



Facultad de Administración y Negocios

Administración de Empresas

Trabajo de investigación:

**“Proceso Administrativo en la Sección de  
Emergencia Motorizada Halcones de la  
Policía Nacional del Perú, Arequipa,  
2018”**

**Alvaro Peter Gomez Quispe**

**Jecsari del Angie Ylla Salas**

para optar el Grado Académico de Bachiller en

**Administración de Empresas**

Arequipa - Perú

2019

**Dedicatoria:**

A nuestros progenitores, por ser los pilares más importantes durante el transcurso de nuestras vidas; por el amor y la confianza durante la travesía de nuestros caminos en esta alma mater.

A nuestros familiares, amigos y aquellas personas que nos dedicaron su tiempo y favor incondicional, además de sus palabras de motivación en momentos oportunos.

**Agradecimiento:**

Primeramente a nuestro divino hacedor, por habernos permitido el haber alcanzado este momento fundamental en nuestra formación profesional.

A nuestra casa de estudio superior Universidad Tecnológica del Perú por brindarnos la ocasión de formarnos profesionalmente, a todos los docentes que compartieron sus conocimientos, enseñanzas y nos instruyeron, para dar nuestros primeros pasos como profesionales de éxito, nuestro agradecimiento profundo.

## **RESUMEN**

Este trabajo objeto de estudio, fue realizado en la Sección de Emergencia Motorizada Halcones Arequipa, perteneciente a la Policía, sección policial que se encuentra al servicio de la sociedad Arequipeña, cuyo fin principal es el servicio de seguridad, prevención e intervenciones rápidas en casos de alteración del orden interno, delitos y/o faltas así como aquellas contravenciones que vayan en desmedro del orden público, es por tal motivo que en el afán de expandir conocimientos se ha propuesto analizar el proceso administrativo que se desarrolla dentro de esta sección, con el objeto de describir el nivel de desarrollo que se ejecuta en los procedimientos administrativos dentro del ámbito del planeamiento, la organización, la dirección y el control, con el fin de conocer el nivel de desarrollo de la metodología administrativa y su importancia en la operatividad y desenvolvimiento de sus funciones como sección policial.

Durante el progreso del presente trabajo, se utilizó una variable basado en la método administrativo que aplica en la sección policial, y sus dimensiones como la planeación institucional, organización institucional, dirección institucional y el control institucional, así como indicadores identificación con la filosofía institucional, cumplimiento de metas, conocimiento del diseño organizacional, distribución del trabajo, efectividad de la comunicación, presencia de motivación, presencia de control preventivo y presencia de control correctivo; que en conjunto han permitido el desarrollo de un instrumento con la finalidad de obtener opiniones y resultados a nuestras interrogantes, llevando a cabo una

serie de análisis, recabando información valiosa y llegando a determinar las actividades propias del proceso administrativo, la identificación y compromiso para con la institución y la sección policial por parte del personal que labora en esta, asimismo el presente trabajo de investigación servirá como aporte beneficioso para la Sección de Emergencia Motorizada Halcones Arequipa, sirviendo como antecedente para mejoras continuas a futuro.

**Palabras Claves:** Proceso Administrativo, Institución, planeación, organización, dirección, control.

## **ABSTRACT**

This work under study was done in The Arequipa Falcons Emergency Motorized Section, belonging to the Police, a police section that is at the service of society from Arequipa, whose main purpose is the service of security, prevention and fast interventions in cases of alteration of the internal order, crimes and / or faults as well as those breaches that are detrimental to public order, it is for this reason that is necessary to expand knowledge so it has been proposed to analyze the administrative process that is developed within this section, with the in order to describe the level of development that is executed in administrative procedures within the scope of planning, organization, management and control, in order to know the level of development of the administrative methodology and its importance in operability and development of its functions as a police section.

During the progress of this work, a variable was used based on the administrative method applied in the police section, and its dimensions such as institutional planning, institutional organization, institutional management and institutional control, as well as indicators identifying with the institutional philosophy, achievement of goals, knowledge of organizational design, distribution of work, effectiveness of communication, presence of motivation, presence of preventive control and presence of corrective control; that together they have allowed the development of an instrument with the purpose of obtaining opinions and results to our questions, carrying out a series of analyzes, obtaining valuable information and getting to determine the activities of the administrative process, the

identification and commitment to The institution and the police section by the staff working in it, also the present research work will serve as a beneficial contribution to The Falcons Emergency Motorized Section Arequipa, serving as a background for continuous future improvements

Keywords: Administrative Process, Institution, planning, organization, direction, control.

## Índice

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT .....	vi
Índice de Tablas .....	xi
Índice de Figuras .....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	xiv
CAPITULO 1 .....	1
PROBLEMA DE INVESTIGACION .....	1
1.1. Descripción del Problema.....	1
1.2. Formulación del Problema.....	4
1.2.1. Pregunta General .....	4
1.2.2. Preguntas Específicos.....	4
1.3. Objetivos de la Investigación.....	4
1.3.1. Objetivo Principal.....	4
1.3.2. Objetivos Específicos .....	4
1.4. Justificación de la Investigación .....	5
1.4.1. Justificación Teórica.....	5
1.4.2. Justificación Metodológica .....	5
1.4.3. Justificación Práctica .....	5
1.4.4. Limitaciones de la Investigación.....	6
CAPITULO 2 .....	7
MARCO TEORICO .....	7
2.1. Antecedentes del Estudio .....	7
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	7
2.1.2. Antecedentes Nacionales .....	10



2.1.3.	Antecedentes Locales .....	13
2.2.	Bases Teóricas .....	16
2.2.1.	Proceso Administrativo .....	16
2.2.2.	Planeación .....	16
2.2.3.	Organización .....	18
2.2.4.	Dirección.....	20
2.2.5.	Control .....	21
2.3.	Estado del Arte .....	22
2.4.	Variable de Estudio .....	23
2.4.1.	Operacionalización de la Variable.....	23
<b>CAPITULO 3 .....</b>		<b>24</b>
3.1.	Tipo y Nivel de Investigación.....	24
3.1.1.	Tipo de Investigación.....	24
3.1.2.	Nivel de Investigación.....	24
3.2.	Descripción del ámbito de la Investigación.....	25
3.3.	Población y Muestra.....	25
3.3.1.	Población.....	25
3.3.2.	Muestra .....	25
3.4.	Técnicas, instrumentos, y fuentes recolección de datos .....	25
3.4.1.	Técnicas de recolección de datos .....	25
3.4.2.	Instrumentos de recolección de datos .....	26
3.4.3.	Fuentes de recolección de datos .....	26
3.5.	Validez y confiabilidad del Instrumento.....	26
3.5.1.	Validez del Instrumento .....	26
3.5.2.	Confiabilidad del Instrumento.....	26
3.6.	Plan de recolección y Procedimiento de datos .....	27
<b>CAPITULO 4 .....</b>		<b>28</b>

4.1.	Prueba de Validez y confiabilidad del Instrumento .....	28
4.1.1.	Validación del Instrumento.....	28
4.1.2.	Confiabilidad del Instrumento .....	29
4.2.	Resultados de Confiabilidad por Dimensión .....	32
4.3.	Resultados de la Estadística Descriptiva.....	40
4.3.1.	Resultados de Variables de Control .....	40
4.3.2.	Resultados por Dimensión .....	48
4.4.	Resultados de la Estadística Inferencial .....	55
4.4.1.	Prueba de Normalidad .....	55
4.4.2.	Prueba de Correlación .....	56
CAPITULO 5 .....		59
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....		59
CONCLUSIONES.....		61
RECOMENDACIONES.....		63
BIBLIOGRAFÍA.....		64

## Índice de Tablas

Tabla 1: Operacionalización de la Variable .....	23
Tabla 2: Resultados de Evaluación de Juicio de Expertos .....	28
Tabla 3: Estadístico de Fiabilidad .....	29
Tabla 4: Estadísticos total – elemento .....	29
Tabla 5: Estadísticos de Fiabilidad Planeación Institucional .....	32
Tabla 6: Estadísticos total – elemento Planeación Institucional .....	33
Tabla 7: Estadísticos de Fiabilidad Organización Institucional .....	34
Tabla 8: Estadísticos total – elemento Organización Institucional .....	35
Tabla 9: Estadísticos de Fiabilidad Dirección Institucional .....	36
Tabla 10: Estadísticos total – elemento Dirección Institucional .....	37
Tabla 11: Estadísticos de Fiabilidad Control Institucional .....	38
Tabla 12: Estadísticos total – elemento Control Institucional .....	39
Tabla 13: Estadísticos Variable de Control .....	40
Tabla 14: Edad .....	42
Tabla 15: Sexo .....	43
Tabla 16: Estado Civil .....	44
Tabla 17: Grado Académico .....	45
Tabla 18: Años Laborando en la Institución .....	47
Tabla 19: Tabla de Frecuencia de Nivel de la Dimensión 1 .....	48
Tabla 20: Tabla de Frecuencia de Nivel de la Dimensión 2 .....	50

<b>Tabla 21: Tabla de Frecuencia de Nivel de la Dimensión 3 .....</b>	<b>51</b>
<b>Tabla 22: Tabla de Frecuencia de Nivel de la Dimensión 4 .....</b>	<b>53</b>
<b>Tabla 23: Tabla de Prueba de Normalidad .....</b>	<b>55</b>
<b>Tabla 24: Tabla de Correlación de Pearson .....</b>	<b>56</b>

## Índice de Figuras

<b>Figura 1: Edad del Personal de la Sección Motorizada Halcones .....</b>	<b>42</b>
<b>Figura 2: Sexo del Personal de la Sección Motorizada Halcones .....</b>	<b>44</b>
<b>Figura 3: Estado civil del Personal de la Sección Motorizada Halcones .....</b>	<b>45</b>
<b>Figura 4: Grado Académico del Personal de la Sección Motorizada Halcones .</b>	<b>46</b>
<b>Figura 5: Años laborando en la Institución del Personal de la Sección Motorizada Halcones .....</b>	<b>47</b>
<b>Figura 6: Nivel de la Dimensión 1 .....</b>	<b>49</b>
<b>Figura 7: Nivel de la Dimensión 2 .....</b>	<b>50</b>
<b>Figura 8: Nivel de la Dimensión 3 .....</b>	<b>52</b>
<b>Figura 9: Nivel de la Dimensión 4 .....</b>	<b>53</b>
<b>Figura 10: Correlación de Pearson .....</b>	<b>57</b>

## **INTRODUCCIÓN**

El presente proyecto de investigación pretende describir y valorar como un proceso global, en el cual se observa complejidades dinámicas, así como las flexibilidades propias de la institución, las cuales van a permitir entender la praxis de la administración desde su metodología y el progreso de las labores que realiza la Sección de Emergencia Motorizada Halcones Arequipa, acorde a los procedimientos como el planeamiento, la organización, la dirección y el control, mediante el cual la sección intenta simplificar el desarrollo de la gestión de las labores, estableciendo fundamentos metodológicos que proporcione un oportuno diligenciamiento y gran porcentaje de certidumbre en sus operaciones como sección de la unidad de emergencias de la policía peruana.

La Sección de Emergencia Motorizada Halcones Arequipa, actualmente se encuentran sometida a grandes desafíos en una amplia variable constante de la urbe Arequipeña, producto del comportamiento de los diferentes escenarios donde actúa en temas de patrullaje motorizado y seguridad ciudadana ante ilícitos penales, faltas y trato al público, recientemente las diferentes unidades policiales a nivel nacional requieren el desarrollo proactivo y dinámico de los procedimientos en la administración con el objeto de establecerse en sus políticas de gestión, favoreciendo de esta manera la calidad operatoria aplicada por sus integrantes conforme a los diferentes estamentos que integra y se vinculan directamente con la labor diaria ejecutada por la sección.

El presente trabajo está dirigido a poder determinar de manera objetiva el nivel del proceso administrativo que desarrolla en la Sección de Emergencia Motorizada Halcones Arequipa, permitiendo de esta manera identificar la praxis del proceso que permite el progreso de la gestión en la sección perteneciente a la policía peruana, el cual a posterior puede ser de gran utilidad para la institución, a fin de poder tomar nuevas decisiones de mejora continua en relación a los procesos administrativos

# **CAPITULO 1**

## **PROBLEMA DE INVESTIGACION**

### **1.1. Descripción del Problema**

La Sección de Emergencia Motorizada Halcones Arequipa, cuya sub unidad policial pertenece a la Unidad de Emergencia, como órgano de ejecución de la División Policial de Orden y Seguridad de la Región Policial Arequipa, se encuentra comprendida dentro del sistema orgánico de la Novena Macro-Región Policial, consecuentemente dentro de los alcances que establece los dispositivos legales propios y afines a la policía peruana (Decreto Legislativo .Nro.1267) y la vigencia de su reglamentación recientemente aprobada, en tal sentido la Sección de Emergencia Motorizada Halcones Arequipa se encuentra inmerso en el ordenamiento normativo que rige las competencias funciones, atribuciones correspondientes a las Unidades de Emergencia concordante con el marco normativo vinculado a la función policial y de conformidad al Manual de Organización y Funciones de las Unidades Especializadas y Manual de Procedimientos Operativos Policiales, para el desarrollo de su gestión operativa.

Desde la creación de la Sección de Emergencia Motorizada Halcones Arequipa, el comando institucional ha velado por contar con personal adecuado tanto en las áreas administrativas y operativas, así como la capacitación del personal, con la finalidad de



contar con recursos humanos altamente preparados para las funciones operativas asignadas a la sección, como parte de la institución policial cuyo fin es el servicio a la sociedad, y como parte de su desarrollo ha venido actualizando sus procesos operativos y administrativos acorde a lo que la actualidad demanda; a medida de transcurrir el tiempo, se ha visto necesario mediante el presente proyecto de investigación conocer en qué nivel de aplicación y conocimiento y si además de esto existe algunas falencias en la Sección de Emergencia Motorizada Halcones Arequipa en el periodo 2018.

