

**GESTIÓN DE LA POLICÍA COMUNAL Y SU CONTRIBUCIÓN PARA EL
BIENESTAR SOCIAL DE LA COMUNIDAD DEL SECTOR TRECE DE LA
URBANIZACIÓN LA ISABELICA ESTADO CARABOBO**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACION EN GERENCIA
DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD
CAMPUS BARBULA**



**GESTIÓN DE LA POLICÍA COMUNAL Y SU CONTRIBUCIÓN PARA EL
BIENESTAR SOCIAL DE LA COMUNIDAD DEL SECTOR TRECE DE LA
URBANIZACIÓN LA ISABELICA ESTADO CARABOBO**

TUTOR (A):

ADELAIDA GONZALEZ

AUTOR (A).

LCDO. FRANCISCO GALINDEZ

CI: 9.823.157

LINEA DE INVESTIGACION:

CALIDAD DEL PROCESO

Bárbula febrero 2015



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACION EN GERENCIA
DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD
CAMPUS BARBULA**



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

**GESTIÓN DE LA POLICÍA COMUNAL Y SU CONTRIBUCIÓN PARA EL
BIENESTAR SOCIAL DE LA COMUNIDAD DEL SECTOR TRECE DE LA
URBANIZACIÓN LA ISABELICA ESTADO CARABOBO**

Tutor:

Lcda. Adelaida González

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Área de Estudios de Postgrado
Especialización en Gerencia de Calidad y Productividad
Por: Adelaida González
C.I. 14.924.372

Bárbula febrero 2015



Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Dirección de Postgrado
Sección de Grado



ACTA DE DISCUSIÓN DE TRABAJO ESPECIAL DE GRADO

En atención a lo dispuesto en los Artículos 127 y 139 del Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo, quienes suscribimos como Jurado designado por el Consejo de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, de acuerdo a lo previsto en el Artículo 135 del citado Reglamento, para estudiar el Trabajo de Grado titulado:

"GESTIÓN DE LA POLICÍA COMUNAL Y SU CONTRIBUCIÓN PARA EL BIENESTAR SOCIAL DE LA COMUNIDAD DEL SECTOR TRECE DE LA URBANIZACIÓN LA ISABELICA ESTADO CARABOBO"

Presentado para optar al grado de **ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD** por el (la) aspirante:

GALINDEZ L., FRANCISCO A.

C.I.: 9.823.157

Realizado bajo la tutoría de el (la) Prof. ADELAIDA GONZÁLEZ cédula de identidad N°. 14.924.372

Habiendo examinado el Trabajo presentado, se decide que el mismo esta
aprobado.

En Bárbula a los seis días del mes de agosto de 2015.

Prof: MERCEDES BLANCO (Pter)

C.I: 4368061

Fecha: 06/08/2015

Prof. NILDA CHIRINOS

C.I: 3572759

Fecha: 06/08/2015

Prof. ERNESTO LÓPEZ

C.I: 5720617

Fecha: 06 AGO 2015

DEDICATORIA

A DIOS,

A mi Madre,

A mi esposa,

A mis Hijos.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad de Carabobo; Por ser el lugar donde se reunieron un conjunto de profesionales que brindaron un valioso conocimiento para mi capacitación académica y profesional.

A la Dra. Magda Cejas; Tutor de contenido, por su ética, enseñanza, su apoyo en todo momento, por su asesoramiento constante durante el desarrollo de este trabajo de grado.

Al Cuerpo de Policía; Por permitir el mejoramiento profesional dentro de la institución.

INDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA	i
PAGINA DEL TITULO.....	ii
CONSTANCIA DE APROBACION.....	iii
VEREDICTO	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTOS	vi
INDICE GENERAL	vii
INDICE DE FIGURAS.....	x
INDICE DE TABLAS	xi
INDICE DE GRAFICOS	xiv
RESUMEN	xviii
INTRODUCCION	1
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	

Planteamiento del Problema.....	4
Objetivos de la Investigación	13
Justificación de la Investigación	15
 CAPÍTULO II	
 MARCO TEÓRICO	
Antecedentes de la Investigación	19
Bases Teóricas	27
Gestion en las Organizaciones.....	28
Gestión Policial	29
Bienestar Social	31
Enfoques para la medición del Bienestar Social.....	32
Policía Comunal.	33
Objetivos del Servicio de Policía Comunal.....	38
Seguridad Ciudadana.....	39
Calidad de Servicio.....	42
Bases Legales	43
Marco Conceptual	56

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Diseño de la investigación	61
Tipo de Investigación	64
Población y Muestra	65
Técnicas e Instrumentos de Recolección Datos	66
Validez y Confiabilidad	68
Confiabilidad del Instrumento de Investigación	70

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Consideraciones en torno al Análisis	71
Análisis e Interpretación de los Resultados	73

CONCLUSIONES	110
---------------------------	------------

RECOMENDACIONES.....	116
-----------------------------	------------

LISTA DE REFERENCIAS	119
-----------------------------------	------------

ANEXOS.....	143
--------------------	------------

INDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura	
Nº 1. Normas generales de actuación policial.....	37

INDICE DE TABLAS

Tablas	Pág.
HABITANTES	
Nº 1. La seguridad en su sector.....	73
Nº 2. Los cuerpos policiales trabajan de manera eficiente.....	74
Nº 3. .Existe conocimiento del trabajo que realiza la policía comunal.....	76
Nº 4. Son óptimas las opiniones en relación con el trabajo desempeñado por la policía en su sector.....	77
Nº 5. Los cuerpos policiales se descentralicen en aras de garantizar un mejor servicio.....	78
Nº 6. La inseguridad es derivada de la falta de eficiencia de los policías..	79
Nº 7. El desempeño de la comunidad para intervenir en el logro de la disminución de la inseguridad.....	81
Nº 8. Los programas para evitar que usted sea víctima de la inseguridad en su sector han sido eficientes.....	82
Nº 9. .Los cuerpos policiales han actuado hasta ahora para contrarresta el problema de la inseguridad en su sector.....	83

N° 10. Su conocimiento acerca de la diferencia que existe entre policía estatal y la policía comunal es óptimo.....	85
N° 11. El concepto de policía comunal permite mayor cercanía entre habitantes funcionarios.....	86
N° 12. El concepto de policía comunal abarca acciones para controlar y prevenir situaciones que generen inseguridad y violencia.....	87
N° 13. El concepto de policía comunal promueve la seguridad ciudadana y bienestar social.....	88
N° 14. Los objetivos de policía comunal abarca la construcción de una cultura de seguridad ciudadana.....	90
N° 15. La actuación de policía comunal está enmarcada dentro de valores como respetar y proteger la dignidad humana.....	91
N° 16. El concepto de policía comunal valora e incentiva la honestidad.....	93

FUNCIONARIOS

N° 1. Su conocimiento acerca de la diferencia que existe entre policía estatal y la policía comunal es óptimo.....	95
N° 2. Considera que los cuerpos policiales trabajan de manera eficiente.....	96
N° 3. Esta de acuerdo con el trabajo que realiza la policía comunal.....	98

N° 4. P.4.El ejercicio de su función se ve reflejado en resultados positivos para la comunidad.....	99
N° 5. La descentralización de los cuerpos policiales garantiza un mejor servicio.....	101
N° 6. El problema de la inseguridad es un derivado de la falta de eficiencia de los cuerpos policiales.....	102
N° 7. El desempeño de la comunidad para intervenir en el logro de la disminución de la inseguridad es importante.....	104
N° 8. Considera que ha tenido mayores y mejores resultados en el ejercicio de su profesión trabajando en ciertas comunidades.....	105
N° 9. Los planes o estrategias implementados por los cuerpos policiales para contrarrestar el problema de la inseguridad en su sector se ha resuelto la inseguridad.....	107
N° 10. Ha sido eficiente el enlace entre la policía estatal, policía comunal y los miembros de la comunidad.....	108

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico	Pág.
N° 1. La seguridad en su sector.....	73
N° 2. Los cuerpos policiales trabajan de manera eficiente.....	75
N° 3. .Existe conocimiento del trabajo que realiza la policía comunal.....	76
N° 4. Son óptimas las opiniones en relación con el trabajo desempeñado por la policía en su sector.....	77
N° 5. Los cuerpos policiales se descentralicen en aras de garantizar un mejor servicio.....	78
N° 6. La inseguridad es derivada de la falta de eficiencia de los policías.....	80
N° 7. El desempeño de la comunidad para intervenir en el logro de la disminución de la inseguridad.....	81
N° 8. Los programas para evitar que usted sea víctima de la inseguridad en su sector han sido eficientes.....	82
N° 9. .Los cuerpos policiales han actuado hasta ahora para contrarrestar el problema de la inseguridad en su sector.....	84
N° 10. Su conocimiento acerca de la diferencia que existe entre policía estadal y la policía comunal es óptimo.....	85

N° 11. El concepto de policía comunal permite mayor cercanía entre habitantes funcionarios.....	86
N° 12. El concepto de policía comunal abarca acciones para controlar y prevenir situaciones que generen inseguridad y violencia.....	87
N° 13. El concepto de policía comunal promueve la seguridad ciudadana y bienestar social.....	89
N° 14. Los objetivos de policía comunal abarca la construcción de una cultura de seguridad ciudadana.....	90
N° 15. La actuación de policía comunal está enmarcada dentro de valores como respetar y proteger la dignidad humana.....	92
N° 16. El concepto de policía comunal valora e incentiva la honestidad.....	93

FUNCIONARIOS

N° 1. Su conocimiento acerca de la diferencia que existe entre policía estatal y la policía comunal es óptimo.....	95
N° 2. Considera que los cuerpos policiales trabajan de manera eficiente.....	97
N° 3. Esta de acuerdo con el trabajo que realiza la policía comunal.....	98
N° 4. El ejercicio de su función se ve afectado en relación con el trabajo que está desempeñando en la comunidad.....	100

N° 5. Tendrán buenos resultados en los cuerpos policiales se descentralicen.....	101
N° 6. El problema de la inseguridad es un derivado de la falta de eficiencia de los cuerpos policiales.....	103
N° 7. El desempeño de la comunidad para intervenir en el logro de la disminución de la inseguridad es importante.....	104
N° 8. Considera que ha tenido mayores y mejores resultados en el Ejercicio de su profesión trabajando en ciertas comunidades.....	106
N° 9. Los planes o estrategias implementados por los cuerpos policiales para contrarrestar el problema de la inseguridad en su sector se ha resuelto la inseguridad.....	107
N° 10. Ha sido eficiente el enlace entre la policía estatal, policía comunal y los miembros de la comunidad.....	109



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD
CAMPUS BARBULA



MANAGEMENT COMMUNITY POLICE AND THEIR CONTRIBUTION TO THE
SOCIAL WELFARE COMMUNITY DEVELOPMENT SECTOR THIRTEEN
ISABELICA CARABOBO

Autor: Francisco Galíndez

Tutora: Adelaida González

Fecha: Febrero 2015

ABSTRACT

This research was conducted with the main objective to analyze the role it can play a police force to be reactive, to become proactive, in the case of the Communal Police and agents which are more autonomous, is within less vertical, less militarized, therefore, more democratic, generating greater confidence in the low levels of it, so that it is considered a new generation of police. No highlighting the fact that undoubtedly its autonomy and decision creates risks. However, it is the only body of permanent social control in the community Isabelica, specifically in the thirteenth sector due to a function that covers 365 days a year. In this sense, the reality involved in implementing the new policing model, which seeks try to offer solutions to the problem of insecurity in that sector was discussed. This research addresses the development in the analysis of changes and transformations in the quality of service of communal police under the new policing model and the current reality of Carabobo Police. To which initially was necessary from the previous documentation on the subject; considering the problems, theoretical and methodological aspects. This research was supported essentially a field study of descriptive level, because its purpose is focused on describing situations and events that occurred in a community or group of people who were subjected to analysis. It was used as a technique for collecting information, to perform this study, the structured interview and direct observation. It was validated by three experts in the field, using the calculation of Cronbach Alpha coefficient, which resulted throw 0.93, being the highly reliable instrument. To verify the reality 50 interviews with inhabitants of the Thirteen Sector Residential Zone Isabelica, Edo were applied. Carabobo which were randomly selected. Based on the results the importance of community policing, which is in its nature proximity to people and that allows for preventive and promotion of culture in peace strategies are emphasized.

Keywords: Social Welfare, processing, communal police.



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACION EN GERENCIA
DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD
CAMPUS BARBULA**



**GESTIÓN DE LA POLICÍA COMUNAL Y SU CONTRIBUCIÓN PARA EL
BIENESTAR SOCIAL DE LA COMUNIDAD DEL SECTOR TRECE DE LA
URBANIZACIÓN LA ISABELICA ESTADO CARABOBO**

Autor: Francisco Galíndez
Tutora: Adelaida González
Fecha: Febrero 2015

RESUMEN

Esta investigación se desarrolló con el objetivo principal de analizar el papel que puede jugar una policía que de ser reactiva, para convertirse en proactiva, es el caso de la Policía Comunal y sus agentes que son más autónomos, es en su interior, menos vertical, menos militarizada, por lo tanto, más democrática, generando mayor confianza en los niveles bajos de la misma, de manera que se le considera una nueva generación de policías. Sin destacar el hecho de que sin duda su autonomía y decisión genera riesgos. Sin embargo, se trata del único ente de control social permanente en la comunidad de la Isabelica, específicamente en el sector trece, obedece a una función que cubre los 365 días del año. En este sentido, se abordó la realidad que conlleva la implementación del nuevo modelo policial, el cual busca tratar de ofrecer salidas al problema de la inseguridad en el mencionado sector. Esta investigación dirige su desarrollo en el análisis de los cambios y transformaciones de la calidad de servicio de la policía comunal de acuerdo al nuevo modelo policial y de la realidad actual de la Policía de Carabobo. Para lo cual inicialmente fue necesario partir de la documentación previa, en cuanto al tema; considerando la problemática, los aspectos teóricos y metodológicos. La presente investigación estuvo apoyada esencialmente en un estudio de campo de nivel descriptivo, debido a que su finalidad se centró en describir situaciones y eventos que ocurrieron en una comunidad o grupo de personas quienes estuvieron sometidos a análisis. Se utilizó como técnica de recolección de información, para llevar a cabo este estudio, la entrevista estructurada y la observación directa. La misma fue validada por 3 expertos en el área, utilizándose el cálculo del Coeficiente Alpha de Crombach, el cual arrojó como resultado 0,93, siendo el instrumento altamente confiable. Para constatar la realidad se aplicaron 50 entrevistas a los habitantes y funcionarios del Sector Trece de la Zona Residencial la Isabelica, Edo. Carabobo los cuales fueron seleccionados al azar. En base a los resultados se recalcó la importancia que tiene la policía comunal, la cual radica en su carácter de proximidad a las personas y porque permite establecer estrategias preventivas y de promoción de la cultura en paz.

Palabras Clave: Bienestar social, transformación, policía comunal.

INTRODUCCIÓN

Durante los últimos años, se ha elevado sustancialmente el reconocimiento sobre la importancia del conocimiento en la gestión de las organizaciones. Ello ha generado que dicho activo adquiriera un lugar especial entre los directivos y en la organización; igual ha sucedido con los resultados del registro, control y medición del capital humano. Constituye actualmente uno de los factores determinantes para la obtención de valor agregado. Este valor se potencia cuando el conocimiento se coloca en función del logro de los objetivos de la organización; se puede afirmar que este depende en gran medida de la capacidad de las organizaciones para desarrollar y aprovechar el conocimiento.

Toda persona tiene derecho a la protección por parte del Estado a través de los órganos de seguridad ciudadana regulados por la Ley, frente a situaciones que constituyan amenaza, vulnerabilidad o riesgo para la integridad física de las personas, sus propiedades, el disfrute de sus derechos y el cumplimiento de sus deberes.

Por su parte, González N. (2002:32) expresa “que la criminalidad como incidencia social aflictiva constituye parte de la cotidianidad comunitaria y en consecuencia debe tener su solución mayoritaria en ese entorno, lo que permite afirmar que, entre otros factores, la dimensión comunitaria de este fenómeno determina el carácter social”. En función de lo antes expuesto y con aras de abordar la creciente problemática de la

inseguridad y los a los índices de criminalidad, se realizó este trabajo especial de grado.

Para el desarrollo del estudio, el objetivo propuesto fue analizar la gestión de la Policía Comunal y su contribución para el bienestar social de la comunidad del sector trece la urbanización la Isabelica Estado Carabobo. El cual se sustentó en varios objetivos específicos con el fin de encontrar los hallazgos pertinentes al tema en estudio. El tipo de estudio considerado fue de campo nivel descriptivo, permitiendo destacar los aspectos más notorios de tan importante proceso. Para tal fin, la investigación se estructuró en cuatro etapas o momentos que son de vital importancia para alcanzar el objetivo propuesto.

En el capítulo I, se plantea el contexto que se relaciona con el tema elegido como objeto de estudio, así como también, los objetivos y la justificación de la investigación.

En el capítulo II, se señalan todos los elementos que componen el marco teórico, tales como: los antecedentes, así como también las teorías y leyes, que conjuntamente con la definición de términos conforman las bases teóricas que fundamentan la investigación.

En el capítulo III, se detalla todo lo relativo al Marco Metodológico, constituido por la naturaleza y el diseño de la investigación, las estrategias y los cuadros técnicos metodológico que permiten el desarrollo de los objetivos

específicos, la población y muestra a investigar, las técnicas e instrumento de recolección de datos así como también la validez y confiabilidad del mismo.

En el capítulo IV, se expresan los resultados y su interpretación. Por último se exponen las conclusiones y recomendaciones en base en los aportes obtenidos con la mayor objetividad posible, garantizando una investigación de calidad.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema.

La policía comunal surge en EEUU, Canadá e Inglaterra, en los años 80, como una alternativa a la crisis de confianza respecto de la capacidad de la policía tradicional para disminuir las tasas delictuales. En América Latina, en los años 90, cada intento de reforma policial, por la decadencia e ineficiencia de la policía, estuvo asociado a la experimentación de servicios de policía comunitaria. Tanto en los países del norte como en los del sur, esas experiencias surgieron en contextos de reformas neoliberales, que planteaban la reducción del Estado y la transferencia de responsabilidades a la sociedad.

