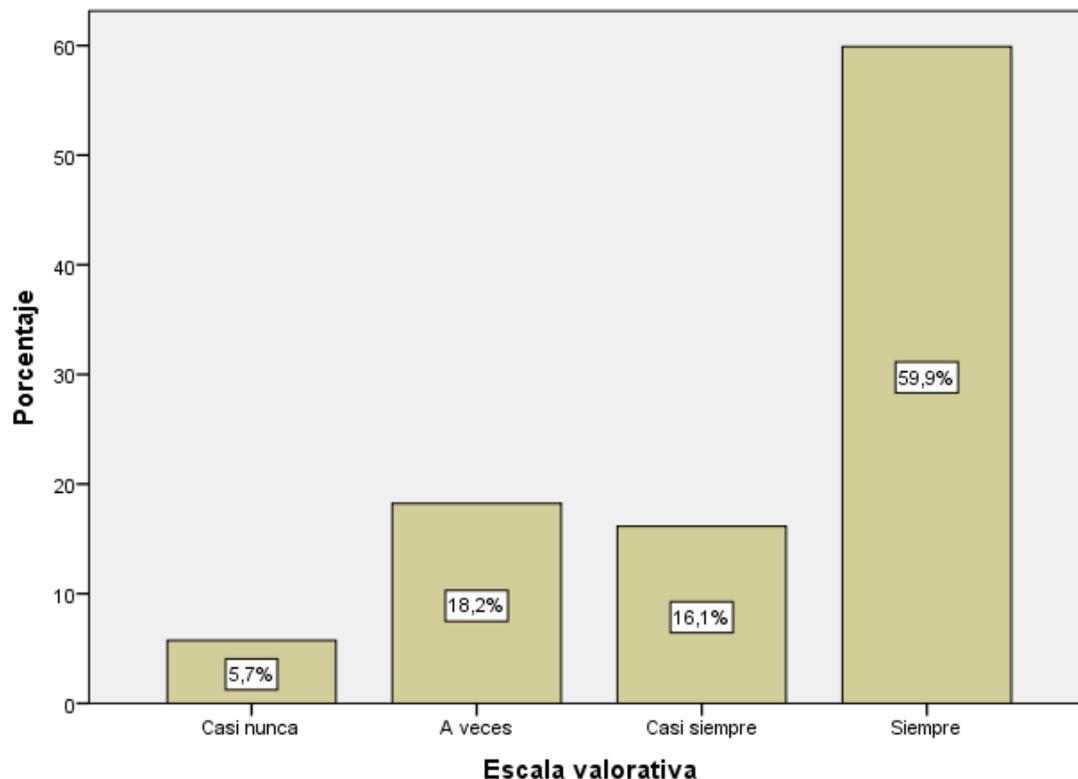
Analizando la tabla 10 y la figura 9, se evidencia que del total de encuestados, 70 pobladores que representan el 18,2% de la muestra manifiestan que “A veces” el efectivo policial responde por escrito, por su parte 230 pobladores representado por el 59,9% de la muestra declaran que “Casi siempre” responden por escrito, y por último 84 pobladores representado por 21,9% de los encuestados expresan que “Siempre” el efectivo policial responde por escrito las quejas o reclamos registrados en el libro de reclamaciones.

**5.2.5 Resultados del análisis estadístico descriptivo de la Pregunta 4 de la variable x: “¿El efectivo policial responde en el plazo establecido, las quejas o reclamos registrados en el libro de reclamaciones?”**

Tabla 11

*¿El efectivo policial responde en el plazo establecido, las quejas o reclamos registrados en el libro de reclamaciones?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	22	5,7	5,7	5,7
	A veces	70	18,2	18,2	24,0
	Casi siempre	62	16,1	16,1	40,1
	Siempre	230	59,9	59,9	100,0
	Total	384	100,0	100,0	



*Figura 10.* ¿El efectivo policial responde en el plazo establecido, las quejas o reclamos registrados en el libro de reclamaciones? Fuente: Elaboración propia 2017

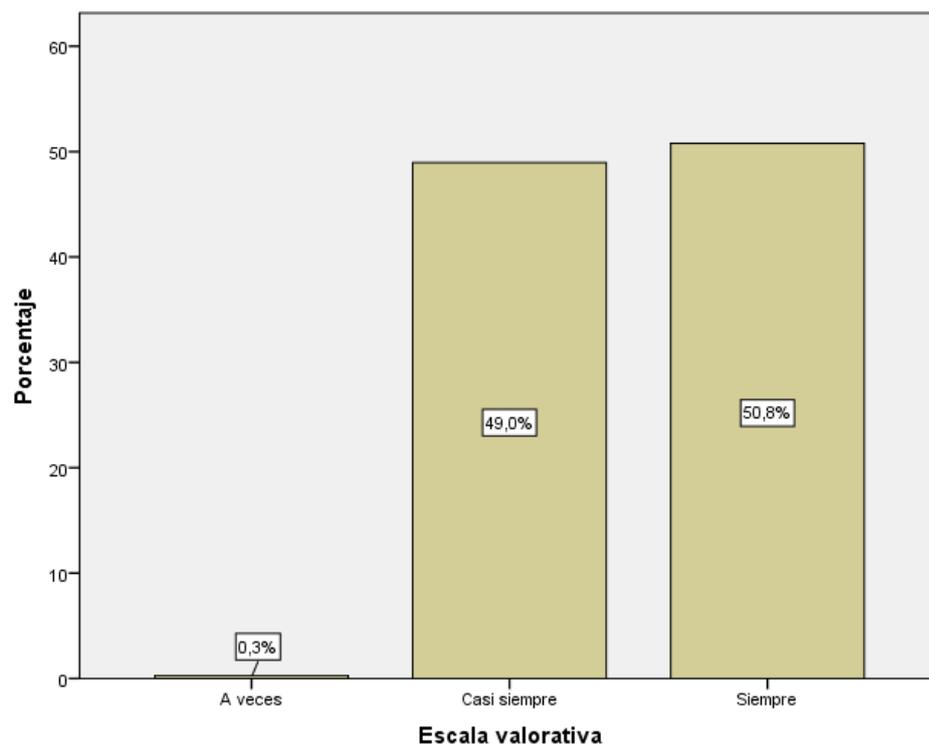
Analizando la tabla 11 y la figura 10, se evidencia que del total de encuestados, 22 pobladores que representan el 5,7% de la muestra manifiestan que “Casi nunca” el efectivo policial responde en el plazo establecido, mientras que 70 pobladores que representan el 18,2% de los encuestados establecen que “A veces” se responde en el plazo establecido, por su parte 62 pobladores representado por el 16,1% de la muestra declaran que “Casi siempre” responden en el plazo establecido, y por último 230 pobladores representado por 59,9% de

los encuestados revelan que “Siempre” el efectivo policial responde en el plazo establecido, las quejas o reclamos registrados en el libro de reclamaciones.

### 5.2.6 Resultados del análisis estadístico descriptivo de la Pregunta 5 de la variable x: “¿Cuándo es atendido por un efectivo policial, este lo realiza de manera profesional?”

Tabla 12  
¿Cuándo es atendido por un efectivo policial, este lo realiza de manera profesional?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A veces	1	0,3	0,3	0,3
Casi siempre	188	49,0	49,0	49,2
Siempre	195	50,8	50,8	100,0
Total	384	100,0	100,0	



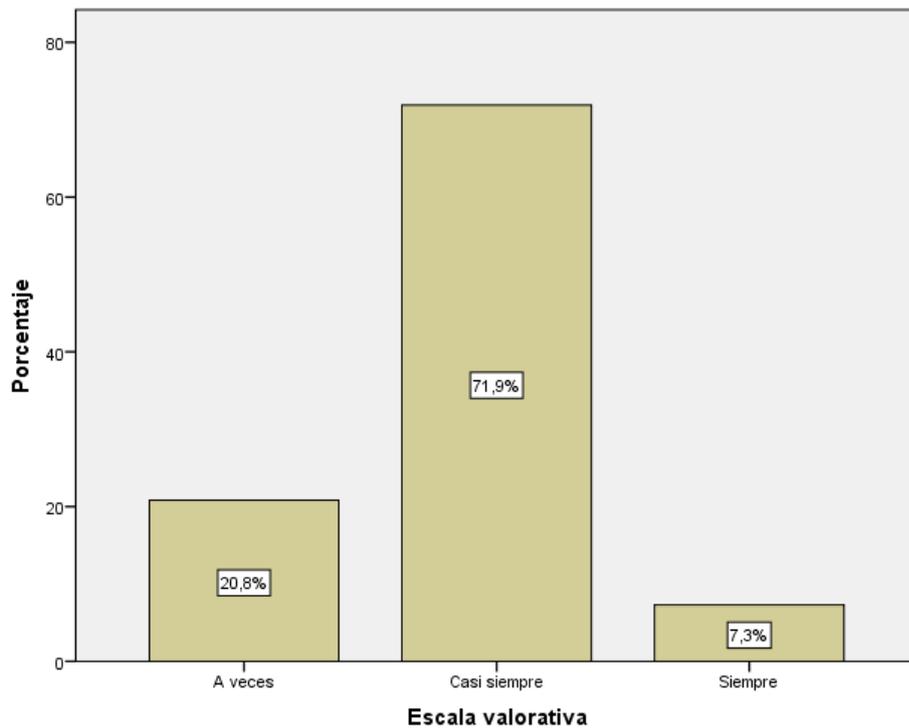
*Figura 11. ¿Cuándo es atendido por un efectivo policial, este lo realiza de manera profesional? Fuente: Elaboración propia 2017*

Analizando la tabla 12 y la figura 11, se evidencia que de los 384 encuestados, 1 poblador que representan el 0,3% de la muestra manifiestan que “A veces” la atención realizado por el efectivo policial es de manera profesional, por su parte 188 pobladores representado por el 49% de la muestra declaran que “Casi siempre” la atención se realiza de manera profesional, y por último 195 pobladores representado por 50,8% de los encuestados revelan que “Siempre” la atención realizado por el efectivo policial es de manera profesional.

**5.2.7 Resultados del análisis estadístico descriptivo de la  
Pregunta 6 de la variable x: “¿La dependencia policial  
brinda un servicio de calidad?”**

Tabla 13  
*¿La dependencia policial brinda un servicio de calidad?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	80	20,8	20,8	20,8
	Casi siempre	276	71,9	71,9	92,7
	Siempre	28	7,3	7,3	100,0
	Total	384	100,0	100,0	



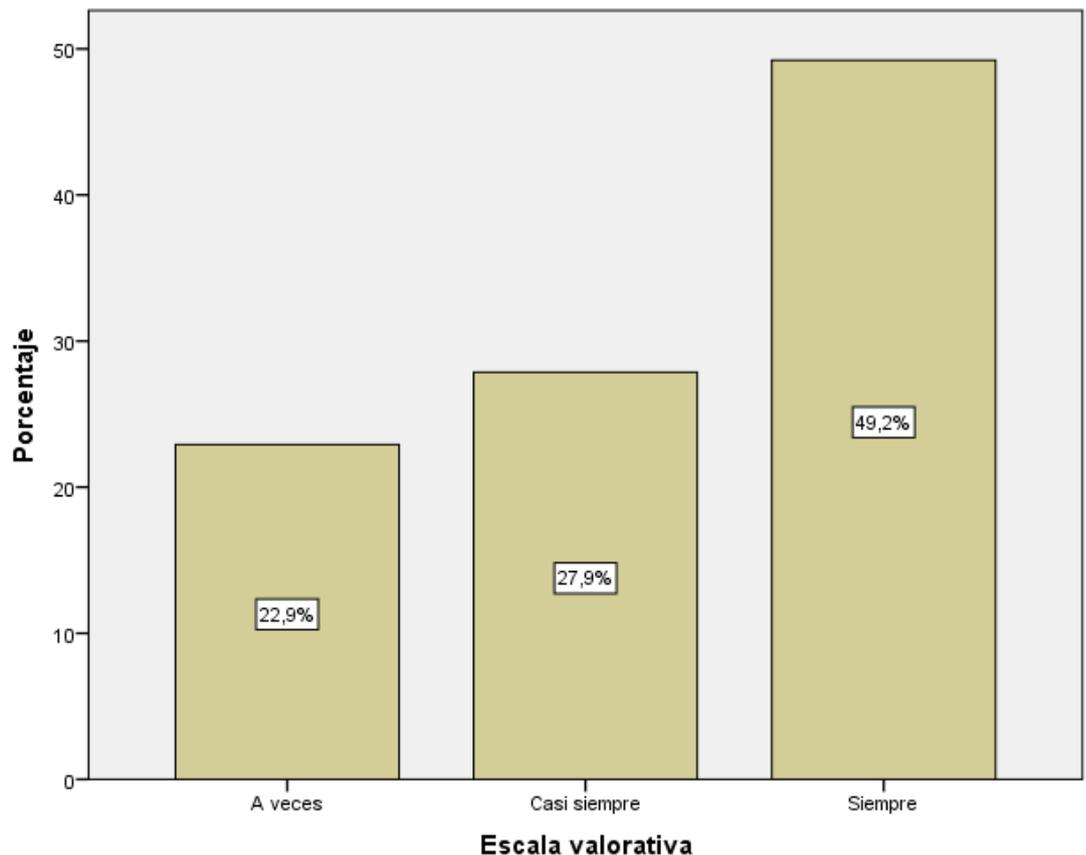
*Figura 12. ¿La dependencia policial brinda un servicio de calidad?*  
Fuente: Elaboración propia 2017

Analizando la tabla 13 y la figura 12, se evidencia que de los 384 encuestados, 80 pobladores que representan el 20,8% de la muestra manifiestan que “A veces” la dependencia policial brinda un servicio de calidad, por su parte 276 pobladores representado por el 71,9% de la muestra declaran que “Casi siempre” se brindan un servicio de calidad, y por último 28 pobladores representado por 7,3% de los encuestados revelan que “Siempre” la dependencia policial brinda un servicio de calidad.

**5.2.8 Resultados del análisis estadístico descriptivo de la  
Pregunta 7 de la variable x: “¿El efectivo policial mantiene  
la cordialidad aun cuando el ciudadano se encuentre  
enojado?”**

Tabla 14  
*¿El efectivo policial mantiene la cordialidad aun cuando el ciudadano se encuentre enojado?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	88	22,9	22,9	22,9
	Casi siempre	107	27,9	27,9	50,8
	Siempre	189	49,2	49,2	100,0
	Total	384	100,0	100,0	



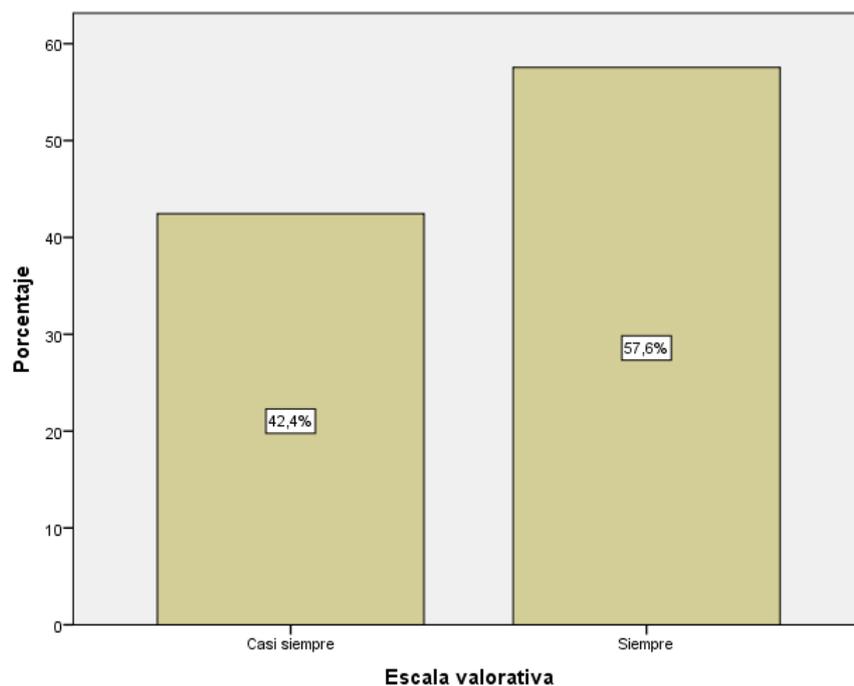
*Figura 13. ¿El efectivo policial mantiene la cordialidad aun cuando el ciudadano se encuentre enojado? Fuente: Elaboración propia 2017*

Analizando la tabla 14 y la figura 13, se evidencia que del total de encuestados, 88 pobladores que representan el 22,9% de la muestra manifiestan que “A veces” el efectivo policial mantiene la cordialidad aun cuando el ciudadano se encuentre enojado, por su parte 107 pobladores representado por el 27,9% de la muestra declaran que “Casi siempre” el efectivo policial mantiene la cordialidad aun cuando el ciudadano se encuentre enojado, y por último 189 pobladores representado por 49,2% de los encuestados expresan que “Siempre” el efectivo policial mantiene la cordialidad aun cuando el ciudadano se encuentre enojado.