La Sección de Emergencia Motorizada Halcones Arequipa, es una sub unidad jerarquizada en forma vertical, bajo el mando de un órgano de comando mismo que realiza las funciones de “Jefe” el cual dirige la gestión administrativa y operativa de la Sección de Emergencia Motorizada Halcones Arequipa y las funciones que ello implica, asimismo cuenta con un órgano de asesoramiento y apoyo administrativo el cual identifica cuatro áreas administrativas fundamentales, Recursos humanos, Operaciones, Logística y Moral y Disciplina y un órgano de línea conformado por el área operativas de patrullaje motorizado.

En relación a las áreas administrativas nos enfocaremos a puntos específicos a fin de poder enfocar el presente trabajo de investigación, con el fin de obtener resultados que evidencien con fiabilidad y veracidad el nivel práctico del proceso administrativo, en las diferentes dimensiones que se ha propuesto:

La filosofía institucional en el que se quiere identificar la posición y el compromiso que tiene el personal para con la sección y la institución, conformando sus principios y marco referencial para el manifiesto de su misión y visión.

El cumplimiento de metas ligado a la creencia de sus capacidades por parte del personal de la sección, el cual implica el grado de compromiso para la consecución de logros personales y profesionales.

Conocimiento del diseño organizacional, el cual permite al personal de la sección a responder a los diferentes retos de la institución, adaptándose a nuevos entornos, transfiriendo el conocimiento tanto en sus procesos como en sus relaciones como el entorno dentro de la sección.

Distribución del trabajo es un proceso en el que se determina una síntesis de actividades y tareas a realizar por parte del personal que labora en la sección, identificando tiempos con el fin de analizar y distribuir la asignación de labores, cargas, sobrecargas y la reorganización del trabajo con el fin de dar cumplimiento a lo que exige la institución.

Efectividad de la Comunicación dentro de la sección tanto en forma vertical como horizontal abocado a los medios que se utiliza, desde las formas de estructuras de las ordenes y disposiciones del jefe de sección hasta las ideas que formula el personal, consecuentes a los términos que se utiliza para la transmisión de mensajes acordes a la funciones de la sección.

Presencia de la motivación en la sección es un agente fundamental ya que esta interviene en el desarrollo de la conducta del personal, por esto se considera como un proceso de mucho interés dado que implica la conducta manifiesta del personal, hacia sus compromisos y obligaciones considerando un constructo complejo y dinámico de su conducta.

Presencia de control preventivo y correctivo, estos procesos son utilizados en la sección como un instrumento básico para el buen funcionamiento de las funciones que realiza la sección, en el control preventivo se busca la supervisión en periodos fijos de las diferentes funciones que realiza el personal dentro de la sección así como el control correctivo utiliza medios disciplinarios con el fin de corregir las acciones por parte del personal, el cual procede en el menor tiempo posible a fin de salvaguardar la operatividad de la sub unidad.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Pregunta General**

- ¿En qué nivel se encuentra el proceso administrativo en la Sección de Emergencia Motorizada Halcones de la Policía Nacional del Perú, Arequipa, 2018?

### **1.2.2. Preguntas Específicas**

- ¿Cuál es el nivel de planeación institucional en la Sección de Emergencia Motorizada Halcones de la Policía Nacional del Perú, Arequipa, 2018?
- ¿Cómo es el nivel de organización institucional en la Sección de Emergencia Motorizada Halcones de la Policía Nacional del Perú, Arequipa, 2018?
- ¿Qué nivel de dirección institucional existe en la Sección de Emergencia Motorizada Halcones de la Policía Nacional del Perú, Arequipa, 2018?
- ¿Cuál es el nivel de control institucional en la Sección de Emergencia Motorizada Halcones de la Policía Nacional del Perú, Arequipa, 2018?

## **1.3. Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1. Objetivo Principal**

- Analizar el nivel del proceso administrativo en la Sección de Emergencia Motorizada Halcones de la Policía Nacional del Perú, Arequipa, 2018.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Conocer el nivel de planeación institucional en la Sección de Emergencia Motorizada Halcones de la Policía Nacional del Perú, Arequipa, 2018.
- Determinar el nivel de organización institucional en la Sección de Emergencia Motorizada Halcones de la Policía Nacional del Perú, Arequipa, 2018.
- Identificar el nivel de dirección institucional existe en la Sección de Emergencia Motorizada Halcones de la Policía Nacional del Perú, Arequipa, 2018.

- Determinar el nivel de control institucional en la Sección de Emergencia Motorizada Halcones de la Policía Nacional del Perú, Arequipa, 2018.

## **1.4. Justificación de la Investigación**

### **1.4.1. Justificación Teórica**

En la reciente pesquisa que se desarrolla, esta posee una justificación teórica, ya que se busca la iniciativa de proveer nuevos horizontes al conocimiento existente sobre el proceso administrativo, analizando la medida en que es utilizado los diferentes elementos concernientes a los procedimientos y los procesos de la administración existente en la Sección de Emergencia Motorizada Halcones de la Policía Nacional del Perú contrastando los logros conseguidos con la información recaudada de otras investigaciones y autores, dichos resultados demostraran la importancia del Proceso Administrativo.

### **1.4.2. Justificación Metodológica**

La justificación de la reciente pesquisa se basa en la recolección de todas aquellas reseñas de importancia que ayuden a identificar y determinar la medida en que es empleado el proceso administrativo por medio de una encuesta elaborada y la cual fue validada por tres expertos, dicha encuesta servirá para futuras investigaciones que deseen medir el nivel del Proceso Administrativo.

### **1.4.3. Justificación Práctica**

El presente estudio se realiza con el propósito firme y la iniciativa de aportar y estimular la mejora de las dimensiones utilizadas del proceso administrativo en la Sección de Emergencia Motorizada Halcones perteneciente a la institución policial, esto gracias a la identificación del nivel en que se encuentra el Proceso Administrativo en dicha Sección.

#### **1.4.4. Limitaciones de la Investigación**

En el desenlace de las pesquisas se han observado condiciones limitantes que a continuación se detallan de manera objetiva:

- Pocos estudios previos realizados referentes al tema, sobre todo en el área local los antecedentes encontrados fueron escasos.
- Al aplicar el instrumento, los efectivos policiales respondieron con rapidez, prestando poca atención a cada una de las preguntas, por el clima laboral en el que se desempeñan, este les exige tener horarios bastante ajustados por la demanda de sus funciones operativas.
- Al momento de aplicar el instrumento, se tuvo que buscar el momento más apropiado luego de las coordinaciones correspondientes, buscando a los encuestados en sus momentos libres, los mismos que son objeto del estudio que se realiza, disponiendo la aplicación del instrumento en diferentes horarios y momento del día, ya que al desempeñar funciones laborales con relación directa a la población, estos tienen horarios complejos y rotativos.

## **CAPITULO 2**

### **MARCO TEORICO**

#### **2.1. Antecedentes del Estudio**

##### **2.1.1. Antecedentes Internacionales**

Según Otacoma (2015) conforme el proyecto de investigación. “Estudio de los procesos administrativos y forma de organización en la empresa Solaint S.A., ante las necesidades de una reestructuración año 2015”, en el cual el propósito es llevar a cabo estudios de los elementos que componen el proceso administrativo y el perfil de la empresa en cómo se organiza, ante la exigencia de una reforma y los cambios que esta exige, con la finalidad de aportar resultados que remedien los problemas que se manifiestan en los procesos organizativos en la administración de sus recursos, sin considerar la importancia del proceso administrativo y su desconocimiento por parte de su personal, para lo cual se recurrió, al método del cuestionario de preguntas dirigida a su personal, para luego ser tabulados y obtener de esta manera resultados que permitan acceder al número del personal que desconocen el desenvolvimiento de los diferentes procesos, llegando a la conclusión que es necesaria entender como es el funcionamiento del proceso administrativo, determinando que muchas empresas van creciendo de forma empírica, pero que esta a su vez es necesaria

comprender la modernidad del siglo XXI, en el que se lleva las riendas de una empresa de forma práctica y tecnificada con el objeto de tener un mejor desenvolvimiento dentro del mercado competitivo.

Según Flores (2015) en su proyecto de investigación, "Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas Jinotega 2010 – 2013", sugiere el análisis de todo aquello que compromete el proceso administrativo, y la relevancia empleada en la entidad Jinotega en cuanto a cómo se dirige esta, asimismo se puede observar que la modalidad de búsqueda de información que se efectuó fue descriptiva no experimental, mediante el uso de la revisión documentaria y la entrevista, buscando de esta manera respuestas de acción, concluyendo que el proceso administrativo realizado dentro de la empresa es dirigido de forma parcial lo cual no posibilita llevar de manera adecuada el desempeño del proceso administrativo, también el limitado entendimiento administrativo de los integrantes del órgano directivo.

Según Orozco & Núñez (2015), de acuerdo al trabajo de investigación desarrollado. "Análisis de los procesos administrativos integrales de la dirección de deportes y recreación del gobierno autónomo descentralizado del Guayas y propuestas de mejora", mediante el cual su principal propósito es la separación abstracta de todos sus componentes y el estudio y la relaciones de todo aquello que compromete los procesos administrativos de forma completa así como el mando en la gestión de los adiestramientos de esfuerzo físico y actividades estimulantes de entretenimiento de la gobernación del Guayas y proponer mejoras, diagnosticando acciones dinámicas y relacionadas implicadas en la administración integral, estableciendo la correspondencia en medio de los diferentes procedimientos administrativos integrales y el control de estos en la dirección, evaluando las diferentes formas de estudio que se han dado en relación al proceso administrativo, así como estimar el valor de las herramientas

utilizadas durante el desarrollo del proceso administrativo, considerando en el progreso de la investigación una metodología analítica sintética (estudio individual y estudio integral) y estadístico matemático; de tipo explorativo y descriptivo, el cual luego de ser aplicada nos permite concluir que la dirección que se emplea en las actividades físicas y entretenimiento de la gobernación del Guayas se realiza de manera estructurada y planteada adecuadamente, evidenciando de manera positiva que los procesos administrativos funcionan en forma jerárquica, existiendo algunas deficiencias en el servicio de internet, falta de espacios para computadores, así como algunos procedimientos propios definidos de manera deficiente en el manual de funciones de la dirección.

Según Osorio (2014) en su trabajo de investigación. “El proceso administrativo y sus efectos en los establecimientos educativos privados en la ciudad de Quetzaltenango”, en el que se tiene por objeto precisar la aplicación de los procesos administrativos, con el fin de determinar la forma en que recurren las diferentes entidades privadas de educación del pueblo de Quetzaltenango, mediante el análisis de los diferentes etapas del procedimiento avocadas a la administración, además de fundar la magnitud valorada de las acciones del proceso administrativo empleado en los establecimiento educativos privados y de esta manera poder demostrar la aplicación del proceso administrativo en beneficio del aprovechamiento correcto de los recursos, empleando la metodología de recolección de datos primarios un cuestionario tricotómico, así como desarrollo descriptivo de la investigación, concluyendo luego del análisis de la investigación el uso inadecuado de la practica administrativa en los establecimientos de educación privada, denotando efectos negativos en la disminución de ingresos y el crecimiento de deserción de alumnos cada año y estableciéndose el déficit de entendimiento administrativo por los propietarios y



el director quienes no establecen la aplicación adecuada del proceso administrativo mediante un plan relacional.

Según López (2013) en su proyecto de investigación. “Análisis del proceso administrativo y su incidencia en la operatividad de la empresa Mercredi S.A.”, situado en la provincia de Guayas, cuyo propósito es estudiar el proceso administrativo y como este incide en las distintas actividades operativas de Mercredi S.A., localizado en la provincia de Guayas, incidiendo que para dicha investigación el método a seguirse fue las entrevistas y encuestas al personal, con el objeto de conocer la situación y posición del negocio en el mercado, de cuyos resultados serán tabulados y resumidos en tablas estadísticas, para luego ser analizado, se argumenta que en la entidad Mercredi S.A., existe una endeble presencia del procedimiento administrativo así como en cada una de sus fases comprometidas como el planteamiento, la dirección, el establecimiento de una estructura y la acción de supervisión, razón por la cual los empleados que ejercen labores en la entidad tiene dificultades para realizar de manera eficaz sus labores.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

Según Arzapalo (2018) conforme a su estudio “Diseño de procesos administrativos para mejorar los servicios de atención en una institución educativa particular de nivel primario”, nos muestra como objetivo diseñar el proceso administrativo con el fin de mejorar sus servicios de atención en la institución educativa así como su competencia dentro del mercado en que se desenvuelve, siendo el planteamiento utilizado aplicado, tecnológico y descriptivo, realizando encuestas tanto a los padres de familia y docentes, procediendo a identificar los diferentes procesos administrativos desarrollados por la institución educativa, así como la formulación de diagramas de flujo y caracterización del procesamiento, concluyendo luego de analizar la información

adquirida, problemas de desorganización de sus procedimientos, esto debido a no contar con los procesos debidos y la falta de información documentada, control y seguimiento, retraso en la información y atención al padre de familia lo cual influye en la rentabilidad de la institución educativa.