Al respecto Chalom 2001:

Mientras, por un lado, las organizaciones policiales norteamericanas han sido el punto de origen de diversas estrategias innovadoras anteriores a la policía comunitaria o de proximidad: adopción de un enfoque de servicio focalizado, orientado a la solución de problemas; creación de unidades de relación con la comunidad; instauración de patrullaje a pie; establecimiento de puestos de policía barriales; organización de grupos de prevención de la delincuencia y campañas de sensibilización e información a la colectividad, en Europa, por otro lado, el foco central de la renovación policial se orienta a acciones dirigidas a prevenir la criminalidad en base al desarrollo de estrategias tendientes a reforzar la

asociatividad, la acción concertada, la proximidad, y la movilización y colaboración comunitaria Pág. 37.

En el caso de Venezuela por el contrario; con la presencia de factores negativos como: la corrupción, violencia ilegal, discriminación, ineficiencia e ineficacia policial; el proceso de reforma policial (iniciado en 2006) y la propuesta de un servicio de policía comunal surgen en un contexto de contestación al neoliberalismo y propuesta de construcción de una democracia socialista del siglo XXI. Es por ello que Venezuela está planteando un modelo propio de policía comunal que busca promover la igualdad empoderando, en particular, a aquella parte de la población que ha sido históricamente excluida.

Por esta razón; además de realizar un gestión predominantemente preventiva, proactiva, de proximidad, en espacios territoriales circunscritos, con diagnósticos óptimos del área y en comunicación e interacción con los habitantes e instituciones locales, que son características comunes a la mayoría de los modelos de policía comunal del mundo; el modelo venezolano propone, como objetivos adicionales: a) el estímulo a la participación, la autorregulación comunitaria y el poder popular y, b) la búsqueda de la igualdad sustantiva.

Para lograrlo, la policía: a) estimula a la comunidad a que realice diagnóstico de sus problemas de seguridad, sus factores generadores y consecuencias y la acompaña en la comprensión y análisis de las relaciones de poder que posibilitan esa situación, en el conocimiento de sus derechos y los modos para hacerlos valer; b) acompaña a la comunidad en la

elaboración de proyectos de prevención, c) ella misma diagnostica, adopta medidas y diseña proyectos con la comunidad (dentro del mandato policial); d) rinde cuentas de sus acciones, logros y dificultades; e) actúa de manera legítima, reduciendo la violencia, respetando los derechos humanos y haciendo valer sus autoridad como estímulo de la autoregulación y f) privilegia en la asignación de sus servicios los sectores más vulnerables: zonas populares, mujeres, niños/as y adolescentes.

Detrás de esto se impulsaron profundos cambios administrativos y organizacionales, que fueron desde un enfoque tradicional -que destacaba una gestión burocrática, un énfasis en la jerarquía, un acatamiento de normas y códigos de conducta y estructuras de poder centralizadas- a uno que innovaba promoviendo la gestión estratégica, el énfasis en la eficacia, la flexibilidad y estructuras descentralizadas, especialmente la apertura, la comunicación y la consulta con la ciudadanía, el equilibrio entre la ejecución de la ley, la prevención solidaria y la eficacia basada en la satisfacción ciudadana, la ausencia de desorden y la calidad de los servicios policiales.

Menciona sobre el particular Trojanowicz R. 1998:

El modelo de policía comunal, dado que preconiza una misión más amplia y flexible para las fuerzas policiales, abre un abanico más amplio de áreas de intervención legítimas e incorpora la noción de que las funciones y tareas policiales emanan de las necesidades expresadas por la ciudadanía. En el fondo, no existe una técnica prefijada de "policía comunitaria". Más bien, lo que hay es un foco estratégico articulado en torno a la apertura y la flexibilidad en la utilización de diversas estrategias para resolver problemas y responder a las prioridades locales. Se trata de una

filosofía y de una estrategia organizacional que privilegia la interacción con la comunidad. Pág. 12

La evaluación del éxito de un enfoque, modelo de gestión y estrategia policial que contribuya con el bienestar social del colectivo, puede realizarse desde adentro y desde afuera, poniendo atención tanto en los resultados como en las modificaciones en la organización. Dicha evaluación debe realizarse “dentro del marco de la policía de proximidad” y esto requiere, por un lado, recoger mucha más información sobre las comunidades, el control social, las dinámicas locales y, por el otro, exige un mayor esfuerzo para conseguir la colaboración ciudadana. Como destaca Greene M. 2006:

La evaluación de este modelo implica examinar el bienestar de una comunidad y, en consecuencia el aporte de la organización policial, se debería incluir la medición de indicadores tales como: **a)** La disposición de la gente a utilizar los lugares públicos. **b)** La existencia de voluntariado social. **c)** El establecimiento de nuevos negocios. **d)** El hecho de si la propiedad de inmuebles aumenta o disminuye. **e)** Las mejoras inmobiliarias en los vecindarios. **f)** La percepción de los ciudadanos acerca de la seguridad y la policía. Pág. 35

A lo largo de nuestro territorio concurren fenómenos que imponen un gran desafío a la gobernabilidad democrática y a la seguridad nacional y regional. A diferencia de lo que acontecía en el pasado, estos retos no están asociados como solían estarlo a las rivalidades ideológicas y hegemónicas que elevaron el perfil geoestratégico de la región. Las preocupaciones actuales en torno a la seguridad en la región se refieren más a la emergencia de múltiples actores, dinámicas y estructuras que logra establecer la criminalidad en los ámbitos nacionales y locales, impactando

sus relaciones y estructuras de poder político y económico, el tejido social y en última instancia, la calidad de la democracia.

Esta condición acentúa el perfil criminogénico de sus sociedades, en la medida en que la denominada criminalidad establece articulaciones locales entre grupos criminales con sectores políticos, sociales y económicos privados y estatales, distorsionando y desafiando la integridad de dicha organización. Ello conlleva a su vez la conformación de áreas grises, donde el Estado no posee el control absoluto de la violencia, a cuyo amparo se desarrollan economías ilícitas translocales, cada vez más articuladas a las microeconomías locales. Bajo estas condiciones, como ya lo hizo notar Anthony Harriott (1998), la criminalidad constituye un factor reordenador del espacio social, regulador de los procesos de acumulación y articulador de las relaciones de poder entre la esfera legal e ilegal pública y privada.

En estos escenarios, el crimen callejero y la violencia intracomunitaria se complementan en forma sistémica con la violencia organizada e institucional (Koonings & Kruijt 2004, Harriott 1998), no sólo la ejercida por pandillas criminales, sino también, la que imponen actores articulados a la burocracia estatal (oficiales, policías, jueces y fiscales) quienes, por medio de una simbiótica relación entre violencia represiva y violencia protectora de los delincuentes, hacen uso de los recursos de poder, ya sea para proveer seguridad a redes e individuos involucrados en el tráfico de drogas y en otras actividades lucrativas ilícitas, o ya sea para ejercer limpieza social través del abuso de la fuerza y la violación de los derechos ciudadanos, vía las ejecuciones extrajudiciales de sospechosos y supuestos criminales (Bobeá, 2004).

La articulación entre agentes burocráticos y agencias de la criminalidad organizada se produce de diferentes maneras: a) Por infiltración, siendo que el acceso por parte de las redes ilícitas a recursos institucionales, mecanismos, canales y relaciones estatales solo es posible por medio de vínculos internos, especialmente aquellos colocados en las posiciones oficiales más estratégicas. Indicadores de esta situación abundan a lo largo de la región, como en el caso de purgas de oficiales, y policías vinculados con redes regionales y locales de narcotraficantes. b) Por extrapolación; contingentes autonomizados o desregulados de las fuerzas de seguridad terminan sirviendo a intereses privados criminales y actividades ilícitas, en franca oposición al sector formal, legal público y/o privado. Un ejemplo que ilustra esta situación es el de grupos que surgieron al amparo de sectores políticos rivalizados y fueron utilizados para disuadir, amedrentar o eliminar. c) Por simbiosis o fusión con elementos criminales; Esta situación se observa sobre todo entre elementos burocráticos (policías, jueces, fiscales) que interactúan en los ámbitos locales sea en contubernio o coaccionando a delincuentes.

La predominante presencia en la región de actividades ilícitas y criminales como el lavado de dinero, el tráfico de armas, drogas y personas reflejan el enfrentamiento cada vez más desigual entre un sector público debilitado y desorganizado con un sector privado criminal y crecientemente estructurado. Con frecuencia estas actividades asumen la forma de relaciones simbióticas entre burócratas y criminales, al amparo de prácticas corruptas y de una arraigada impunidad, constituyendo así sistemas locales y nacionales de criminalidad violenta.

Frente a estos sistemas criminales y crecientemente violentos, los estados y las sociedades encaran limitaciones estructurales para enfrentar los desproporcionales desafíos relacionados al auge, la diversificación y la complejidad de sus agentes y dinámicas, potenciados por una singular estructura criminal de oportunidades. Los efectos de la criminalidad se sienten directamente en el desarrollo social y económico de los estados, reduciendo los niveles de productividad y desalentando la inversión y el turismo, también afecta el capital humano disponible en la región.

En el caso de la policía comunal del Estado Carabobo, la gestión descentralizada y la provisión del servicio son los pilares fundamentales, bajo el argumento de que la estructura de la policía tradicional inhibe en gran medida la capacidad de la policía para ofrecer un servicio efectivo y eficiente a una clientela visible y activa, así como la falta de flexibilidad y de adecuación al entorno. Es decir, implica trabajar activamente con el entorno y es capaz de crear papeles que rompan los límites tradicionales, asociando la organización con su función inmediata en el medio en el que se encuentra, además de otros ambientes sociales, culturales y económicos.

Es así como, lo anterior tiene importantes consecuencias para la relación entre la policía y la comunidad de la parroquia Rafael Urdaneta (sector trece de La Isabelica), en cuanto a la contribución de la gestión en el bienestar social, este cuerpo policial nace como muchos otros cuerpos del país entre los años 1970 y 1980 cuando fueron construidos importantes módulos y comandos dentro del Estado con la finalidad de ampliar la Institución.

Si bien es cierto, que los sistemas policiales descentralizados están sometidos a las autoridades locales y deben rendirles cuentas, éstos deben ofrecer amplias oportunidades para la iniciativa y el liderazgo de los policías de primera línea, aspecto esencial en la misión de una policía de orientación comunitaria que busca y promueve el contacto y cooperación; mientras que las policías basados en modelos centralizados aparecen como más rígidas y presentan mayor resistencia al acercamiento con la ciudadanía, a tomar en cuenta las necesidades de la comunidad y a involucrarla en la gestión de la seguridad.

Otra limitación importante se relaciona con la amplitud de tácticas posibles que se asocian o “enmarcan” en el modelo comunitario y la dificultad para distinguir y evaluar la estrategia en su conjunto. Otro componente, es que se reconoce que el mayor obstáculo conocido en contra de la policía comunal es la burocracia policial. En efecto, los casos estudiados sistemáticamente revelan el centralismo y la falta de flexibilidad.

Así mismo la gestión de la policía comunal en este sector se caracteriza por no promover el uso del método de resolución de problemas por parte de la mayoría de los policías, por no descentralizar el funcionamiento policial enfatizando el acercamiento a la comunidad, por establecer un sistema muy rígido de turnos y horarios, que no permite que los funcionarios cuenten con el tiempo necesario para entrar en contacto con la comunidad cuando sus integrantes han terminado de trabajar y pueden asistir a reuniones.

Existe la necesidad de que un nuevo sistema de gerencia apoye la participación de los funcionarios y que conciba a los mandos como facilitadores más que como autoridades de un sistema jerárquicamente centralizado. La organización formal, debe cambiar la forma de realizar política en la policía, de una burocracia tradicional hacia un estilo que enfatiza la interacción entre el entorno y la institución. Es decir, representa un esquema de actuación distinto al paradigma racional-burocrático. Desde la perspectiva de la organización y el sistema de provisión de servicios, la policía comunal supone una forma de conseguir que las agencias policiales sean menos burocráticas, especializadas y jerárquicas.

En otras palabras, la clave del éxito para este modelo está en la superación de los obstáculos impuestos por la criminalidad y se abre al empleo de indicadores subjetivos (sentimiento de inseguridad y satisfacción de los miembros de una comunidad) y ello es una variable dependiente de la consulta y de participación ciudadana. De esta manera, se impone tanto una evaluación de procesos como de resultados (esto último, por cierto, desde la perspectiva ciudadana).

En este sentido, la organización se ve forzada a incrementar su inteligencia organizativa y capacidades para la gestión de conocimiento (transferencia de buenas prácticas), es decir, la comprensión del funcionamiento de las intervenciones o actuaciones policiales (qué sirve y que no está produciendo los resultados esperados). Sobre la base de lo anteriormente expuesto y con base en los comportamientos observados, durante el ejercicio de la función policial surgió el propósito general de esta investigación cual radica en analizar la gestión de la policía comunal y su

contribución para el bienestar social la comunidad del sector trece la urbanización La Isabelica Estado Carabobo. Es decir, la orientación del mismo y las acciones que contempla hacia la mejora de la calidad del servicio prestado.

De allí surgen las siguientes interrogantes:

¿Cuál es la situación actual del servicio de policía comunal del sector trece, urbanización La Isabelica Estado Carabobo?

¿Cuáles son los factores que inciden en la gestión de la policial comunal del sector trece La urbanización la Isabelica Estado Carabobo?

¿Cuál es la aplicabilidad efectiva y estratégica que conlleva la mejora del servicio que presta policial comunal para generar bienestar social a los habitantes del sector trece la urbanización La Isabelica Estado Carabobo?

Objetivo General

Analizar la gestión de la policía comunal y su contribución para el bienestar social de la comunidad del sector trece la urbanización la Isabelica Estado Carabobo.

Objetivos Específicos

- 1.** Diagnosticar la situación actual del servicio de policía comunal del sector trece, urbanización la Isabelica Estado Carabobo.
- 2.** Identificar los factores que inciden en gestión de la policial comunal del sector trece la urbanización la Isabelica Estado Carabobo.
- 3.** Analizar la aplicabilidad efectiva y estratégica que conlleva la mejora del servicio que presta policial comunal a los habitantes del sector trece la urbanización la Isabelica Estado Carabobo.

Justificación

Los cambios producidos en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV, 1999) orientaron la organización perentoria de un cuerpo uniformado de Policía Nacional, donde se regularan las competencias nacional, estatal y municipal, en lo concerniente a la actividad policial y la reflexión sobre la participación ciudadana como elemento fundamental de la viabilidad del proyecto político que pretende impulsar y consolidar un modelo encuadrado en la convivencia colectiva, en el que las relaciones Estado-Sociedad se establecen en un marco de estrecha corresponsabilidad.

Por lo que el modelo policial que surge de la vigente Constitución, es una consecuencia inmediata e ineludible de ésta. En enero del año 2007, la comisión nacional para la reforma policial, formuló la propuesta de un Nuevo Modelo policial “que permitiría la estandarización y articulación de la actividad policial.” Este estudio científico inédito en nuestro país, permitió establecer las bases teórico - conceptual que utilizaría el Ejecutivo Nacional a fin de legislar vía Habilitante y promulgar la Ley Orgánica del Servicio de Policía y Cuerpo de Policía Nacional (LOSPYCPN). Permitiendo la pronta activación del cuerpo de policía nacional, y específicamente en lo concerniente al servicio de policía comunal eje central de nuestro problema de investigación y posterior propuesta.

En relación a la denominación de policía comunal el profesor Antillano (2008:25) explica lo siguiente: “Hay una tendencia universal de que las policías sean más próximas al ciudadano que una fuerza más reactiva, centralizada con patrullaje y que opera en zonas de incremento de delito”.

Los cuerpos policiales operan en el territorio, y tiene un ámbito asignado. Sus funcionarios son más independientes y tienen capacidad de respuesta en ese sector. Además, siempre son los mismos en la comunidad, pues con ello se logra mayor cercanía con los vecinos y se conocen los problemas emergentes. Es una policía que identifica las demandas del ciudadano para diseñar estrategias efectivas para atenderlas, y que incluyen esquemas cooperativos con los vecinos.

En tanto la policía comunal es una institución no deliberante y jerarquizada, se hace necesario explorar, describir y definir el rol que le asignan las distintas instituciones públicas y privadas al trabajo que realiza en la Seguridad Ciudadana, sobre todo en los sectores más vulnerables, lo que también es parte de los objetivos del Plan Patria Segura. El mayor acercamiento de la policía a la comunidad permite empoderar a los vecinos en contra de la delincuencia. La recuperación de los espacios públicos genera una mayor prevención del delito, ya que la organización del vecindario (que es lo que pretende lograr el Plan Patria Segura, de seguridad preventiva y la policía orientada a la resolución de problemas) es una de las últimas estrategias que toman las personas para la prevención de la delincuencia.

En este proceso, no sólo se hace necesario recolectar la percepción de los vecinos y dirigentes de la comunidad, sino que la de distintos actores y representantes de las instituciones públicas del Estado. Por último es necesario sumar, la percepción de los expertos investigadores de centros universitarios de investigación especializados en el área de seguridad. La

información que entregará esta investigación, podrá ser utilizada para la gestión y elaboración de proyectos, así también como base teórica para generar políticas públicas que busquen mejorar y potenciar la labor de la policía comunal en la Seguridad Ciudadana.

Esta investigación busca formular y orientar un procedimiento con ciertos requisitos que permitan implementar de mejor manera una política de Seguridad Ciudadana donde está involucrado el rol de la policía comunal directamente. Esta propuesta resulta del análisis de la información obtenida y recogida de los diversos actores investigados en el contexto.

Al ser un estudio cuyo análisis se basó en las percepciones de los actores entrevistados sobre el rol que cumple la policía comunal en la Seguridad Ciudadana, por tanto, la información que entregaron los entrevistados a través de sus experiencias y conocimientos, será fundamental para la recopilación y análisis del contenido de los datos, lo que permitirá explorar, describir, indagar y generar una propuesta final, por medio las percepciones de las personas entrevistadas ante este tema de relevancia nacional.

El aporte metodológico tiene que ver con una propuesta que fomente y regule la intersectorialidad, la generación, potenciación de las redes sociales de apoyo. En el ámbito social-practico, donde se focalizan y ejecutan territorialmente la gestión, instancia en la que es necesaria crear proyectos que permitan fomentar la comunicación y el trabajo en conjunto entre los

distintos sectores, ya sea para asesorarlos, motivarlos y apoyarlos en el trabajo sistemático y organizacional que constituye la Seguridad Ciudadana.

Interesa en este trabajo reconocer desde un punto de vista teórico si la percepción de la población sobre la gestión de la policía comunal está relacionada con el bienestar social de los ciudadanos, toda vez que la policía tiene funciones para atender demandas vinculadas con la seguridad ciudadana como necesidad social. En conjunto, lo anterior podría reconocerse como un aspecto orientado hacia la búsqueda del bienestar, como meta de la calidad de vida de la población.