**5.2.9 Resultados del análisis estadístico descriptivo de la Pregunta 8 de la variable x: “¿El efectivo policial valora el tiempo del ciudadano mediante una atención eficiente?”**

Tabla 15  
*¿El efectivo policial valora el tiempo del ciudadano mediante una atención eficiente?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	163	42,4	42,4	42,4
	Siempre	221	57,6	57,6	100,0
	Total	384	100,0	100,0	



*Figura 14.* ¿El efectivo policial valora el tiempo del ciudadano mediante una atención eficiente? Fuente: Elaboración propia 2017

Analizando la tabla 15 y la figura 14, se evidencia que del total de encuestados, 163 pobladores que representan el 14,6% de la muestra manifiestan que “Casi siempre” el efectivo policial valora el tiempo, y por último 221 pobladores representado por 57,6% de los encuestados revelan que “Siempre” el efectivo policial valora el tiempo del ciudadano mediante una atención eficiente.

## 5.2.10 Ingreso de los datos en el Programa SPSS 23, para establecer las Frecuencias de los ítems de la Variable y: “Calidad de vida”.

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Casos: 100 | Unicode: ON

	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	var	var	var	var
1	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5				
2	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4				
3	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3				
4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4				
5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5				
6	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4				
7	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3				
8	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5				
9	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5				
10	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4				
11	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3				
12	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5				
13	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5				
14	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4				
15	5	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3				
16	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3				
17	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3				
18	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5				
19	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4				
20	5	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3				
21	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3				
22	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3				
23	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5				

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Casos: 100 | Unicode: ON

	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	var	var	var	var
367	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4				
368	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5				
369	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3				
370	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5				
371	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5				
372	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4				
373	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5				
374	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4				
375	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3				
376	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4				
377	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5				
378	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4				
379	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4				
380	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5				
381	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4				
382	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5				
383	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5				
384	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4				
385															
386															
387															
388															
389															

Figura 15. Recolección de datos para establecer las frecuencias de los ítems de la Variable y: “Calidad de vida”. Fuente: Elaboración propia 2017.

\*Resultado FACTORES 2017.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

**Frecuencias**

[ConjuntoDatos2] E:\ASESORIAS\CANAHUIRI\RESULTADOS CALIDAD DE VIDA.sav

**Estadísticos**

	La información que se le brinda al ciudadano sobre sus principales derechos se realiza con total disponibilidad.	Respetan y defienden sus derechos (confianza, información adecuada, etc.) al acudir a alguna entidad.	Siente consideración de las personas que lo acompañan	Fomentan su intervención en diferentes actividades en la comunidad, cuando acude a algún estamento.	Cuando conoce a un grupo de personas, es aceptado sin dificultad alguna.	Le gusta realizar actividades con personas de su entorno y fuera de ella.	Conserva una relación de armonía dentro de su hogar.	Conserva las buenas relaciones con sus colegas en el entorno laboral	Se satisface con que la act
N	Válido 384	384	384	384	384	384	384	384	384
	Perdidos 0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media	4,07	4,21	4,37	4,11	4,49	4,33	4,42	3,90	
Mediana	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	
Desviación estándar	,760	,491	,688	,774	,658	,556	,505	,754	
Varianza	,578	,241	,473	,599	,433	,309	,255	,569	

**Tabla de frecuencia**

La información que se le brinda al ciudadano sobre sus principales derechos se realiza con total disponibilidad.

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Casos: 100 | Unicode:ON | H: 342, W: 1204 pt.

Figura 16. Resultados de las frecuencias de los ítems del instrumento: "Calidad de vida". Fuente: Elaboración propia 2017

Tabla 16  
Frecuencias de los ítems de la variable y: "Calidad de vida"

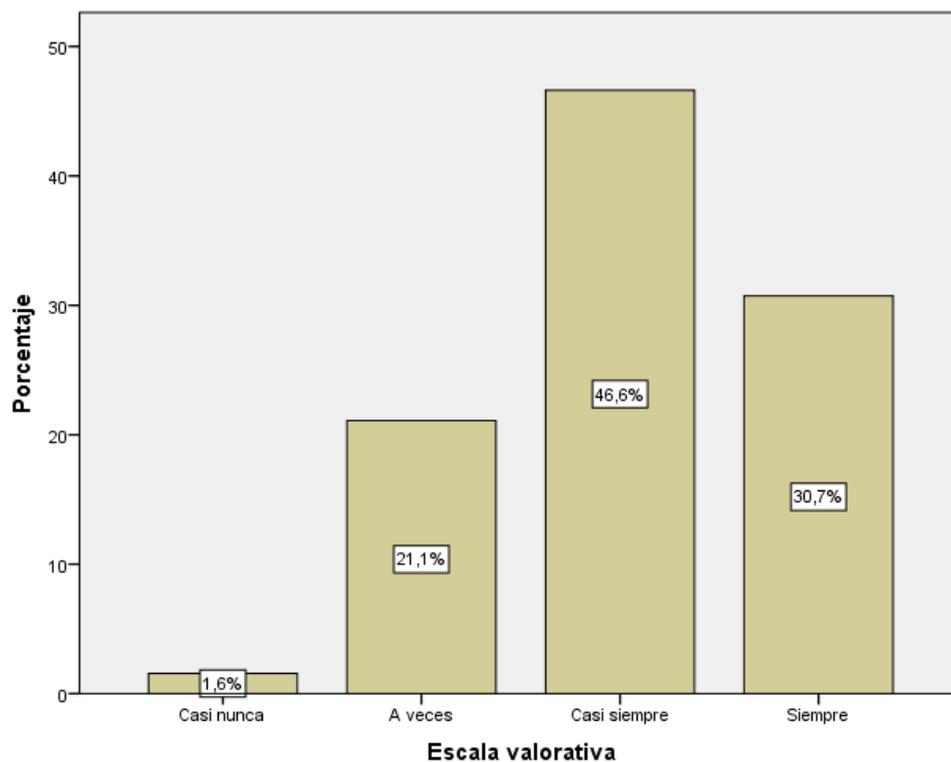
		La información que se le brinda al ciudadano sobre sus principales derechos se realiza con total disponibilidad	Respetan y defienden sus derechos (confianza, información adecuada, etc.) al acudir a alguna entidad	Siente consideración de las personas que lo acompañan	Fomentan su intervención en diferentes actividades en la comunidad, cuando acude a algún estamento	Cuando conoce a un grupo de personas, es aceptado sin dificultad alguna	Le gusta realizar actividades con personas de su entorno y fuera de ella	Conserva una relación de armonía dentro de su hogar	Conserva las buenas relaciones con sus colegas en el entorno laboral	Se siente satisfecho con la vida que lleva en la actualidad	Demuestra aspectos de capacidad y seguridad al realizar sus labores cotidianas	Se siente motivado al momento de realizar sus actividades diarias.
N	Válido	384	384	384	384	384	384	384	384	384	384	384
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Media	4,07	4,21	4,37	4,11	4,49	4,33	4,42	3,90	4,36	4,55	4,11
	Mediana	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00
	Desviación estándar	0,760	0,491	0,688	0,774	0,658	0,556	0,505	0,754	0,503	0,529	0,772
	Varianza	0,578	0,241	0,473	0,599	0,433	0,309	0,255	0,569	0,253	0,280	0,596

**5.2.11 Resultados del análisis estadístico descriptivo del Ítem 1 de la variable y: “La información que se le brinda al ciudadano sobre sus principales derechos se realiza con total disponibilidad”.**

Tabla 17

*La información que se le brinda al ciudadano sobre sus principales derechos se realiza con total disponibilidad.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	1,6	1,6	1,6
	A veces	81	21,1	21,1	22,7
	Casi siempre	179	46,6	46,6	69,3
	Siempre	118	30,7	30,7	100,0
	Total	384	100,0	100,0	



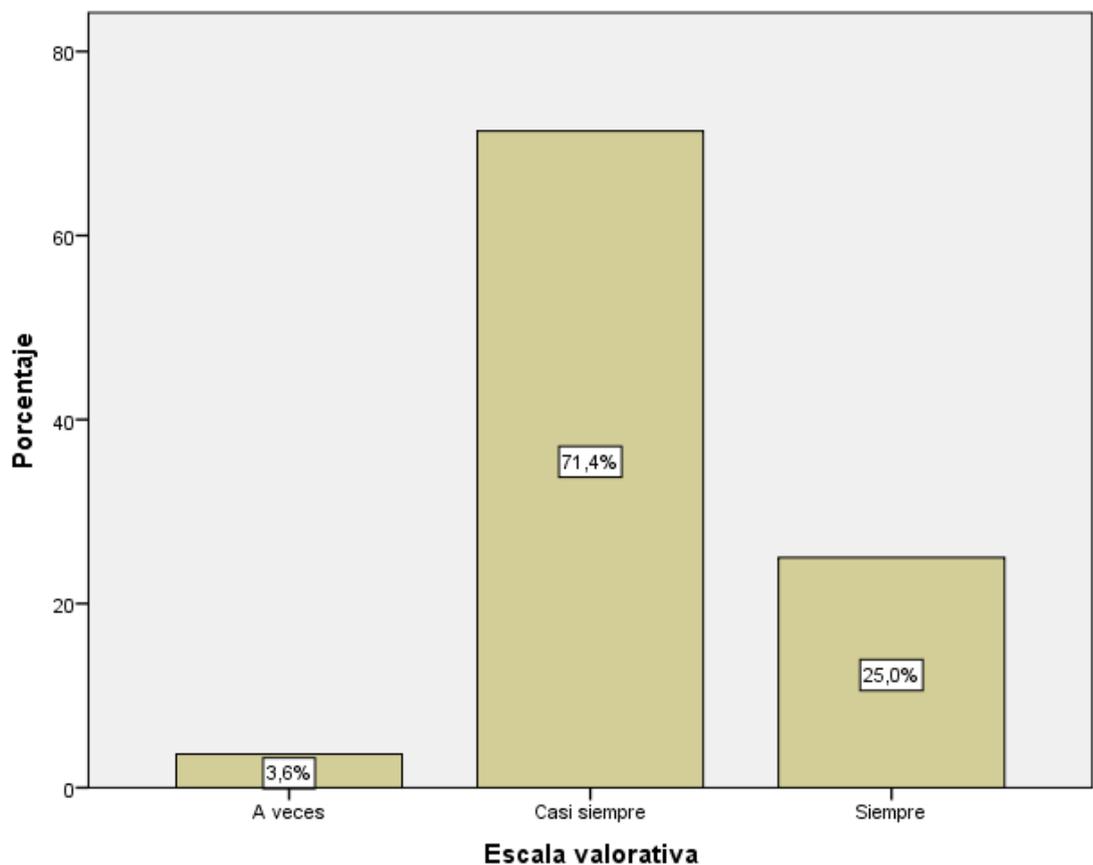
*Figura 17.* La información que se le brinda al ciudadano sobre sus principales derechos se realiza con total disponibilidad. Fuente: Elaboración propia 2017

Analizando la tabla 17 y la figura 17, se evidencia que de los 384 encuestados, 6 pobladores que representan el 1,6% de la muestra manifiestan que “Casi nunca” la información que se brinda al ciudadano es con total disponibilidad, mientras que 81 pobladores que representan el 21,1% de los encuestados establecen que “A veces” la información se brinda con total disponibilidad, por su parte 179 pobladores representado por el 46,6% de la muestra declaran que “Casi siempre” se brinda información con total disponibilidad, y por último 118 pobladores representado por 30,7% de los encuestados revelan que “Siempre” La información que se le brinda al ciudadano sobre sus principales derechos se realiza con total disponibilidad.

**5.2.12 Resultados del análisis estadístico descriptivo del Ítem 2**  
**de la variable y: “Respetan y defienden sus derechos**  
**(confianza, información adecuada, etc.) al acudir a alguna**  
**entidad”.**

Tabla 18  
*Respetan y defienden sus derechos (confianza, información adecuada, etc.) al acudir a alguna entidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	14	3,6	3,6	3,6
	Casi siempre	274	71,4	71,4	75,0
	Siempre	96	25,0	25,0	100,0
	Total	384	100,0	100,0	



*Figura 18.* Respetan y defienden sus derechos (confianza, información adecuada, etc.) al acudir a alguna entidad. Fuente: Elaboración propia 2017

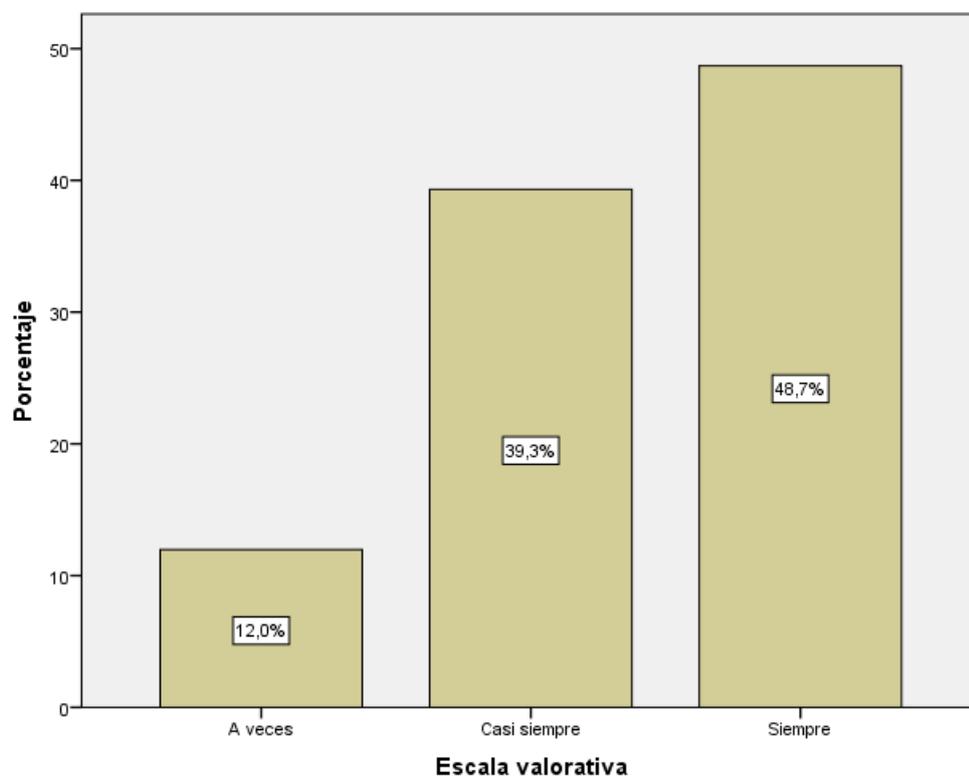
Analizando la tabla 18 y la figura 18, se evidencia que de los 384 encuestados, 14 pobladores que representan el 3,6% de la muestra manifiestan que “A veces” respetan y defienden sus derechos, por su parte 274 pobladores representado por el 71,4% de la muestra expresan que “Casi siempre” respetan y defienden sus derechos como ciudadano, y por último 96 pobladores representado por 25% de los encuestados revelan que “Siempre” respetan y defienden sus derechos (confianza, información adecuada, etc.) al acudir a alguna entidad.