Según Bardales (2017) en su proyecto de investigación. "Proceso administrativo y herramientas de gestión en la empresa Ventura Soluciones S.A.C.", quien pretende describir la afluencia de los procedimiento y acciones propias de la administración, así como herramientas de gestor para la ejecución de mejoras en el área administrativa, mediante la descripción de una serie de actividades lo cual conlleva a la mejora del proceso administrativo, desarrollando una metodología descriptiva y recojo de evidencias para su posterior análisis, finalizando con la importancia de contar con un reporte de cobranza, ya que de esta manera se logra evitar la acumulación de facturas, y a la vez tener mapeado el tiempo de vencimiento de las mismas, así como el manejo de un formato de caja chica, control de desembolsos internos, manual de procedimiento para el personal y la generación de un archivo de planilla de pagos.

Según Araujo (2017) conforme al trabajo de investigación, "Proceso administrativo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – Lima, 2017" nos muestra como objetivo prioritario establecer el nivel del procesamiento administrativo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, mediante el cual busca medir el nivel de la acción administrativa compuestas por sus cuatro fases dinámicas e interrelacionadas, empleando un enfoque descriptivo regulado por un diseño básico mediante el uso de una encuesta con el cual se busca obtener resultados que ayuden a plantear algunas recomendaciones de mejora y el enriquecimiento teórico, lográndose determinar luego de la aplicación de la metodología como conclusión que el proceso administrativo desarrollado demuestra un nivel ineficaz con tendencia a eficaz, lo cual muestra una gestión

deficiente el cual mediante las recomendaciones aplicadas según el trabajo de investigación podría redirigir su gestión a un nivel eficaz.

Según Chalco (2015), en su investigación “Análisis y mejora en los procesos administrativos de la empresa Inversiones Múltiples Camelot S.R.L.”, nos muestra como objetivo desarrollar y poner en práctica una modalidad funcional que consienta la mejora en el manejo de las acciones de cobro y la prestación de oficios en la entidad de inversiones Múltiples Camelot S.R.L., por medio de acciones progresivas así como el ejercicio de las 5S (cinco principios japoneses), Lean Service y un esquema de gestión de los procesos que permitan el ahorro de tiempo, durante el desarrollo de la operación de cobranzas, implementando una metodología aplicativa cuantitativa mediante el análisis de sus diferentes teorías y la obtención de resultados numéricos, de tipo experimental al ser derivado como una investigación de intervención, concluyendo que el diseño y la aplicación de las 5S ha sido beneficiosa ya que se ha logrado aminorar la cantidad de protestas por parte de los consumidores, así como la aplicación de la metodología Lean Service permitió reducir de manera sustancial el tiempo de la asistencia de servicios en la entidad, conllevando a una mejora en sus procesos administrativos, siendo esta una necesidad en la persecución constante del cliente satisfecho.

Según Tisnado (2013) en su estudio de investigación. “Mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N° 01 El Porvenir que contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción en el año 2013”, en el cual tiene como objeto establecer la medida en que la mejora de los procedimientos administrativos de la UGEL N° 01 El Porvenir y como esta aporta a elevar la magnitud de satisfacción por parte de los docentes y en consecuencia coadyuve al desarrollo educacional de su jurisdicción, mediante la identificación y valoración de la afluencia dinámica propia y relacionada a la administración, la

estructura de un plan de mejora, utilizando como método la aplicación de la encuesta en relación al proceso administrativo y su desarrollo así como la medida de satisfacción de los educadores, concluyendo de acuerdo a los resultados encontrados se ha obtenido una relevancia positiva entre ambas variables, pero se constata la existencia de ciertas carencias que a futuro deben mejorar progresivamente relacionado a cada uno de sus procesos de gestión, el cual se encuentra relacionado a la satisfacción del docente.

### **2.1.3. Antecedentes Locales**

Según Puertas (2017) "Planeamiento estratégico para mejorar los procesos administrativos de la Agencia Agraria, del valle de Omate, provincia general Sánchez Cerro, región Moquegua, 2017" nos muestra como objetivo principal determinar la programación estratégica para la mejora de las acciones propias a la administración en sus fases dinámicas, en la Agencia Agraria del Valle de Omate, de la región Moquegua, mediante la identificación de las causas en el interior así como el exterior, mismos que influyen en las actividades del planteamiento para la mejora de los procedimientos administrativos además de establecer el entorno directo e indirecto y los propósitos a corto y largo plazo para la Agencia Agraria, la metodología a emplear fue la entrevista, inspección de registros y observación con el fin de analizar la información obtenida, llegando a la conclusión que la agencia agraria no cuenta en la actualidad con un proceso administrativo propio dependiendo de procesos antiguos arcaicos fuera de la realidad de sus diferentes áreas donde se aprecia retrasos en el desarrollo de sus actividades, falta de personal administrativo capacitado, además de no contar con la infraestructura adecuada y la falta de interés por parte de los interesados.

Según Martínez (2016) en su trabajo de investigación, "Análisis de los procesos administrativos de la empresa de transportes LM E.I.R.L. para formular una

propuesta de mejora, Arequipa, 2016”, proponiendo como objetivo recabar el estudio ponderado de la dinámica administrativa ejecutada en la entidad transportista LM EIRL., para el planteamiento de sugerencias que conlleven acciones de avance, estableciendo avances en cuanto a sus procesos administrativos, dentro de la evaluación y control de sus vehículos, además de aportar una nueva estructura para la mejora continua del servicio de arrendamiento de vehículos, así como la factibilidad de elaborar procedimientos de capacitación adecuado a sus colaboradores, aplicando una metodología descriptiva e investigativa por medio del empleo de herramientas como la revisión documentaria y el monitoreo del campo con el objeto de recaudar información enfocado al proyecto, traduciéndose en la conclusión de que se puede llegar a mejoras mediante el uso de técnicas administrativas como la aplicación de flujogramas que permitan una acertada visualización de la evolución de sus procesos administrativos, además de ser muy necesario la implementación de un software con el cual se garantizara una correcta evaluación y control de los vehículos así como factibilidad de forma beneficiosa el destinar capacitaciones y certificaciones en sus diferentes procesos

Según Tamayo (2015) en su investigación a tratar el “Plan estratégico para la mejora de los procesos administrativos y operacionales del restaurante Fiesta Arequipa en la ciudad de Arequipa 2015”, presenta como propósito relevante el diseño de un esquema táctico que consienta el mejoramiento del manejo del restaurante, precisando las incapacidades de sus procesos administrativos de tal manera esto pueda permitir incrementar su nivel de ventas, mejorando la percepción del cliente respecto a su gestión, utilizando para ello una metodología descriptiva explicativa basada en la encuesta, observación documental y observación de campo mediante herramientas usuales como el cuestionario, la ficha de observación y/o inspección así como el manual de observación,

buscando obtener resultados de importancia el cual se traducirá a respuestas propias de la investigación, llegando a la conclusión que los principales problemas que se hacen evidentes son el mal manejo de las áreas administrativas, el no contar con personal plenamente calificado en este caso nos referimos al administrador, evidenciando además que sus demás áreas presentan una mala organización y control, de igual manera se ha podido apreciar un mal clima laboral, siendo conveniente la implementación de un esquema estratégico enfocado a la parte estratégica y operacional del restaurante.

Según Lopez Delgado & Rodriguez Martti (2015) en su trabajo de estudio, “Análisis del área de servicios y propuesta de plan de mejora de los procesos administrativos en el área de servicios en Máquinas S.A. sucursal Arequipa Perú – 2014” identifica como propósito analizar y diagnosticar las secuencias dinámicas, correlacionadas y continuas de la administración realizados en la subdivisión de asistencia de servicios de la empresa Máquinas S.A, los cuales permitirán implantar y perfeccionar los procesos administrativos, para una actuación oportuna y eficaz que conlleven a renovar las normas estándar de calidad y mejor control en la sección, mediante la identificación de la situación y fases del ponderado dinámico de las cuatro fases de la administración aplicados en la zona de servicios, determinando sus esenciales falencias para luego ser analizadas y obtener un diagnóstico para formular un plan de mejora, manejando una metodología descriptiva, recopilando información mediante cuestionarios y observación con el fin de entender las distintas fases que atraviesa el proceso administrativo y que se realizan en la zona de servicios, concluyendo la investigación que en la zona de servicios de la empresa Maquinarias S.A., presenta problemas en el desarrollo administrativo diario dividido en cuatro fases, énfasis en los requerimientos de servicio, interacción con propósito al ser

deferente, rastreo de las secuencias técnicas y comprobación de remanentes para su posterior obligación de factura.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Proceso Administrativo**

Según Fayol (1949), hace referencia sobre la toma de decisiones, en el que indica como es también parte de las distintas decisiones de una organización, resaltando que las labores de un administrador van encaminadas por la prevención, el estructurar, coordinar e inspeccionar, que manifestado en términos actuales son en realidad el planteamiento o programación de secuencias, el diseño de un sistema organizado, la coordinación y la inspección y/o monitoreo, los cuales son de suma importancia para las empresas y la aplicación de sus decisiones.

Koontz & O'donnell (1975) apoyan a lo mencionado por Fayol determinando que el pronóstico anticipado es en si la planeación. Por cuanto la planeación debe ser considerado como: "el proceso dinámico e interrelacionado de la administración derivado en la selección de una serie de alternativas los propósitos fundamentales, el diseño organizativo, las acciones secuenciales y los planteamientos programados por la entidad".

Agustín Reyes Ponce (1992) plantea que el proceso administrativo implica en determinar la dirección precisa de las acciones que deberán ser realizadas, fijando de manera detallada los principios que han de dirigir, la sucesión de operaciones para su puesta en práctica y aplicación estableciendo la cronología y proporciones imprescindibles para su ejecución.

### **2.2.2. Planeación**

"La acción de proyectar radica en la preferencia y la relación de estas, así también la representación y el empleo de conjeturas referente a hechos

venideros en la visión y el planteamiento de acciones especulativas que pudieran ser convenientes para el alcance de los propósitos previstos " (Terry, 1999)

Es fundamental la acción de planificar como componente de las acciones administrativas en sus cuatro fases dinámicas, en la medida que en estos ciclos se puede plantear objetivos, desarrollar políticas, por medio de esta etapa el administrador puede mirar hacia el futuro.

La filosofía es de suma importancia dentro del funcionamiento de la organización, ya que esta implica hacer que sus colaboradores se sientan parte importante del funcionamiento de la organización al que pertenecen comprometiéndose con la misión, la visión, sus políticas y objetivos más relevantes, permitiendo de esta manera que sus colaboradores se adecuen y no comentan malas interpretaciones durante la toma de decisiones de acción.

Una organización de éxito no solo depende del conocimiento adquirido por sus colaboradores, sino también del proceso de cultura en el que se tiene en cuenta los deseos de sus colaboradores y necesidades, permitiendo de esta manera un excelente desempeño y productividad en la organización.

“La planificación táctica está establecida como las acciones secuenciales que son empleados para la obtención de valoraciones en el ámbito de la organización en sus partes internas y externas, de cuyas acciones se podrá llevar a cabo la toma de decisiones y el modo en que será constituido su visión y misión, propone además objetivos integrales, elabora e identifica las tácticas que se aplicaran y destina los recursos convenientes para el alcance de los propósitos, la perspectiva expone la finalidad y las pretensiones imprescindibles de la organización, que rutinariamente está enfocado al eje central y el espíritu de su integrantes.” (Hellriegel, Jackson & Slocum, 2009)

“La planeación se basa en asentar la dirección correcta de una determinada acción que ha de seguirse, fijando los principios que los guiaran, la etapa de



operaciones para ejecutarlas, y la especificación de tiempos para su cumplimiento de las mismas.” (Reyes Ponce Agustín, Administración moderna, p.18.)

### **2.2.3. Organización**

“Es el diseño y consolidación de las estructuras, procesamiento, desempeños, responsabilidades, técnicas y métodos que ayudan a sintetizar las tareas, con el fin de alcanzar la maximización de los recursos materiales, financieros, tecnológicos y humanos, con el propósito de lograr y traspasar las metas u objetivos que la empresa busca.” (Munch Lourdes, Administración, p. 45.)

“La denominación organizar está abocado a la conformación y distribución de una estructura, vinculado a un todo como único, con funciones secuenciales relacionados las que van manifestándose en el transcurso de las acciones, sobre la marcha marcados en su eje central como un organismo vivo en el que dinamizan la circulación y la respiración en conjunto a la corriente vital en una compleja cohesión derivando en una sola unidad estructurada, lo que alude a un nexo coordinado entre todos sus componentes con el propósito del beneficio común ". (Mooney, 1947)

El pensamiento de los colaboradores en que una acción tiene un propósito, se relaciona al éxito o fracaso de una organización, ya que no solo está referido a hechos emotivos o acciones técnicas, dado que ante el incremento de las competencias es necesario instrumentos que permitan hacer frente a los diferentes retos de la actualidad, mediante el establecimiento de metas.

“Los individuos que ejercen la acción de gestores, son también los que infunden impresiones sobre la ocupación y el propósito que tiene este, lo que puede conllevar a los demás a ser estimulados mediante la ponderación de lo que se quiere alcanzar, resumiendo esta teoría sobre el alcance de propósitos recalca que los encargados de la gestión están en la capacidad de liderar y conducir el

desarrollo de las funciones de sus colaboradores, estableciendo metas particulares y concretas que estos puedan asumir y conlleve a un compromiso mayor con el que ya están dispuestos; está comprobado que la fijación de propósitos de una manera adecuada y correcta tiene como consecuencia el perfeccionamiento e incremento del desempeño por parte de aquellos individuos que desenvuelven una variedad extendida de labores y funciones. En la actualidad los principios elementales de esta teoría han sido admitida como normativa de la acción administrativa, en lo que respecta al procedimiento de la planificación en las actividades de negocios” (Hellriegel, Jackson & Slocum, 2009)

La configuración organizacional como fragmento de la estructura organizada en la acción dinámica de la administración, permite el diseño de responsabilidades, funciones y obligaciones relacionadas a la jerarquía dentro de la empresa, buscando escenarios adecuados para el desenvolvimiento de sus acciones, las cuales han sido elaboradas con cimientos teóricos y procedimientos prácticos. La estructura organizacional en la actualidad se ha transformado en un punto determinante y ventajoso en el campo de la competitividad dentro de las sociedades empresariales, siendo la causal por el cual es necesario que sean formulados profesionalmente con fundamentos teóricos y prácticos, que generen valor a la sociedad empresarial.