Es importante destacar que todo estudio sobre percepción ciudadana de la institución policial y de su desempeño, constituye un instrumento valioso para la toma de decisiones en materia de política de seguridad hacia lo interno y lo externo de la institución, ya sea para modificar prácticas que no son las más adecuadas, mejorar aspectos de la formación y capacitación policiales, o fortalecer la comunicación entre la policía y la comunidad. En muchas ocasiones, las más altas autoridades de una institución creen que se están haciendo muy bien las cosas, situación que se ve fortalecida por las opiniones de algunas autoridades intermedias que no cultivan el contacto directo con la comunidad o que sólo lo mantienen a nivel de familiares y amigos, los cuales, como es natural, mantienen una visión sesgada del desempeño institucional.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

Este capítulo explicará el enfoque que se le han dado a los principales conceptos que intervienen en la problemática del presente trabajo. La configuración de estos conceptos se ha obtenido de la recopilación y análisis de la información que definen de la manera más adecuada las conceptualizaciones que componen la incógnita del problema planteado. Si bien existen distintos enfoques y teorías que explican estos conceptos, a través de las siguientes páginas se podrán conocer y dilucidar la base que sustenta estas definiciones con el fin de no confundir o dar una interpretación errónea de éstos.

Según Balestrini (2002:91) el marco teórico es "el resultado de la selección de aquellos aspectos más relacionados del cuerpo teórico epistemológico que se asume, referidos al tema específico elegido para su estudio". De allí pues, que su racionalidad, estructura lógica y consistencia interna, va a permitir el análisis de los hechos conocidos, así como, orientar la búsqueda de otros datos relevantes.

Antecedentes de la investigación

Duque F. (2009). En su trabajo de investigación titulado, El modelo de policía comunal como estrategia en la seguridad nacional, para optar al

título de magister, presentado ante el instituto de altos estudios de la defensa nacional. (I A D E N). Caracas. Venezuela, planteo un estudio donde se formula una propuesta de Modelo de Policía Comunal como estrategia en la Seguridad Ciudadana, concepto metodológico destinado a materializar la concepción de democracia participativa, precepto constitucional que permite a través del principio de la corresponsabilidad, incorporar la comunidad y la institución policial garante del Estado moderno, en la prevención del delito, en conjunción con otros Órganos de Seguridad Ciudadana.

Este Modelo de Policía Comunal abarca supuestos y principios que tienen que ver con la organización, gestión, desempeño, coordinación, cooperación, sinergia y acoplamiento de las policías dentro del marco de una acción convergente para la realización de las políticas públicas de Seguridad Ciudadana, este diseño es una forma de construir instancias de participación ciudadana mediante una investigación ajustada a las ciencias sociales y administrativas, de nivel explicativo, vinculado a un proyecto de acción de diseño documental y de campo en su modalidad no experimental.

La población y muestra fue seleccionada de manera probabilística a nivel de los Funcionarios Policiales (Guardias Nacionales y Policías Metropolitanos) e integrantes del comité de trabajo de los Consejos Comunales que hacen vida en la Parroquia Sucre "Catia". Los referidos instrumentos se validaron mediante una guía de preguntas en la que se aplicó una matriz de cálculo en función de tres criterios: pertinencia, redacción y relevancia, cuya confiabilidad se midió a través del procedimiento Alfa de Cronbach.

Los aportes más significativos fueron: (a) la conceptualización realizada se adapta perfectamente a los contextos político y social, que emerge de la Parroquia Rafael Urdaneta (sector trece), siendo el esquema conceptual elaborado de utilidad como instrumento de exposición y análisis; (b) se elaboraron instrumentos metodológicos y operativos bajo un enfoque de gran visión incluida en una guía marco, bajo el fundamento del marco teórico desarrollado, apoyada en la conceptualización realizada y considerando la capacidad institucional encontrada.

Fonseca Nayanna (2.010). Realizó trabajo de grado Evaluación de la Calidad de Servicio al Cliente de una Empresa del Sector Salud, para optar al título de Magíster en Administración de Empresas Mención Mercadeo, Universidad de Carabobo. El estudio se desarrolló bajo los lineamientos metodológicos de una investigación cuantitativa de tipo evaluativa, apoyada en la investigación de campo, ya que analizó de manera sistemática el problema directamente en el área objeto de estudio; además el diseño fue no experimental de campo.

La población estuvo representada por la totalidad de clientes del área de la Emergencia de Adultos en una empresa del Sector Salud Privada del Estado Carabobo, por lo que se aplicó un muestreo no probabilístico de tipo intencionado que llevó a la investigadora a aplicar el instrumento de recolección de información a cuarenta y ocho (48) clientes del área de la Emergencia de Adultos del dicha empresa, lo cual permitió medir el nivel de expectativa y percepción que tenían los mismos sobre la calidad del servicio prestado por este centro de salud.

La recolección de información fue realizada mediante una encuesta apoyada en dos cuestionarios de 21 ítems cada uno, diseñados siguiendo el modelo SERVQUAL, los cuales se emplearon para medir el nivel de expectativas y percepciones de la muestra a estudiar. Para la aplicación del modelo SERVQUAL, así mismo, se utilizó una escala de valoración del 1 al 5, apoyado en el escalamiento tipo Likert. Finalmente las conclusiones que se desprendieron del estudio realizado fueron las siguientes: El grado de satisfacción de los clientes de estas organizaciones, podía considerarse “moderado”, presentando en sus rasgos más bajos algunos aspectos de la calidad de servicio, específicamente, lo concerniente a la fiabilidad y tiempo de respuesta; muy por el contrario dentro de sus mejores fortalezas están los aspectos tangibles, empatía y seguridad.

La empresa en estudio, presenta como debilidades la ausencia de estudios relacionados con herramientas estratégicas relacionadas con calidad de servicio. La principal debilidad de la organización, la cual radica en la Dimensión de Capacidad de Respuesta y Fiabilidad, es decir, en la habilidad para ejecutar el servicio, observándose que los promedios de expectativas que espera el cliente están por encima de las percepciones que éstos tienen. Los niveles de percepciones en cuanto a la disposición y voluntad de los empleados de la empresa de servicio se encuentra por debajo de los niveles de expectativas que el cliente requiere, por lo que la capacidad de respuesta se ve afectada y no cubre al máximo las necesidades del cliente. Esta situación hace necesaria la incorporación de medidas correctivas para el logro de la calidad del servicio que ofrece.

Este trabajo, fue de utilidad práctica, teórica y metodológica, aunque tratando un sector distinto como lo es el ámbito salud, permitió tener una visión del abordaje de la calidad de servicio y atención a los usuarios, ya que por su naturaleza parecida al del estudio en cuestión sirvió de guía para la utilización de los métodos. Los procedimientos metodológicos fueron importantes porque guiaron los procedimientos a seguir en la presente investigación.

El antecedente anteriormente expuesto representa una valiosa información a la presente investigación, porque servirán de apoyo referencial en las bases teóricas que sustentan la temática a abordar.

Gómez, C. (2010). En su trabajo doctoral de investigación titulada, el marketing como herramienta para la gestión de las organizaciones no gubernamentales ambientales de Venezuela presentada ante la universidad de Málaga España; indica lo siguiente; Como parte fundamental de su orientación las ONG ambientales deben centrarse en sus “clientes” a fin de alcanzar su misión y objetivos que como fin último deberían conducir a la sociedad hacia una mejora en la calidad de vida.

Para ello, es necesario que estas organizaciones brinden sus ofertas de ideas y servicios bajo conceptos de calidad. Esto hará que las personas involucradas con el quehacer de la organización se sientan satisfechas con su actuación, los beneficiarios estarán dispuestos a mantener los comportamientos deseados o continuarán adquiriendo los servicios

ofrecidos, los patrocinantes continuarán con sus aportes, los voluntarios apoyarán a la organización incondicionalmente.

Como consecuencia, las relaciones entre estos públicos y la organización se harán más estrechas teniendo probabilidades de mantenerse en el tiempo, garantizando así la permanencia de la organización dentro de la sociedad. La importancia que tienen los valores sociales por encima de los financieros, hace que la medición del desempeño y por ende el desarrollo de sistemas de control sea un elemento de difícil definición. Se hace imprescindible entonces, desarrollar sistemas de control específicos para cada organización guiados por la eficiencia, la eficacia y la efectividad tal y como se señaló anteriormente.

La presente es una investigación aplicada, pues los resultados obtenidos pueden ser utilizados inmediatamente por aquellas ONG ambientales que así lo deseen, es de tipo descriptiva y de medición de variables independientes (Sabino, 1992) ya que lo que se hizo fue identificar y cuantificar la utilización de las herramientas de marketing como parte de la gestión de las ONG ambientales venezolanas.

Parte de un nivel exploratorio, llevado a cabo a través de observaciones directas y simples, así como de conversaciones informales personales y a través del uso del correo electrónico con expertos en el tema, lo que facilitó el acopio de cierta información preliminar para formular el problema y plantear las hipótesis. En cuanto al diseño utilizado para desarrollar esta tesis doctoral fue el de campo de tipo extensivo de acuerdo a

la clasificación de Arias (2004). Los datos se recolectaron directamente de la realidad, o sea de las ONG ambientales venezolanas, sin que estos fueran manipulados o controlados utilizándose para ello una muestra representativa de la población.

Su aporte radica en comprobar que las organizaciones de servicios (en nuestro caso seguridad pública), deben entender que los beneficios que persiguen los clientes cambian con el tiempo y que el valor de la calidad (bienestar social) experimentada y percibida por los clientes también puede cambiar. Por esta razón, la gestión de los servicios requiere un enfoque dinámico de la dirección de la organización. Si por alguna razón se hace necesario cambiar las estrategias de servicio, las consideraciones en los costos y de eficacia interna no deben ser las únicas que condicionen el pensamiento estratégico de la empresa. Las interacciones y las relaciones con los clientes deben ser el centro de atención en este caso, (percepción).

Monitorear la satisfacción del consumidor puede ser extremadamente útil, especialmente si la calidad total es una parte importante de la estrategia de la organización. La satisfacción del consumidor es difícil de medir en el caso de la policía comunal, a través de: El desarrollo de un sistema de quejas y sugerencias, a fin de que los ciudadanos manifiesten si están decepcionados o satisfechos por la forma como el servicio fue recibido, lo que permitirá implementar correctivos rápidamente. - Encuestas de satisfacción, las cuales permiten obtener la opinión acerca de todos los aspectos del servicio, aún los más sutiles.

Guevara P. Coromoto (2.010). En su propuesta de un Programa de Mejora de la Calidad de la Atención a los Usuarios caso Caja Regional del Centro del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (Valencia Estado Carabobo), Universidad de Carabobo, para optar al título de Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales, cuyo objetivo fue diseñar un programa para contribuir con la atención a los usuarios en la Caja Regional del Centro del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales. La naturaleza de la investigación fue de tipo descriptiva de campo, modalidad de proyecto factible, diseño transaccional, la muestra del grupo de los usuarios estuvo constituida por 32 y 8 empleados de atención al público que representan el 100% del segundo grupo de estudio. Luego de la aplicación del instrumento tabuló los datos a través de un análisis estadístico concluyendo que para los usuarios clientes y/o asegurados la atención que le brinda el personal no es la más adecuada ni tampoco los aspectos relacionados con los elementos mínimos requeridos por los trabajadores para prestar un servicio de excelente calidad. Por lo que todos estos aspectos fueron considerados en el programa mejora que se propuso.

En esta investigación, se concluyó que en correspondencia con las encuestas aplicadas, la situación respecto a la Calidad del Servicio y Atención a los Usuarios en la Caja Regional del Centro del I.V.S.S. se detectó que: Los empleados no son competentes en la atención al público. El personal no demuestra que tiene conocimiento sobre el tema que trata también consideran que su desempeño en el cargo no es eficiente. Las explicaciones que les dan no son claras, ni precisas, no están satisfechos con la calidad de atención que reciben, creen que los modales tales como cortesía, amabilidad están ausentes, que no demuestran espíritu de servicio,

son hostiles al trato, y que no consideran las limitaciones de los usuarios de la tercera edad que solicita información y gestión de los documentos.

El anterior estudio, complementa y sustenta la investigación por su relación con la temática a abordar tema de la atención al usuario o ciudadanos con la finalidad de brindar una atención de calidad. Otro punto de semejanza o aporte, es que fue aplicado a un organismo que pertenece al Estado y que como el cuerpo policial, presta un servicio a la ciudadanía. Cabe considerar, que igualmente este estudio se asemeja al que se desarrollará, en cuanto a que en ambos se estudia y trata de mejorar la calidad de servicio en un determinado sector.

Bases Teóricas

Existen diversas razones que llevan a ocuparnos de la medición del desempeño policial. Varios estudios muestran que la forma cómo se ejerce esta función es fundamental para generar y mantener un adecuado clima de seguridad y, por ende, una mejor calidad de vida. La seguridad ciudadana puede definirse como una necesidad social. Al respecto Monsalve, Y. (2009:54) “este concepto se refiere a las exigencias específicas de la población vinculadas con la delincuencia y las situaciones de vulnerabilidad y riesgo para las personas y sus bienes, las cuales estarían estrechamente asociadas a la policía, que tiene la función de resolver o al menos minimizar los efectos negativos de dichas amenazas”.

En cuanto a los fundamentos teóricos de la Policía Comunal, Trojanovicz (1998:36) señala que “se trata de un nuevo contrato entre la policía y los ciudadanos a quien sirve; esta nueva filosofía descansa en la creencia de que la gente en la comunidad, merece influir en el proceso policial, a cambio de su participación y apoyo”. Se trata de pues, de una policía más libre y creativa, más en contacto con la gente que espera escuchar sus prioridades antes de actuar, y que incorpora la colaboración de la comunidad a sus actividades propias.

Para lo cual, deberá patrullar preferentemente de forma peatonal o punto a pie. Deberá conseguir el apoyo de la comunidad, desarrollar vigilancia con participación de los vecinos, y entrenar a estos para situaciones de emergencias (evitar muertes, delitos, prestar primeros auxilios entre otros). La policía asistirá a reuniones con la comunidad, comprometiéndose con las iniciativas de esta. Ayudando a organizar a la comunidad, de modo que se hagan fuertes, y conozcan sus derechos y sepan hacer sus declaraciones.

Gestión en las organizaciones

Señala Chiavenato I. (2010:25) planificar “es el proceso continuo, basado en el conocimiento más amplio posible del futuro considerado, que se emplea para tomar decisiones en el presente, las cuales implican riesgos futuros en razón de los resultados esperados”. Las acciones deben ser escogidas tomando en consideración los objetivos de la organización.

Por su parte, Rubio (2006:15) “la gestión se relaciona estrechamente con la naturaleza cambiante del entorno y de la propia organización, para lo que debe utilizar todos los elementos que le permitan responder adecuadamente a dichos cambios en beneficio de sus clientes y de la sociedad en general. Por esta razón la gestión debe centrarse en las personas”

Para conocer la gestión de toda la organización, se hace necesario hacer uso de tres indicadores fundamentales: la eficiencia, la eficacia y la efectividad. La eficiencia, relaciona los recursos e insumos utilizados con los estimados. Sobre este particular Caballero D. (2000:14) “la eficacia relaciona los resultados obtenidos con los propuestos, se enfoca al cumplimiento de lo planificado; la efectividad mide el impacto de lo que se hace o presta, en términos de satisfacción del cliente, por lo cual está completamente relacionada con la calidad”.

Gestión policial

Torrente D. (2001: 243) señala “que es un concepto que aúna variables organizativas, sociales, políticas y económicas, una construcción que pone en relación las organizaciones, el entorno social y el mundo de las ideas. puede clasificarse en dos vertientes: aquellos cuyo eje rector es la legalidad y el cumplimiento de la ley (modelo racional-burocrático) y aquellos sujetos a la influencia de la comunidad, la policía y la autoridad y la legalidad misma en la definición de su quehacer y función (modelo comunitario)”. En

los últimos años, la influencia y relevancia del entorno social, de la comunidad y de sus líderes, es determinante para la actuación policial. En estos casos pueden calificarse como “de orientación socio-céntrica”, en oposición a un esquema más auto-referente y legalista.

La gestión de la seguridad, implica un cambio en las relaciones del Estado con el ciudadano y apunta al fortalecimiento y perfeccionamiento de su capacidad gestora, reguladora y productora de servicios. Por ello, un giro significativo es, entonces, la introducción, promoción y fortalecimiento del rol de la sociedad civil en objetivos de interés común y en tareas que antes eran exclusivas de algunos organismos estatales. Una mirada a la naturaleza de las intervenciones en distintos contextos permite afirmar que las iniciativas desde el gobierno central no son suficientes. Es necesario sumar a los gobiernos locales, la acción de la comunidad organizada y definir políticas públicas de largo alcance.

La gestión de la servicio policial, se relaciona estrechamente con el diseño y ejecución oportuna de una política eficaz y con la superación de los problemas derivados de una administración estatal-gubernamental llamada a reubicar al ciudadano como su objetivo y la provisión de mejores servicios como su tarea más urgente, a través de una institucionalidad competente para actuar e intervenir en las distintas dimensiones del problema.

Bienestar Social

Parece como si el concepto de calidad de vida apareciera cuando está establecido un bienestar social, como ocurre en los países desarrollados. Y al definir el Bienestar Social, se puede inferir en que representa al conjunto de factores que participan en la calidad de vida de la persona y que hacen que su existencia posea todos aquellos elementos que den lugar a la tranquilidad y satisfacción humana. De lo que antecede parece claro que ambos conceptos están íntimamente ligados y son difícilmente separables.

Para nuestros fines, nos quedaremos con la última definición arriba señalada destacando la necesidad de considerar tanto aspectos objetivos como subjetivos, que sobrepasan los aspectos exclusivamente económicos.