### **5.2.13 Resultados del análisis estadístico descriptivo del Ítem 3**

**de la variable y: “Siente consideración de las personas que lo acompañan”.**

Tabla 19  
*Siente consideración de las personas que lo acompañan*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	46	12,0	12,0	12,0
	Casi siempre	151	39,3	39,3	51,3
	Siempre	187	48,7	48,7	100,0
	Total	384	100,0	100,0	



*Figura 19.* Siente consideración de las personas que lo acompañan.  
Fuente: Elaboración propia 2017

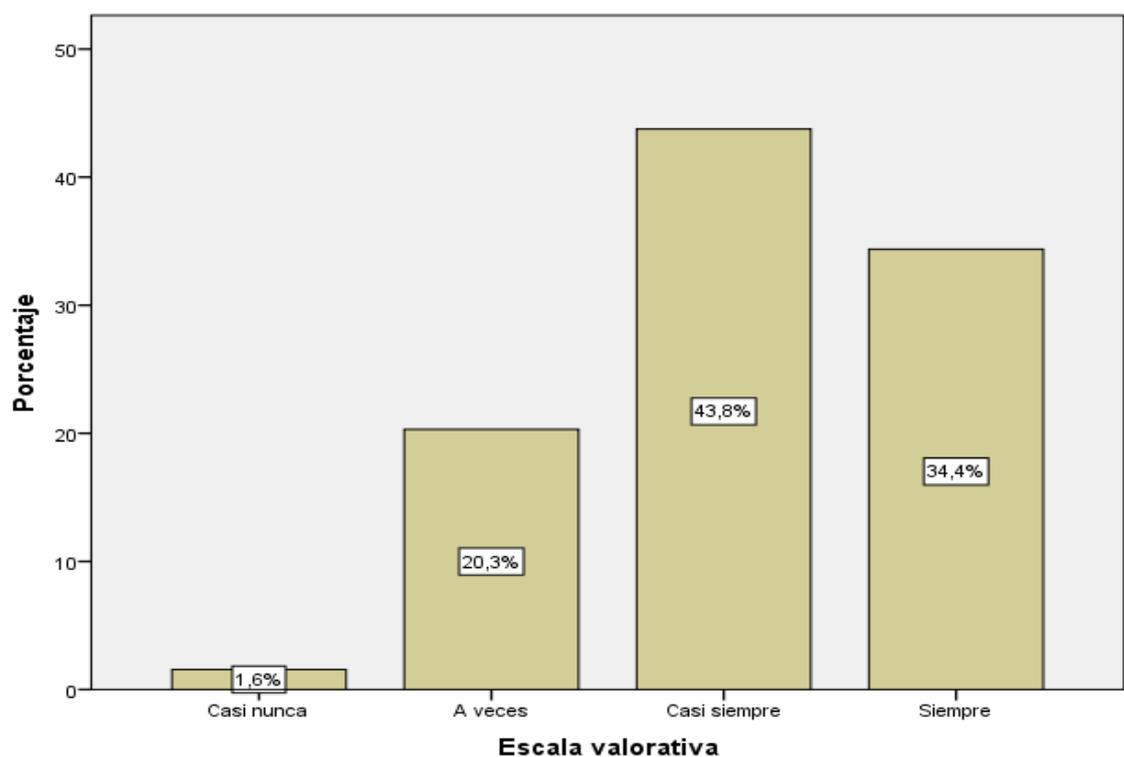
Analizando la tabla 19 y la figura 19, se evidencia que de los 384 encuestados, 46 pobladores que representan el 12% de la muestra manifiestan que “A veces” siente consideración de las personas que lo acompañan, por su parte 151 pobladores representado por el 39,3% de la muestra declaran que “Casi siempre” siente consideración de las personas que lo acompañan, y por último 187 pobladores representado por 48,7% de los encuestados revelan que “Siempre” siente consideración de las personas que lo acompañan.

**5.2.14 Resultados del análisis estadístico descriptivo del Ítem 4 de la variable y: “Fomentan su intervención en diferentes actividades en la comunidad, cuando acude a algún estamento”.**

Tabla 20

*Fomentan su intervención en diferentes actividades en la comunidad, cuando acude a algún estamento*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	1,6	1,6	1,6
	A veces	78	20,3	20,3	21,9
	Casi siempre	168	43,8	43,8	65,6
	Siempre	132	34,4	34,4	100,0
	Total	384	100,0	100,0	



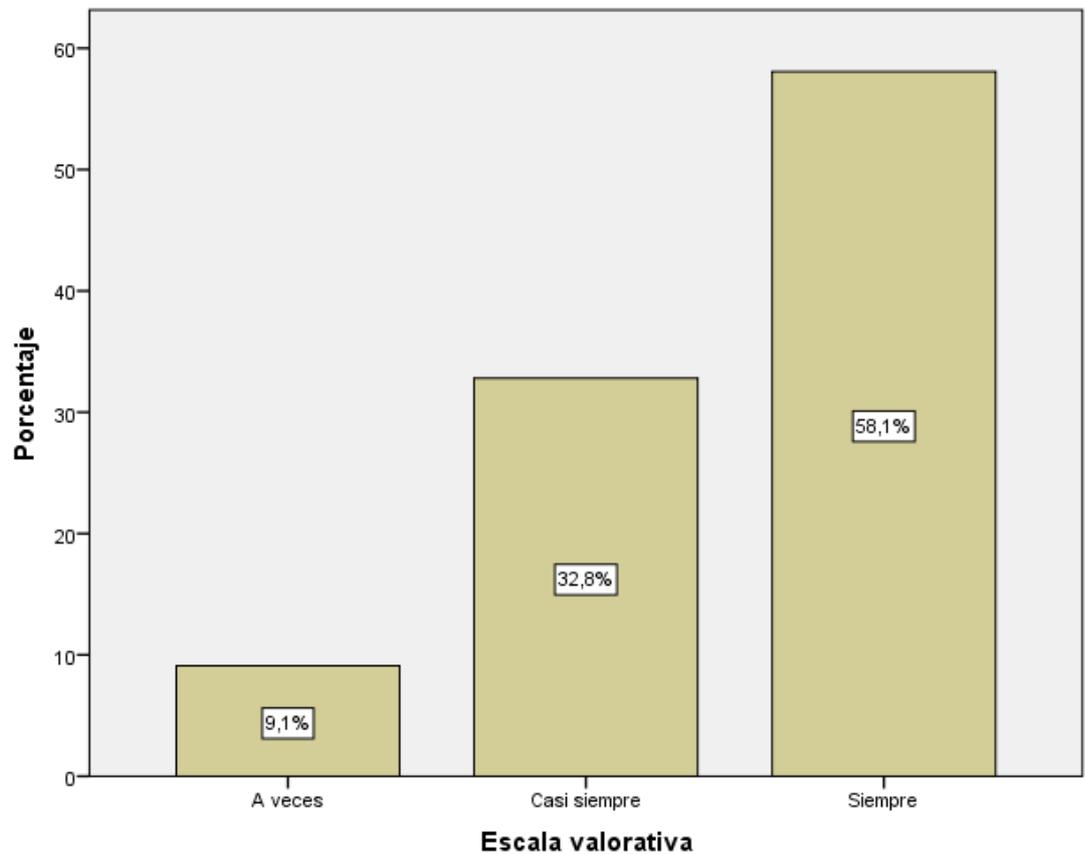
*Figura 20.* Fomentan su intervención en diferentes actividades en la comunidad, cuando acude a algún estamento. Fuente: Elaboración propia 2017

Analizando la tabla 20 y la figura 20, se evidencia que del total de encuestados, 6 pobladores que representan el 1,6% de la muestra expresan que “Casi nunca” fomentan su intervención en diferentes actividades, mientras que 78 pobladores que representan el 20,3% de los encuestados manifiestan que “A veces” fomentan su intervención en diferentes actividades, por su parte 168 pobladores representado por el 43,8% de la muestra expresan que “Casi siempre” fomentan su intervención, y por último 132 pobladores representado por 34,4% de los encuestados establecen que “Siempre” fomentan su intervención en diferentes actividades en la comunidad, cuando acude a algún estamento.

**5.2.15 Resultados del análisis estadístico descriptivo del Ítem 5 de la variable y: “Cuando conoce a un grupo de personas, es aceptado sin dificultad alguna”**

Tabla 21  
*Cuando conoce a un grupo de personas, es aceptado sin dificultad alguna*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	35	9,1	9,1	9,1
	Casi siempre	126	32,8	32,8	41,9
	Siempre	223	58,1	58,1	100,0
	Total	384	100,0	100,0	



*Figura 21.* Cuando conoce a un grupo de personas, es aceptado sin dificultad alguna. Fuente: Elaboración propia 2017

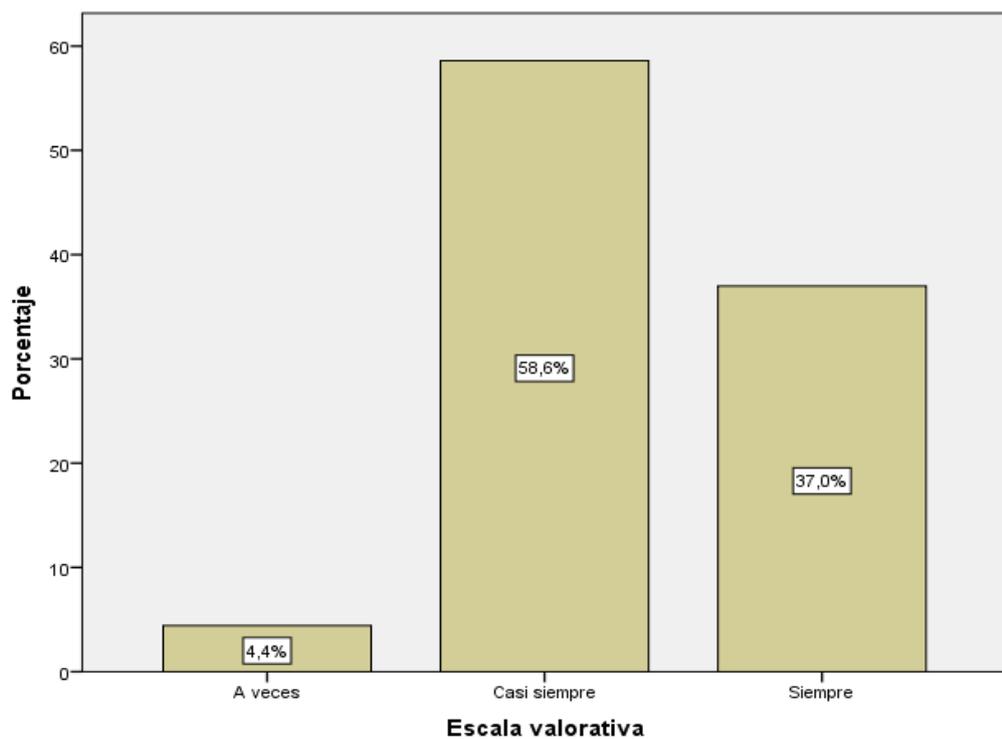
Analizando la tabla 21 y la figura 21, se evidencia que del total de encuestados, 35 pobladores que representan el 9,1% de la muestra manifiestan que “A veces” cuando conoce a un grupo de personas, es aceptado sin dificultad alguna, por su parte 126 pobladores representado por el 32,8% de la muestra declaran que “Casi siempre” cuando conoce a un grupo de personas, es aceptado sin dificultad alguna, y por último 223 pobladores representado por 58,1% de los encuestados revelan que “Siempre” cuando conoce a un grupo de personas, es aceptado sin dificultad alguna.

**5.2.16 Resultados del análisis estadístico descriptivo del Ítem 6  
de la variable y: “Le gusta realizar actividades con  
personas de su entorno y fuera de ella”**

Tabla 22

*Le gusta realizar actividades con personas de su entorno y fuera de ella*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A veces	17	4,4	4,4	4,4
Casi siempre	225	58,6	58,6	63,0
Siempre	142	37,0	37,0	100,0
Total	384	100,0	100,0	



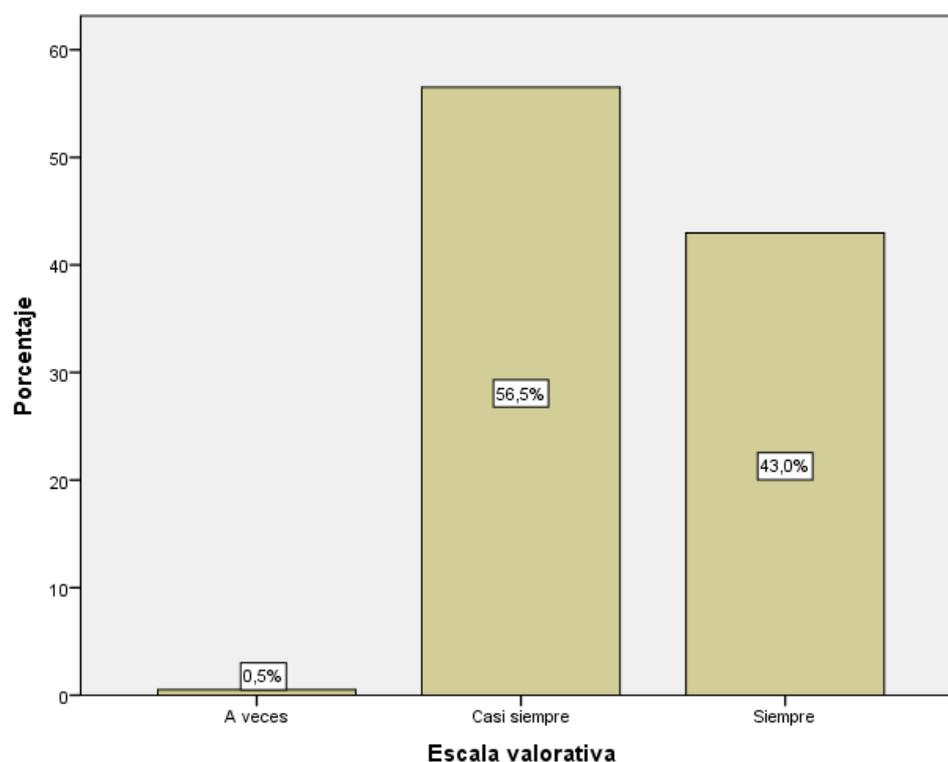
*Figura 22.* Le gusta realizar actividades con personas de su entorno y fuera de ella. Fuente: Elaboración propia 2017

Analizando la tabla 22 y la figura 22, se evidencia que del total de encuestados, 17 pobladores que representan el 4,4% de la muestra manifiestan que “A veces” les gustan realizar actividades con personas de su entorno y fuera de ella, por su parte 225 pobladores representado por el 58,6% de la muestra declaran que “Casi siempre” les gustan realizar actividades con personas de su entorno y fuera de ella, y por último 142 pobladores representado por 37% de los encuestados revelan que “Siempre” les gustan realizar actividades con personas de su entorno y fuera de ella.