“La actividad de organizar es comprendida como la acción de un procedimiento que desempeña en el establecimiento de estructuras de cargos que posibilita a los colaboradores puedan poner en ejecución los propósitos y planteamientos establecidos por la gerencia, la acción de organizar está comprometida como una de las fases fundamentales del acto de administrar, relacionado de manera compleja con el planteamiento, el dirigir y la supervisión, la metodología aplicada

por la gerencia para la conformación de nuevos cargos y las relaciones de estas son asimiladas como diseño organizativo” (Hellriegel, Jackson & Slocum, 2009)

#### **2.2.4. Dirección**

Pertenece como elemento crucial e indispensable de la acción administrativa, en tanto la acción de dirigir no solo involucra el hecho de coordinar la ejecución de los planes, así como la distribución del elemento humano en la organización, ello también comprende que como encargado de la dirección con un grado de autoridad generador de liderazgo, debe también impulsar la motivación personal y laborar, la comunicación acertada entre sus colaboradores, el cambio organizativo individual y creativo.

“El acto de dirigir y liderar involucra propiciar que los propósitos de la organización sean realizados por personas que han sido oportunamente motivadas, no obstante la acción de dirigir no culmina con el acto del planeamiento y la metodología de organizar, si nos es por el contrario que la acción de dirigir se convierte en un elemento trascendental entre estos dos actos” (Hellriegel, Jackson, & Slocum,, 2009)

Se entiende entonces que la dirección es parte de las acciones dinámicas de la administración en sus distintas fases en el que se entiende la influencia del que dirige en la consecución de lo planeado, buscando obtener un resultado beneficioso por parte de los trabajadores, por intermedio del dialogo, la inspección y la motivación, cuyos elementos son transmitidos de manera acertada y oportuna.

“El ejercicio de dirección implica realizar acciones mediante el individuo que gestiona, implanta personalidad y temperamento en la entidad organizada, imprimiendo cualidades, intereses, modo de mando, acciones comunicativas y alicientes.” (Hernández & Rodríguez, 2002)

### **2.2.5. Control**

Se considera una etapa importante dentro de la función administrativa, porque permite a las distintas organizaciones identificar, medir y evaluar el ejercicio de manera objetiva, observando posibles falencias que puedan generarse en las distintas áreas de trabajo, para luego tomar las acciones correctivas cuando estas sean necesarias, de tal manera que sin esta etapa no sería posible dar inicio a las mejoras que permitan el éxito de la organización, siendo este un proceso esencialmente regulador. (Chiavenato, 2009)

“El control en las organizaciones es considerado de suma importancia, ya que un control efectivo nos permite el éxito para la coordinación de diferentes acciones y/o actividades, el control organizacional permite identificar las distintas falencias que pudieran presentar la fase de la planeación o ajustes necesarios a esta”. (Hellriegel, Jackson & Slocum, 2009)

Por esto podemos decir que el control mantiene todas aquellas decisiones que implican el cumplimiento de la planeación, implicando el control como medio de un esquema de retroalimentación, proporcionando testimonios vitales para la acción de la toma de decisiones y posteriores ajustes necesarios para la organización.

“Las inspecciones e intervenciones propias de la organización, derivan en dos patrones preventivos y correctivos; en el que el primero de los patrones prevé dispositivos que tiene la intención de mitigar la verosimilitud que exponga en un acto no estimado, por el contrario las intervenciones correctivas converge en acciones que tiene la determinación aplacar y suprimir aquellos actos o efectos no anhelados, estos actos ayudan para que esta posición se mantenga en la observancia de la normatividad y la reglamentación referentes a la organización” (Hellriegel, Jackson & Slocum, 2009)

### **2.3. Estado del Arte**

Durante el desarrollo y la evolución de la vida humana, esta ha necesitado tener control sobre sí mismo y sobre las formas que puedan complementar sus necesidades, lo que ha conllevado al control sobre acciones relacionadas al acto de administrar hasta nuestro presente, para ello necesitamos una buena administración y un buen proceso que garantice el buen funcionamiento de una organización.

Según Fayol (1886) en la acción de la toma de decisiones encontraremos diversos factores relacionados al desempeño de las actividades de la entidad organizada, mismos que determinan las acciones inherentes a la labor de administrar, conforme lo prevé la inspección y/o previsión, la estructura, la coordinación y verificación, que en la actualidad son conocidos con términos más familiares como el acto de planificar y plantear, el diseño de un esquema organizado, la acción de dirigir y liderar y la fiscalización, mismos que son piezas fundamentales del Proceso Administrativo.

Lyndall F. Urwick (1943) cataloga las acciones dinámicas de la administración en dos facetas que se relacionan estrechamente, como son la fase mecánica que viene a ser la teoría de su conformación y del cómo se debe proceder en la organización, de igual modo la fase dinámica está referido al cómo se debe orientar la organización con lo ya planteado en la primera fase.

Para Chiavenato (2007) en su libro Fundamento de la Administración es una posición global de los autores Harold Koontz y Heinz Wehrick, haciendo referencia a las acciones funcionales que debe desarrollar un administrador basados en la planificación, organización, dirección y el control, mismos que se configuran en los actos dinámicos propios de la administración, desde el punto de vista práctico Fayol establece que cada uno de estos elementos son empleados en toda clase de negocios, y otros prototipos afines .

## 2.4. Variable de Estudio

### 2.4.1. Operacionalización de la Variable

Tabla 1:

*Operacionalización de la Variable*

Proceso Administrativo en la Sección de Emergencia Motorizada Halcones de la Policía Nacional de Perú, Arequipa, 2018				
Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
<b>Proceso administrativo</b>	El Proceso Administrativo es definido como el ciclo de pasos a seguir los cuales se encuentran estrechamente interrelacionados, involucrando diferentes actividades con tendencia a la consecución de un fin, aun cuando esta serie de actividades tienen sus características en particular, al alternarse de manera aleatoria y dinámica, se obtiene el alcance de objetivos, como la obtención de beneficios a causa de la proporción de servicios en la organización.	El Proceso Administrativo: es la serie de etapas que aplicadas correctamente buscan el alcance de los objetivos previstos, estos ciclos y/o fases son considerados pilares fundamentales del proceso administrativo: Planeación, Organización, Dirección y Control.	D1: Planeación Institucional	Identificación con la Filosofía Institucional
				Cumplimiento de metas
			D2: Organización Institucional	Conocimiento del Diseño organizacional
				Distribución del trabajo
			D3: Dirección Institucional	Efectividad de la Comunicación
				Presencia de Motivación
			D3: Control Institucional	Presencia de Control preventivo
				Presencia de Control correctivo

**Fuente:** Elaboración Propia

## **CAPITULO 3**

### **METODOLOGIA DE INVESTIGACION**

#### **3.1. Tipo y Nivel de Investigación**

##### **3.1.1. Tipo de Investigación**

El modelo de investigación a seguir es no experimental, ya que no se manipuló las variables, esto quiere decir que no se hizo variar intencionalmente la variable. Se analizó la variable y sus dimensiones, mediante la encuesta con el objeto de recoger, procesar, analizar y luego poder describir las características que se desarrolla en la Sección de Emergencia Motorizada Halcones, Arequipa 2018.

##### **3.1.2. Nivel de Investigación**

El entorno del presente proyecto de investigación, se identifica como descriptiva ya que se recolectó los datos para luego ser medidos y evaluados para describir la presente investigación, cuyo objeto es describir el nivel de desarrollo del proceso administrativo en la Sección de Emergencia Motorizada Halcones, Arequipa 2018.

### **3.2. Descripción del ámbito de la Investigación**

La Sección de Emergencia Motorizada Halcones se halla situada en la urbanización Independencia del distrito de Alto Selva Alegre, en la ciudad de Arequipa, concretamente en las coordenadas geográficas -16.371014, -71.527915, a una altitud sobre el nivel del mar de 2335 metros, constituida en una zona urbana y táctica lo que favorece a el ejercicio de sus funciones, apreciando en el lugar una edificación de material noble, de acuerdo a las exigencias requeridas para una unidad policial.

### **3.3. Población y Muestra**

#### **3.3.1. Población**

En la presente investigación, se La población para el estudio del presente proyecto se ha determinado como finita, cuya población tienen en común pertenecer a una institución policial y a su vez a la Sección de Emergencia Motorizada Halcones Arequipa, Se ha proyectado la participación total del personal operativo, los cuales están representados por 75 individuos que laboran en la sección.

#### **3.3.2. Muestra**

Para el desarrollo del presente estudio se ha tomado una población finita, considerando emplear como muestra a la totalidad de la población por considerarse una cantidad asequible y adecuada al trabajo a realizarse para el presente estudio de investigación.

### **3.4. Técnicas, instrumentos, y fuentes recolección de datos**

#### **3.4.1. Técnicas de recolección de datos**

Para la recolección de datos de la actual investigación se aplicó la metodología de la encuesta, mediante el cual se ha buscado obtener información trascendental, sin intervenir y/o alterar el entorno donde se ha recogido los datos.



### **3.4.2. Instrumentos de recolección de datos**

El instrumento a utilizar fue el cuestionario con base en la escala de Likert, siendo las preguntas enfocadas a la variable y cada una de las dimensiones a tratar como la planeación, organización, dirección y control.

### **3.4.3. Fuentes de recolección de datos**

Para la recolección de datos se ha visto por conveniente utilizar como fuente primaria la opinión del personal que se desempeña en la Sección de Emergencia Motorizada Halcones Arequipa, plasmada en las encuestas, así como el análisis documental que existe en ella.

## **3.5. Validez y confiabilidad del Instrumento**

### **3.5.1. Validez del Instrumento**

La validez de las herramientas a emplear para el proyecto de investigación, debe denotar confiabilidad y validez, misma que será sometida al juicio de 3 o más experto, los cuales analizarán el instrumento basado en tres conceptos: Pertinencia, Relevancia y Claridad.

### **3.5.2. Confiabilidad del Instrumento**

Con el fin de medir el grado de consistencia interna del instrumento a emplearse en el presente proyecto, nos basaremos en el grado de fiabilidad del alfa de Cronbach, coeficiente alfa es mayor a .9 es excelente, coeficiente alfa es mayor a .8 es bueno, coeficiente alfa es mayor a .7 es aceptable, coeficiente alfa es mayor a .6 es cuestionable, coeficiente alfa es mayor a .5 es pobre y coeficiente alfa es mayor a .5 es inaceptable.

Asumiendo que los ítems a emplear en el instrumento (medidos en escala tipo Likert) evalúa una estructura correlacionada, el cual mediante su proximidad sea más cercana del alfa a 1, mayor es la fiabilidad y consistencia interna de los

ítems analizados, el cual va permitir obtener resultados consistentes y coherentes.

### **3.6. Plan de recolección y Procedimiento de datos**

Se ha tomado en cuenta que las recolección de datos cumplan con requisitos precisos como son la confiabilidad en el que la aplicación repetida varias veces den el mismo resultado y la validez en el grado que este mida realmente lo que se pretende medir; tomando como referencia lo que indica (Sampieri, 2014). Que recolectar datos tiene que tener la intervención de un plan pormenorizado en el que se denote la técnica que permita obtener las referencias con una determinado propósito, sin olvidarnos que las propiedades y/o cualidades de cada variable debe ser medible.

Por conveniencia a este proyecto se ha optado por la creación de un cuestionario, el cual será aplicado al personal que se desempeña en la Sección de Emergencia Motorizada Halcones Arequipa, asimismo el cuestionario diseñado tendrá en cuenta la variable y dimensiones que brinden los resultados avocados a los objetivos requeridos por el presente proyecto de investigación, utilizando la escala de Likert; que según el autor (Sampieri, 2014). Esta metodología fue aplicada por Rensis Likert en 1932; el cual emplea una perspectiva muy popular y que en la actualidad aún se encuentra imperante, el cual se fundamenta en el desarrollo de un grupo de ítems mostrados de forma estructural en afirmaciones y/o juicios, requiriendo de forma consiente la opinión y reacción de los participantes.

Como paso siguiente se procederá al procesamiento de los datos obtenidos los cuales serán sometidos a una escala estadística de códigos (IPSS), capturando las respuestas obtenidas en un documento Excel, con la finalidad de obtener resultados que cumplan con los objetivos planteados.

## **CAPITULO 4**

### **RESULTADO DE LA INVESTIGACION**

#### **4.1. Prueba de Validez y confiabilidad del Instrumento**

Para el presente trabajo de investigación se validó el instrumento mediante el juicio de tres expertos, a su vez para se obtuvo el alfa de Cronbach para saber la confiabilidad de la herramienta a ser aplicada.

##### **4.1.1. Validación del Instrumento**

**Tabla 2:**

*Tablas de Resultados de evaluación de juicio de expertos*

	<b>EXPERTO</b>	<b>INSTITUCIÓN</b>	<b>CONDICIÓN</b>	<b>PORCENTAJE</b>
1	Lic. Cesar Medrano Rodríguez	Universidad Tecnología del Perú	Aprobado	100%
2	Lic. José Raúl Poco Rodríguez	Universidad Tecnología del Perú	Aprobado	100%
3	Lic. Diego Fernández Gambarini	Universidad Tecnología del Perú	Aprobado	100%

---

**Fuente:** *Elaboración Propia*

El instrumento a utilizarse para presente estudio, ha sido aprobado con el juicio de 3 experimentados educadores de la Universidad Tecnológica del Perú y con

especialidad en relación a la materia. Resultados que han sido detallados en el anexo respectivo.