El Profesor Renet Veenhoven (1998) nos dice que:

“la calidad de vida se concibe como un amplio concepto que abarca tres significados: 1) Calidad del entorno en que vivimos. 2) Calidad de acción y 3) Disfrute subjetivo de la vida”. Desarrollando estos tres significados, el Profesor de la Universidad de Rotterdam nos ofrece lo siguiente: Nociones de “Calidad de Vida”. Principales: Calidad de entorno (habitabilidad), Calidad de la acción (aptitud para la vida), Calidad de resultado de vida (plenitud); secundarias: Calidad de entorno físico, Calidad de la sociedad, Calidad del lugar en la sociedad, Salud mental ¿Talla moral?, Productividad, Disfrute. Pág. 66

En este sentido, podríamos definir viene social como el conjunto de valores, bienes y experiencias que contribuyen a la conservación y al

progreso de la comunidad y al bienestar material, moral e intelectual de las personas que viven en ella”. Es la finalidad social suprema hacia la cual tienden todos los objetivos del hombre; de tal manera que la justicia, el orden, la paz y la seguridad son como las bases en que se asienta el bienestar colectivo.

Enfoques Para La Medición Del Bienestar Social

Por una parte, hemos visto que en el concepto de bienestar intervienen no sólo elementos objetivos, sino también, aspectos subjetivos, que no pueden cuantificarse en términos monetarios. Por otra parte, una cierta explicación a este fenómeno nos lo da el Estudio Mundial de Valores que, al analizar cómo se produce el cambio social a nivel mundial a lo largo de la historia, nos dice que “el pasaje de los valores modernos a postmodernos implica la pérdida de relevancia de los valores materialistas y de supervivencia.

El enfoque a través de las funciones de utilidad, es sin duda cierto que el Bienestar Social está muy relacionado con la satisfacción de las necesidades, tanto individuales como colectivas. De ello se deduce que si se puede medir el grado de utilidad proporcionado por los bienes y servicios puestos a disposición de los individuos y de la sociedad, tendremos un instrumento adecuado a los fines que estamos buscando. En este sentido, las funciones de utilidad serán los medios precisos para medir el bienestar individual y social.

El enfoque de los indicadores sociales como instrumento de la medición del Bienestar Social, parte de la idea de que éste es un concepto multifacético (multidimensional) que sólo puede abarcarse descomponiéndolo en diversas parcelas cuya integración debería de cubrir su totalidad. A cada trozo de la descomposición se añade una medida estadística adecuada que sería un indicador social.

De esta forma, en esta visión, un indicador social no debe de ser una simple estadística social sino que tiene que satisfacer diversas exigencias ligadas en general a las funciones a que se destinan. Así, en todos ellos aparecen como dominios básicos, con diferentes denominaciones, los siguientes: educación, salud, trabajo, vivienda, tiempo libre y ocio, renta o riqueza, seguridad, entorno físico, entorno social. Los distintos autores suelen añadir a estos dominios básicos alguno más, según la finalidad perseguida y la disponibilidad de datos.

Policía Comunal

En cuanto a los fundamentos teóricos de la Policía Comunal, Trojanovicz (1998) señala que se trata de un nuevo contrato entre la policía y los ciudadanos a quien sirve; esta nueva filosofía descansa en la creencia de que la gente en la comunidad, merece influir en el proceso policial, a cambio de su participación y apoyo. Se trata de pues, de una policía más libre y creativa, más en contacto con la gente que espera escuchar sus prioridades antes de actuar, y que incorpora la colaboración de la comunidad a sus actividades propias.

Para lo cual, deberá patrullar preferentemente de forma peatonal o punto a pie. Deberá conseguir el apoyo de la comunidad, desarrollar vigilancia con participación de los vecinos, y entrenar a estos para situaciones de emergencias (evitar muertes, delitos, prestar primeros auxilios entre otros). La policía asistirá a reuniones con la comunidad, comprometiéndose con las iniciativas de esta. Ayudando a organizar a la comunidad, de modo que se hagan fuertes, y conozcan sus derechos y sepan hacer sus declaraciones.

En este sentido, el Manual de Normas y Procedimientos del Servicio de Policía Comunal (2009) establece que se trata de un sistema de trabajo cuya naturaleza es eminentemente profesional, preventiva, proactiva y permanente dirigido a la prevención y obstaculización del delito, las ilegalidades y otras conductas que afecten el orden y la tranquilidad de la población, cuyo propósito esencial es promover estrategias y procedimientos de trabajo vinculadas estrechamente a la comunidad, para facilitar el conocimiento óptimo del área, que le permite la comunicación e interacción con sus habitantes y trabajar sobre las causas y condiciones que generan y que favorecen la impunidad.

Al respecto, Stenning (2008) expresa que la policía comunal es un desempeño policial caracterizado por lo siguiente: (a) el consentimiento de las comunidades a las cuales se aplica la acción policial, (b) directa o indirectamente dirigido o controlado por estas mismas comunidades, (c) directa o indirectamente responsable ante estas comunidades, (d) refleja, sostiene y protege valores democráticos, tales como igualdad, las libertades

civiles, los derechos humanos, la libertades, la inclusión, el estado de derecho, entre otros.

Ahora bien, para que el poder popular cumpla cabalmente con su características primordial de ser un verdadero poder transformador tiene que basarse, de manera fundamental, decidida y constante, en una acción política mancomunada, sin exclusión alguna, que parte del razonamiento y de la organización consciente de la misma comunidad. Habrá de asumir también que en su seno existe un nivel de conciencia que impulsara la construcción de la sociedad de nuevo tipo que requiere Venezuela.

En el nuevo modelo, con base en los lineamientos señalados en el manual del policía. Define la institución como aquella encargada de velar por la seguridad y la tranquilidad de nuestro pueblo, sin discriminaciones fundadas en el origen étnico, es el color de piel, el sexo, el credo, la orientación sexual, los derechos de libertades de toda persona. Se indican algunos principios fundamentales, los cuales se resumen a continuación.

Según Normas de Estandarización Policías Comunes (2010:15) “Es una institución armada, cuyas armas no se usan contra el pueblo sino para su protección, es obediente y al mismo tiempo se abstiene de ejecutar órdenes que comporten las acciones ilícitas que sean lesivas a los derechos humanos”.

Es *capaz de resolver los conflictos* por las vías no violentas, mediante la utilización de mecanismos de mediación y conciliación los cuales generan una cultura de paz y una tradición de resolución de conflictos por las vías comunitarias e institucionales para proteger los derechos.

En el nuevo modelo, la policía es una institución que *promueve la participación protagónica* del pueblo y genera mecanismos que contribuyen con la autorregulación de la comunidad, para controlar y prevenir situaciones que generen inseguridad y violencia o que constituyan amenazas, vulnerabilidad, y riesgo para la integridad física de las personas.

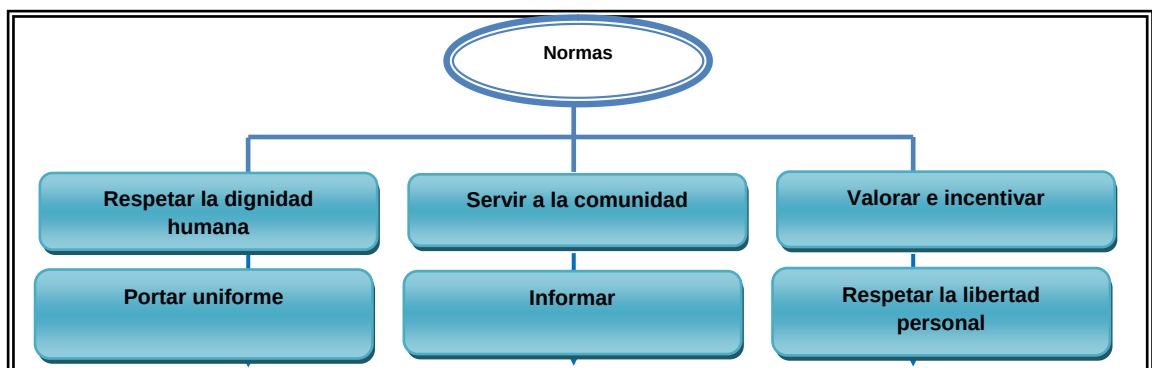
Tiene normas generales de actuación para todos los funcionarios y funcionarias policiales las cuales se resumen a continuación:

1. *Respetar* y proteger la dignidad humana, defender y promover los derechos humanos de todas las personas, sin discriminación alguna por motivo de raza, sexo, religión, idioma, origen nacional.
2. *Servir a la comunidad* y proteger a todas las personas contra actos ilegales con absoluto respeto y cumpliendo con los deberes que le imponen la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.
3. *Valorar* e incentivar la honestidad

4. *Portar el uniforme*, las insignias policiales, las armas y el equipo reglamentario, de manera que la colectividad pueda reconocer el cuerpo policial o militar a la cual pertenece.
5. *Informar a la colectividad* de las actuaciones a realizar en virtud de la instrumentación de acciones o medidas que involucren la seguridad ciudadana.
6. *Respetar la integridad física* de todas las persona, bajo ninguna circunstancia, infligir, instigar o tolerar, ningún acto arbitrario ilegal.
7. *Respetar la libertad personal* y practicar solo las detenciones autorizadas por el orden constitucional.

Este nuevo modelo policial solo será posible si los funcionarios y funcionarias de buena voluntad, las autoridades de policía y la sociedad en general, se apropien a cambiar el viejo modelo que ha atentado contra la dignidad humana. A continuación se presenta un esquema donde se conjugan los deberes y normas de la policía comunal.

Figura N° 1: **Normas generales de actuación policial**



Fuente: Normas de Estandarización Policías Comunales (2010). Adaptado por Galindez F. (2014).

Objetivos del Servicio de Policía Comunal

La policía comunal o comunitaria es como una “filosofía y una estrategia organizacional que proporciona una nueva asociación entre comunidad y la policía. Se basa en la premisa de que tanto la policía como la comunidad deben trabajar juntas para identificar, priorizar y resolver problemas, tales como: delitos, drogas, inseguridad, desordenes públicos, y morales de mejorar la calidad de vida de esa área”

Es la modalidad del servicio público de policía orientada a contribuir en la construcción de la cultura de la seguridad ciudadana y la convivencia pacífica, mediante la integración con la comunidad a través de la autogestión con las autoridades y organizaciones, involucrándolas con la aplicación de los procesos. Donde todos los actores sociales participan con el fin de mejorar la calidad de vida, fomentando el civismo, la solidaridad vecinal y la tolerancia.

De manera que, la policía es parte integral del desarrollo de la comunidad a través de su gestión en la solución de problemas de seguridad y de convivencia.

El servicio de la policía comunal está llamado a constituirse en estrategias para desarrollar una nueva relación entre los cuerpos de policía y las comunidades del país.

De la misma manera, los objetivos de la Policía Comunal deben ir alineados a los factores tanto internos como externos que influyen en la comunidad o el ámbito donde operan. Existen tres conceptos que enmarcan y definen estos factores como lo son: Seguridad Ciudadana, Bienestar Social, Sujeto, sociedad. Cada uno de ellos expone la interacción individuo, sociedad y entorno.

Seguridad Ciudadana

Sabemos que al hablar de Seguridad Ciudadana estamos hablando de una realidad social, entorno a la sensación de seguridad frente a diversos ámbitos que atenta la tranquilidad de las personas. La reflexión de las personas en cuanto a su experiencia en el trabajo en conjunto y sistémico entre la policía, la comunidad y distintas instituciones sociales es de suma importancia, sobre todo en el contexto que plantea este estudio. No solo porque se podrá reconocer qué actores y sectores sociales intervienen en ésta, sino que además se podrá identificar las distintas perspectivas críticas y propositivas de cada sector, para mejorar y potenciar el rol de la policía en la seguridad ciudadana.

Seguridad Ciudadana y Bienestar Social

El objetivo de la estrategia "policía comunitaria" es, junto con disminuir el delito, reducir igualmente la sensación de inseguridad en la comunidad. En efecto, si bien históricamente la dimensión subjetiva de la

inseguridad no ha sido abordada con el mismo énfasis e interés que se ha puesto en otros estudios de la criminalidad (víctima/victimario), el aumento de la criminalidad y del sentimiento de inseguridad son aspectos que afectan igualmente y de manera importante la calidad de vida de la población.

Esto implica abordar necesariamente en toda su extensión los efectos de la conducta antisocial, incorporando dentro de la misma prioridad, ambas dimensiones de la seguridad -lo objetivo y lo subjetivo-. En este sentido, el modelo comunitario posee el valor de introducir y asignar verdadera importancia a la dimensión subjetiva de la seguridad en su correcta medida, mejorando el sentimiento colectivo de vivir en un ambiente seguro o menos expuesto a situaciones de violencia delictiva, como también asignando igual importancia a la calidad del servicio policial (relación servidor/cliente).

Relación entre Sociedad y Sujeto, desde el Interaccionismo Simbólico.

El principal objeto de estudio del Interaccionismo simbólico son los procesos de la interacción -acción social- entre los individuos que interactúan entre sí, produciendo el intercambio social de la comunicación, compuesta por símbolos significantes. De esta manera los roles que se forman y designan en la sociedad están basados en un conjunto de significaciones simbólicas sociales y personales, de las cuales se esperan ciertas funciones y tareas, que deben cumplirse por lo instituido en la teoría y en la práctica. A través de estas corrientes de pensamiento, podríamos señalar que el concepto de rol se relaciona directamente con las funciones, las tareas y los

símbolos significantes que logran generar la comunicación entre los individuos y la estructura social, es decir el yo y el mundo exterior.

Según el rol que está desarrollando en el espacio social hay conductas sociales esperadas, esto implica dos elementos:

1. **Expectativas Sociales:** conductas esperadas del rol que cumple una persona. En el caso de este trabajo es la policía comunal, por lo que en este caso serían las expectativas sociales que tiene el Estado y la Sociedad Civil sobre el rol de la policía comunal en la Seguridad Ciudadana. Incluyendo también las expectativas en torno a su propio rol de la institución.
2. **Conductas:** Esta implica entre otras cosas, cómo el individuo orienta su comportamiento a través de las expectativas que se esperan de él, como receptor e intérprete de tales expectativas sociales; de qué forma las internaliza y las transforma en conductas concretas, pero también implica la capacidad y las oportunidades que tiene el actor social de modificar el sistema de expectativas respecto de su comportamiento.

Este trabajo se centra en las percepciones del rol de la policía comunal en la Seguridad Ciudadana, por lo cual estaremos adentrándonos y buscando de qué manera se construye el rol de esta policía en la Seguridad Ciudadana, basados en sus propias expectativas, en las de los organismos del Estado, privados y en las de la ciudadanía.

Calidad de Servicio

La palabra calidad designa el conjunto de atributos o propiedades de un objeto que nos permite emitir un juicio de valor acerca de él; en este sentido se habla de la nula, poca, buena o excelente calidad de un objeto.

Cuando se dice que algo tiene calidad, se designa un juicio positivo con respecto a las características del objeto, el significado del vocablo calidad en este caso para ser equivalente al significado de los términos excelencia, perfección.

Existen diferentes definiciones de calidad, el uso de cada una depende del área en que se esté trabajando. Anteriormente se creía que la calidad era demasiada costosa y por eso influía en las ganancias producidas por la empresa. Ahora se sabe que el buscar la calidad resulta en una baja en los costos de las empresas y una mayor ganancia. Se ha discutido mucho la definición de calidad, seguidamente se presentan dos referentes teóricos del tema:

Palacios J., 2.006 quien define la calidad de la siguiente manera:

La calidad es tangible, medible y es las claves para la competitividad, ya que incide directamente en el aumento de productividad y reducción de costo.

La filosofía de Deming se caracteriza por los siguientes aspectos: La calidad aumenta y por lo tanto bajan los costos y los ahorros se le pueden pasar al consumidor.

1. Debe iniciarse en la alta dirección
2. Todo el personal de la organización debe participar
3. Está basado en un proceso continuo de mejoras.
4. Es de bases científicas
5. Tiene por objeto servir siempre mejor al cliente. pág. 67.

Malagón G., Galán R., Pontón G., 2000 definen la Calidad de servicio como:

El conjunto de características técnicas-científicas, materiales y humanas que debe tomar la atención de salud que se provea a los beneficiarios, para alcanzar los efectos posibles con los que se obtenga el mayor número de años de vida saludable, y a un costo que sea social y económicamente viable para el sistema y sus afiliados. Pag 17.

Con base en los anteriores señalamientos, se puede definir la calidad de servicio como la combinación efectiva de los diferentes recursos, materiales e insumos de manera tal que se pueda dar respuestas oportunas ante las necesidades que surgen inherentes al ámbito de la organización. En el caso particular de las instituciones policiales, su función se enfoca al resguardo de las comunidades, servicio que en algunas oportunidades se ve desvirtuado por diferentes motivos, uno de ellos el desconocimiento de políticas y lineamientos por parte de los funcionarios.

Bases Legales.

El marco legal de la presente investigación está basado en la Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (2000). Decreto N° 5.895, con Rango, Valor y Fuerza de la Ley Orgánica del Servicio de Policía y del Cuerpo de Policía Nacional.

Artículo 2. Venezuela se constituye en un Estado democrático y social de Derecho y de Justicia, que Propugna como valores superiores de su ordenamiento jurídico y de su actuación, la vida, la libertad, la justicia, la igualdad, la democracia, la responsabilidad social y en general, la preeminencia de los derechos humanos, la ética y el pluralismo político.

Artículo 55 de los derechos Civiles se consagra lo siguiente:

Toda persona tiene derecho a la protección por parte del Estado, a través de los organismos de seguridad ciudadana regulado por la Ley, frente a las situaciones que constituyan amenaza, vulnerabilidad o riesgo para la integridad física de las personas, sus propiedades, el disfrute de sus derechos y el cumplimiento de sus deberes”.

De lo anteriormente expuesto, se concluye que es deber del Estado garantizar la seguridad y el sosiego de los ciudadanos por medio de las leyes y los órganos competentes, como lo es en este caso la Policía del Estado Carabobo, quien es el principal órgano por parte del Estado en materia de prevención del delito en este caso en la Parroquia Rafael Urdaneta Sector trece, Estado Carabobo.

Capítulo IV de los Órganos de Seguridad ciudadana artículo 332 donde hace énfasis que el ejecutivo nacional para mantener y establecer el orden público entre otros.

Artículo 332. El Ejecutivo Nacional para mantener y restablecer el orden público, proteger a los ciudadanos y ciudadanas, hogares y familias, apoya las decisiones de las autoridades competentes y asegurar el pacífico disfrute de las garantías y derechos constitucionales, de conformidad con la ley, organizara:

1. Un cuerpo uniformado de policía nacional.
2. Un cuerpo de investigaciones científicas, penales y criminalísticas.
3. Un cuerpo de bomberos y bomberas y administración de emergencias de carácter civil.
4. Una organización de protección civil y administración de desastres.