**5.2.17 Resultados del análisis estadístico descriptivo del Ítem 7 de la variable y: “Conserva una relación de armonía dentro de su hogar”**

Tabla 23  
*Conserva una relación de armonía dentro de su hogar*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	0,5	0,5	0,5
	Casi siempre	217	56,5	56,5	57,0
	Siempre	165	43,0	43,0	100,0
	Total	384	100,0	100,0	



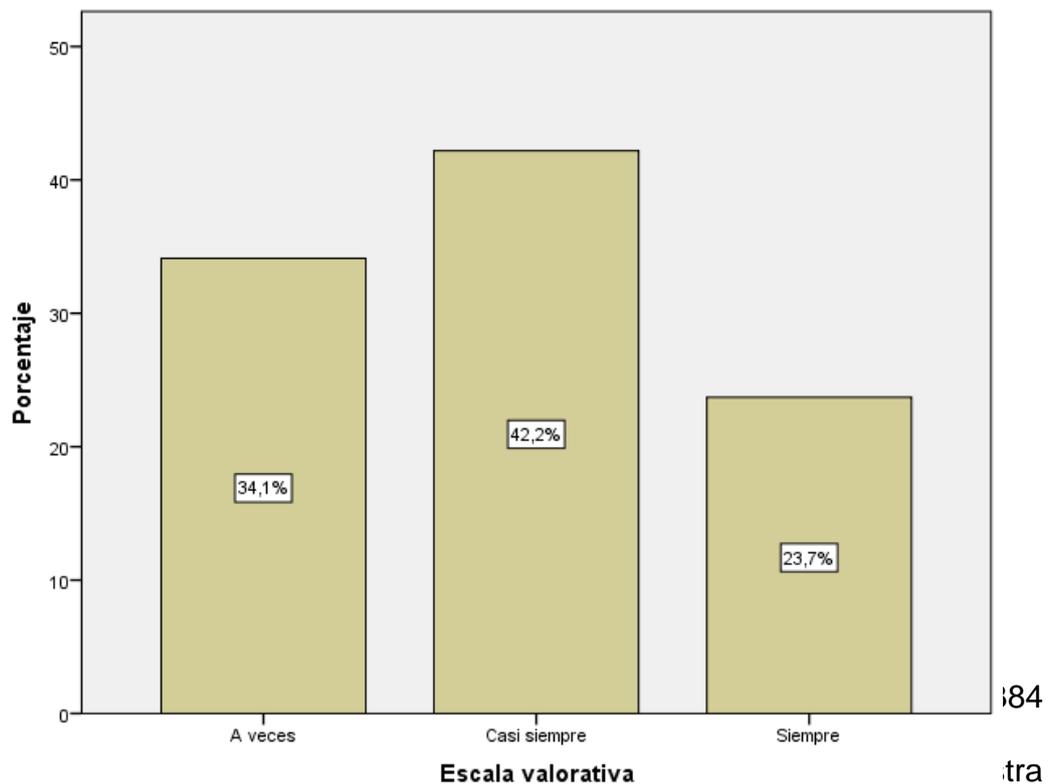
*Figura 23.* Conserva una relación de armonía dentro de su hogar.  
Fuente: Elaboración propia 2017

Analizando la tabla 23 y la figura 23, se evidencia que de los 384 encuestados, 2 pobladores que representan el 0,5% de la muestra expresan que “A veces” conservan una relación de armonía dentro de su hogar, por su parte 217 pobladores representado por el 56,5% de la muestra manifiestan que “Casi siempre” conservan una relación de armonía dentro de su hogar, y por último 165 pobladores representado por 43% de los encuestados revelan que “Siempre” conservan una relación de armonía dentro de su hogar.

**5.2.18 Resultados del análisis estadístico descriptivo del Ítem 8 de la variable y: “Conserva las buenas relaciones con sus colegas en el entorno laboral”**

Tabla 24  
*Conserva las buenas relaciones con sus colegas en el entorno laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	131	34,1	34,1	34,1
	Casi siempre	162	42,2	42,2	76,3
	Siempre	91	23,7	23,7	100,0
	Total	384	100,0	100,0	



manifiestan que “A veces” conservan las buenas relaciones con sus colegas en el entorno laboral, por su parte 162 pobladores representado por el 42,2% de la muestra declaran que “Casi siempre” conservan las

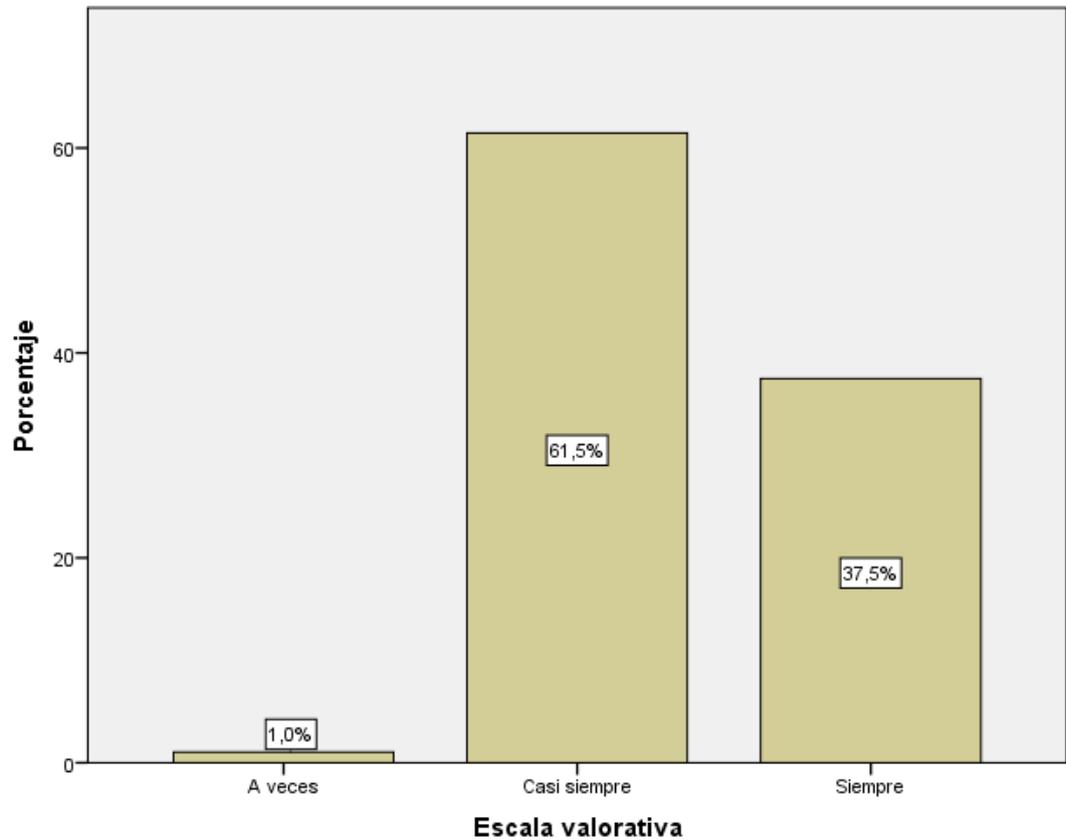
buenas relaciones con sus colegas en el entorno laboral, y por último 91 pobladores representado por 23,7% de los encuestados revelan que “Siempre” conservan las buenas relaciones con sus colegas en el entorno laboral.

**5.2.19 Resultados del análisis estadístico descriptivo del Ítem 9 de la variable y: “Se siente satisfecho con la vida que lleva en la actualidad”.**

Tabla 25

*Se siente satisfecho con la vida que lleva en la actualidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A veces	4	1,0	1,0	1,0
Casi siempre	236	61,5	61,5	62,5
Siempre	144	37,5	37,5	100,0
Total	384	100,0	100,0	



*Figura 25.* Se siente satisfecho con la vida que lleva en la actualidad.  
 Fuente: Elaboración propia 2017

Analizando la tabla 25 y la figura 25, se evidencia que de los 384 encuestados, 4 pobladores que representan el 1% de la muestra manifiestan que “A veces” se siente satisfecho con la vida que lleva en la actualidad, por su parte 236 pobladores representado por el 61,5% de la muestra declaran que “Casi siempre” se sienten satisfecho con la vida que lleva en la actualidad, y por último 144 pobladores representado por 37,5% de los encuestados revelan que “Siempre” se sienten satisfecho con la vida que lleva en la actualidad.

**5.2.20 Resultados del análisis estadístico descriptivo del Ítem 10 de la variable y: Demuestra aspectos de capacidad y seguridad al realizar sus labores cotidianas**

Tabla 26  
*Demuestra aspectos de capacidad y seguridad al realizar sus labores cotidianas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	6	1,6	1,6	1,6
	Casi siempre	162	42,2	42,2	43,8
	Siempre	216	56,3	56,3	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

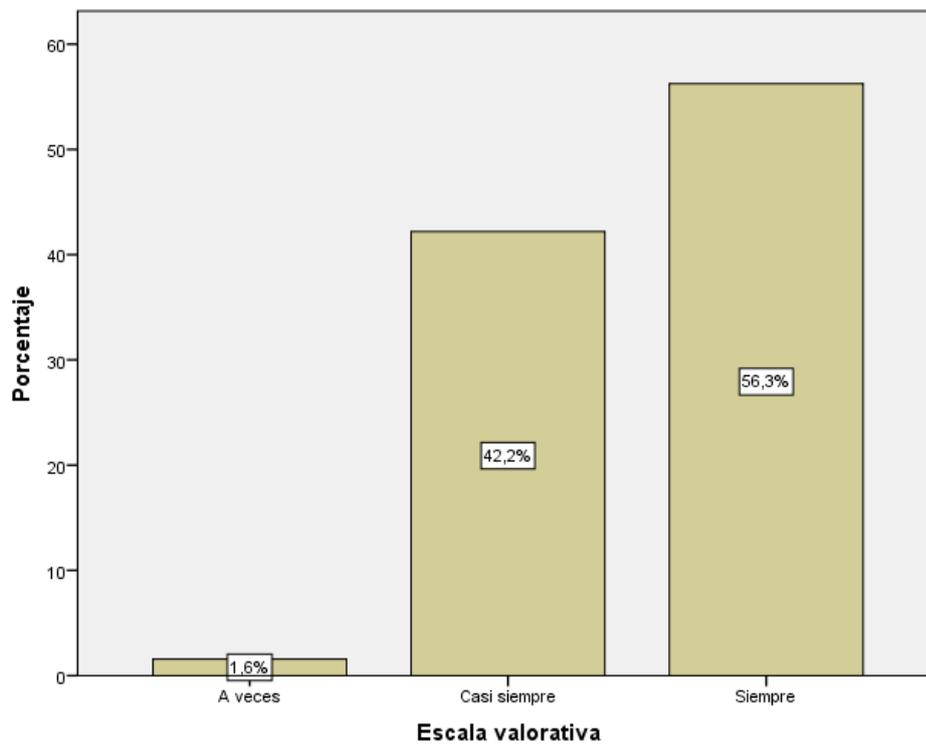


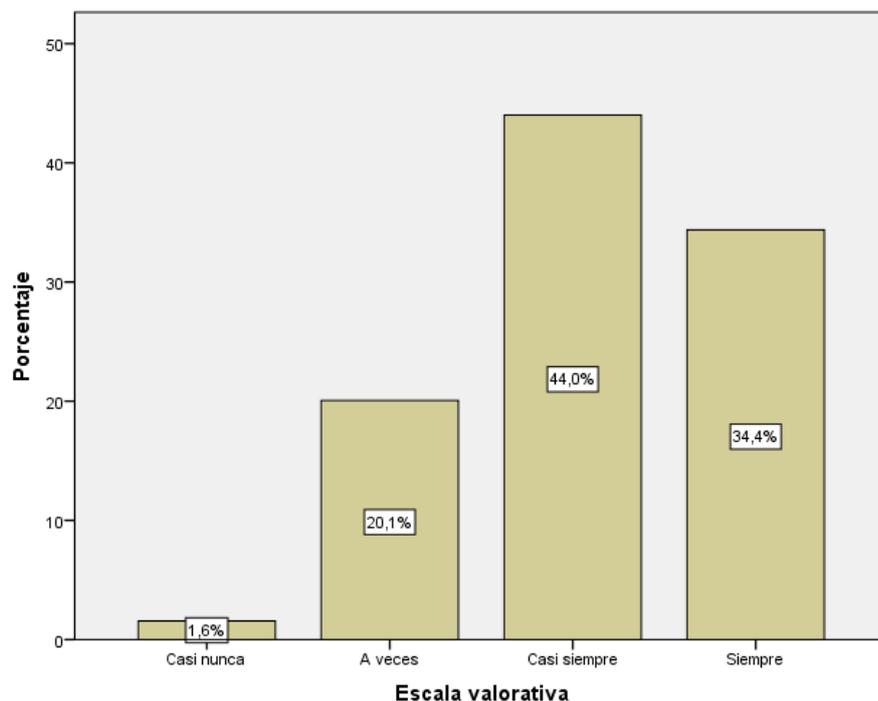
Figura 26. Demuestra aspectos de capacidad y seguridad al realizar sus labores cotidianas. Fuente: Elaboración propia 2017

Analizando la tabla 26 y la figura 26, se evidencia que del total de encuestados, 6 pobladores que representan el 1,6% de la muestra manifiestan que “A veces” demuestran aspectos de capacidad y seguridad al realizar sus labores cotidianas, por su parte 162 pobladores representado por el 42,2% de la muestra declaran que “Casi siempre” demuestran aspectos de capacidad y seguridad al realizar sus labores cotidianas, y por último 216 pobladores representado por 56,3% de los encuestados revelan que “Siempre” demuestran aspectos de capacidad y seguridad al realizar sus labores cotidianas.

**5.2.21 Resultados del análisis estadístico descriptivo del Ítem 11 de la variable y: “Se siente motivado al momento de realizar sus actividades diarias”**

Tabla 27  
*Se siente motivado al momento de realizar sus actividades diarias*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	1,6	1,6	1,6
	A veces	77	20,1	20,1	21,6
	Casi siempre	169	44,0	44,0	65,6
	Siempre	132	34,4	34,4	100,0
	Total	384	100,0	100,0	



*Figura 27.* Se siente motivado al momento de realizar sus actividades diarias. Fuente: Elaboración propia 2017

Analizando la tabla 27 y la figura 27, se evidencia que del total de encuestados, 6 pobladores que representan el 1,6% de la muestra manifiestan que “Casi nunca” se sienten motivado al momento de realizar sus actividades diarias, mientras que 77 pobladores que representan el 20,1% de los encuestados establecen que “A veces” se sienten motivado, por su parte 169 pobladores representado por el 44% de la muestra declaran que “Casi siempre” se sienten motivado, y por último 132 pobladores representado por 34,4% de los encuestados revelan que “Siempre” se sienten motivado al momento de realizar sus actividades diarias.

## 5.2.22 Ingreso de los datos en el Programa SPSS 23, para establecer las Frecuencias de la Variable x: “Factores que intervienen en la aplicación del D.S. N° 042-2011-PCM en las dependencias policiales” y la Variable y: “Calidad de vida”

El ingreso de los datos se realizará mediante el promedio de los valores obtenidos en todas las preguntas o ítems según sea la variable, en el programa Excel.