#### 4.1.2. Confiabilidad del Instrumento

**Tabla 3:**

*Estadísticos de Fiabilidad*

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,916	26

**Fuente:** *Extraído del SPSS 21*

Respecto a la tabla 3, en donde las conclusiones conforme a la tabla de Kuder Richardson, nos han dado como resultado ,916 el cual se halla ubicado en los intervalos de ,72 a ,99., por lo que al respecto podemos representarlo como una excelente fiabilidad en el uso de la herramienta de investigación del estudio a realizarse.

**Tabla 4:**

*Estadísticos total - elemento*

Estadísticos total-elemento		
	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Los miembros de la sección motorizada halcones tienen conocimiento de la misión y visión de la institución y la hacen participe de su labor diaria.	.251	.917
s miembros de la sección motorizada halcones comprenden y ponen en práctica los principios y valores así como el lema "Dios Patria Ley" propios de la institución.	.488	.913

Considera que la misión y visión de la institución contribuye a los objetivos de la sección motorizada halcones.	.539	.912
Considera que ha participado de manera objetiva en el cumplimiento de las metas y objetivos durante el presente año, en la sección motorizada halcones.	.435	.914
Comprende la finalidad de las actividades que planifica la institución, para la sección motorizada halcones y su desarrollo durante el año.	.457	.913
Cree que la planificación permite el cumplimiento de los objetivos y metas de trabajo previstos para la sección motorizada halcones.	.410	.914
Conoce y entiende la estructura orgánica de la institución, tanto por su naturaleza, su finalidad, y sus funciones.	.454	.914
Tiene conocimiento del funcionamiento de los distintos órganos que comprende la institución.	.531	.912
Considera útil el manual de organización y funciones, de la sección motorizada halcones.	.592	.911
La relación jerárquica que existe en la institución, permite la designación del trabajo de forma adecuada, en relación al cargo que desempeña.	.635	.910
Para la asignación del trabajo, el personal de la sección motorizada halcones cuenta con los recursos logísticos y datos de información necesarios.	.425	.914
Considera que ante el desempeño del trabajo, se efectúa actividades participativas, recreativas, culturales y deportivas dentro de la sección motorizada halcones.	.424	.915

Cree que la comunicación entre el personal de la sección motorizada halcones, se da de manera adecuada y acertada.	.641	.911
Considera que existe una buena coordinación en las distintas áreas de la sección motorizada halcones, para el desarrollo del trabajo diario.	.597	.911
El Jefe de la sección motorizada halcones, propala la comunicación vertical y horizontal de forma adecuada, para hacer conocer disposiciones.	.534	.912
El Jefe de la sección motorizada halcones, propicia la participación, la confianza y libertad para discutir y discernir problemas del trabajo y personales.	.511	.913
El personal de la sección motorizada halcones se siente motivado al pertenecer a la institución policial y la sección donde laboran.	.557	.912
En la institución ante una acción meritoria se hace el reconocimiento público y se hace entrega de una condecoración.	.562	.912
El Jefe de la sección motorizada se preocupa por el bienestar del personal, velando por la comodidad y el medio en el que labora.	.550	.912
En el presente año ha tenido la oportunidad de aprender y crecer profesionalmente.	.589	.911
La sección motorizada halcones hace difusión del reglamento de disciplina, con el fin de prevenir actos que vayan en contra de los objetivos de la institución.	.641	.910
Considera que dentro de la sección motorizada halcones se realiza evaluaciones periódicas con la finalidad de verificar la efectividad del cumplimiento de metas.	.445	.914

En la sección motorizada halcones se realiza controles periódicos de los bienes muebles e inmuebles, con la finalidad de asegurar su buen resguardo.	.573	.911
Considera que las medidas correctivas establecidas por los órganos de control, son aplicadas eficientemente en relación a la gravedad de los actos realizados por el personal	.626	.910
Considera que la aplicación de las medidas correctivas contribuye de manera oportuna y efectiva al cumplimiento de las metas de la institución.	.523	.912
Ante la aplicación de medidas correctivas, se comunica de manera oportuna a los niveles facultados para el trámite de evaluación, establecidas por la institución.	.586	.911

---

**Fuente:** *Extraído del SPSS 21*

En relación a la tabla 4, el efecto obtenido en el estadístico total – elemento, nos dice que si se eliminase la pregunta número 1 el Alfa de Cronbach aumentaría, pero este solo aumentaría en 0.001, siendo irrelevante eliminar un elemento para elevar el Alfa de Cronbach a un nivel muy poco notable en consideración al Alfa ya obtenido con todos los elementos.

#### 4.2. Resultados de Confiabilidad por Dimensión

- **Dimensión 1: Planeación Institucional**

**Tabla 5:**

*Estadísticos de Fiabilidad (D1: Planeación Institucional)*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.717	6

**Fuente:** *Extraído del SPSS 21*

Correspondiente a la Tabla 5, en donde se observa los logros conforme a lo estipulado por Kuder Richardson, el resultante obtenido es de ,717 el cual se ubica entre los intervalos de ,66 a ,71., en tanto este resultado representa muy confiable del instrumento aplicado durante el proceso del presente estudio.

**Tabla 6:**

*Estadísticos total - elemento (D1: Planeación Institucional)*

<b>Estadísticos total-elemento</b>		
	Correlación elemento- total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Los miembros de la sección motorizada halcones tienen conocimiento de la misión y visión de la institución y la hacen participe de su labor diaria.	.259	.739
Los miembros de la sección motorizada halcones comprenden y ponen en práctica los principios y valores así como el lema "Dios Patria Ley" propios de la institución.	.534	.664
Considera que la misión y visión de la institución contribuye a los objetivos de la sección motorizada halcones.	.572	.639
Considera que ha participado de manera objetiva en el cumplimiento de las metas y objetivos durante el presente año, en la sección motorizada halcones.	.375	.703
Comprende la finalidad de las actividades que planifica la institución, para la sección motorizada halcones y su desarrollo durante el año.	.656	.605
Cree que la planificación permite el cumplimiento de los objetivos y metas de trabajo previstos para la sección motorizada halcones.	.369	.701

**Fuente:** *Extraído del SPSS 21*



Respecto a la tabla 6, el rendimiento obtenido en el estadístico total – elemento de la Dimensión 1: Planeación Institucional, nos dice que si se eliminase el interrogante número 1 el Alfa de Cronbach aumentaría, pero este aumento sería en un mínimo, considerándolo irrelevante eliminar un elemento para elevar el Alfa de Cronbach a un Nivel muy poco notable en consideración al Alfa ya obtenido con todos los elementos.

• **Dimensión 2: Organización Institucional**

**Tabla 7:**

*Estadísticos de Fiabilidad (D2: Organización Institucional)*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.738	6

**Fuente:** *Extraído del SPSS 21*

Respecto a la Tabla 7, en donde se observa el rendimiento acorde resultados de acuerdo a lo estipulado por Kuder Richardson, se ha obtenido como resultado ,738 el cual se ubica en el rango de ,72 a ,99., por esta razón damos entendido la excelente confiabilidad de la aplicación de la herramienta de investigación del presente.

**Tabla 8:***Estadísticos total - elemento (D2: Organización Institucional)*

<b>Estadísticos total-elemento</b>		
	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Conoce y entiende la estructura orgánica de la institución, tanto por su naturaleza, su finalidad, y sus funciones.	.390	.725
Tiene conocimiento del funcionamiento de los distintos órganos que comprende la institución.	.401	.720
Considera útil el manual de organización y funciones, de la sección motorizada halcones.	.499	.694
La relación jerárquica que existe en la institución, permite la designación del trabajo de forma adecuada, en relación al cargo que desempeña.	.650	.645
Para la asignación del trabajo, el personal de la sección motorizada halcones cuenta con los recursos logísticos y datos de información necesarios.	.542	.681
Considera que ante el desempeño del trabajo, se efectúa actividades participativas, recreativas, culturales y deportivas dentro de la sección motorizada halcones.	.394	.730

**Fuente:** *Extraído del SPSS 21*

Respecto a la tabla 8, la información obtenida en el estadístico total – elemento de la Dimensión 2: Organización Institucional, nos dice que no es necesario la eliminación de ningún elemento, no obteniendo ventaja alguna en relación al Alfa de Cronbach si el caso fuera eliminar alguna interrogante de las ya existentes, ya que esto no se vería afectado en relación a los demás elementos.

• **Dimensión 3: Dirección Institucional**

**Tabla 9:**

*Estadísticos de Fiabilidad (D3: Dirección Institucional)*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,833	8

**Fuente:** *Extraído del SPSS 21*

Respecto a la Tabla 9, en donde se observa el efecto obtenido relacionado a lo referido por Kuder Richardson, obteniendo un rendimiento de ,833 el cual se ubica en los intervalos de ,72 a ,99, por cuanto esta resultante nos muestra una excelente fiabilidad de la herramienta aplicada al presente estudio de investigación.

**Tabla 10:***Estadísticos total - elemento (D3: Dirección Institucional)*

<b>Estadísticos total-elemento</b>		
	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Cree que la comunicación entre el personal de la sección motorizada halcones, se da de manera adecuada y acertada.	.692	.798
Considera que existe una buena coordinación en las distintas áreas de la sección motorizada halcones, para el desarrollo del trabajo diario.	.603	.808
El Jefe de la sección motorizada halcones, propala la comunicación vertical y horizontal de forma adecuada, para hacer conocer disposiciones.	.616	.805
El Jefe de la sección motorizada halcones, propicia la participación, la confianza y libertad para discutir y discernir problemas del trabajo y personales.	.608	.808
El personal de la sección motorizada halcones se siente motivado al pertenecer a la institución policial y la sección donde laboran.	.481	.824

En la institución ante una acción meritoria se hace el reconocimiento público y se hace entrega de una condecoración.	.422	.836
El Jefe de la sección motorizada se preocupa por el bienestar del personal, velando por la comodidad y el medio en el que labora.	.594	.809
En el presente año ha tenido la oportunidad de aprender y crecer profesionalmente.	.523	.818

---

**Fuente:** *Extraído del SPSS 21*

Respecto a la tabla 10, en el que la respuesta obtenida en el estadístico total – elemento de la Dimensión 3: Dirección Institucional, nos dice que si se eliminase la pregunta número 18 el Alfa de Cronbach aumentaría, pero este aumento sería mínimo, considerándolo irrelevante eliminar un elemento para elevar el Alfa de Cronbach a un Nivel muy poco notable en consideración al Alfa ya obtenido con todos los elementos.

• **Dimensión 4: Control Institucional**

**Tabla 11:**

*Estadísticos de Fiabilidad (D4: Control Institucional)*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.850	6

**Fuente:** *Extraído del SPSS 21*

Respecto a la Tabla 11, donde se observa la resultante conforme a Kuder Richardson, obteniendo un rendimiento de ,850 el cual se ubica en el rango de valor entre ,72 y ,99., por lo que se deduce que la fiabilidad de la aplicación utilizada en el estudio que se lleva a cabo es excelente.

**Tabla 12:**

*Estadísticos total - elemento (D4: Control Institucional)*

<b>Estadísticos total-elemento</b>		
	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
La sección motorizada halcones hace difusión del reglamento de disciplina, con el fin de prevenir actos que vayan en contra de los objetivos de la institución.	.584	.834
Considera que dentro de la sección motorizada halcones se realiza evaluaciones periódicas con la finalidad de verificar la efectividad del cumplimiento de metas.	.477	.855
En la sección motorizada halcones se realiza controles periódicos de los bienes muebles e inmuebles, con la finalidad de asegurar su buen resguardo.	.721	.807
Considera que las medidas correctivas establecidas por los órganos de control, son aplicadas eficientemente en relación a la gravedad de los actos realizados por el personal	.717	.809

Considera que la aplicación de las medidas correctivas contribuye de manera oportuna y efectiva al cumplimiento de las metas de la institución. .697 .813

Ante la aplicación de medidas correctivas, se comunica de manera oportuna a los niveles facultados para el trámite de evaluación, establecidas por la institución. .617 .828

**Fuente:** *Extraído del SPSS 21*

Respecto a la tabla 12, el logro obtenido en el estadístico total – elemento de la Dimensión 4: Control Institucional, nos dice que si se eliminase la pregunta número 22 el Alfa de Cronbach aumentaría, pero este aumento sería en un mínimo, considerándolo irrelevante eliminar un elemento para elevar el Alfa de Cronbach a un Nivel muy poco notable en consideración al Alfa ya obtenido con todos los elementos.

### 4.3. Resultados de la Estadística Descriptiva

#### 4.3.1. Resultados de Variables de Control

**Tabla13:**

*Estadísticos Variables de Control*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Edad	De 18 a 24	18	24	24.0	24.0
	De 25 a 30	20	27	26.7	50.7
	De 30 a 36	19	25	25.3	76.0
	De 37 a más	18	24	24.0	100.0

	Total	75	100	100.0	
Sexo	Femenino	6	8	8.0	8.0
	Masculino	69	92	92.0	100.0
	Total	75	100	100.0	
Estado Civil	Soltero	38	51	50.7	50.7
	Casado	37	49	49.3	100.0
	Total	75	100	100.0	
Grado Académico	Técnico	57	76	76.0	76.0
	Universitario	18	24	24.0	100.0
	Total	75	100	100.0	
Años Laborando en la Institución	Menos de 2 años	12	16	16.0	16.0
	De 2 a 5 años	16	21	21.3	37.3
	De 6 a 10 años	16	21	21.3	58.7
	Más de 10 años	31	41	41.3	100.0
	Total	75	100	100.0	

**Fuente:** *Extraído del SPSS 21*

De acuerdo a la Tabla 13, observamos los resultados generales de las Variables de Control, las cuales se irán explicando detalladamente en las posteriores tablas y figuras.