Los órganos de seguridad ciudadana son de carácter civil y respetaran la dignidad y los derechos humanos, sin discriminación alguna. La función de los órganos de seguridad ciudadana constituye una competencia concurrente con los Estados y Municipios en los términos establecidos en esta constitución y en la ley.

Ley de Coordinación de Seguridad Ciudadana Gaceta Oficial N° 37318. Fecha 6 de Noviembre de 2001.

La Coordinación de la Seguridad Ciudadana es vista como una obligación del Poder Público, para resolver las situaciones que constituyan amenazas, vulnerabilidad o riesgo para la integridad física de las personas y sus propiedades, el Decreto N° 1453 con Fuerza de Ley de Seguridad Ciudadana fue publicado en Gaceta Oficial N° 37318 de fecha 6 de

Noviembre de 2014 y tiene por objeto regular la coordinación entre los órganos de seguridad ciudadana, sus competencias concurrentes y cooperación recíproca entre dichos organismos, especialmente ante situaciones que requieran asistencia conjunta y participación compartida de ellos.

A los fines del Decreto son órganos de seguridad ciudadana la Policía Nacional, los cuerpos de policías estatales y municipales, los servicios mancomunados de policías prestados a través de las policías metropolitanas, el Cuerpo de Investigación Científica, Penales y Criminalísticas (antiguo Cuerpo Técnico de Policía Judicial. Y el cuerpo de bomberos y administración de emergencias de carácter civil. Según el Decreto, la Fuerza Armada Nacional (FAN) ejercerá las actividades de policía administrativa y de investigación penal. No obstante, cuando la Guardia Nacional o cualquier otro componente de la FAN cumplan funciones de seguridad ciudadana, se regirán por lo previsto en el Decreto y serán funcionalmente dependientes de la respectiva de seguridad ciudadana.

Corresponderá a los órganos de seguridad ciudadana, entre otras competencias: acatar y ejecutar las instrucciones de coordinación que en materia de seguridad ciudadana sean emitidas por el Concejo de Seguridad Ciudadana; vigilar el cumplimiento de los planes de seguridad ciudadana fijados por el Concejo de Seguridad ciudadana; organizar las unidades administrativas de coordinación que permitan el cumplimiento de las previsiones establecidas en el Decreto y su reglamento y organizar y desarrollar sistemas informáticos, comunicacionales, administrativos y de

cualquier otra naturaleza que permitan optimizar la coordinación entre los distintos órganos de seguridad ciudadana.

Este órgano nacional estará complementado por una Coordinación Nacional y por las Coordinaciones Regionales, todas ellas adscritas al Ministerio del Interior y Justicia. Adicionalmente, el Decreto regula la creación del Sistema Nacional de Registro Delictivo, Emergencias y Desastres como medio de información de los órganos de seguridad ciudadana, para facilitar la planificación, formulación y ejecución de los planes, estrategias y acciones de seguridad ciudadana.

Igualmente, establece la incorporación de un sistema telefónico de emergencias nacionales, para dar respuestas a las demás de la comunidad en materia de seguridad ciudadana. Este sistema telefónico del sistema de emergencia nacional funcionará con el número 171 y operará bajo la administración de los entes Coordinadores de Seguridad Ciudadana y tendrá entre sus funciones apoyar y complementar el Sistema de Nacional de Registro Delictivo, Emergencias y Desastres.

La normativa general de competencia concurrente regulada por el Decreto dispone que cuando coincida la presencia de representantes de los órganos de seguridad ciudadana correspondientes a más de uno de los niveles del Poder Público, para atender una situación relacionadas con competencias concurrentes, asumirá la responsabilidad de coordinación y el manejo de la misma, el órgano que disponga en el lugar de los

acontecimientos de la mayor capacidad de respuesta y cantidad de medios que se correspondan con la naturaleza del hecho.

La normativa relativa a la competencia excepcional regulada en el Decreto, establece que cuando resultare inminente el desbordamiento de la capacidad de respuesta del órgano actuante para controlar una situación específica, debido a su magnitud o complejidad, asumirá la responsabilidad de la coordinación y el manejo de ésta en el órgano de seguridad ciudadana que disponga de los medios y la capacidad de respuestas para ello.

En los casos de alteración del orden público o manifestaciones colectivas, los órganos de seguridad ciudadana, prestaran auxilio y colaboración al órgano que haya asumido la coordinación y el manejo de la situación. El Decreto entro en vigencia el 6 de mayo de 2002, al término de la vacatolegis de 6 meses a partir de su publicación en la Gaceta Oficial, prevista en las disposiciones finales. Siendo de suma importancia tomarlo en cuenta para que se oriente con la importancia de la participación del funcionario policial a los programas de desarrollo comunal en la Parroquia Rafael Urdaneta Sector Trece, Estado Carabobo.

Ley Orgánica de la Administración Pública, Título VI De La Participación Social de La Gestión Pública, Promoción de la Participación Ciudadana Gaceta Oficial N° 37.305, de fecha 17 de octubre de 2001.

Artículo 135. Sin perjuicio de lo dispuesto en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y en leyes especiales, los órganos y entes de la Administración Pública promoverán la participación ciudadana en la gestión pública. A tales fines, las personas podrán, directamente o a través de las comunidades organizadas o las organizaciones públicas no estatales legalmente constituidas, presentar propuestas y formular opiniones sobre la gestión de los órganos y entes de la Administración Pública.

A los efectos de su participación en la consulta sobre políticas y normas para la regulación del sector respectivo, cada órgano o ente público llevara un registro de las comunidades organizadas y las organizaciones públicas no estatales cuyo objeto se refiera al sector y que soliciten libremente su inscripción. Durante el proceso de consulta cualquier persona puede presentar por escrito sus observaciones por ejemplo la participación del funcionario policial a los programas de desarrollo comunal en la Parroquia San Blas, Estado Carabobo.

Una vez concluido el lapso de recepción de las observaciones, el órgano o ente público fijara una fecha para que sus funcionarios o funcionarias, especialistas en la materia que sean convocados y las comunidades organizadas y las organizaciones públicas no estatales intercambien opiniones, hagan preguntas, realicen observaciones y proposiciones a adoptar, desechar o modificar el anteproyecto propuesto o considerar un anteproyecto nuevo.

En casos de emergencia manifiesta y por fuerza de la obligación del Estado en la seguridad y protección de la sociedad, el Presidente o Presidenta de la República, gobernador o gobernadora, alcalde o alcaldesa, según correspondan, podrán autorizar la aprobación de normas sin la consulta previa. En este caso, las normas aprobadas serán consultadas seguidamente bajo el mismo procedimiento a las comunidades organizadas y a las organizaciones públicas no estatales; el resultado de la consulta deberá ser considerado por la instancia que aprobó la norma y esta podrá ratificarla, modificarla o eliminarla. De allí, que es importante para las comunidades organizarse para solucionar sus problemas de inseguridad de la mano de la Policía del Estado.

**Ley Orgánica de Planificación Título V. La Participación Social
Gaceta Oficial N° 37.305 de fecha 17 de octubre de 2001.**

Artículo 58. Se entiende por participación social, el derecho que tienen los sectores de estar debidamente informados, de elaborar propuestas, de identificar prioridades y de recomendar formas de participación que incidan en la construcción, viabilidad y perfectibilidad de la planificación.

Es importante interpretar este artículo porque uno de los propósitos de la participación social, es que se mueva como integradora de las políticas sociales, con el objetivo de facilitar la satisfacción de necesidades sociales básicas y asegurar la gobernabilidad. La participación social está pensada como parte de las estrategias dirigidas a los más pobres y excluidos, bajo un Estado rector y coordinador de la acción social de los grupos no integrados.

Artículo 59. Sin perjuicio de lo dispuesto en la Constitución y en la ley respectiva, los órganos y entes de la Administración Pública promoverán la participación ciudadana en la planificación.

A tales fines, las personas podrán, directamente o a través de las comunidades organizadas o las organizaciones públicas no estatales legalmente constituidas, presentar propuestas sobre la gestión policial en los programas de desarrollo comunal en la Parroquia Rafael Urdaneta Sector Trece, Estado Carabobo.

Ley de los Concejos Locales de Planificación Pública, Gaceta Oficial N° 37.463 de fecha 12 de junio de 2002, La Asamblea Nacional de la República bolivariana de Venezuela

Artículo 1º. La presente Ley tiene por objeto establecer las disposiciones y bases para la organización y funcionamiento de los Concejos Locales de Planificación Pública, para hacer eficaz su intervención en la planificación que conjuntamente efectuara con el gobierno municipal respectivo, y el concurso de las comunidades organizadas.

Artículo 2º. El Concejo Local de Planificación Pública es el órgano encargado de la planificación integral del gobierno local, para lo cual, se sujetara con lo dispuesto en el artículo 55 del Decreto N° 1.528 con Fuerza de la Ley Orgánica de Planificación, con el propósito de lograr la integración de las comunidades organizadas y grupos vecinales mediante la

participación y el protagonismo dentro de una política general de Estado, descentralización y desconcentración de competencias y recursos, de conformidad con lo establecido en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Cada Concejo Local de Planificación Pública, promoverá y orientará una tipología del municipio atendiendo a las condiciones de la población, nivel de progreso económico, capacidad para generar ingresos fiscales propios, situación geográfica, elementos históricos, culturales y otros factores relevantes. En todo caso el Concejo Local de Planificación Pública responderá a la naturaleza propia del municipio.

Representantes de la comunidad organizada.

Con base en los aspectos legales antes planteados se puede decir, que la participación ciudadana es definida por la Constitución de 1999 como la forma en que la colectividad toma parte activa en la gestión administrativa. Los municipios constituyen la unidad política primaria de la organización social y deben por tanto incorporar la participación ciudadana al proceso de definición y ejecución de la gestión pública y el control y evaluación de sus resultados.

Con la intención de impulsar el desarrollo local, la descentralización se convierte en el proceso de promoción de este desarrollo ya que potencia el asunto de democratización del Estado, camina hacia la redefinición de las funciones del Estado al tiempo que se replantean sus relaciones con la sociedad. Siendo ese aspecto legal de suma importancia para la propuesta de la participación del funcionario policial a los programas de desarrollo comunal en la Parroquia San Blas, Estado Carabobo.

En este sentido, el Gobierno actual expresa que la policía estatal constituye un modelo de avance sobre la policía profesional y reposa sobre un cierto grado de participación, aunque no representa un modelo totalmente social, cuyo éxito dependerá de la formación y remuneración de los agentes, así como el grado de penetración en ellos de la cultura corporativa. Igualmente, manifiesta que los límites entre la Policía Comunitaria y la comunidad actuando como policía, son difusos y movedizos, que puede convertirse a veces en una acción policial de la comunidad

Decreto Ley Orgánica del Servicio de Policía y del Cuerpo de Policía Nacional Bolivariana

Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley que tiene por objeto regular el servicio de policía en los distintos ámbitos político-territoriales y su rectoría, así como la creación, organización y competencias del Cuerpo de Policía Nacional, con fundamento en las normas, principios y valores establecidos en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

Estatuto de la Función Policial y Ley del Servicio de Policía, Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.940

Publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, el 7 de Diciembre de 2009 (N° 5.940). El Estatuto de la Función Policial rige las relaciones de empleo entre los funcionarios y funcionarias policiales y los cuerpos de policía de la Administración Pública nacional, estatal y municipal.

Doctrina básica de la Policía Nacional Bolivariana

La doctrina básica de la Policía Nacional Bolivariana busca que sus funcionarios cumplan, en sus tareas cotidianas, lo establecido en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, la Ley Orgánica del Servicio de Policía y Cuerpo de Policía Nacional Bolivariana y la Ley del Estatuto de la Función Policial.

La entrada en vigencia de la Ley Orgánica del Servicio de Policía y del Cuerpo de Policía Nacional Bolivariana (LOS PCPNB, 2009) responde a la necesidad de crear un cuerpo que realmente vele por la seguridad y la tranquilidad del pueblo, cuando históricamente se conoce que la actuación de las policías en Latinoamérica ha sido considerada como “uno de los factores de mayor incidencia en la percepción de inseguridad presentada por los ciudadanos y ciudadanas” (LOS PCPNB, 2009, Exposición de motivos). Ello, debido a los constantes abusos contra la ciudadanía relacionados con la presencia y actuación de los funcionarios y funcionarias adscritos a los diferentes órganos de seguridad ciudadana del país y de los Cuerpos de Policía en especial. Venezuela, no ha sido la excepción en esta materia.

En cuanto a procedimientos policiales, la ley cumple una doble función: en primer lugar, de orden constitucional, al ponerle fin a la dispersión de funciones e instituciones mediante el diseño de un sistema homogéneo y estandarizado para la formación básica y continua para todos los cuerpos policiales; en segundo lugar, al darle al tema policial el rango de política

pública. La actuación policial es el conjunto de procesos realizados por los funcionarios y funcionarias policiales para garantizar la seguridad ciudadana. Un procedimiento policial es el conjunto de actuaciones sistemáticas y coordinadas que realizan los cuerpos policiales, en su ámbito político-territorial de competencia, con el objeto de preservar un ambiente pacífico para el ejercicio de los derechos y libertades de los ciudadanos, consagrados en la Constitución, los Convenios y Tratados Internacionales, y demás leyes del Estado venezolano (Consejeros y Consejeras del Consejo General de Policía, 2009).

Los procedimientos policiales deben estar orientados por protocolos de actuación que garanticen la adecuación al mandato constitucional y legal de sus actuaciones, especialmente porque la experiencia indica que las actuaciones de los cuerpos de policía no son del todo satisfactorias en el propósito de garantizar el ejercicio de los derechos y deberes de los ciudadanos y ciudadanas, lo cual les aleja de la “verdadera misión de las policías” (Cathalá, 1975).

A este respecto, Gabaldón y Birkbeck (2003: 122) han sugerido que las normas que definen situaciones para las cuales está indicada la intervención policial son amplias e imprecisas, sin que haya instrucciones operacionales que faciliten el seguimiento y control efecto de dicha intervención, que no tienen que ver, necesariamente, con el uso de la fuerza física. Con el propósito de garantizar justicia para todos los ciudadanos y ciudadanas de la nación se hace necesario que los funcionarios y funcionarias de los diferentes cuerpos de policía en su ámbito político territorial cuenten con protocolos que unifiquen las actuaciones policiales ordinarias y extraordinarias.

Marco conceptual

Calidad de Vida: El bienestar, felicidad y satisfacción de un individuo, que le otorga a éste cierta capacidad de actuación, funcionamiento o sensación positiva de su vida. Su realización es muy subjetiva, ya que se ve directamente influida por la personalidad y el entorno en el que vive y se desarrolla el individuo. Según la OMS, la calidad de vida es "la percepción que un individuo tiene de su lugar en la existencia, en el contexto de la cultura y del sistema de valores en los que vive y en relación con sus expectativas, sus normas, sus inquietudes. Se trata de un concepto muy amplio que está influido de modo complejo por la salud física del sujeto, su estado psicológico, su nivel de independencia, sus relaciones sociales, así como su relación con los elementos esenciales de su entorno.

Derechos Humanos: La Declaración Universal de Derechos Humanos es una resolución adoptada por unanimidad en diciembre de 1948 por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas (ONU). El objetivo de esta declaración, compuesta por 30 artículos, es promover y potenciar el respeto por los Derechos Humanos y las libertades fundamentales. Dicha declaración proclama los derechos personales, civiles, políticos, económicos, sociales y culturales del hombre, los cuales sólo se ven limitados por el reconocimiento de los derechos y libertades de los demás, así como por los requisitos de moralidad, orden público y bienestar general.

Desarrollo de la Comunidad: Es la operación armónica de la sociedad civil, organizada detrás de objetivos de bien común. Puede concebirse como un

instrumento por el cual, mediante organización y educación de las colectividades, se promueve la participación consciente de la población en el planeamiento y ejecución de programas de beneficio colectivo, jugando un importante papel en el campo de la motivación, para producir cambios de actitud favorables al progreso, permitiendo acelerar la integración de fuerzas que intervienen en el desarrollo general.

Función Policial: Conjunto de acciones ejercidas en forma exclusiva por el Estado a través de los cuerpos policiales en todos sus niveles, conforme a los lineamientos y directrices contenidos en la legislación nacional y los que sean dictados por el Órgano Rector, con el propósito de proteger y garantizar los derechos de las personas frente a situaciones que constituyan amenaza, vulnerabilidades, riesgo o daño para su integridad física, sus propiedades, el ejercicio de sus derechos, el respeto de sus garantías, la paz social, la convivencia y el cumplimiento de la ley. (Art. 3 LOSPYCPN).

Gestión Social: proceso completo de acciones y toma de decisiones que hay que recorrer, desde el abordaje de un problema, su estudio y comprensión, hasta el diseño y operación de propuestas en la realidad. Implica un aprendizaje conjunto y continuo para los grupos sociales, que les permite incidir en los procesos de la toma de decisiones dentro de la dimensión política. El adjetivo social califica a la gestión y no se limita a la gestión administrativa (Velasco Gamboa, E. y Arellano Méndez, J., 2005).

Inseguridad Ciudadana: Es un clima de temor e incertidumbre que impide a la gente ejercer plenamente sus derechos y libertades, causado por la

generalización de conductas violentas y prácticas delictivas de naturaleza común que afectan real o potencialmente la vida, la integridad física y el patrimonio de la mayoría de los miembros de una comunidad y que en muchos casos quedan impunes. (Carlos Basombrío Iglesias, Bogotá, Colombia, Junio 2007)

Índice Delictivo: El Índice delictivo está formado por hechos punibles escogidos con la finalidad de medir las fluctuaciones en la tasa y el volumen de delitos denunciados ante los cuerpos de seguridad. Estos hechos punibles incluyen delitos violentos; como asesinato y homicidio sin premeditación no culposos, violación con el uso de la fuerza, robo y agresión con daños físicos graves, además de otros delitos contra la propiedad, hurto y robo de vehículo. // Proporción de delitos ocurridos al año, en el estado, por cada mil habitantes.

Indicadores sociales: Se trata de parámetros, unidades de medida, índices de comportamiento, cuantificables y expresados en unidades monetarias, físicas o relacionales que explicitan, consideradas individualmente o en su conjunto, características mensurables respecto de un accionar relacionado con lo social.

Orden Público: Existe un origen histórico remoto: Fue tomado del derecho romano; pasa al código Napoleón; se instala en el continente europeo e influye directamente en Latinoamérica. El Diccionario Jurídico lo entiende, como “un estado de bienestar social cuya obligación de ser proporcionado le

corresponde al Estado y cuando se transgrede se produce una serie de consecuencias negativas tanto para la sociedad como para el derecho”.