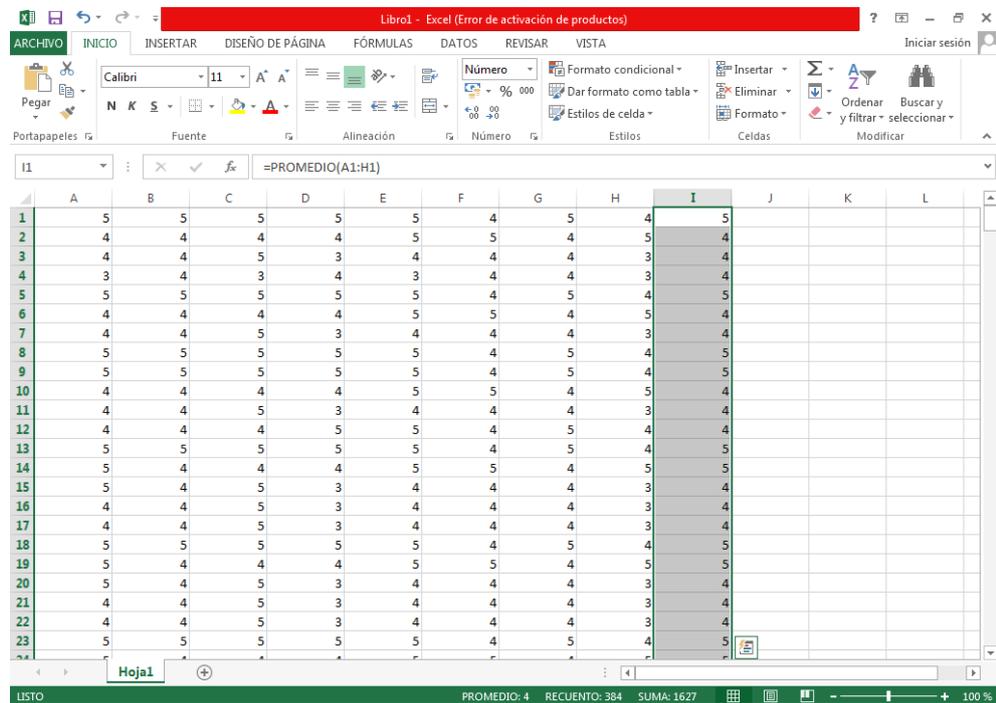


Figura 28. Promedio de los datos recolectados realizado en el Programa Excel. Fuente: Elaboración propia 2017

Luego, los resultados de ambas variables (promedio de los datos recolectados) se copiarán en un nuevo archivo del programa SPSS 23.

RESULTADOS VARIABLE FACTORES.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

1: VX 4 Visible: 2 de 2 variables

	VX	VY	var									
1	4	5										
2	3	4										
3	3	4										
4	4	4										
5	5	5										
6	3	4										
7	3	4										
8	4	5										
9	5	5										
10	5	4										
11	3	4										
12	4	4										
13	5	5										
14	3	5										
15	3	4										
16	4	4										
17	5	4										
18	5	5										
19	3	5										
20	3	4										
21	4	4										
22	5	4										
23	3	5										

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Casos: 100 Unicode:ON

Figura 29. Promedio de los datos recolectados por ambas variables.  
Fuente: Elaboración propia 2017.

Resultado FACTORES 2017.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

```
SAVE OUTFILE='E:\ASESORIAS\CANAHUIRI\RESULTADOS VARIABLE FACTORES.sav'
/COMPRESSED.
DATASET CLOSE ConjuntoDatos2.
FRECUENCIES VARIABLES=VX VY
/STATISTICS=STDDEV VARIANCE MEAN MEDIAN
/BARCHART PERCENT
/ORDER=ANALYSIS.
```

→ Frecuencias

Estadísticos

		Factores que intervinieron en la aplicación del D.S. N° 042-2011-PCM en las dependencias policiales	Calidad de vida
N	Válido	384	384
	Perdidos	0	0
Media		4,23	4,30
Mediana		4,00	4,00
Desviación estándar		,750	,514
Varianza		,562	,265

Tabla de frecuencia

IBM SPSS Statistics Processor está listo Casos: 100 Unicode:ON H: 504, W: 629 pt.

*Figura 30.* Resultados de las frecuencias de los instrumentos: “Factores que intervienen en la aplicación del decreto supremo N° 042-2011-PCM en las dependencias policiales” y “Calidad de vida”. Fuente: Elaboración propia 2017

Tabla 28

*Frecuencias de la variable x: “Factores que intervienen en la aplicación del decreto supremo N° 042-2011-PCM en las dependencias policiales” y la variable y: “Calidad de vida.*

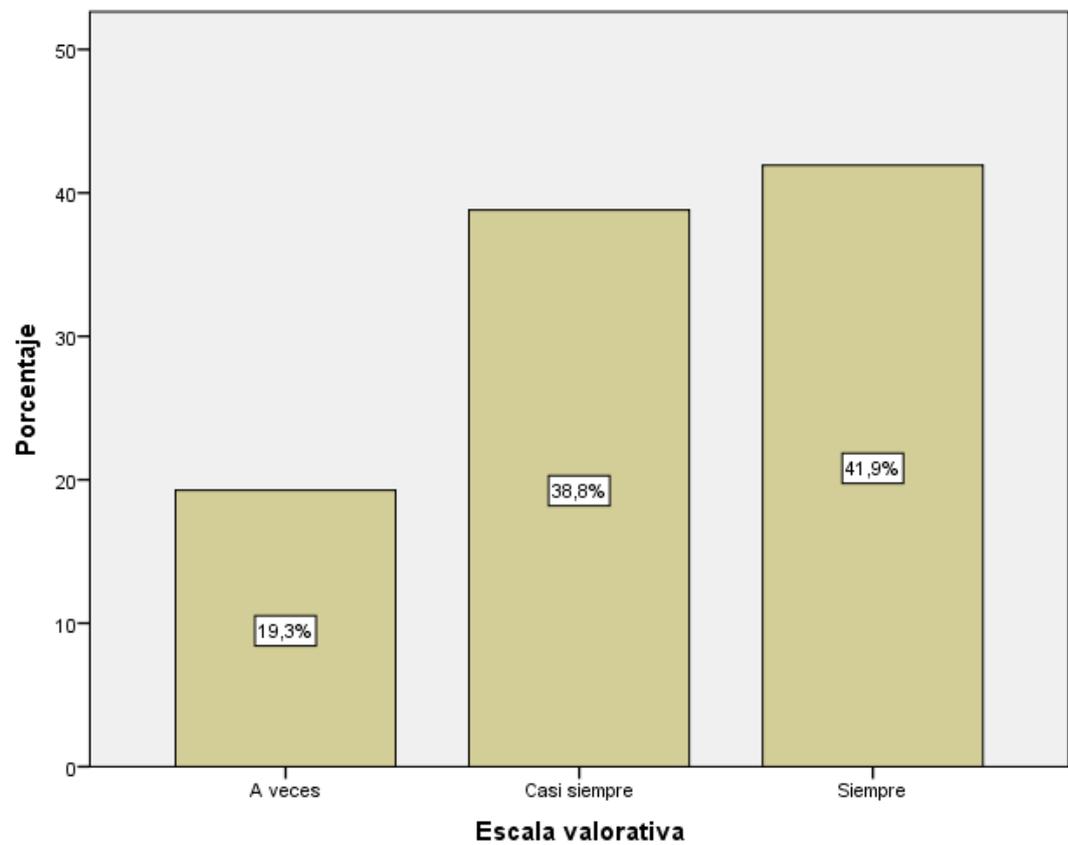
		Factores que intervienen en la aplicación del D.S. N° 042-2011-PCM en las dependencias policiales	Calidad de vida
N	Válido	384	384
	Perdidos	0	0
Media		4,23	4,30
Mediana		4,00	4,00
Desviación estándar		0,750	0,514
Varianza		0,562	0,265

**5.2.23 Resultados del análisis estadístico descriptivo de la variable x: “Factores que intervienen en la aplicación del D.S. N° 042-2011-PCM en las dependencias policiales” de la Provincia de Ica.**

Tabla 29

*Factores que intervienen en la aplicación del D.S. N° 042-2011-PCM en las dependencias policiales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	74	19,3	19,3	19,3
	Casi siempre	149	38,8	38,8	58,1
	Siempre	161	41,9	41,9	100,0
	Total	384	100,0	100,0	



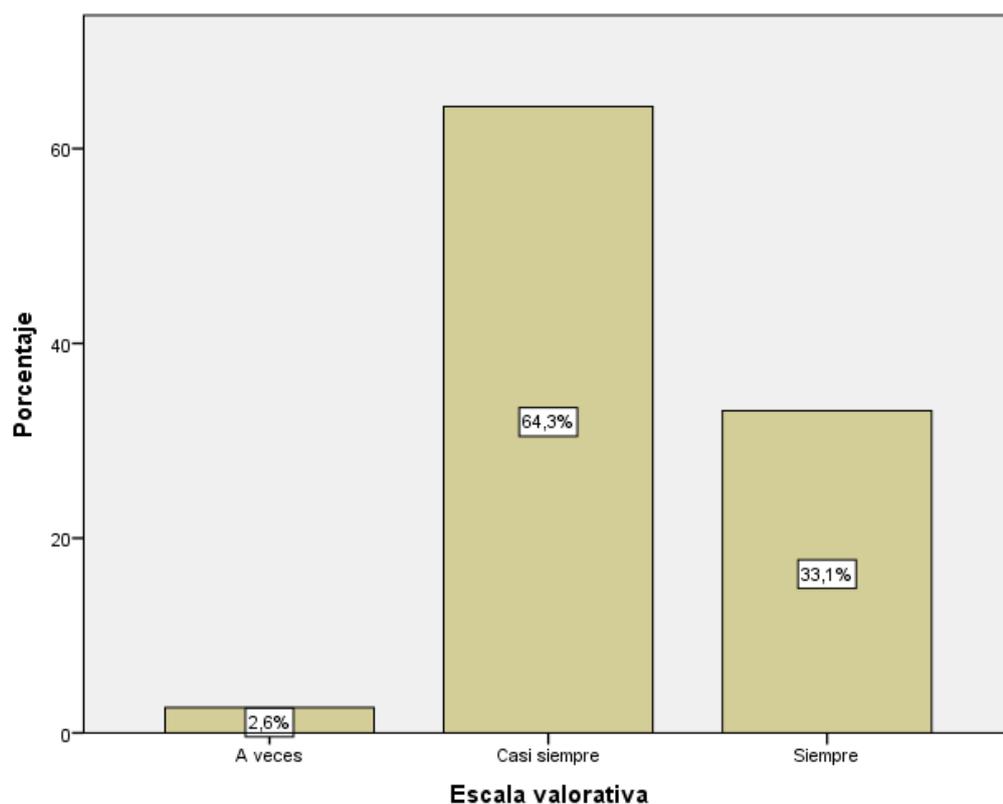
*Figura 31.* Factores que intervienen en la aplicación del D.S. N° 042-2011-PCM en las dependencias policiales. Fuente: Elaboración propia 2017

Analizando la tabla 29 y la figura 31, se evidencia que de los 384 encuestados, 74 pobladores que representan el 19,3% de la muestra manifiestan que “A veces” existen factores que intervienen en la aplicación del D.S. N° 042-2011-PCM en las dependencias policiales, por su parte 149 pobladores representado por el 38,8% de la muestra declaran que “Casi siempre” existen factores que intervienen en la aplicación del D.S. N° 042-2011-PCM en las dependencias policiales, y por último 161 pobladores representado por 41,9% de los encuestados revelan que “Siempre” existen factores que intervienen en la aplicación del D.S. N° 042-2011-PCM en las dependencias policiales.

**5.2.24 Resultados del análisis estadístico descriptivo de la variable y: “Calidad de vida” en pobladores de la Provincia de Ica.**

Tabla 30  
*Calidad de vida*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	10	2,6	2,6	2,6
	Casi siempre	247	64,3	64,3	66,9
	Siempre	127	33,1	33,1	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

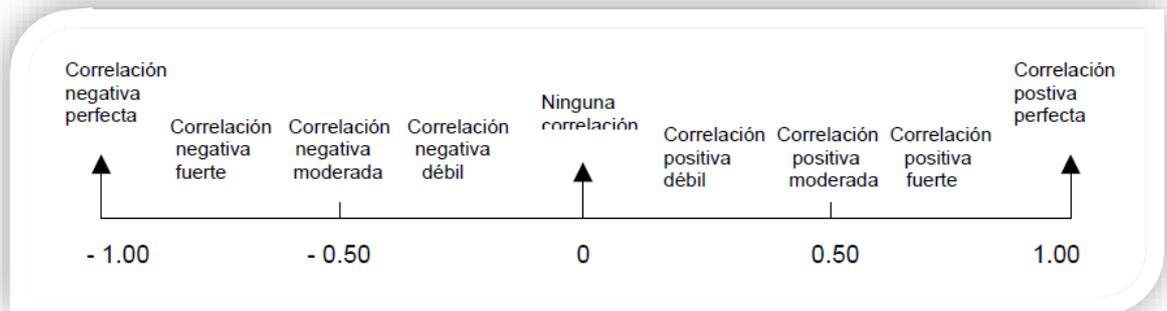


*Figura 32.* Calidad de vida. Fuente: Elaboración propia 2017

Analizando la tabla 30 y la figura 32, se evidencia que de los 384 encuestados, 10 pobladores que representan el 2,6% de la muestra manifiestan que “A veces” existe calidad de vida, por su parte 247 pobladores representado por el 64,3% de la muestra declaran que “Casi siempre” existe calidad de vida, y por último 127 pobladores representado por 33,1% de los encuestados revelan que “Siempre” existe calidad de vida.

### 5.3. Prueba de hipótesis

Para establecer la prueba de hipótesis se llevará a cabo mediante la prueba de correlación de Pearson, la siguiente figura resume los análisis del coeficiente de correlación entre dos variables:



*Figura 33.* Resumen del análisis del coeficiente de correlación de Pearson entre dos variables.

#### 5.3.1. Prueba de Hipótesis General: Formulamos la $H_0$ y la $H_1$

$H_0$ : Los factores que intervienen en la aplicación del decreto supremo N° 042-2011-PCM en las dependencias policiales, no influyen de manera significativa en la calidad de vida de los pobladores de la provincia de Ica.

$H_1$ : Los factores que intervienen en la aplicación del decreto supremo N° 042-2011-PCM en las dependencias policiales, influyen de manera significativa con la calidad de vida de los pobladores de la provincia de Ica.

El nivel de significación de la prueba asumida fue de 5% (0.05)

Tabla 31

*Correlación entre los Factores que intervienen en la aplicación del D.S. N° 042-2011-PCM en las dependencias policiales y la Calidad de vida en la Provincia de Ica*

		Factores que intervienen en la aplicación del D.S. N° 042-2011-PCM en las dependencias policiales	Calidad de vida
Factores que intervienen en la aplicación del D.S. N° 042-2011-PCM en las dependencias policiales	Correlación de Pearson	1	0,024
	Sig. (bilateral)		0,644
	N	384	384
Calidad de vida	Correlación de Pearson	0,024	1
	Sig. (bilateral)	0,644	
	N	384	384

El resultado del coeficiente de correlación de Pearson es igual a 0,024 los que de acuerdo a la figura 33, se puede tener una variación de entre -1,00 a +1,00; por lo que se determina que exista una correlación positiva débil (2,4%) de la variable x: “Factores que intervienen en la aplicación del D.S. N° 042-2011-PCM en las dependencias policiales” sobre la variable y: “Calidad de vida”, y de acuerdo a los resultados de la correlación de Pearson donde indica, como el p valor (sig = 0,644) es mayor que 0,05 entonces se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alternativa ( $H_1$ ). Esto quiere decir que los factores que intervienen en la aplicación del decreto supremo N° 042-2011-PCM en las dependencias policiales, no influyen de manera significativa en la calidad de vida de los pobladores de la provincia de Ica.