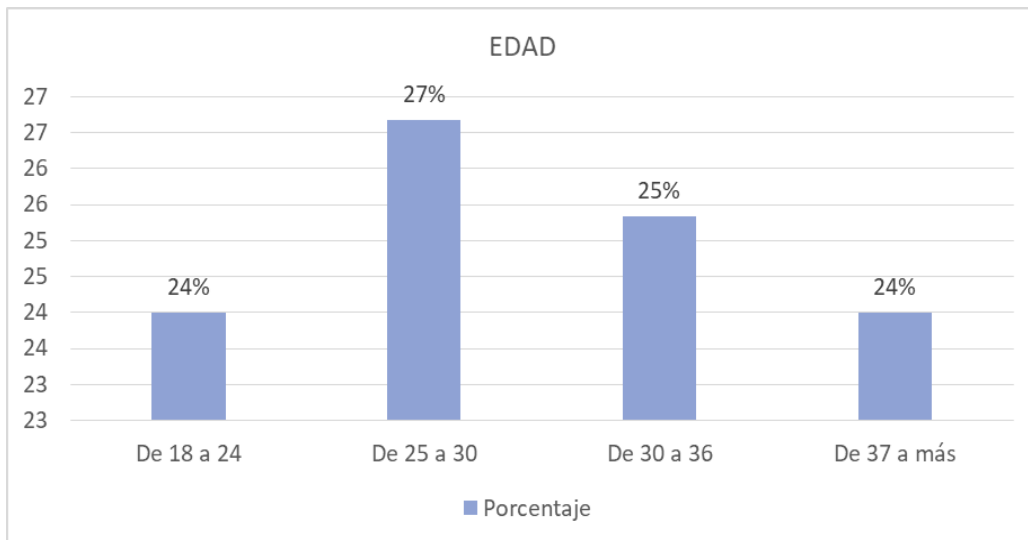
- Edad

**Tabla 14:**

*Tabla de Frecuencia de edad del personal de la Sección Motorizada Halcones*

	fi	%
De 18 a 24	18	24
De 25 a 30	20	27
De 30 a 36	19	25
De 37 a más	18	24
Total	75	100

**Fuente:** *Extraído del SPSS 21*



**Figura 1:** *Edad del Personal de la Sección Motorizada Halcones*

**Fuente:** *Elaboración propia*

En la tabla 14 y figura 1, se demuestra que de las 75 personas que laboran en esta sección encuestados, el 24% personifica a 18 trabajadores que convergen en la edad de entre 18 y 24 años, el 27% simboliza a 20 trabajadores que se localizan en la edad de entre 25 y 30 años, el 25% identifica a 19 trabajadores que se ubican en la edad de entre 30 y 36 años, el 24% representa a 17 trabajadores que se hallan en la edad de 37 años a más, quienes vienen laborando en la Sección Motorizada Halcones de la Policía Nacional del Perú. El resultado indica que en esta Sección predominan los trabajadores de entre 25 y 30 años.

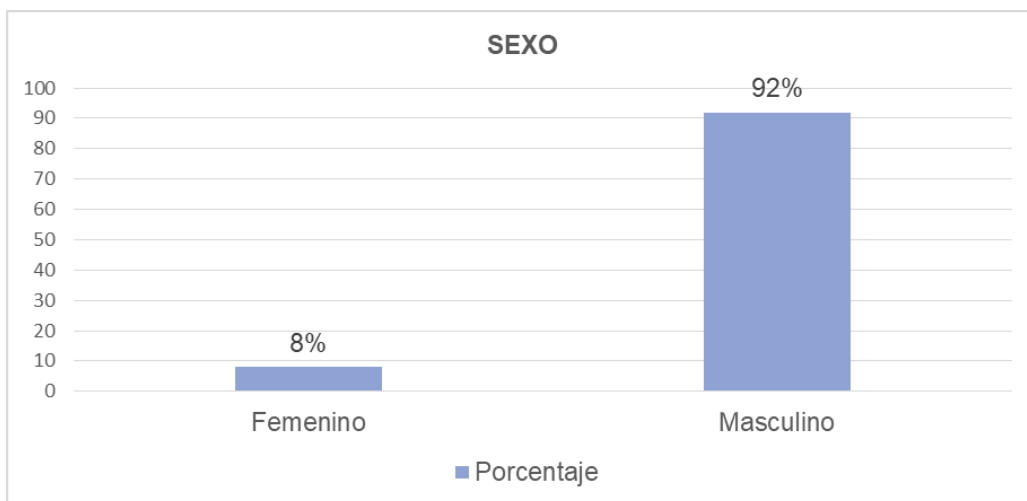
- **Sexo**

**Tabla 15:**

*Tabla de Frecuencia de sexo del personal de la Sección Motorizada Halcones*

	<b>fi</b>	<b>%</b>
Femenino	6	8
Masculino	69	92
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>100</b>

**Fuente:** *Extraído del SPSS 21*



**Figura 2:** *Sexo del Personal de la Sección Motorizada Halcones*

**Fuente:** *Elaboración propia*

La tabla 15 y figura 2, representa la distribución numérica con la que se encuentra conformada la Sección, de los 75 trabajadores a los cuales se ha aplicado la encuesta el 8% identifica a 6 personas de sexo femenino y el 92% dan figura a 69 individuos de sexo masculino, los mismos que desarrollan su labor en la Sección Motorizada Halcones de la Policía Nacional del Perú. El resultado indica que en esta Sección predomina el sexo masculino, seguido por el sexo femenino.

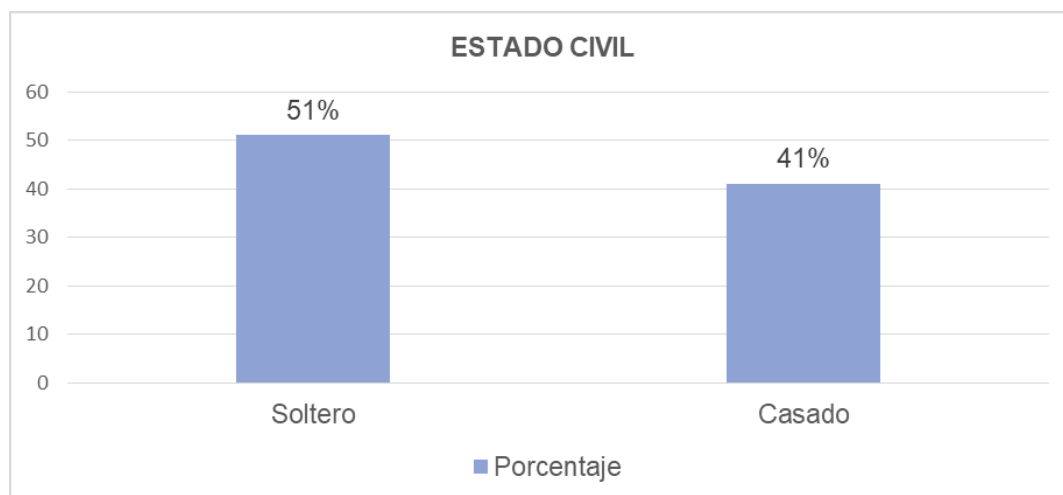
• **Estado Civil**

**Tabla 16:**

*Tabla de Frecuencia de estado civil del personal de la Sección Motorizada Halcones*

	fi	%
Soltero	38	51
Casado	37	49
Total	75	100

**Fuente:** *Extraído del SPSS 21*



**Figura 3:** Estado civil del Personal de la Sección Motorizada Halcones

**Fuente:** Elaboración propia

En la tabla 16 y figura 3, se demuestra la situación civil del personal que se desempeña en la Sección, de los 75 personas a las cuales se les ha practicado la encuesta el 51% identifica a 38 solteros y el 41% representa a 37 casado, quienes vienen laborando en la Sección Motorizada Halcones de la Policía Nacional del Perú. El resultado indica que en esta Sección predomina el estado civil soltero, seguido por el estado civil casado.

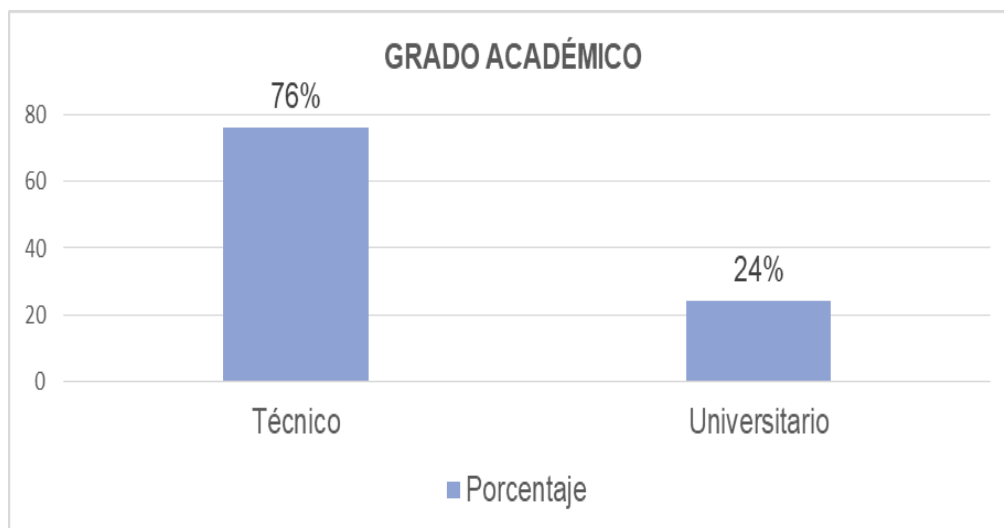
• **Grado Académico**

**Tabla 17:**

*Tabla de Frecuencia del grado académico del personal de la Sección Motorizada Halcones*

	fi	%
Técnico	57	76
Universitario	18	24
Total	75	100

**Fuente:** Extraído del SPSS 21



**Figura 4:** Grado Académico del Personal de la Sección Motorizada Halcones

**Fuente:** *Elaboración propia*

En la tabla 17 y figura 4, se demuestra el nivel de estudio con el que cuentan, durante el ejercicio de sus funciones en la Sección, de los 75 trabajadores a los cuales se les ha encuestados el 76% suple a 57 trabajadores que tuvieron estudios técnicos y el 24% representa a 18 trabajadores que tuvieron estudios universitarios, quienes vienen laborando en la Sección Motorizada Halcones de la Policía Nacional del Perú. El resultado indica que en esta Sección predominan los estudios técnicos, seguido por los estudios universitarios.

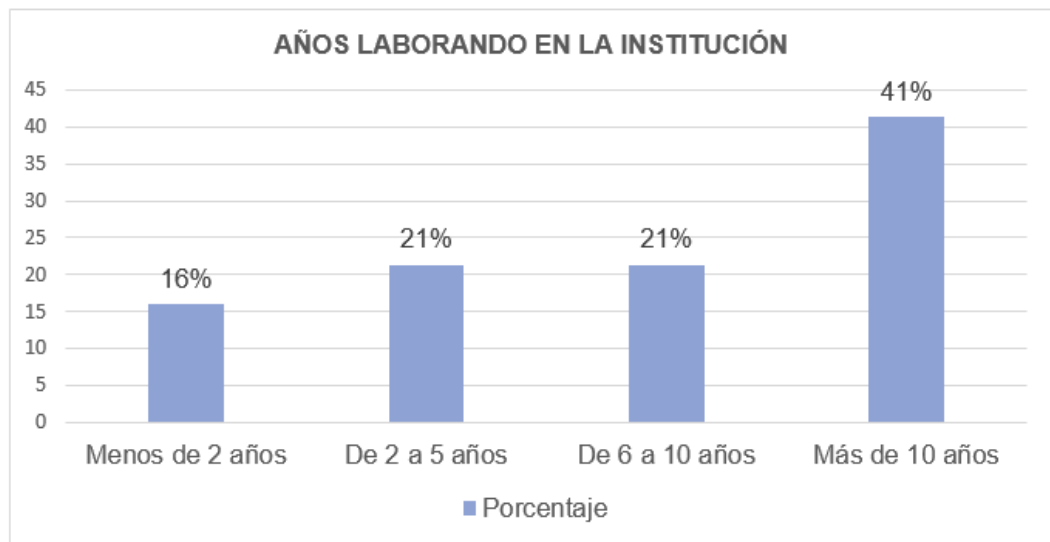
• **Años Laborando en la Institución**

**Tabla 18:**

*Tabla de Frecuencia de Años Laborando en la Institución del personal de la Sección Motorizada Halcones*

	<b>fi</b>	<b>%</b>
Menos de 2 años	12	16
De 2 a 5 años	16	21
De 6 a 10 años	16	21
Más de 10 años	31	41
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>100</b>

**Fuente:** *Extraído del SPSS 21*



**Figura 5:** *Años laborando en la Institución del Personal de la Sección Motorizada Halcones*

**Fuente:** *Elaboración propia*

En la tabla 18 y figura 5, se demuestra su tiempo de permanencia en la Sección. de los 75 trabajadores encuestados el 16% personifica a 12 trabajadores que a la fecha vienen laborando menos de 2 años, el 21% identifica a 16 trabajadores que desarrollan sus funciones en la sección entre 2 a 5 años, el 21% refiere a 16 trabajadores que se laboran entre 6 a 10 años, el 41% indica a 31 trabajadores que se encuentran ejerciendo su labor más de 10 años, los cuales vienen laborando en forma ininterrumpida en la Sección Motorizada Halcones de la Policía Nacional del Perú. El resultado indica que en esta Sección predominan los trabajadores que vienen laborando más de 10 años en la Institución.