Participación Ciudadana: La participación de los ciudadanos y ciudadanas en los programas destinados a la prevención, seguridad ciudadana y administración de emergencias será regulada por una Ley especial. Es el proceso social, continuo y dinámico en virtud del cual los integrantes de una comunidad, a través de sus organizaciones legítimas y representativas y de los canales representativos deciden, aportar y reciben en la realización del bien común.

Seguridad Ciudadana: El estado de sosiego, certidumbre y confianza que debe proporcionarse a la población, residente o de tránsito, mediante acciones dirigidas a proteger su integridad física y propiedades. (Ley de Coordinación de Seguridad Ciudadana. Art. 1, Publicada en Gaceta Oficial N° 37.318 de fecha 6 de noviembre de 2001). Se refiere al derecho (y por tanto deber) que le asiste al ciudadano o en sentido más amplio al integrante de una sociedad organizada, de desenvolver su vida cotidiana con el menor nivel posible de amenazas a su integridad personal, sus derechos cívicos y el goce de sus bienes.

Hace referencia al vínculo entre la persona y el estado. En suma, la seguridad ciudadana busca dar seguridad a la ciudadanía en el ejercicio público y privado de los derechos y deberes. Por eso, la seguridad ciudadana se obtiene en un Estado Social de Derecho donde la libertad del “respeto al derecho ajeno”, es legal, legítima y democrática (igualdad y diversidad).

Las normas de orden público son esenciales para la conservación del bienestar social; que existen en interés a la sociedad por oposición a las que se legislan para el interés individual. Se persigue una situación de coexistencia pacífica entre la población, se anhela la paz pública, el orden común y una sana convivencia comunitaria. Por ello, e insistiendo en el concepto, el orden público se refiere al interés protegido por el Estado en función de la defensa de derechos y principios socialmente valiosos por encima de aquellos particularmente legítimos, pero fundamentalmente individuales.

Seguridad: En su sentido etimológico Seguridad significa: calidad de seguro (del latín Seguritas) lo que implica fianza o indemnización en materia de intereses monetarios. Es la condición, estado o situación que se desglosa de una percepción de paz, tranquilidad y sosiego, como resultado de actitudes acciones u omisiones protectivas o de defensa integral y de un desarrollo sustentable, productivo de plena cobertura, que materializó la sobrevivencia, el bienestar y la proyección generacional.

Norma: Conjunto de procedimientos, prácticas, métodos y especificaciones aceptadas ampliamente y que regulan una actividad.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Fidias G. Arias (2006:45), “La Metodología del proyecto incluye el tipo de investigación, las técnicas y los instrumentos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación. Es Cómo se realizara el estudio para responder al problema planteado”.

Diseño de la Investigación:

Todo trabajo de investigación adopta un diseño que sirve para determinar la metodología que se va a utilizar para corroborar todos los datos y dicho diseño es el que permitirá presentar la información clara y veraz para dar respuestas a ciertas preguntas. Según Altuve (1980:34), Considera que un diseño de investigación es, “la presentación de las condiciones que posibilitan la recolección y análisis de datos, de tal forma que se puedan combinar resultados relevantes con la economía de procedimientos.”

Así mismo, en cuanto al diseño, se puede decir que es una investigación de campo, ya que los datos fueron extraídos directamente del contexto ambiental donde se producen. Al respecto afirma Bisquerra (1988) que los estudios de campo se realizan en situaciones naturales, reales, que no suponen ninguna experimentación, donde el investigador observa la

realidad y luego examina relaciones entre variables. Se refiere a una investigación de campo y de nivel descriptivo.

Para el desarrollo de la presente investigación centrada fundamentalmente en el Analizar la gestión de la policía comunal y su contribución para el bienestar social la comunidad del sector trece la urbanización la Isabelica Estado Carabobo., inicialmente fue necesario partir de la documentación previa en cuanto al tema.

Dicha revisión facilitó la selección del objeto de estudio y la elaboración de los objetivos; posteriormente se procedió a la preparación del marco teórico partiendo de la revisión documental pertinente la cual sirvió como sustento a la investigación.

En este sentido, para los objetivos planteados en el presente estudio se empleó como herramienta la elaboración de un cuadro de operacionalización de variable, el cual facilito el desarrollo del procedimiento necesario para la creación del instrumento de medición. Para tal fin se realizó una revisión detallada de cada uno de los objetivos planteados, dicho cuadro se presenta a continuación.

Cuadro de Operacionalización de Variables

Objetivo General: Analizar la gestión de la gestión de la Policía Comunal y su contribución para el bienestar social la comunidad del sector trece la urbanización La Isabelica Estado Carabobo.

Objetivos Específicos	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Fuente
Diagnosticar la situación actual del servicio de policía comunal del sector trece, urbanización La Isabelica Estado Carabobo.	Expectativas y opiniones que tienen sobre el servicio que presta la policía comunal	Habilidades Conocimientos Destrezas Capacidad Actitud Cualidades	1-2 3-4 5-6 7-8 9-10 11-12 13-14 15-16	Habitantes del Sector trece La Isabelica.
Identificar los factores que inciden en gestión de la policial comunal del sector trece La urbanización la Isabelica Estado Carabobo.	Función de criterios de cada eficacia y profesionalismo que demanda algunas circunstancio. Demanda de Descentralización en la gestión policial	Confiabilidad Celeridad Transparencia Objetividad Frecuencia	1-2 3-4 5-6 7-8 9-10 11-12 13-14 15-16	Habitantes del Sector trece La Isabelica. Funcionarios del cuerpo de Policía del Edo. Carabobo
Establecer estrategias que mejoren el servicio que presta policial comunal para generar bienestar social a los habitantes del sector trece la urbanización La Isabelica Estado Carabobo.	Mejora y críticas respecto al rol de la Policía Comuna según los actores.	Estrategias Eficacia Eficiencia	1-2 3-4 5-6 7-8 9-10 11-12 13-14 15-16	Habitantes del Sector trece La Isabelica. Funcionarios del cuerpo de Policía del Edo. Carabobo

Fuente: Galindez (2014)

Tipo de Investigación.

El tipo de investigación se va a determinar según al problema que se desea remediar, los objetivos que se pretende alcanzar y los recursos disponibles orientados a tal fin.

En este sentido, la presente investigación estuvo apoyada esencialmente en un estudio de campo de nivel descriptivo, debido a que su finalidad se centró en describir situaciones y eventos que ocurrieron en una comunidad o grupo de personas quienes estuvieron sometidos a análisis tal y como lo señala Arias, Fidias (1999):

Consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los descriptivos miden de forma independiente las variables, y aun cuando no se formulan hipótesis, las primeras aparecen enunciadas en los objetivos de investigación. (p. 46)

De igual manera, Sabino, Carlos (1978:58), al referirse a los estudios descriptivos expresa “su preocupación primordial radica en describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos para destacar los elementos esenciales de su naturaleza. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan la realidad estudiada.”

Según Sabino (1994:34); una investigación de campo se define como "el método a emplear cuando los datos de interés se recogen en forma

directa de la realidad, mediante el trabajo concreto del investigador, es decir, que se basa en datos primarios obtenidos directamente de la realidad". Por consiguiente la presente se refiere a una investigación de campo, donde se hizo necesario recabar la información de los cambios y transformaciones en la calidad de servicio de la policía comunal de acuerdo al nuevo modelo policial., para la estructuración del trabajo de investigación.

Población y Muestra

Tamayo y Tamayo (1997:114), define a la población como "la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población poseen una característica común la cual estudia y da origen a los datos de la investigación". Cuando no es posible medir cada uno de los individuos de una población, se toma una muestra representativa de la misma. Una vez precisado el problema a investigar y sus objetivos, se delimita la población, las personas que van hacer medidas o estudiadas y sobre las cuales se van a garantizar los resultados, según Sabino C. (1994:133) "La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones". Para esta investigación la población estuvo conformada por los trescientos (300) habitantes del sector trece de la urbanización la Isabelica valencia Estado Carabobo, así como los funcionario que prestan servicio en esta comunidad.

Muestra.

Para el desarrollo del trabajo, se tomó una muestra de la población que para Sierra B. (1991: 97), “Muestra es una parte o un conjunto o población deliberadamente elegida, que se somete a observación científica en representación del conjunto, con el propósito de obtener resultados válidos, también para el universo total investigado”. Para Hurtado (1998:77), consiste: “en las poblaciones pequeñas o finitas no se selecciona muestra alguna para no afectar la validez de los resultados”.

La muestra es la que puede determinar la problemática, ya que es capaz de generar datos con los cuales se identifican las fallas del proceso. Para esta investigación se empleó el tipo de muestreo aleatorio simple; por selección al azar. Es decir, cada uno de los individuos de una población tiene la misma probabilidad de ser elegido. Si no se cumple este requisito se dice que la muestra está viciada. En el caso de esta investigación se tomaron al azar cincuenta (50) personas, conformado por habitantes y (50) personas representado por funcionarios que prestan servicios en el sector en el sector trece de la Isabelica ciudad de Valencia Edo. Carabobo.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Las técnicas e instrumentos de recolección son las estrategias que adopta el investigador para responder así al problema planteado se refiere al donde y cuando se recopiló la información, así como la amplitud de la información recopilada.

De acuerdo con Flames (2003:35.), “Las técnicas de recolección de datos son una directriz metodológica que orientan científicamente la recopilación de la información”; a manera general, la búsqueda y observación de los hechos relevantes, es decir, los datos, en todas las ciencias, parten de diversos métodos que permitan construir conceptos teóricos suficientemente fundamentados y operacionalizados.

En este sentido, las técnicas de recolección de información utilizada para llevar a cabo este estudio fue la encuesta, siendo esta uno de los instrumentos más utilizados para recolectar datos; la misma trató de reunir opiniones recogidas por medio de un cuestionario para aclarar un asunto. Al respecto Hurtado Iván y Toro Josefina (1997:253) “consiste en formular preguntas directas a una muestra representativa de sujetos a partir de un cuestionario, con el fin de describir y/o relacionar características personales en ciertos ámbitos de información necesarios para responder al problema a investigar”.

Cabe destacar que el proceso de medición se llevó a cabo a través de preguntas cerradas, cuyas respuestas estuvieron basadas en la escala de Likert, la cual consiste en la elaboración de una serie de ítems redactados en forma afirmativa, lo cual permitirá que cada uno de los encuestados manifieste su total aceptación de un objeto o el completo rechazo del mismo. Dicha escala se formula en concordancia con las afirmaciones realizadas.

En este sentido, Hernández Roberto (2003:368) señala “es el conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los

cuales se pide la reacción de los sujetos. Es decir se presenta cada afirmación y se pide al sujeto que externe su reacción eligiendo uno de los cinco puntos de la escala”.

Validez y Confiabilidad

Existen diversos análisis científicos que permiten evaluar la validez y la confiabilidad e identificar las dimensiones que se deban refinar, estas dimensiones estuvieron denotadas por aquellos aspectos en los que se deseaba conocer la calidad de un buen trabajo científico. Para Hernández Roberto (2003:349) menciona que “la validez es el grado en que un instrumento en verdad mide variable que se busca medir”. Una escala confusa no puede tener validez, cuando verdaderamente mide lo que afirma medir. Para poder aseverar que la investigación que se realizó está dentro del marco de desarrollo específico y orientado a las soluciones esperadas, se realizó un análisis de los instrumentos utilizados para hacer medible la validez de los mismos con el fin planteado en el estudio.

La validez del instrumento se obtuvo a través del procedimiento conocido como *Juicio De Expertos*. Los cuales son aquellas personas que se han destacado como conocedores del área objeto de este estudio, bien por la vía de la investigación académica, la experiencia o su afición por determinados temas. Estos pueden clarificar dudas, recomendar bibliografías o consultas al investigador con otros expertos. La validez se calculó en consideración a los resultados que fueron obtenidos por cada experto y el

mismo se sumó generando una medida la cual determinó la validez del instrumento.

La confiabilidad es la exactitud o precisión de un instrumento de medición. Al respecto Hernández Roberto (2003:348) señala que “es el grado en que la aplicación repetida de un instrumento de medición al mismo fenómeno genera resultado similares”.

En el caso de esta investigación, se utilizó el coeficiente de confiabilidad denominado Alfa de Cronbach, el cual requirió de una sola aplicación del instrumento y se basó en la medición de una respuesta de las personas con respecto a los ítems del instrumento aplicado.

Para Sabino (1992, p.132) un Instrumento es confiable cuando se vuelve a medir una misma característica utilizando la aplicación repetida del instrumento al mismo sujeto y objeto obteniéndose resultados similares. Conocer en una investigación representa igualmente atribuir un enfoque de confiabilidad, por lo cual se hace necesario para poder interpretar los datos que son recogidos de un instrumento con un cierto grado de confianza. Igualmente para Hernández, R. (2003) la Confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados.

Todos utilizan fórmulas que producen coeficientes de Confiabilidad. Estos coeficientes pueden oscilar entre 0 y 1, donde un coeficiente de 0

significa nula Confiabilidad y 1 representa un máximo de Confiabilidad (Confiabilidad total). Entre más se acerque el coeficiente a cero (0), hay mayor error en la medición. Quedando la interpretación del Coeficiente de Confiabilidad de la siguiente forma:

Interpretación del Coeficiente de Confiabilidad	
<u>Rangos</u>	<u>Coeficiente Alfa</u>
Muy Alta	0,81 a 1,00
Alta	0,61 a 0,80
Moderada	0,41 a 0,60
Baja	0,21 a 0,40
Muy Baja	0,01 a 0,20

CONFIABILIDAD CRONBACH

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

K: El número de ítems

SSi2: Sumatoria de Varianzas de los Items

ST2: Varianza de la suma de los Items

α: Coeficiente de Alfa de Cronbach

Entre más cerca de 1 está a, más alto es el grado de confiabilidad.

Para el caso en estudio arrojó un resultado en la escala de 0,93, concluyéndose que el instrumento es confiable desde el punto de vista estadístico. Esto quiere decir, que el mismo se puede aplicar en otras organizaciones que tengan las mismas características de la estudiada en ésta investigación.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Consideraciones en torno al Análisis de los Resultados.

Éste fue organizado y realizado en base a responder cada uno de los objetivos específicos en orden. A su vez el análisis cruzo la información entregada por todos los actores bajo estudio. En esta etapa se extrajo la información de cada uno de los representantes sociales encuestados, según el objetivo específico correspondiente. Una vez respondidos los objetivos específicos de la tesis con el análisis de los actores bajo estudio se procedió a elaborar las conclusiones, resultados y hallazgos principales de la tesis.

El instrumento fue aplicado a una muestra de cincuenta (50) personas conformado por habitantes y funcionarios que prestan servicios en el sector el socorro ciudad de Valencia Edo. Carabobo. En este sentido, con la finalidad de dar respuestas a los objetivos planteados en la investigación, se hace necesaria la aplicación de procedimientos estadísticos, convenientes y ajustados para vincular los resultados obtenidos con las afirmaciones del estudio. Es importante destacar que el mismo estuvo conformado por preguntas cerradas, cuyas respuestas estuvieron basadas en la escala de Likert, es decir una serie de ítems redactados en forma afirmativa, que permitió que cada uno de los encuestados manifieste su total aceptación o el completo rechazo en cuanto a los mismos. Dicha escala se formula en

concordancia con las afirmaciones realizadas, según la simbología que se indica a continuación:

TDA: Totalmente de Acuerdo

DA: De Acuerdo

MDA: Medianamente de Acuerdo

ED: En Desacuerdo

TED: Totalmente en Desacuerdo

De igual manera, para facilitar la presentación e interpretación de los resultados se elaboraron, tablas de frecuencia y gráficos, así mismo se agruparon los ítems de la siguiente manera:

I. Parte: Resultados del instrumento aplicado a los habitantes del sector trece de la Isabelica.

II. Parte: Resultados del instrumento aplicado a los funcionarios del sector trece de la Isabelica.

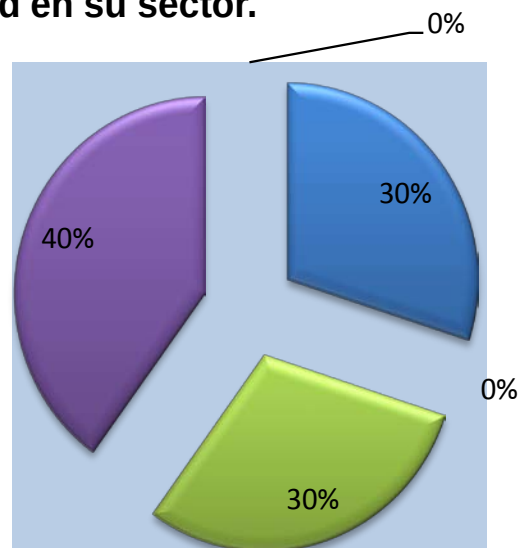
**I. PARTE: RESULTADOS DEL INSTRUMENTO APLICADO A LOS
HABITANTES DEL SECTOR TRECE DE LA ISABELICA.**

TABLA 1: P.1.Esta de acuerdo con la seguridad en su sector.

ALTERNATIVA		FRECUENCIA	POR (%)
Totalmente en Desacuerdo	TED	15	30%
En Desacuerdo	ED	0	0%
Medianamente de Acuerdo	MDA	15	30%
De Acuerdo	DA	20	40%
Totalmente De Acuerdo	TDA	0	0%
Total:		50	100%
Fuente: Galindez F. (2015)			

**Grafico N° 1: P.1.Esta de acuerdo con la
seguridad en su sector.**

- Totalmente en Desacuerdo TED
- En Desacuerdo ED
- Medianamente de Acuerdo MDA
- De Acuerdo DA
- Totalmente De Acuerdo TDA



Análisis: Se pudo evidenciar que el 40% de los habitantes manifestó estar de acuerdo con la seguridad en el sector, mientras que un 30% manifestó total desacuerdo. Por otra parte un 30% más indicó estar medianamente de acuerdo con el tema de la seguridad en el sector. En función de estos resultados se pueden evidenciar que los habitantes han percibido que se han venido cumpliendo paulatinamente los objetivos que tienen la policía comunal, sin embargo dicho servicio debe seguir enfocado a la mejora continua y la calidad, de acuerdo al nuevo modelo como lo es actuar preventivamente. *Normas de Estandarización Policías Comunales (2010).*

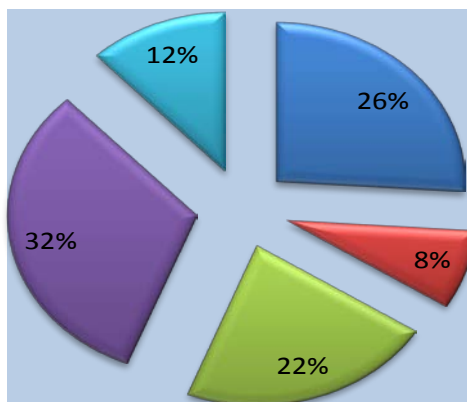
TABLA 2: P.2 Los cuerpos policiales trabajan de manera eficiente.