### 5.3.2. Prueba de Hipótesis Específica 1: Formulamos la H<sub>0</sub> y la H<sub>1</sub>

H<sub>0</sub>: El conocimiento de la norma legal que tienen las dependencias policiales, no influye de manera significativa con el derecho de los pobladores de la provincia de Ica.

H<sub>1</sub>: El conocimiento de la norma legal que tienen las dependencias policiales, influye de manera significativa con el derecho de los pobladores de la provincia de Ica.

El nivel de significación de la prueba asumida fue de 5% (0.05)

Tabla 32  
*Correlación entre el Conocimiento de la norma legal y el Derecho de los pobladores en la Provincia de Ica*

		Conocimiento de la Norma	
		Legal	Derechos
Conocimiento de la Norma Legal	Correlación de Pearson	1	-0,004
	Sig. (bilateral)		0,940
	N	384	384
Derechos	Correlación de Pearson	-0,004	1
	Sig. (bilateral)	0,940	
	N	384	384

El resultado del coeficiente de correlación de Pearson es igual a -0,004 los que de acuerdo a la figura 33, se puede tener una variación de entre -1,00 a +1,00; por lo que se determina que exista una correlación negativa débil (-0,4%) de la dimensión 1 de la variable x: "Conocimiento de la norma legal" sobre la dimensión 1 de la variable y: "Derechos", y de

acuerdo a los resultados de la correlación de Pearson donde indica, como el p valor ( $\text{sig} = 0,644$ ) es mayor que 0,05 entonces se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alternativa ( $H_1$ ). Esto quiere decir que el conocimiento de la norma legal que tienen las dependencias policiales, no influye de manera significativa con el derecho de los pobladores de la provincia de Ica.

### **5.3.3. Prueba de Hipótesis Específica 2: Formulamos la $H_0$ y la $H_1$**

$H_0$ : La información confiable del procedimiento que se dan en las dependencias policiales, no influye de manera significativa con la inclusión social de los pobladores de la provincia de Ica.

$H_1$ : La información confiable del procedimiento que se dan en las dependencias policiales, influye de manera significativa con la inclusión social de los pobladores de la provincia de Ica.

El nivel de significación de la prueba asumida fue de 5% (0.05)

Tabla 33

*Correlación entre la Información confiable del procedimiento que se dan en las dependencias policiales y la Inclusión social en la Provincia de Ica*

		Información confiable del procedimient o	Inclusión social
Información confiable del procedimiento	Correlación de Pearson	1	0,035
	Sig. (bilateral)		0,498
	N	384	384
Inclusión social	Correlación de Pearson	0,035	1
	Sig. (bilateral)	0,498	
	N	384	384

El resultado del coeficiente de correlación de Pearson es igual a 0,035 los que de acuerdo a la figura 33, se puede tener una variación de entre -1,00 a +1,00; por lo que se determina que exista una correlación positiva débil (3,5%) de la dimensión 2 de la variable x: “Información confiable que se dan en las dependencias policiales” sobre la dimensión 2 de la variable y: “Inclusión social”, y de acuerdo a los resultados de la correlación de Pearson donde indica, como el p valor (sig = 0,498) es mayor que 0,05 entonces se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alternativa ( $H_1$ ). Esto quiere decir que la información confiable del procedimiento que se dan en las dependencias policiales,

no influye de manera significativa con la inclusión social de los pobladores de la provincia de Ica.

#### 5.3.4. Prueba de Hipótesis Específica 3: Formulamos la $H_0$ y la $H_1$

$H_0$ : La imagen institucional que muestran las dependencias policiales, no influye de manera significativa con las relaciones interpersonales de los pobladores de la provincia de Ica.

$H_1$ : La imagen institucional que muestran las dependencias policiales, influye de manera significativa con las relaciones interpersonales de los pobladores de la provincia de Ica.

El nivel de significación de la prueba asumida fue de 5% (0.05)

Tabla 34  
*Correlación entre la Imagen institucional y las relaciones interpersonales en la Provincia de Ica*

		Imagen institucional	Relaciones interpersonales
Imagen institucional	Correlación de Pearson	1	0,065
	Sig. (bilateral)		0,202
	N	384	384
Relaciones interpersonales	Correlación de Pearson	0,065	1
	Sig. (bilateral)	0,202	
	N	384	384

El resultado del coeficiente de correlación de Pearson es igual a 0,065 los que de acuerdo a la figura 33, se puede tener una variación de entre -1,00 a +1,00; por lo que se determina que exista una correlación positiva débil (6,5%) de la dimensión 3 de la variable x: “Imagen institucional” sobre la dimensión 3 de la variable y: “Relaciones interpersonales”, y de acuerdo a los resultados de la correlación de Pearson donde indica, como el p valor (sig = 0,202) es mayor que 0,05 entonces se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alternativa ( $H_1$ ). Esto quiere decir que la imagen institucional que muestran las dependencias policiales, no influye de manera significativa con las relaciones interpersonales de los pobladores de la provincia de Ica.

#### **5.3.5. Prueba de Hipótesis Específica 4: Formulamos la $H_0$ y la $H_1$**

$H_0$ : El interés hacia el usuario que expresan las dependencias policiales, no influye de manera significativa con el bienestar emocional de los pobladores de la provincia de Ica.

$H_1$ : El interés hacia el usuario que expresan las dependencias policiales, influye de manera significativa con el bienestar emocional de los pobladores de la provincia de Ica.

El nivel de significación de la prueba asumida fue de 5% (0.05)

Tabla 35

*Correlación entre el Interés hacia el usuario y el bienestar emocional en la Provincia de Ica*

		Interés hacia el usuario	Bienestar emocional
Interés hacia el usuario	Correlación de Pearson	1	0,028
	Sig. (bilateral)		0,586
	N	384	384
Bienestar emocional	Correlación de Pearson	0,028	1
	Sig. (bilateral)	0,586	
	N	384	384

El resultado del coeficiente de correlación de Pearson es igual a 0,028 los que de acuerdo a la figura 33, se puede tener una variación de entre -1,00 a +1,00; por lo que se determina que exista una correlación positiva débil (2,8%) de la dimensión 4 de la variable x: "Interés hacia el usuario" sobre la dimensión 4 de la variable y: "Bienestar emocional", y de acuerdo a los resultados de la correlación de Pearson donde indica, como el p valor (sig = 0,586) es mayor que 0,05 entonces se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alternativa ( $H_1$ ). Esto quiere decir que el interés hacia el usuario que expresan las dependencias policiales, no influye de manera significativa con el bienestar emocional de los pobladores de la provincia de Ica.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. Discusión:**

- ✓ Se determina en la hipótesis general, la existencia de una correlación positiva débil con un 2,4% de probabilidad de ocurrencia, expresando que los factores que intervienen en la aplicación del decreto supremo N° 042-2011-PCM en las dependencias policiales, no influyen de manera significativa en la calidad de vida de los pobladores de la provincia de Ica; con un nivel de significación de 0,05.

A pesar de obtener valores porcentuales altos en las escalas “Siempre”, “Casi siempre”, manifestando un nivel de aceptación favorable en las preguntas de la variable x: “Factores que intervienen en la aplicación del decreto supremo N° 042-2011-PCM en las dependencias policiales”, se establece al final que dicha variable es aceptable en las escalas mencionadas por los pobladores. Por otra parte, se obtuvieron valores porcentuales altos también en las escalas “Siempre”, “Casi siempre”, manifestando un nivel de aceptación favorable en los ítems de la variable y: “Calidad de vida”, por consiguiente, dicha variable es aceptable en las escalas mencionadas por los pobladores. Cabe mencionar que esto no indica dichas variables se puedan relacionar.

- ✓ Se establece en la hipótesis específica 1, la existencia de una correlación negativa débil con un -0,4% de probabilidad de ocurrencia, expresando que el conocimiento de la norma legal que tienen las dependencias policiales, no influye de manera significativa con el derecho de los pobladores de la provincia de Ica; con un nivel de significación de 0,05.
- ✓ Se establece en la hipótesis específica 2, la existencia de una correlación positiva débil con un 3,5% de probabilidad de ocurrencia, expresando que la información confiable del procedimiento que se dan en las dependencias policiales, no influye de manera significativa con la inclusión social de los pobladores de la provincia de Ica; con un nivel de significación de 0,05.
- ✓ Se establece en la hipótesis específica 3, la existencia de una correlación positiva débil con un 6,5% de probabilidad de ocurrencia, expresando que la imagen institucional que muestran las dependencias policiales, no influye de manera significativa con las relaciones interpersonales de los pobladores de la provincia de Ica; con un nivel de significación de 0,05.
- ✓ Se establece en la hipótesis específica 4, la existencia de una correlación positiva débil con un 2,8% de probabilidad de ocurrencia, expresando que el interés hacia el usuario que expresan las dependencias policiales, no influye de manera significativa con el bienestar emocional de los pobladores de la provincia de Ica; con un nivel de significación de 0,05.

- ✓ Nuestra investigación se relaciona la tesis de Rodríguez (2015): *Calidad Policial y ciudadanía*, porque analiza la gestión de la policía nacional española en su interrelación con la población, es muy interesante porque dicha institución tiene que lidiar con la gran masa de emigrantes que llega a dicho país con problemas diversos, que para nosotros los peruanos no es ajeno (el caso de la migración venezolana), es importante en la realidad española que se da bastante información, y donde se debe acudir y como solicitar apoyo a la policía nacional.
  
- ✓ Nuestra tesis se relaciona con el trabajo de Salomón (2004) en su trabajo titulado: *El Desempeño Policial y la Satisfacción de la ciudadanía*, porque al igual que nosotros, nuestra policía nacional y la descrita por el autor en la realidad Guatemalteca, tiene diversas limitaciones, entre ellas un idóneo presupuesto, pero dicho país centroamericano ha invertido en lograr hacerse sentir en la comunidad, desplegando estrategias para que el ciudadano conozca como la institución policial púes apoyar al vecino, si bien no contempla un libro de recomendaciones como en nuestra realidad, tiene una central y un espacio donde el ciudadano puede acudir a quejarse o a petitionar un determinado tema.
  
- ✓ Coincidimos con la tesis de Reyes (2018): *Limites en la aplicación del arresto ciudadano y derechos fundamentales*, porque analiza la relación entre la institución policial y su relación con el ciudadano, en el ámbito de

la inseguridad que atraviesa nuestro país, cuando se acude a una institución policial por cualquier tema, el personal tiene que atender no solo porque corresponde sino en forma diligente, porque hay muchas situaciones donde el problema se puede agravar si no se toman los correctivos necesarios. Lo vital es una idónea interrelación entre policía y ciudadano, para pueda incidir en su bienestar. En la actualidad como señala Reyes, En este 2018, como hace décadas, nuestro país presenta cada año un alto índice de criminalidad, la inseguridad ciudadana es una problemática que afecta a todos los peruanos, ningún departamento esta ajeno a la violencia criminal, algunos departamentos han alcanzado una inseguridad altísima como son La Libertad, Piura, Lambayeque y principalmente en Lima, en donde lamentablemente con índices de criminalidad elevados esta la Provincia Constitucional del Callao con sus diferentes distritos. Vemos como ante la falta de políticas públicas acertadas para la lucha del flagelo de la inseguridad, el ciudadano común está tomando “justicia por su propia mano” en la creencia que esta es la solución, lamentablemente no lo es, más bien se presentan una serie de vulneración de derechos y comisión de delitos. La experiencia comparada nos viene demostrando políticas acertadas, de intervención de la ciudadanía, obviamente se resalta en este caso la coordinación continua con las autoridades, esto es el Ministerio Publico, Policía nacional, Serenazgo entre otros.

✓ Nuestra investigación coincide con la tesis de López (2017) en dicho trabajo como en el nuestro resaltamos una idónea protección al consumidor, como mecanismo de intervención administrativa en la economía, la Administración Pública busca una correcta asignación de servicios y productos que se ofrecen en el mercado, respetando los derechos del consumidor en cuanto a información sobre lo ofertado, idoneidad de lo ofertado y el derecho de no ser discriminado; lo cual se encuentra debidamente sustentado en el artículo 65 de la Constitución” Según López (2010), “la protección es exclusivamente para los consumidores y usuarios y tiene como tales a las personas físicas o jurídicas que contratan a título oneroso para su consumo final o beneficio propio o de su grupo familiar o social” (p, 62). En vía de desarrollo constitucional, el Código reconoce una serie de derechos a favor de los consumidores y establece los correlativos deberes a cargo de los proveedores. Dicho dispositivo legal dispone que para los efectos de su aplicación se debe entender por consumidores o usuarios a aquellas personas naturales que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios. Asimismo, califica como servicio cualquier prestación que se ofrece en el mercado a cambio de una retribución, inclusive las de naturaleza bancaria, financiera, de crédito, de seguridad y los servicios profesionales.” Así mismo cuando hablamos de reglas o principios nos referimos al relacionado con lo señalado por la constitución que en el artículo 65, precisa la tutela de los consumidores,

resaltando la información que debe de existir respecto a los bienes y servicios que están en el mercado y son objeto de intercambio o consumo.

- ✓ Nuestra investigación también coincide con el trabajo de Ramos (2016) en la tesis titulada: *“Formación Académica y capacitación fundamental para el desempeño de los comisarios de la Policía Nacional en la gestión de las comisarias. El caso del Rímac en el año 2014”*, porque en ambos trabajos, la información es muy importante, el ciudadano tiene que conocer todos los servicios que brinda su comisaria, y que en caso de incumplimiento de sus funciones el ciudadano puede acudir a realizar su reclamo, de allí que en nuestro caso sea importante el libro de reclamaciones.
  
- ✓ La investigación de Escobedo (2015) *“Las deficientes relaciones interpersonales entre jefes y subordinados en la PNP y la función policial”*, concatena con nuestra tesis porque analiza la falta de comunicación entre la oficialidad y los subalternos y también observa como muchas veces el personal policial no cumple con las directivas que da la jerarquía, como se ha dado muchas veces cuando una mujer va a la comisaria y quiere asesoría por un tema de violencia familiar, como por ejemplo si los insultos o las humillaciones recibidas por su conviviente puede calificarse como violencia familiar, y de acuerdo a la legislación vigente el policía tiene que estar atento para dar la información respectiva y sobre todo intervenir en forma inmediata de no hacerlo la mujer o los familiares de la mujer puede reclamar, en este caso pueden hacerlo a través del libro de reclamaciones.

## **Conclusiones:**

1. Se demostró que los factores que intervienen en la aplicación del D.S. N° 042-2011-PCM en las dependencias policiales, no influyen de manera significativa mediante una correlación positiva débil del 2,4% con la calidad de vida de los pobladores de la provincia de Ica.

Tal como se demuestra en la tabla 29 y la figura 31, se evidencia que de los 384 encuestados, 74 pobladores que representan el 19,3% de la muestra manifiestan que “A veces” existen factores que intervienen en la aplicación del D.S. N° 042-2011-PCM en las dependencias policiales, por su parte 149 pobladores representado por el 38,8% de la muestra declaran que “Casi siempre” existen factores que intervienen en la aplicación del D.S. N° 042-2011-PCM en las dependencias policiales, y por último 161 pobladores representado por 41,9% de los encuestados revelan que “Siempre” existen factores que intervienen en la aplicación del D.S. N° 042-2011-PCM en las dependencias policiales.