#### 4.3.2. Resultados por Dimensión

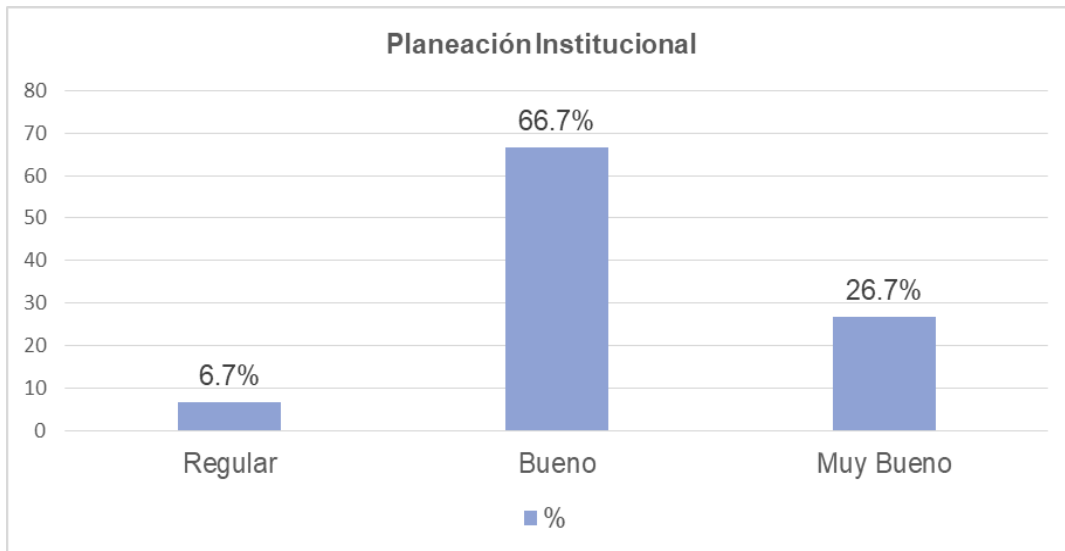
- **Planeación Institucional**

**Tabla 19:**

*Tabla de Frecuencia de Nivel de la Dimensión1*

	<b>fi</b>	<b>%</b>
Regular	5	6.7
Bueno	50	66.7
Muy Bueno	20	26.7
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>100</b>

**Fuente:** *Extraído del SPSS 21*



**Figura 6:** Nivel de la Dimensión 1

**Fuente:** *Elaboración propia*

Respecto a la tabla 19 y figura 6, se demuestra que de los 75 encuestados el 6.7% representa 5 encuestados que opinan que la planeación institucional es regular, el 66.7% representa 50 encuestados que opinan que la planeación institucional es buena, el 26.7% representa 20 encuestados que opinan que la planeación institucional es muy buena, quienes vienen laborando en la Sección Motorizada Halcones de la Policía Nacional del Perú. El resultado indica con respecto a la Dimensión 1: Planeación Institucional, predominan los encuestados que opinan que dicha dimensión tiene un nivel bueno en esta Sección.



• Organización Institucional

Tabla 20:

Tabla de Frecuencia de Nivel de la Dimensión 2

	fi	%
Malo	2	2.7
Regular	15	20
Bueno	49	65.3
Muy bueno	9	12
Total	75	100

Fuente: *Extraído del SPSS 21*

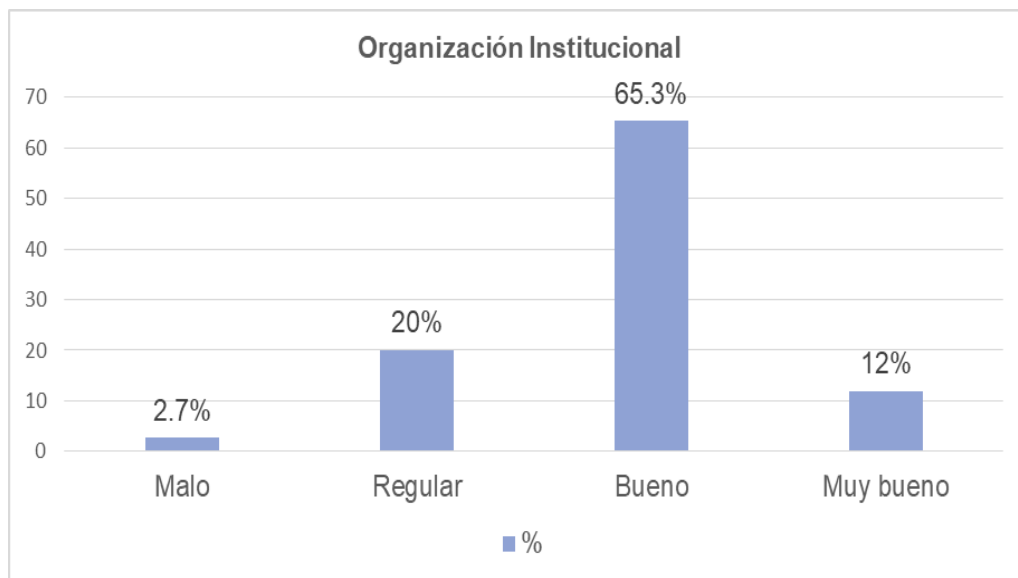


Figura 7: Nivel de la Dimensión 2

Fuente: *Elaboración propia*

Respecto a la tabla 20 y figura 7, se demuestra que la herramienta aplicada a los 75 encuestados el 2.7% representa 2 encuestados que son de opinión negativa indicando que la organización institucional es mala, el 20% representa 15 encuestados que han sido una opinión menos negativa refieren que la organización institucional es regular, el 65.3% representa 49 encuestados que refieren de manera favorable que la organización institucional es buena, el 12% representa 9 encuestados que consideran que la organización institucional es muy buena, quienes vienen laborando en la Sección Motorizada Halcones de la Policía Nacional del Perú. El resultado indica con respecto a la Dimensión 2: Organización Institucional, predominan los encuestados que opinan que dicha dimensión tiene un nivel bueno en esta Sección.

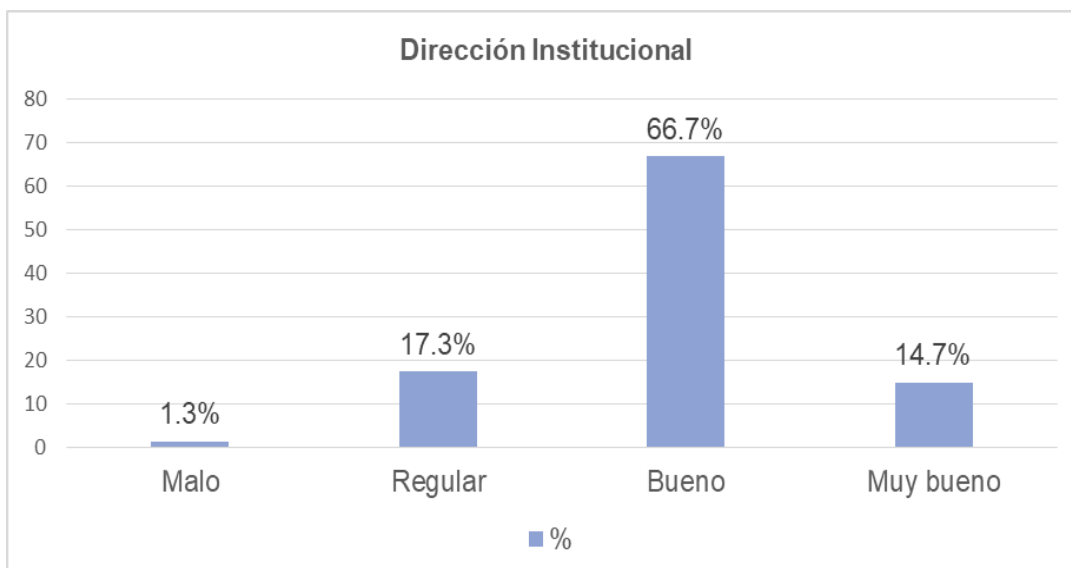
- **Dirección Institucional**

**Tabla 21:**

*Tabla de Frecuencia de Nivel de la Dimensión 3*

	<b>fi</b>	<b>%</b>
Malo	1	1.3
Regular	13	17.3
Bueno	50	66.7
Muy bueno	11	14.7
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>100</b>

**Fuente:** *Extraído del SPSS 21*



**Figura 8:** Nivel de la Dimensión 3

**Fuente:** *Elaboración propia*

Respecto a la tabla 21 y figura 8, se demuestra que de los 75 encuestados el 1.3% representa 1 encuestado que opinan que la dirección institucional es mala, el 17.3% representa 13 encuestados que opinan que la dirección institucional es regular, el 66.7% representa 50 encuestados que opinan que la dirección institucional es buena, el 14.7% representa 11 encuestados que opinan que la dirección institucional es muy buena, quienes vienen laborando en la Sección Motorizada Halcones de la Policía Nacional del Perú. El resultado indica con respecto a la Dimensión 3: Dirección Institucional, predominan los encuestados que opinan que dicha dimensión tiene un nivel bueno en esta Sección.

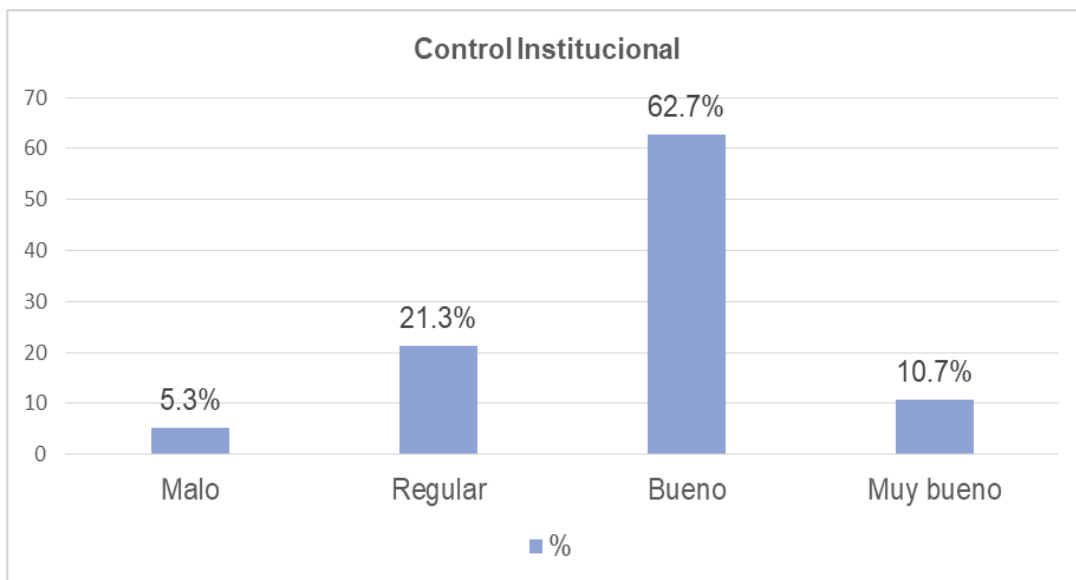
• **Control Institucional**

**Tabla 22:**

*Tabla de Frecuencia de Nivel de la Dimensión 4*

	fi	%
Malo	4	5.3
Regular	16	21.3
Bueno	47	62.7
Muy bueno	8	10.7
Total	75	100

**Fuente:** *Extraído del SPSS 21*



**Figura 9:** *Nivel de la Dimensión 4*

**Fuente:** *Elaboración propia*

Respecto a la tabla 22 y figura 9, se demuestra que de los 75 encuestados el 5.3% representa 4 encuestados que opinan que el control institucional es malo, el 21.3% representa 16 encuestados que opinan que el control institucional es regular, el 62.7% representa 47 encuestados que opinan el control institucional es bueno, el 10.7% representa 8 encuestados que opinan que el control institucional es muy bueno, quienes vienen laborando en la Sección Motorizada Halcones de la Policía Nacional del Perú. El resultado indica con respecto a la Dimensión 4: Control Institucional, predominan los encuestados que opinan que dicha dimensión tiene un nivel bueno en esta Sección.

#### 4.4. Resultados de la Estadística Inferencial

##### 4.4.1. Prueba de Normalidad

**Tabla 23:**

*Tabla de Prueba de Normalidad*

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
PrAd	0.071	75	,200*	0.981	75	0.341

**Fuente:** *Extraído del SPSS 21*

Respecto a la tabla 23 nos muestra la Prueba de Normalidad, utilizaremos a Kolmogorov-Smirnova ya que nuestra muestra es mayor a 50, obteniendo así un valor de significancia de 0,200, siendo este un valor mayor a 0,05 nuestra prueba será Paramétrica, utilizando la Correlación de Pearson.