ALTERNATIVA		FRECUENCIA	POR (%)
Totalmente en Desacuerdo	TED	13	26%
En Desacuerdo	ED	4	8%
Medianamente de Acuerdo	MDA	11	22%
De Acuerdo	DA	16	32%
Totalmente De Acuerdo	TDA	6	12%
Total:		50	100%
<i>Fuente: Galindez F. (2015)</i>			

□

Grafico N° 2: P.2.Los cuerpos policiales trabajan de manera eficiente.

- Totalmente en Desacuerdo TED
- En Desacuerdo ED
- Medianamente de Acuerdo MDA
- De Acuerdo DA
- Totalmente De Acuerdo TDA

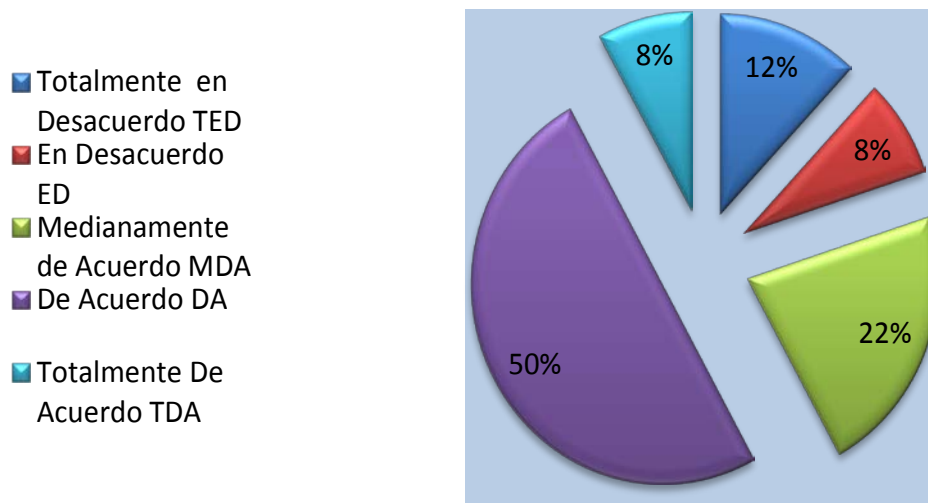


Análisis: Se pudo apreciar que el 32% de los habitantes manifestó que los cuerpos policiales trabajan de manera eficiente, mientras que un 26% manifestó total desacuerdo en la forma como trabajan y un 22% indico estar medianamente de acuerdo con el tema de la seguridad en el sector. En función de estos resultados se pueden evidenciar que la mayoría de los habitantes está conforme con el desempeño de los funcionarios policiales, sin embargo existe un porcentaje considerablemente importante que manifiesta no estar conforme con el servicio prestado, en función de esto sería pertinente revisar a detalle el trabajo que se está efectuado y bajo qué condiciones. Debido a que la gestión policial es un factor determinante que influye en la calidad de vida, de acuerdo a lo señalado por Renet Veenhoven (1998).

TABLA 3: P.3.Existe conocimiento del trabajo que realiza la policía comunal.

ALTERNATIVA		FRECUENCIA	POR (%)
Totalmente en Desacuerdo	TED	6	12%
En Desacuerdo	ED	4	8%
Medianamente de Acuerdo	MDA	11	22%
De Acuerdo	DA	25	50%
Totalmente De Acuerdo	TDA	4	8%
Total:		50	100%
<i>Fuente: Galindez F. (2015)</i>			

Grafico N° 3: P.3.Existe conocimiento del trabajo que realiza la policía comunal.



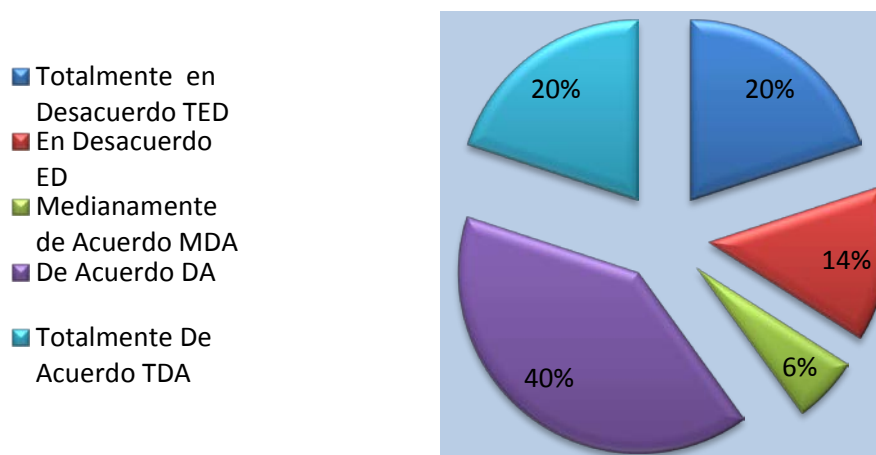
Análisis: Se pudo comprobar que el 50% de los habitantes manifestó tener conocimientos del trabajo que realiza la policía comunal, mientras que un 22% manifestó conocer medianamente el trabajo, así mismo el 12% indicó no conocerlo. En función de estos resultados se pueden evidenciar que la

mayoría de los habitantes conoce el trabajo de funcionarios policiales en el mencionado sector. El concepto de policía comunal en esencia enmarca un trabajo conjunto funcionario comunidad, así lo menciona Torrente (2001).

TABLA 4: P.4.Son óptimas las opiniones en relación con el trabajo desempeñado por la policía en su sector.

ALTERNATIVA		FRECUENCIA	POR (%)
Totalmente en Desacuerdo	TED	10	20%
En Desacuerdo	ED	7	14%
Medianamente de Acuerdo	MDA	3	6%
De Acuerdo	DA	20	40%
Totalmente De Acuerdo	TDA	10	20%
Total:		50	100%
<i>Fuente: Galindez F. (2015)</i>			

Grafico N° 4: P.4.Son óptimas las opiniones en relación con el trabajo desempeñado por la policía en su sector.

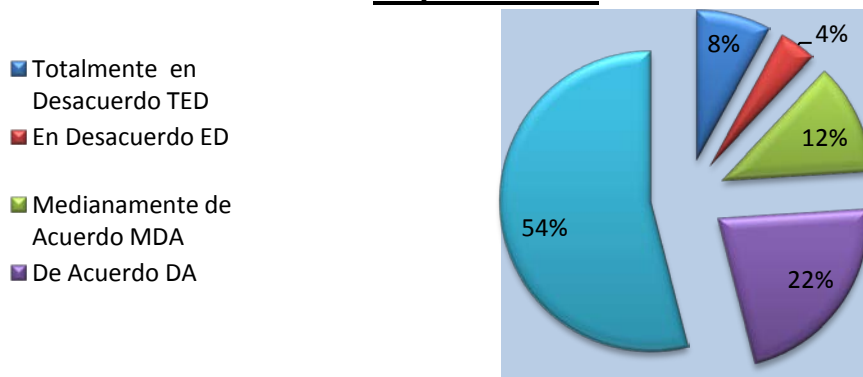


Análisis: Se pudo observar a través de los resultados, que el 40% de los habitantes manifestó estar totalmente de acuerdo o señalo opiniones óptimas sobre trabajo que realiza la policía comunal, mientras que un 20% manifestó el estar totalmente en desacuerdo cuanto a si las opiniones en relación al trabajo son óptimas. El desempeño de la policial comunal tiene dentro de sus premisas la búsqueda del apoyo o el consentimiento de las comunidades a las cuales se aplica la acción policial, tal como menciona Stenning (2008), al definir este modelo.

TABLA 5: P.5.La descentralización de los cuerpos policiales constituye una estrategia para garantizar un mejor servicio.

ALTERNATIVA		FRECUENCIA	POR (%)
Totalmente en Desacuerdo	TED	4	8%
En Desacuerdo	ED	2	4%
Medianamente de Acuerdo	MDA	6	12%
De Acuerdo	DA	11	22%
Totalmente De Acuerdo	TDA	27	54%
Total:		50	100%
<i>Fuente: Galindez F. (2015)</i>			

Grafico N° 5: La descentralización de los cuerpos policiales constituye una estrategia para garantizar un mejor servicio.



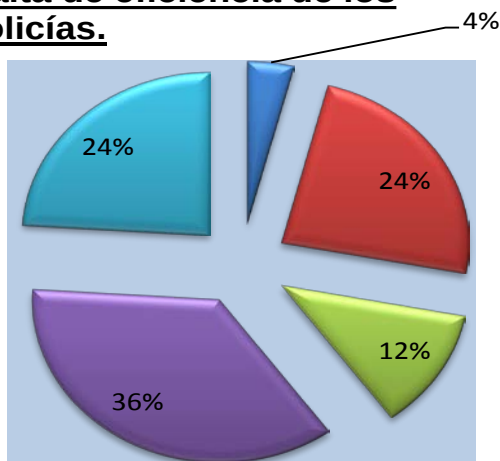
Análisis: Del total de personas encuestadas, 54% de los habitantes manifestó estar totalmente de acuerdo en que los cuerpos policiales se descentralicen para garantizar un mayor desempeño. Así mismo, el 22% de las opiniones se inclinó por estar medianamente de acuerdo con la descentralización. La descentralización implica mayor fluidez y rapidez en la toma de decisiones, lo cual se traduce en la prestación de un servicio acorde y expedito en función de las necesidades de la comunidad. Si dejar a un lado un modelo que promueva los mecanismos que contribuyen con la autorregulación de la comunidad, trabajo conjunto funcionario comunidad. *Normas de Estandarización Policías Comunes (2010).*

TABLA 6: P.6.El problema de la inseguridad es derivado de la falta de eficiencia de los policías.

ALTERNATIVA		FRECUENCIA	POR (%)
Totalmente en Desacuerdo	TED	2	4%
En Desacuerdo	ED	12	24%
Medianamente de Acuerdo	MDA	6	12%
De Acuerdo	DA	18	36%
Totalmente De Acuerdo	TDA	12	24%
Total:		50	100%
<i>Fuente: Galindez F. (2015)</i>			

Grafico N° 6: P.6.El problema de la inseguridad es derivado de la falta de eficiencia de los policías.

- Totalmente en Desacuerdo TED
- En Desacuerdo ED
- Medianamente de Acuerdo MDA
- De Acuerdo DA
- Totalmente De Acuerdo TDA

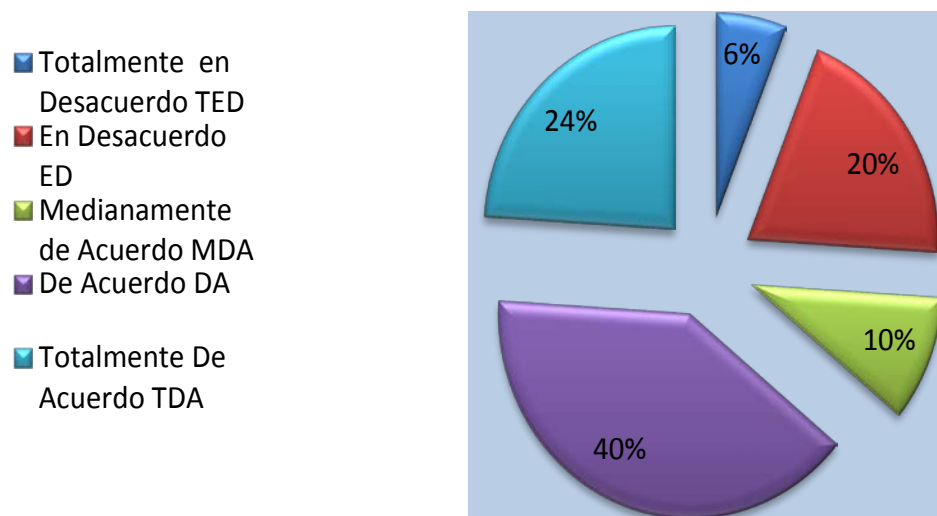


Análisis: De total de personas encuestadas, el 36% de los habitantes manifestó estar de acuerdo respecto a que el problema de la inseguridad deriva de la falta de eficiencia de los funcionarios policiales. Así mismo, el 24% indicó estar en desacuerdo con respecto a este punto. Esto permite verificar que a persiste o se evidencian dificultades en la calidad del servicio prestado por los funcionarios policiales, lo cual llevaría al análisis de la situación así como la exposición de estrategias que peritan mejorar el desempeño. Debido a que el servicio de la policía comunal está llamado a constituirse en estrategias para desarrollar una nueva relación entre los cuerpos de policía y las comunidades del país. *Normas de Estandarización Policías Comunes (2010).*

TABLA 7: P.7.El desempeño de la comunidad para intervenir en el logro de la disminución de la inseguridad es importante.

ALTERNATIVA		FRECUENCIA	POR (%)
Totalmente en Desacuerdo	TED	3	6%
En Desacuerdo	ED	10	20%
Medianamente de Acuerdo	MDA	5	10%
De Acuerdo	DA	20	40%
Totalmente De Acuerdo	TDA	12	24%
Total:		50	100%
<i>Fuente: Galindez F. (2015)</i>			

Grafico N° 7: P.7.El desempeño de la comunidad para intervenir en el logro de la disminución de la inseguridad es importante.



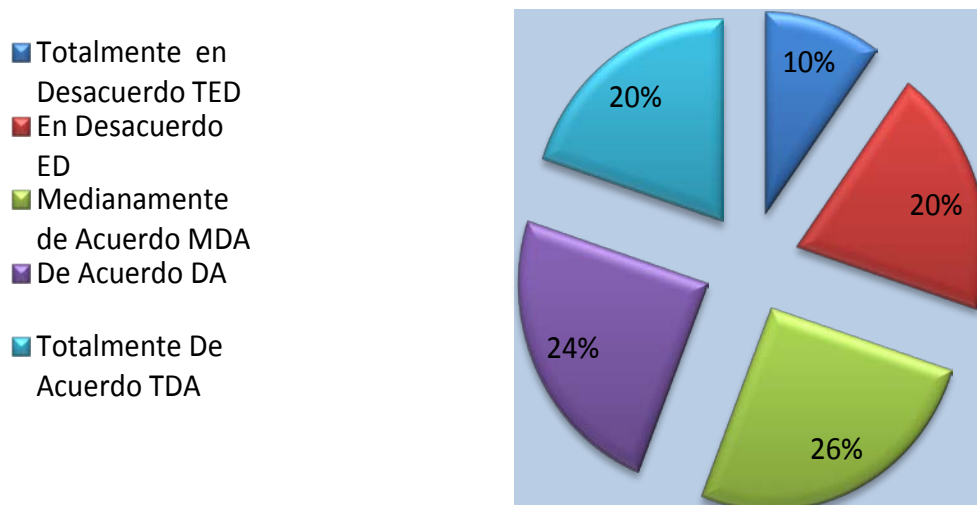
Análisis: De total de personas encuestadas, el 40% de los habitantes manifestó estar de acuerdo respecto a la participación de la comunidad para disminuir la inseguridad. Un 20% señaló estar en desacuerdo respecto a la

participación activa de la comunidad. Tal como se ha venido recalcando la participación y colaboración de la comunidad es determinante en el ejercicio o el desempeño de la policía comunal. Su propósito esencial es promover estrategias y procedimientos de trabajo vinculadas estrechamente a la comunidad *Normas de Estandarización Policías Comunales (2010)*.

TABLA 8: P.8.Los programas para evitar que usted sea víctima de la inseguridad en su sector han sido eficientes.

ALTERNATIVA		FRECUENCIA	POR (%)
Totalmente en Desacuerdo	TED	5	10%
En Desacuerdo	ED	10	20%
Medianamente de Acuerdo	MDA	13	26%
De Acuerdo	DA	12	24%
Totalmente De Acuerdo	TDA	10	20%
Total:		50	100%
<i>Fuente: Galindez F. (2015)</i>			

Grafico N° 8: P.8.Los programas para evitar que usted sea víctima de la inseguridad en su sector han sido eficientes.



Análisis: Con base en los resultados, se pudo determinar que un 24% de los habitantes señaló estar de acuerdo con los programas para evitar la inseguridad en su sector. Así mismo el 26% de las opiniones se inclinó por estar en medianamente de acuerdo con estos programas. Con lo cual, se evidenciar que la comunidad probablemente no está clara o desconoce en cierto modo cuales son los programas implementados, en este sentido deben ser involucrados y llamados a trabajar de forma conjunta. Cuando se planifican acciones debe tomarse en cuenta todos los medios y el entorno donde se opera para poder planear las estrategias, en el caso de la organización policial, no escapa de este concepto debido a que su entorno es la comunidad en sí misma. Así como señala Blanco (2005), al referirse a la gestión en las organizaciones.

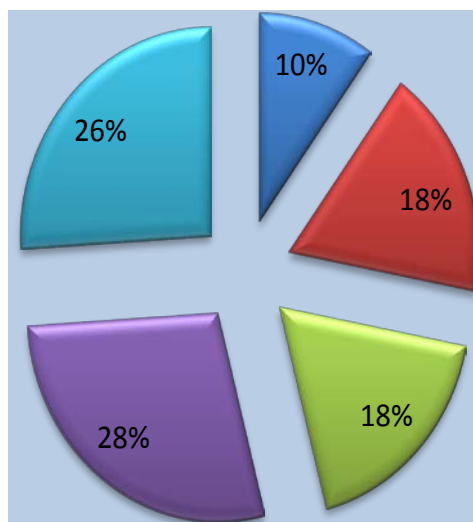
TABLA 9: P.9.Los cuerpos policiales han actuado hasta ahora para contrarrestar el problema de la inseguridad en su sector.

ALTERNATIVA		FRECUENCIA	POR (%)
Totalmente en Desacuerdo	TED	5	10%
En Desacuerdo	ED	9	18%
Medianamente de Acuerdo	MDA	9	18%
De Acuerdo	DA	14	28%
Totalmente De Acuerdo	TDA	13	26%
Total:		50	100%
<i>Fuente: Galindez F. (2015)</i>			

□

Grafico N° 9: P.9.Los cuerpos policiales han actuado hasta ahora para contrarrestar el problema de la inseguridad en su sector.