Como se puede apreciar ya existe la disposición que el estado promueve la presentación del reclamo como un derecho del usuario en las prestaciones de los servicios, es por ello que, bajo esta óptica, el estado implementó a través de la Presidencia del Consejo de Ministros la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de

Reclamaciones, ello se encuentra establecido por el Decreto Supremo N° 042-2011/PCM, de fecha 08 de mayo de 2011. La creación de este Decreto Supremo obedece a que el estado ha identificado al usuario de los servicios en las instituciones públicas, como un agente importante para poder desplegar un servicio de calidad y sean éstos quienes moderen la calidad y oportunidad del servicio con procedimientos óptimos y una calidad adecuada en el servicio a fin de poder lograr la excelencia en el servicio, y en las dependencias policiales no es la excepción.

2. Se demostró que el conocimiento de la norma legal, no influyen de manera significativa mediante una correlación negativa débil del -0,4% con el derecho de los pobladores de la provincia de Ica.

En este sentido, la idea de la excelencia en el servicio en las instituciones pública no es un caso utópico, el consumidor es quien puede ayudar a que esta excelencia en el servicio se concrete, a través de su expresión ante la insatisfacción del servicio recibido, optando por presentar un reclamo o una queja en el Libro de reclamaciones, identificando al estado como proteccionista en la defensa en la mejora continua de los servicios en el sector público, en nuestro caso en las dependencias policiales.

3. Se demostró que la información confiable del procedimiento que se dan en las dependencias policiales, no influye de manera significativa

mediante una correlación positiva débil del 3,5% con la inclusión social de los pobladores de la provincia de Ica.

No obstante, es preciso señalar que el Estado debe vigilar estos procedimientos y fortalecer las diferentes falencias que puedan estarse dando en las diferentes dependencias policiales de la provincia de Ica. La inobservancia de la normativa aplicable por parte de los servidores policiales; la carencia de recursos y la insuficiente cantidad de miembros policiales especializados; son otros motivos que pudieran afectar la correcta y legal adopción de procedimientos policiales.

4. Se demostró que la imagen institucional que muestran las dependencias policiales, no influye de manera significativa mediante una correlación positiva débil del 6,5% con las relaciones interpersonales de los pobladores de la provincia de Ica.

Definitivamente hay que entender los problemas que a diario enfrentan los servidores policiales y los que son parte de la institución policial, debido al constante irrespeto de los derechos humanos, de manera que no lo veamos como una enfermedad, sino como una solución que puede ser tratada a tiempo para prevenir problemas legales y conseguir una total aceptación por parte de la sociedad; para que el resultado que espera la institución policial de cada uno de sus miembros sea sin duda el conocimiento, concienciación e internalización de los derechos

humanos en su acción cotidiana como policía y ciudadano, es decir la presentación de una buena imagen institucional.

5. Se demostró que el interés hacia el usuario que expresan las dependencias policiales, no influye de manera significativa mediante una correlación positiva débil del 2,8% con el bienestar emocional de los pobladores de la provincia de Ica.

Los comisarios de las diversas dependencias policiales escuchan al usuario, atienden sus disconformidades y así mejoran las atenciones oportunas y la calidad de estas al momento de facilitar los servicios por parte del personal de la institución policial es por ello que, se decide establecer un procedimiento fácil y práctico para que el usuario no tenga inconvenientes en hacer llegar su disconformidad respecto al servicio recibido, una herramienta que sea útil y de rápida atención, que efectivice el derecho hacer escuchado. Toda institución del estado debe contar de manera obligatoria en sus instalaciones con un Libro de Reclamaciones, dar respuesta a los reclamos que se presenten en el plazo de 30 días hábiles y supervisados por la OCI de cada institución para verificar el cumplimiento del Decreto Supremo N° 042-2011/PCM. Sin embargo, existen instituciones que no estarían aplicando correctamente esta disposición siendo los afectados los usuarios al no poder manifestar sus disconformidades por el servicio recibido y no recibir una respuesta

oportuna ante sus disconformidades y tampoco se estaría mejorando el servicio a favor del usuario.

## **Recomendaciones:**

1. Se recomienda que los efectivos policiales se capaciten y se actualicen en temas relacionados a la atención hacia el usuario y satisfacción del cliente, esto ayudaría a incrementar el porcentaje el cual nuestro estudio realizó. Si el personal designado del Libro de Reclamaciones, no se encuentra capacitado respecto a la forma del llenado del reclamo, los plazos, sanciones y entes fiscalizadores, simplemente el Libro de Reclamaciones no cumplirá su finalidad por la cual fue creado, como aquella herramienta útil de gestión para mejorar el servicio y hacer efectiva la participación ciudadana a través de los reclamos que presenten los usuarios.
2. También realizar talleres o charlas informativas hacia los usuarios de cómo deben recibir la información y de cómo deberían ser atendidos por parte de un efectivo policial.

La PNP está encaminada fundamentalmente a garantizar, mantener y restablecer el orden interno del País. Para entender la labor policial en el ejercicio de la convivencia social caracterizado por la primacía de justicia orden y libertad, enmarcado dentro de los Derechos Humanos hablemos de "Orden" que encierra la idea de una sociedad organizada la cual se expresa formalmente a través de Normas e Instituciones Públicas que se encargan de laborarlas, aplicarlas y hacerlas respetar tanto a gobernantes

como a gobernados, es decir la vigencia de ese orden depende de la totalidad de los miembros del Estado.

3. Se pueden reconocer nuevos factores que no están establecidos en nuestra investigación que podría arrojar nuevos resultados, por lo cual este estudio aportará conocimientos no sólo a la Provincia de Ica sino a las demás provincias del Departamento de Ica y porque no decirlo hacia todo el país.
4. Informar constantemente a la ciudadanía sobre sus derechos que tienen como persona civil con respeto y sin discriminar a nadie por sexo, raza, condición, religión, etc. El acceso a la información es fundamental debido a que a través de la información adecuada y oportuna se pueden mitigar riesgos de manera efectiva y promover mejoras en los servicios públicos básicos tales como la salud, la educación, la seguridad pública, impulsando el pleno ejercicio de los derechos y libertades, mejorando, de esta forma, la calidad de vida; también mejora la participación ciudadana, mejora la legitimidad de las instituciones y de los actores públicos, mejora los flujos financieros y económicos, entre otras importantes dimensiones.

5. Por último, se recomienda continuar realizando investigaciones sobre estas dos variables en estudio para incrementar el conocimiento sobre ello, y quizás llegar en algún momento en la influencia entre estas dos variables.

El problema investigativo que se ha tomado en cuenta para el presente estudio tiene vital explicación en su propia naturaleza, ya que se trata de un problema de índole social que recae en una institución del Estado hacia los particulares. Al ser miembros de la Policía Nacional en servicio activo y trabajar en una institución jerarquizada, disciplinada, obediente y profesional nos ha permitido observar de cerca las falencias que existen dentro de los procesos de capacitación en atención de la población para los servidores policiales. Es por ello que la elección del tema se fundamenta dentro del campo laboral en el cual nos desempeñamos, así como, en la gran afinidad que compartimos con el mismo por ser materia de nuestro diario accionar. Existe la necesidad real que presentan los ciudadanos de contar con una policía respetuosa y garantista de los derechos contemplados en nuestra Constitución.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

### Referencias bibliográficas

- Benítez, C. (2009) *Control de Calidad*. Lima. Universidad Federico Villareal.
- Escobedo, H. (2015) “*Las deficientes relaciones interpersonales entre jefes y subordinados en la PNP y la función policial*” Tesis para optar el grado de Magister en Ciencias Políticas y Gestión Pública. Lima. PUPC.
- Flores, J. (2017) “*Los cambios de criterio en las resoluciones emitidas por el indecopi en materia de consumidor y la afectación al principio de predictibilidad*”. Lima USMP. Tesis para obtener el grado de abogado.
- Gordillo, A. (1998) *Tratado de Derecho Administrativo*, Tomo II, Fundación de Derecho Administrativo, Buenos Aires.
- Hurtado, J. (1995) *Corrupción: el caso peruano*, en Pena y Estado. Corrupción de funcionarios públicos, Buenos Aires.
- Navarro, D. (2015) *Reforma del Estado y de la Administración Pública*. Madrid. Editorial Ascuña
- López, E. (2017) “*Derechos del consumidor y el uso del libro de reclamaciones en el distrito de Puno, durante el año 2016*”. Puno. Universidad Nacional del Altiplano – Puno.
- López, R. (2010) *El Derecho de los Contratos en la ley Argentina de Defensa del Consumidor. Nuevas Tendencias del Derecho Contractual*. Lima. Editorial Grijley.

- Muñoz, H (2012) *El derecho a la información en la esfera de protección del consumidor*. Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, Universidad de Antioquia.
- Palomba, R. (2002) *Concepto de Vida, Conceptos y Medidas*. Santiago. Cepal.
- Raiteri, M. (2016) *El comportamiento del consumidor actual*. Mendoza. Universidad Nacional de Cuyo.
- Ramos, C. (2016) “*Formación Académica y capacitación fundamental para el desempeño de los comisarios de la Policía Nacional en la gestión de las comisarias. El caso del Rímac en el año 2014*”. Lima. PUCP. Tesis para adoptar el grado de Magister en Ciencias Políticas y Gobierno con mención en Políticas Públicas y Gestión Pública.
- Rivero, J. (1997). *¿Quo Vadis Derecho del Consumidor?* Medellín: Diké.
- Rubio, M. (1999) *Estudio de la Constitución Política del Perú* Lima PUPC. Fondo Editorial.
- Rodríguez, S. (2015) *Calidad Policial y ciudadanía*. . Universidad Autónoma de Barcelona.
- Salomón, L (2004) *El Desempeño Policial y la Satisfacción de la ciudadanía*. Tegucigalpa. Programa de las naciones unidas para el desarrollo (PNPD).
- Sosa, H. (2015) *El concepto de consumidor en el ordenamiento jurídico español y europeo*. México. Universidad Autónoma de Juárez.
- Stiglitz, R. (1998) *Contratos civiles y mercantiles*. Parte general Tomo I. Buenos Aires: Abeledo- Perrot.

## Referencias Hemerográficas

- Carbonell, E. (2010) *Análisis al código de protección y defensa del consumidor. Ley 29571*. Lima.
- Blondet C. (2006). *Fujimori es uno de los ex presidentes más corruptos del mundo. Revista Pro Ética*, 3,4.
- Nothcote, C. (2011) *Informe especial sobre el libro de reclamaciones para las entidades públicas*. Lima. Actualidad Empresarial, N° 230 – Primera Quincena de Mayo 2011
- Durand, J. (2000) *Derecho Industrial* Lima. Revista de Derecho. Vox Juris. USMP.
- Ley de Policía Nacional del Perú D. Leg. 1267
- Montoya, Y. (2001) *Sobre la corrupción en el Perú. Algunas notas sobre sus características, causas, consecuencias y estrategias para enfrentarla*. Lima.
- Mormontoy, C. (2017) *Aplicación de la sanción pecuniaria del indecopi a los infractores del código de protección y defensa del consumidor según los criterios utilizados por la comisión de protección del consumidor de la oficina regional del indecopi-Cusco, 2014-2016*. Cusco. Universidad Andina del Cusco.
- Procedimientos para el uso, registro, control, supervisión y atención de reclamos presentados por los usuarios en el libro de reclamaciones en la PNP. Directiva N° 19-20-2015-DIREGEN-PNP/EMG-DIRASADM-B.
- Zavala, F. (2017): “*Por primera vez tenemos un Plan de protección al consumidor*”. Lima En el Diario Gestión, 15 de Marzo del 2017.

## **Referencias electrónicas.**

Ávila, J. (2012) Que es calidad de vida. Recuperado el 12 de enero del 2019 en

<http://www.innsz.mx/opencms/contenido/investigacion/comiteEtica/calidadVida.html>

Indecopi (2018) Sobre el indecopi. Recuperado el 12 de octubre del 2018 en

<https://www.indecopi.gob.pe/sobre-el-indecopi>

Durand, J, ¿Cuál es el alcance normativo del derecho a ser informado? Lima.

2012. Recuperado el 12 de Noviembre del 2018 en

<http://blog.pucp.edu.pe/blog/competenciayconsumidor/2010/11/11/cual-es-el-alcance-normativo-del-derecho-a-ser-informado/>

Levitsky, S. (2015) *No se puede comparar la corrupción fujimorista con las*

*acusaciones a Nadine Heredia*. Recuperado el 21 de setiembre del

2015 en [https://redaccion.lamula.pe/2015/07/23/steven-levitsky-no-se-](https://redaccion.lamula.pe/2015/07/23/steven-levitsky-no-se-puede-comparar-la-corrupcion-fujimorista-con-las-acusaciones-a-nadine/manuelangeloprado/)

[puede-comparar-la-corrupcion-fujimorista-con-las-acusaciones-a-](https://redaccion.lamula.pe/2015/07/23/steven-levitsky-no-se-puede-comparar-la-corrupcion-fujimorista-con-las-acusaciones-a-nadine/manuelangeloprado/)

[nadine/manuelangeloprado/](https://redaccion.lamula.pe/2015/07/23/steven-levitsky-no-se-puede-comparar-la-corrupcion-fujimorista-con-las-acusaciones-a-nadine/manuelangeloprado/)

## **De la metodología:**

Aranzamendi, L (2015) *“Instructivo Teórico-Práctico del Diseño y Redacción de la Tesis en Derecho”*. Lima. Editorial Grijley,

Carrasco D. (2013) *“Metodología de la Investigación Científica”*, Editorial San Marcos, Lima.

Hernández, R (2010) *“Metodología de la Investigación”*, Quinta Edición, México D.F., 2010.

Hernández Sampieri, H., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *“Metodología de la Investigación Científica”*. 6ta edición. *Recuperado de:*

<https://www.uca.ac.cr/wpcontent/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Tamayo, M. (2003). *“El Proceso de la Investigación Científica incluye Evaluación y Administración de Proyectos de Investigación”*. Editorial Limusa, S.A. de C.V Grupo Noriega Editores Balderas 95, México, D.F. C.P. 06040.