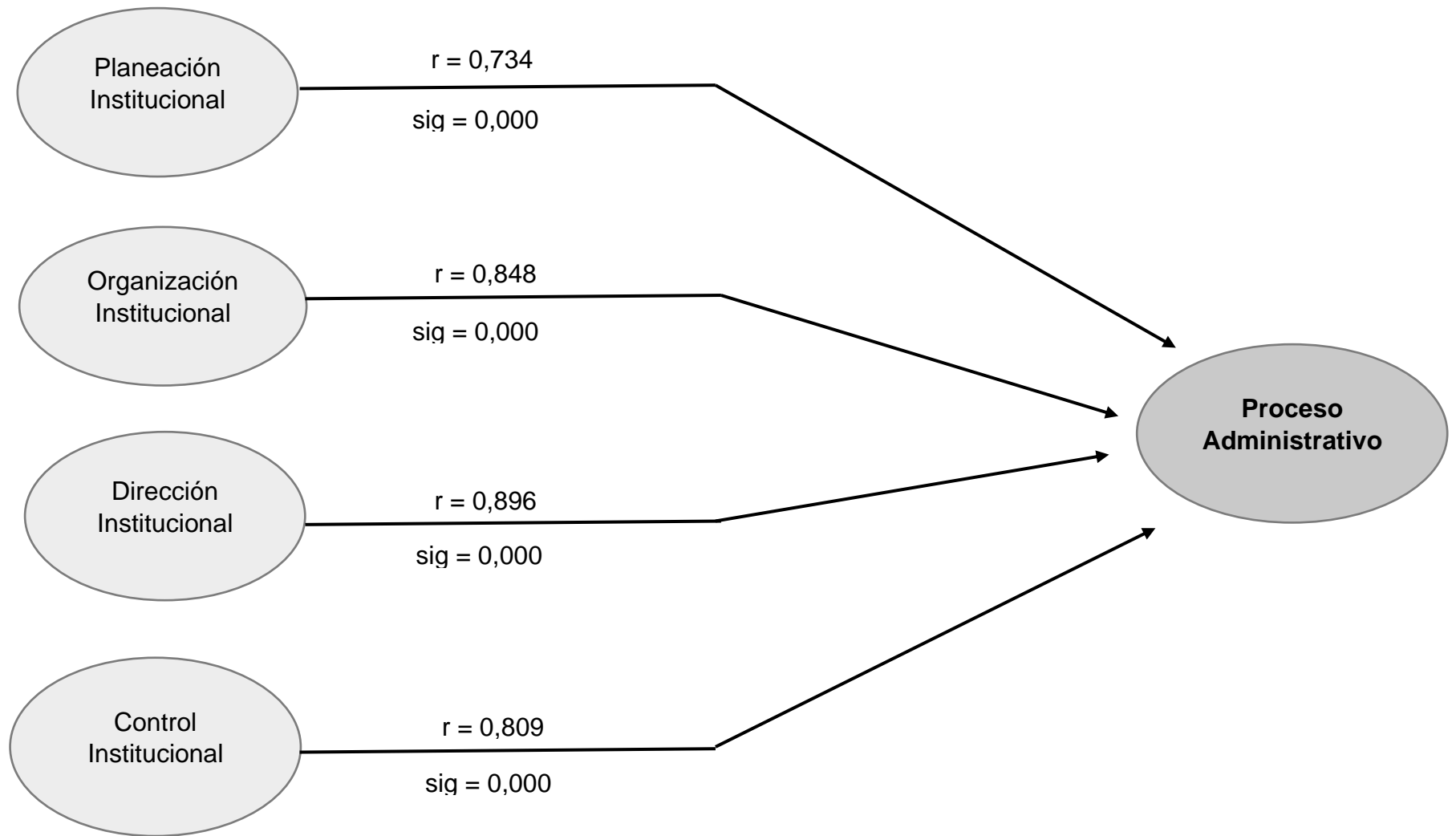
#### 4.4.2. Prueba de Correlación

**Tabla 24:**

*Tabla de Correlación de Pearson*

		Correlaciones				
		Planeación Institucional	Organización Institucional	Dirección Institucional	Control Institucional	Proceso Administrativo
Planeación Institucional	Correlación de Pearson	1	,502**	,554**	,479**	,734**
	Sig. (bilateral)		0	0	0	0
	N	75	75	75	75	75
Organización Institucional	Correlación de Pearson	,502**	1	,742**	,546**	,848**
	Sig. (bilateral)	0		0	0	0
	N	75	75	75	75	75
Dirección Institucional	Correlación de Pearson	,554**	,742**	1	,603**	,896**
	Sig. (bilateral)	0	0		0	0
	N	75	75	75	75	75
Control Institucional	Correlación de Pearson	,479**	,546**	,603**	1	,809**
	Sig. (bilateral)	0	0	0		0
	N	75	75	75	75	75
Proceso Administrativo	Correlación de Pearson	,734**	,848**	,896**	,809**	1
	Sig. (bilateral)	0	0	0	0	
	N	75	75	75	75	75

Fuente: *Extraído del SPSS 21*



**Figura 10:** *Correlación de Pearson*

**Fuente:** *Elaboración propia*



Respecto a la tabla 24 y figura 10, nos muestra la correlación de Pearson respecto a cada una de nuestras dimensiones con nuestra variable. Teniendo así que todas nuestras dimensiones tienen un valor positivo mayor a 0, lo que indica que existe una correlación positiva, ya que cada una de nuestras dimensiones se relacionan en un sentido directo a nuestra variable.

## **CAPITULO 5**

### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Los rendimientos hallados en el presente estudio de investigación se observan que el nivel del Proceso Administrativo de la Sección de Emergencia Motorizada Halcones de la Policía Nacional del Perú, Arequipa, 2018 es buena. Teniendo también una correlación positiva con un sentido directo a la variable y en relación a sus dimensiones Planeación Institucional, Organización Institucional, Dirección Institucional y Control Institucional.

De la misma forma que el autor Martínez (2016) en referencia a su investigación “Análisis de los procesos administrativos de la empresa de transportes LM E.I.R.L. para formular una propuesta de mejora, Arequipa, 2016”, concluyo la importancia del Proceso Administrativo en las organizaciones, tanto la planeación, organización, dirección y control son pilares para un buen funcionamiento y operatividad de las instituciones.

Cuando hablamos de las facetas por las que atraviesa el Proceso Administrativo, denotamos la gran importancia que representa para que una organización o institución funciones con éxito y cumple con sus metas planteadas, en el estudio realizado podemos saber que en la Institución que fue objeto de estudio se lleva una buena Planeación, Organización, Dirección y Control, cabe resaltar que a pesar de tan buenos resultados obtenidos, aun se percibe ciertas debilidades en alguno de los procesos administrativos.

Urwick (1945) nos dice que el proceso administrativo se divide en dos fases, la primera la mecánica en la cual se encuentra la Planeación y Organización, aquí se manifiesta las acciones que se llevaran a cabo en la organización o institución; mientras que en la segunda fase la dinámica se pone en acción lo realizado en la primera fase sin dejar de realizar un debido control a todos los puntos planificados.

Según Terry (1995), nos refiere la importancia de la puesta en práctica del proceso administrativo siendo esta herramienta fundamental utilizada de manera objetiva por el que gestiona y/o administra, el mismo que procura en todo momento el éxito de la organización, centralizando todas las actividades de esta.

Así como el autor Osorio Gonzales en su trabajo de investigación. "El proceso administrativo y sus efectos en los establecimientos educativos privados en la ciudad de Quetzaltenango", determina que llevar a cabo el proceso administrativo de una buena manera hace que una institución tenga un funcionamiento óptimo, cumpliendo sus objetivos y metas trazadas.

En nuestro trabajo de investigación se evidenció la importancia de cada una de las etapas del Proceso Administrativo ya mencionadas, revelando también por medio de la correlación de Pearson que si existe una correlación positiva y directa con cada una de nuestras dimensiones, demostrando también la importancia de llevar de manera ordenada cada una de estas etapas.

## **CONCLUSIONES**

### **PRIMERO**

Se determinó que el nivel de aplicación del proceso administrativo en la Sección de Emergencia Motorizada Halcones Arequipa, objeto de la presente investigación es de nivel bueno, efectuando sus diferentes procesos administrativos y operativos de manera correcta, en el que se puede observar la aplicación adecuada de sus diferentes procesos, denotando la integración y compromiso por parte de personal que labora en la sección.

### **SEGUNDO**

En cuanto a la planeación institucional se ha determinado un nivel de aplicación bueno, relacionado al empleo de la filosofía institucional en el que se ha identificado la posición y el compromiso del personal para con la sección y la institución, así como el cumplimiento de metas en el que se observa de manera positiva en cuanto a sus capacidades para la consecución de los logros y metas de la sección.

### **TERCERO**

En la organización institucional se ha diagnosticado un nivel de aplicación bueno, correspondiente al nivel de conocimiento del diseño organizacional, por parte del personal de la sección, en cuanto a sus procesos como en sus relaciones como el entorno dentro de la sección, en concordancia con la distribución del trabajo en el que el personal es consiente y analítico con la asignación de labores, cargas, sobrecargas y la reorganización del trabajo con la única conclusión del cumplimiento de sus funciones.

#### **CUARTO**

En la dirección institucional se ha dictaminado un nivel de aplicación bueno, vinculado a la efectividad de la Comunicación dentro de la sección tanto en sus formas vertical y horizontal, entre jefe y subordinado desde de las ordenes y disposiciones del jefe de sección hasta las ideas que formula el personal, de manera consecuente para la aplicación a una comunicación asertiva, en tanto la presencia de la motivación en la sección se ha podido evidenciar como un factor importante y beneficioso considerado como un como un proceso positivo en la conducta manifiesta del personal, hacia sus compromisos y obligaciones.

#### **QUINTA**

En el control institucional se ha logrado describir con un nivel bueno, en el que la presencia del control preventivo y correctivo, son necesarios para el buen funcionamiento de la sección, demostrando que la supervisión y los procesos de corrección en distintos periodos han sido beneficiosos en favor del accionar por parte del personal.

## **RECOMENDACIONES**

Se recomienda mantener actualizado los diferentes procesos administrativos, de la Sección de Emergencia Motorizada Halcones Arequipa, el cual debe ser extensivo al personal mediante instrucciones programadas, en el que se debe hacer partícipes de las mejoras continuas y de los cambios que pudiera sufrir este proceso

Se recomienda solicitar personal adecuado a las funciones de la especialidad propia de la sección de emergencias, así como personal con conocimientos en administración, todo ello con la finalidad de mantener el buen funcionamiento que hasta la fecha se ha evidenciado dentro de la sub unidad.

Se recomienda la capacitación del personal operativo, ya que este representa la mayor parte de la sección, puesto que las metodologías afines a la especialidad de la Sección de Emergencia Motorizada Halcones Arequipa así lo exigen, cuidando de esta manera los recursos de la sección, permitiendo a su vez el desarrollo de nuevas y mejores capacidades.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Araujo Valentin, E. J. (2017). Proceso administrativo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – Lima, 2017. Lima Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Arzapalo Porras, P. R. (2018). Diseño de procesos administrativos para mejorar los servicios de atención en una institución educativa particular de nivel primario. Lima Peru: Universidad Mayor San Marcos.
- Bardales García, A. P. (2017). Proceso administrativo y herramientas de gestión en la empresa Ventura Soluciones S.A.C. Lima Peru: Universidad Privada Norbert Wiener.
- Chalco Añaños, S. E. (2015). Análisis y mejora en los procesos administrativos de la empresa Inversiones Múltiples Camelot S.R.L. Lima Perú: Universidad Ricardo Palma.
- Flores Orozco, S. E. (2015). Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas Jinotega 2010 - 2013. Matagalpa Nicaragua: Universidad Nacional Autonoma de Nicaragua.
- Hellriegel, D., Jackson, S., & Slocum,, J. (2009). Administración. Un enfoque basado. Mexico D.F.: Cengage Learning.
- Hernandez Sampieri, R. (2014). Metodología de la Investigacion. México D.F., México: Mcgraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. De C.V.
- Lopez Delgado, A., & Rodriguez Martti, F. (2014). Análisis del área de servicios y propuesta de plan de mejora de los procesos administrativos en el área de servicios en Máquinas S.A. sucursal Arequipa Perú – 2014. Arequipa Perú: Universidad Catolica Santa Maria.
- Lopez Vega, D. B. (2013). Análisis del proceso administrativo y su incidencia en la operatividad de la empresa Mercredi S.A., ubicada en el canton el triunfo, provincia de Guayas . Guayas Ecuador: Universidad Estatal de Milagro.
- Martinez Zea, M. E. (2016). Análisis de los procesos administrativos de la empresa de transportes LM E.I.R.L. para formular una propuesta de mejora, Arequipa, 2016. Arequipa Perú: Universidad Catolica Santa Maria .

- Orozco Fuentes, L., & Núñez Moran , A. (2015). Análisis de los procesos administrativos integrales de la dirección de deportes y recreación del gobierno autónomo descentralizado del Guayas y propuestas de mejora. Guayaquil Ecuador: Universidad Politecnica Salesiana .
- Osorio Gonzales, I. L. (2014). El proceso administrativo y sus efectos en los establecimientos educativos privados en la ciudad de Quetzaltenango. Quetzaltenango Mexico: Universidad Rafael Landívar.
- Otacoma Asencio, V. X. (2015). Estudio de los procesos administrativos y forma de organización en la empresa Solaint S.A., ante las necesidades de una reestructuración año 2015. Guayaquil Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Puertas Flores, M. A. (2017). Planeamiento estratégico para mejorar los procesos administrativos de la Agencia Agraria, del valle de Omate, provincia general Sánchez Cerro, región Moquegua, 2017. Arequipa Perú: Universidad Catolica Santa Maria.
- Tamayo Bolaños, E. A. (2015). Plan estratégico para la mejora de los procesos administrativos y operacionales del restaurante Fiesta Arequipa en la ciudad de Arequipa 2015. Arequipa Perú: Universidad Catolica Santa Maria .
- Tisnado Ipanaque, J. R. (2013). Mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N° 01 El Porvenir que contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción en el año 2013. Trujillo Peru: Universidad Privada Antenor Orrego.