## **ANEXOS**

## ANEXO N°1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título:** FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA APLICACIÓN DEL D. S. N° 042-2011-PCM EN LAS DEPENDENCIAS POLICIALES Y LA INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE VIDA DE LOS POBLADORES DE LA PROVINCIA DE ICA – AÑO 2016.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿De qué manera influyen los factores que intervienen en la aplicación del D.S. N° 042-2011-PCM en las dependencias policiales, en la calidad de vida de los pobladores de la provincia de Ica?	Determinar el grado de influencia de los factores que intervienen en la aplicación del D.S. N° 042-2011-PCM en las dependencias policiales, en la calidad de vida de los pobladores de la provincia de Ica.	Los factores que intervienen en la aplicación del D.S N° 042-2011-PCM en las dependencias policiales, influyen de manera positiva en la calidad de vida de los pobladores de la provincia de Ica.	<b>VARIABLE X:</b> Factores que intervienen en la aplicación del D.S. N° 042-2011-PCM en las dependencias policiales	<b>Tipo de Investigación:</b> Descriptivo  <b>Nivel de Investigación:</b> Descriptivo, Explicativo
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	<b>DIMENSIONES:</b> - Conocimiento de la Norma Legal - Información confiable del procedimiento - Imagen institucional - Interés hacia el usuario  <b>VARIABLE Y:</b> Calidad de vida  <b>DIMENSIONES:</b> - Derechos - Inclusión social - Relaciones interpersonales - Bienestar emocional	<b>Diseño:</b> Correlacional  <b>Método:</b> Hipotético-deductivo  <b>POBLACIÓN Y MUESTRA:</b>  <b>Población.</b> La población motivo de esta investigación está conformada por un total 362 693 pobladores entre los 18 y 65 años de la Provincia de Ica.  - <b>Muestra:</b> 384 pobladores de la Provincia de Ica  <b>Técnica e instrumentos de recojo de datos:</b>  - <b>Técnica:</b> Encuesta - <b>Instrumento:</b> Cuestionario
1. ¿De qué manera influye el conocimiento de la norma legal que tienen las dependencias policiales, con el derecho de los pobladores de la provincia de Ica?	1. Determinar el grado de influencia del conocimiento de la norma legal que tienen las dependencias policiales, con el derecho de los pobladores de la provincia de Ica.	1. El conocimiento de la norma legal que tienen las dependencias policiales, influye de manera significativa con el derecho de los pobladores de la provincia de Ica.		
2. ¿De qué manera influye la información confiable del procedimiento que se dan en las dependencias policiales, con la inclusión social de los pobladores de la provincia de Ica?	2. Determinar el grado de influencia de la información confiable del procedimiento que se dan en las dependencias policiales, con la inclusión social de los pobladores de la provincia de Ica.	2. La información confiable del procedimiento que se dan en las dependencias policiales, influye de manera significativa con la inclusión social de los pobladores de la provincia de Ica.		
3. ¿De qué manera influye la imagen institucional que muestran las dependencias policiales, con las relaciones interpersonales de los pobladores de la provincia de Ica?	3. Determinar el grado de influencia de la imagen institucional que muestran las dependencias policiales, con las relaciones interpersonales de los pobladores de la provincia de Ica.	3. La imagen institucional que muestran las dependencias policiales, influye de manera significativa con las relaciones interpersonales de los pobladores de la provincia de Ica.		
4. ¿De qué manera influye el interés hacia el usuario que expresan las dependencias policiales, con el bienestar emocional de los pobladores de la provincia de Ica?	4. Determinar el grado de influencia del interés hacia el usuario que expresan las dependencias policiales, con el bienestar emocional de los pobladores de la provincia de Ica.	4. El interés hacia el usuario que expresan las dependencias policiales, influye de manera significativa con el bienestar emocional de los pobladores de la provincia de Ica.		

## ANEXO N°2

### CUESTIONARIO 01

#### “FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA APLICACIÓN DEL D. S. N° 042-2011-PCM EN LAS DEPENDENCIAS POLICIALES”

##### Presentación:

El presente Cuestionario aplicado a los pobladores de la Provincia de Ica, año 2016, tiene como finalidad recoger información de la percepción que tienen sobre los factores que intervienen en la aplicación del D.S. N° 042-2011-PCM en las dependencias policiales.

##### Instrucciones:

Lea atentamente las siguientes preguntas y tomando en consideración la escala sugerida, marque con aspa (X) la respuesta que corresponda:

5 (Siempre)    4 (Casi Siempre)    3 (A veces)    2 (Casi Nunca)    1 (Nunca)

N°	ÍTEMS	VALORACIÓN				
		5	4	3	2	1
1	¿La dependencia policial difunde la norma legal D.S. 042-2011-PCM., donde obliga a las entidades públicas tener libro de reclamaciones?					
2	¿La dependencia policial difunde la Directiva N° 19-20-2015-DIRGEN-PNP/EMG-DIRASADM-B (Vigente), que establece cumplir con el procedimiento de registro de quejas y reclamos?					
3	¿El efectivo policial responde por escrito, las quejas o reclamos registrados en el libro de reclamaciones?					
4	¿El efectivo policial responde en el plazo establecido, las quejas o reclamos registrados en el libro de reclamaciones?					
5	¿Cuándo es atendido por un efectivo policial, este lo realiza de manera profesional?					
6	¿La dependencia policial brinda un servicio de calidad?					
7	¿El efectivo policial mantiene la cordialidad aun cuando el ciudadano se encuentre enojado?					
8	¿El efectivo policial valora el tiempo del ciudadano mediante una atención eficiente?					

## ANEXO N°2

### CUESTIONARIO 02

#### “CALIDAD DE VIDA”

##### Presentación:

El presente cuestionario aplicado a los pobladores de la Provincia de Ica, año 2016, tiene como finalidad recoger información de la percepción que tienen sobre la calidad de vida.

##### Instrucciones:

Lea atentamente las siguientes preguntas y tomando en consideración la escala sugerida, marque con aspa (X) la respuesta que corresponda:

5 (Siempre)    4 (Casi Siempre)    3 (A veces)    2 (Casi Nunca)    1 (Nunca)

N°	ÍTEMS	VALORACIÓN				
		5	4	3	2	1
1	La información que se le brinda al ciudadano sobre sus principales derechos se realiza con total disponibilidad.					
2	Respetan y defienden sus derechos (confianza, información adecuada, etc.) al acudir a alguna entidad.					
3	Siente consideración de las personas que lo acompañan					
4	Fomentan su intervención en diferentes actividades en la comunidad, cuando acude a algún estamento.					
5	Cuando conoce a un grupo de personas, es aceptado sin dificultad alguna.					
6	Le gusta realizar actividades con personas de su entorno y fuera de ella.					
7	Conserva una relación de armonía dentro de su hogar.					
8	Conserva las buenas relaciones con sus colegas en el entorno laboral					
9	Se siente satisfecho con la vida que lleva en la actualidad.					
10	Demuestra aspectos de capacidad y seguridad al realizar sus labores cotidianas..					
11	Se siente motivado al momento de realizar sus actividades diarias.					

## ANEXO N°3

### Hoja de validación de Instrumentos

#### INFORME DE VALIDACIÓN INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS CUESTIONARIO N°1: “FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA APLICACIÓN DEL D. S. N° 042-2011-PCM EN LAS DEPENDENCIAS POLICIALES”

##### I.- datos generales:

**1.1. APELLIDOS Y NOMBRE DEL INFORMANTE:**

Dr.  
.....

**1.2. CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA:**

Docente Escuela de Postgrado  
Universidad.....  
.....

**1.3. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario N°1: “Factores que intervienen en la aplicación del D. S.  
N° 042-2011-PCM en las dependencias policiales”

**1.4. OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN:**

Medir la consistencia interna (Validez de Contenido) del instrumento  
en relación con la primera variable de la investigación.

**1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO :**

José Luis CANAHUIRI OBLITAS – alumno de la Escuela de  
Postgrado de la Universidad Privada San Juan Bautista

##### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 – 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 -60%	Muy Buena 61 -80%	Excelente 81 -100%
CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje claro					88 %
OBJETIVIDAD	No presenta sesgo ni induce respuestas.					88 %

ACTUALIDAD	Está de acuerdo a los avances del desempeño docente					88 %
ORGANIZACION	Existe una organización lógica y coherente					88 %
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad					88 %
INTENCIONALIDAD	Adecuado para establecer el desempeño docente					88 %
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos y científicos					88 %
COHERENCIA	Entre los índices e indicadores					88 %
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación descriptiva.					88 %

### III.- OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento presenta validez interna. Se observa coherencia y cohesión entre los ítems que conforman el instrumento y relación directa con la variable que pretende medir.

### IV.- PROMEDIO DE VALORACION

88 %
------

Lima, 20 de julio de 2017

\_\_\_\_\_  
Firma del Experto Informante

**INFORME DE VALIDACIÓN INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS  
CUESTIONARIO N°1: “FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA  
APLICACIÓN DEL D. S. N° 042-2011-PCM EN LAS DEPENDENCIAS  
POLICIALES- AÑO 2016.”**

**I.- DATOS GENERALES:**

**1.1. APELLIDOS Y NOMBRE DEL INFORMANTE:**

Dr. ....

**1.2. CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA:**

Docente Universidad  
.....  
.....

**1.3. NOMBRE DEL INSTRUMENTO :**

Cuestionario N°1: “Factores que intervienen en la aplicación del D. S. N° 042-2011-PCM en las dependencias policiales”

**1.4. OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN:**

Medir la consistencia interna (Validez de Contenido) del instrumento en relación con la primera variable de la investigación.

**1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO:**

José Luis CANAHUIRI OBLITAS – alumno de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada San Juan Bautista

**II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 – 20%	Regular 21 -40%	Buena 41 -60%	Muy Buena 61 -80%	Excelente 81 -100%
CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje claro					90 %
OBJETIVIDAD	No presenta sesgo ni induce respuestas.					90 %
ACTUALIDAD	Está de acuerdo a los avances de las teorías de formación continua					90 %
ORGANIZACION	Existe una organización lógica y coherente					90 %

SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad					90 %
INTENCIONALIDAD	Adecuado para establecer los conocimientos de formación continua					90 %
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos y científicos					90 %
COHERENCIA	Entre los índices e indicadores					90 %
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación descriptiva.					90 %

### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Se recomienda la aplicación del instrumento, pues se puede apreciar que en su estructura interna presenta consistencia. Se evidencia relación directa entre los ítems que lo conforman y la variable que pretende medir.

### IV.- PROMEDIO DE VALORACIÓN

90 %
------

Lima, 20 de julio de 2017

\_\_\_\_\_  
Firma del Experto Informante

**INFORME DE VALIDACIÓN INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS  
CUESTIONARIO N°1: “FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA  
APLICACIÓN DEL D. S. N° 042-2011-PCM EN LAS DEPENDENCIAS  
POLICIALES – AÑO 2016.”**

**I.- DATOS GENERALES:**

**1.1. APELLIDOS Y NOMBRE DEL INFORMANTE:**

Dr.  
.....

**1.2. CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA:**

Docente Escuela de Postgrado Universidad  
.....  
.....

**1.3. NOMBRE DEL INSTRUMENTO :**

Cuestionario N°1: “Factores que intervienen en la aplicación del D. S. N° 042-2011-PCM en las dependencias policiales”

**1.4. OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN:**

Medir la consistencia interna (Validez de Contenido) del instrumento en relación con la primera variable de la investigación.

**1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO:**

José Luis CANAHUIRI OBLITAS – alumno de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada San Juan Bautista.

**II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 – 20%	Regular 21 -40%	Buena 41 -60%	Muy Buena 61 -80%	Excelente 81 -100%
CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje claro					87 %
OBJETIVIDAD	No presenta sesgo ni induce respuestas.					87 %
ACTUALIDAD	Está de acuerdo a los avances de las teorías de formación continua					87 %
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica y coherente					87 %

SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad					87 %
INTENCIONALIDAD	Adecuado para establecer los conocimientos de formación continua					87 %
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos y científicos					87 %
COHERENCIA	Entre los índices e indicadores					87 %
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación descriptiva.					87 %

### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento es apropiado para medir la variable en estudio. Se recomienda su aplicación, previa comprobación de confiabilidad a través del coeficiente alfa de Cronbach.

### IV.- PROMEDIO DE VALORACIÓN

87 %
------

Lima, 20 de julio de 2017

\_\_\_\_\_  
Firma del Experto Informante

## INFORME DE VALIDACIÓN INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS CUESTIONARIO N°2: “CALIDAD DE VIDA”

### I.- DATOS GENERALES:

**1.1. APELLIDOS Y NOMBRE DEL INFORMANTE:**

Dr.  
.....

**1.2. CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA:**

Docente Escuela de Postgrado Universidad  
.....  
.....

**1.3. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario N°2: “Calidad de vida”

**1.4. OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN:**

Medir la consistencia interna (Validez de Contenido) del instrumento en relación con la segunda variable de la investigación.

**1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO:**

José Luis CANAHUIRI OBLITAS – alumno de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada San Juan Bautista.

### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 – 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 -60%	Muy Buena 61 -80%	Excelente 81 -100%
CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje claro					86 %
OBJETIVIDAD	No presenta sesgo ni induce respuestas.					86 %
ACTUALIDAD	Está de acuerdo a los avances de la Desarrollo de capacidades en el área de Educación Religiosa					86 %
ORGANIZACION	Existe una organización lógica y coherente					86 %

SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad					86 %
INTENCIONALIDAD	Adecuado para establecer los conocimientos de desempeño laboral del docente					86 %
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos y científicos de Desarrollo de capacidades en el área de Educación Religiosa					86 %
COHERENCIA	Entre los índices e indicadores					86 %
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación descriptiva.					86 %

### III.- OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento presenta validez interna. Se observa coherencia y cohesión entre los ítems que conforman el instrumento y relación directa con la variable que pretende medir.

### IV.- PROMEDIO DE VALORACIÓN

86 %
------

Lima, 20 de julio de 2017

---

Firma del Experto Informante

## INFORME DE VALIDACIÓN INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS CUESTIONARIO N°2: “CALIDAD DE VIDA”

### I.- DATOS GENERALES:

**1.1. APELLIDOS Y NOMBRE DEL INFORMANTE:**

Dr.....  
.....

**1.2. CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA:**

Docente Universidad  
.....

**1.3. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario N°2: “Calidad de vida”

**1.4. OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN:**

Medir la consistencia interna (Validez de contenido) del instrumento en relación con la segunda variable de la investigación.

**1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO:**

José Luis CANAHUIRI OBLITAS – alumno de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada San Juan Bautista.

### II.- ASPECTOS DE VALIDACION:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 – 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 -60%	Muy Buena 61 -80%	Excelente 81 -100%
CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje claro					85 %
OBJETIVIDAD	No presenta sesgo ni induce respuestas.					85 %
ACTUALIDAD	Está de acuerdo a los avances de las teorías de Desarrollo de capacidades en el área de Educación Religiosa					85 %
ORGANIZACION	Existe una organización lógica y coherente					85 %
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad					85 %

INTENCIONALIDAD	Adecuado para establecer los conocimientos de desempeño laboral del docente					85 %
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos y científicos de Desarrollo de capacidades en el área de Educación Religiosa					85 %
COHERENCIA	Entre los índices e indicadores					85 %
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación descriptiva.					85 %

### III.- OPINION DE APLICABILIDAD:

Se recomienda la aplicación del instrumento, pues se puede apreciar que en su estructura interna presenta consistencia. Se evidencia relación directa entre los ítems que lo conforman y la variable que pretende medir.

### IV.- PROMEDIO DE VALORACIÓN

85 %
------

Lima, 20 de julio de 2017

\_\_\_\_\_  
Firma del Experto Informante

## INFORME DE VALIDACIÓN INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS CUESTIONARIO N°2: “CALIDAD DE VIDA”

### I.- DATOS GENERALES:

**1.1 APELLIDOS Y NOMBRE DEL INFORMANTE :**

Dr.....

**1.2 CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA:**

Docente Escuela de Postgrado  
Universidad.....  
.....

**1.3 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario N°2: “Calidad de vida”

**1.4 OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN:**

Medir la consistencia interna (Validez de Contenido) del instrumento en relación con la segunda variable de la investigación.

**1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO:**

José Luis CANAHUIRI OBLITAS – alumno de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada San Juan Bautista.

### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 – 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 -60%	Muy Buena 61 -80%	Excelente 81 -100%
CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje claro					88 %
OBJETIVIDAD	No presenta sesgo ni induce respuestas.					88 %
ACTUALIDAD	Está de acuerdo a los avances de las teorías de Desarrollo de capacidades en el área de Educación Religiosa					88 %
ORGANIZACION	Existe una organización lógica y coherente					88 %
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad					88 %

INTENCIONALIDAD	Adecuado para establecer los conocimientos de Desarrollo de capacidades en el área de Educación Religiosa					88 %
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos y científicos de desempeño laboral					88 %
COHERENCIA	Entre los índices e indicadores					88 %
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación descriptiva.					88 %

### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento es apropiado para medir la variable en estudio. Se recomienda su aplicación, previa comprobación de confiabilidad a través del coeficiente alfa de Cronbach.

### IV.- PROMEDIO DE VALORACIÓN

88 %
------

Lima, 20 de julio de 2017

\_\_\_\_\_  
Firma del Experto Informante