- Totalmente en Desacuerdo TED
- En Desacuerdo ED
- Medianamente de Acuerdo MDA
- De Acuerdo DA
- Totalmente De Acuerdo TDA

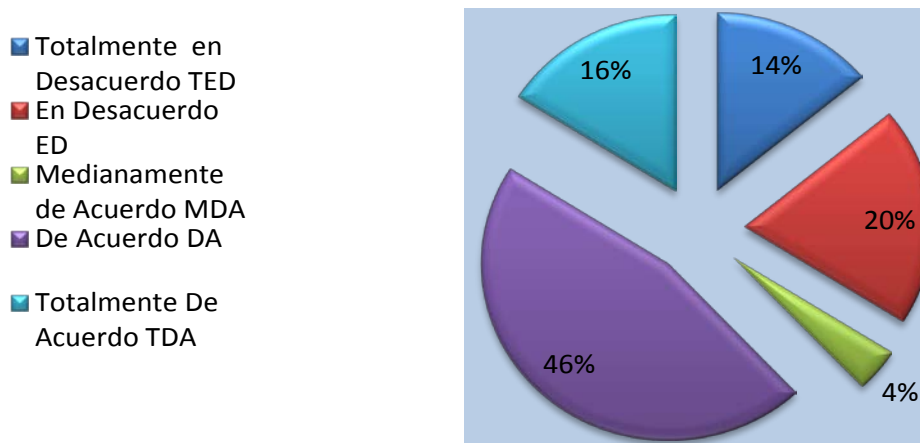


Análisis: Del total de personas encuestadas, el 28% señaló estar de acuerdo con la participación de los cuerpos policiales para contrarrestar la inseguridad en el sector. Por otra parte, el 18% de las opiniones se inclinó por estar en desacuerdo con los programas implementados. Con base en lo expuesto se ha evidenciado mejorar en relación a la reducción de homicidios, sin embargo, es necesario seguir implementando estrategias que los minimicen aún más. La gestión de la seguridad implica un cambio en las relaciones del Estado con el ciudadano y apunta al fortalecimiento y perfeccionamiento de su capacidad gestora, reguladora y productora de servicios, Torrente (200).

TABLA 10: P.10.Su conocimiento acerca de la diferencia que existe entre policía estatal y la policía comunal es óptimo.

ALTERNATIVA		FRECUENCIA	POR (%)
Totalmente en Desacuerdo	TED	7	14%
En Desacuerdo	ED	10	20%
Medianamente de Acuerdo	MDA	2	4%
De Acuerdo	DA	23	46%
Totalmente De Acuerdo	TDA	8	16%
Total:		50	100%
<i>Fuente: Galindez F. (2015)</i>			

Grafico N° 10: P.10.Su conocimiento acerca de la diferencia que existe entre policía estatal y la policía comunal es óptimo.



Análisis: Con respecto al conocimiento de la comunidad en relación a la diferencia entre policía estatal y policía comunal; 46% indicó que conoce la diferencia, mientras que el 20% manifestó estar en desacuerdo respecto a este punto. Es de vital importancia que la comunidad identifique y diferencia

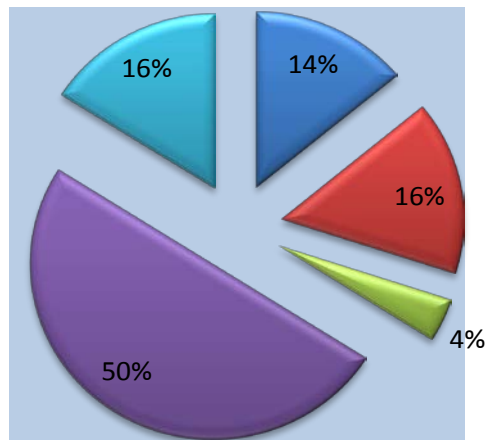
cada organismo, su esencia y concepto. En función de esto se podrá canalizar acciones de mejora, de acuerdo a las recomendaciones dadas y opiniones emitidas por la colectividad. *Normas de Estandarización Policías Comunales (2010).*

TABLA 11: P.11.El concepto de policía comunal permite mayor cercanía entre habitantes funcionarios.

ALTERNATIVA		FRECUENCIA	POR (%)
Totalmente en Desacuerdo	TED	7	14%
En Desacuerdo	ED	8	16%
Medianamente de Acuerdo	MDA	2	4%
De Acuerdo	DA	25	50%
Totalmente De Acuerdo	TDA	8	16%
Total:		50	100%
Fuente: Galindez F. (2015)			

Grafico N° 11: P.11.El concepto de policia comunal permite mayor cercania entre habitantes funcionarios.

- Totalmente en Desacuerdo TED
- En Desacuerdo ED
- Medianamente de Acuerdo MDA
- De Acuerdo DA
- Totalmente De Acuerdo TDA



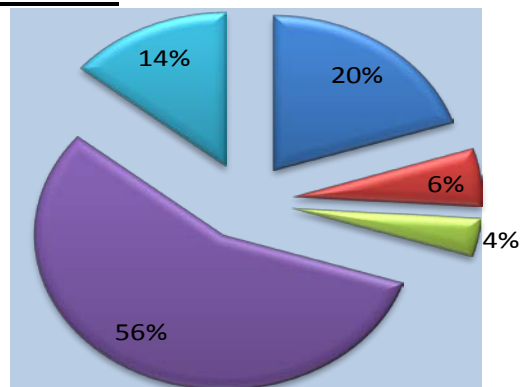
Análisis: Los resultados muestran que el 50% de los habitantes están de acuerdo en que el concepto de policía comunal genera mayor cercanía entre la comunidad y los funcionarios policiales. Esta relación, es un elemento clave y determinante debido a que constituye una herramienta que permite la mejora del servicio brindado por este organismo. *Normas de Estandarización Policías Comunales (2010).*

TABLA 12: P.12. El concepto de policía comunal abarca acciones para controlar y prevenir situaciones que generen inseguridad y violencia.

ALTERNATIVA		FRECUENCIA	POR (%)
Totalmente en Desacuerdo	TED	10	20%
ALTERNATIVA		FRECUENCIA	POR (%)
Totalmente en Desacuerdo	TED	8	16%
En Desacuerdo	ED	3	6%
Medianamente de Acuerdo	MDA	2	4%
De Acuerdo	DA	30	60%
Totalmente De Acuerdo	TDA	7	14%

Grafico N° 12: P.12.El concepto de policia comunal abarca acciones para controlar y prevenir situaciones que generen inseguridad y violencia

- Totalmente en Desacuerdo TED
- En Desacuerdo ED
- Medianamente de Acuerdo MDA
- De Acuerdo DA
- Totalmente De Acuerdo TDA

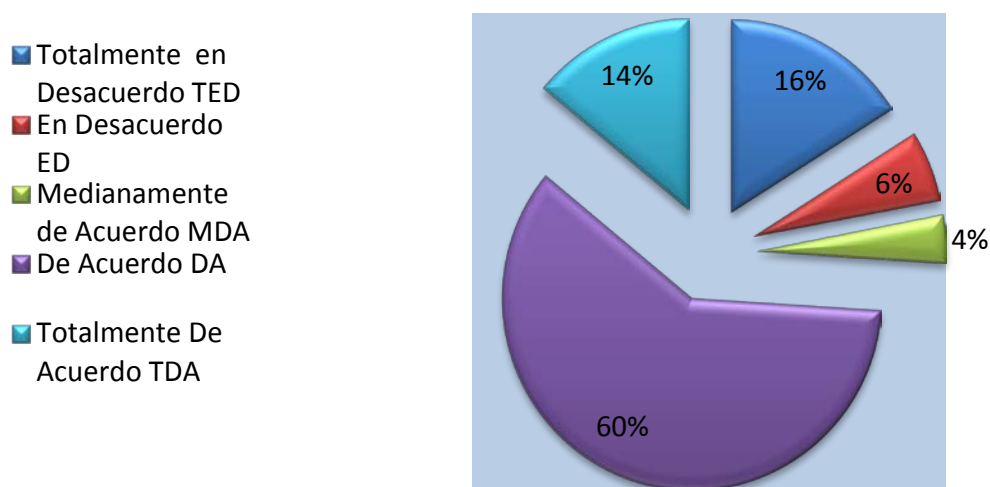


Análisis: Con respecto a este punto, los resultados arrojaron que 56% está de acuerdo las acciones que abarca el concepto de policía comunal. Estas estrategias pueden alcanzarse con el apoyo de la comunidad, pero su participación activa requiere previamente del conocimiento pleno de los lineamientos y alcances de este modelo policial, de forma tal que puedan aportar recomendaciones pertinentes para mejorar el desempeño y servicio prestado por los funcionarios. *Normas de Estandarización Policías Comunales (2010).*

TABLA 13: P.13. El concepto de policía comunal promueve la seguridad ciudadana y bienestar social.

ALTERNATIVA		FRECUENCIA	POR (%)
Totalmente en Desacuerdo	TED	10	20%
En Desacuerdo	ED	3	6%
Medianamente de Acuerdo	MDA	2	4%
De Acuerdo	DA	25	50%
Totalmente De Acuerdo	TDA	10	20%
Total:		50	100%
<i>Fuente: Galindez F. (2015)</i>			

**Grafico N° 13: P.13.El concepto de policia
comunal promueve la seguridad ciudadana y
bienestar social**

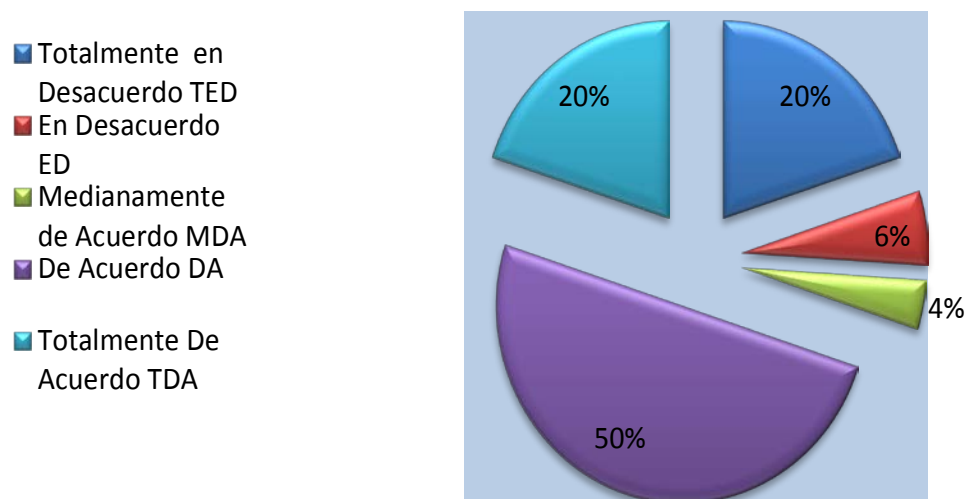


Análisis: Con respecto a este punto los resultados arrojaron que 60% está de acuerdo en que el concepto de policía comunal promueve la seguridad ciudadana y bienestar social. Esto debido a que dicho concepto abarca la inclusión de la ciudadanía y su participación activa. *Normas de Estandarización Policías Comunes (2010).*

TABLA 14: P.14. Los objetivos de policía comunal abarca la construcción de una cultura de seguridad ciudadana.

ALTERNATIVA		FRECUENCIA	POR (%)
Totalmente en Desacuerdo	TED	10	20%
En Desacuerdo	ED	3	6%
Medianamente de Acuerdo	MDA	2	4%
De Acuerdo	DA	25	50%
Totalmente De Acuerdo	TDA	10	20%
Total:		50	100%
Fuente: Galindez F. (2015)			

Grafico N° 14: P.14.Los objetivos de policia comunal abarca la construcción de una cultura de seguridad ciudadana



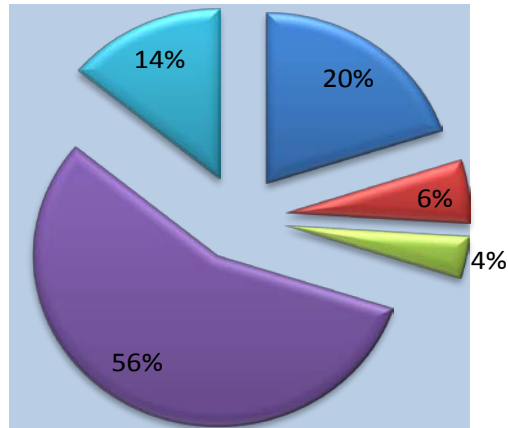
Análisis: Con respecto a este punto, los resultados arrojaron que 50% está de en relación a que los objetivos de la policía comunal abarca la construcción de una cultura se seguridad ciudadana. Estas estrategias pueden alcanzarse con el apoyo de la comunidad, así como con las directrices dadas por parte de los cuerpos policiales.

TABLA 15: P.15. P.15.La actuación de policía comunal está enmarcada dentro de valores como respetar y proteger la dignidad humana.

ALTERNATIVA		FRECUENCIA	POR (%)
Totalmente en Desacuerdo	TED	10	20%
En Desacuerdo	ED	3	6%
Medianamente de Acuerdo	MDA	2	4%
De Acuerdo	DA	28	56%
Totalmente De Acuerdo	TDA	7	14%
Total:		50	100%
<i>Fuente: Galindez F. (2015)</i>			

□ **Grafico N° 15: P.15.La actuación de policia comunal esta enmarcada dentro de valores como respetar y proteger la dignidad humana**

- Totalmente en Desacuerdo TED
- En Desacuerdo ED
- Medianamente de Acuerdo MDA
- De Acuerdo DA
- Totalmente De Acuerdo TDA



Análisis: Con respecto a este punto los resultados arrojaron que 56% está de acuerdo en que la actuación de la policía comunal se enmarca dentro de valores como el respeto y la protección de la dignidad humana. Lo cual evidencia el manejo eficiente de los funcionarios respecto a los valores que promueve el cuerpo policial. *Normas de Estandarización Policías Comunales (2010).*

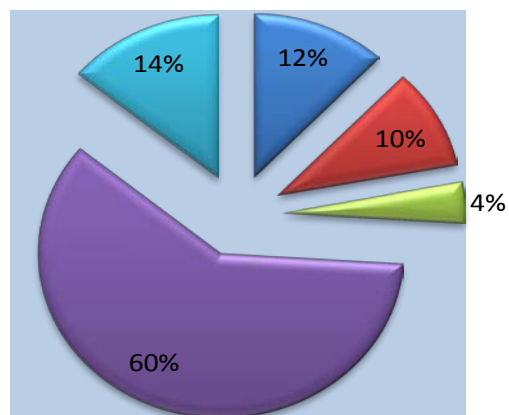
TABLA 16: P.16 P.16.El concepto de policía comunal valora e incentiva la honestidad.

			POR (%)
Totalmente en Desacuerdo	TED	6	12%
En Desacuerdo	ED	5	10%
Medianamente de Acuerdo	MDA	2	4%
De Acuerdo	DA	30	60%
Totalmente De Acuerdo	TDA	7	14%
Total:		50	100%
Fuente: Galindez F. (2015)			

□

Grafico N° 16: P.16.El concepto de policia comunal valora e incentiva la honestidad

- Totalmente en Desacuerdo TED
- En Desacuerdo ED
- Medianamente de Acuerdo MDA
- De Acuerdo DA
- Totalmente De Acuerdo TDA



Análisis: Con respecto a este punto los resultados, arrojaron que 60% está de acuerdo en que el concepto de policía comunal valora e incentiva la honestidad. Este representa un valor clave, debido a que con la implantación de un nuevo modelo lo que se busca es limpiar vicios y todo tipo intereses que obstaculicen la gestión policial.

II. PARTE: RESULTADOS DEL INSTRUMENTO APLICADO A LOS FUNCIONARIOS DEL SECTOR TRECE DE LA ISABELICA.

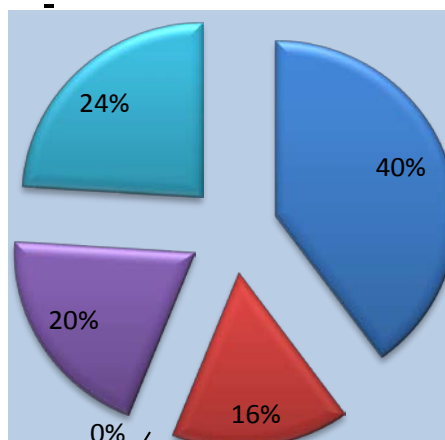
TABLA 1: P.1.Considera que ha sido eficaz y eficiente los programas de seguridad ciudadana implementados por el gobierno nacional.

ALTERNATIVA		FRECUENCIA	POR (%)
Totalmente en Desacuerdo	TED	20	40%
En Desacuerdo	ED	8	16%
Medianamente de Acuerdo	MDA	0	0%
De Acuerdo	DA	10	20%
Totalmente De Acuerdo	TDA	12	24%
Total:		50	100%
<i>Fuente: Galindez F. (2015)</i>			

□

Grafico N° 1: P.1.Considera que ha sido eficaz y eficiente los programas de seguridad ciudadana implementados por el gobierno nacional.

- Totalmente en Desacuerdo TED
- En Desacuerdo ED
- Medianamente de Acuerdo MDA
- De Acuerdo DA
- Totalmente De Acuerdo TDA



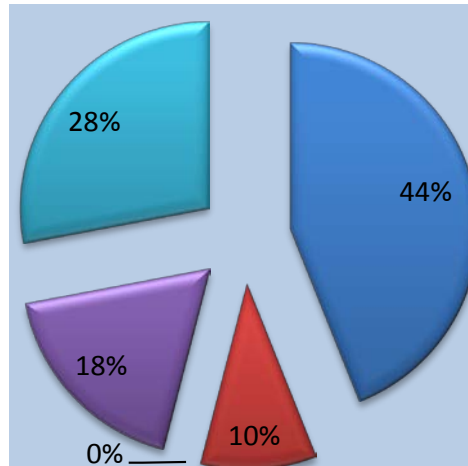
Análisis: Con respecto a la opinión de los funcionarios sobre la eficacia y eficiencia de los programas de seguridad ciudadana, el 40% estuvo totalmente en desacuerdo mientras que un 24% manifestó estar totalmente de acuerdo, un 20% indicó estar de acuerdo sobre este punto. Lo cual evidencia que no ha sido uniforme la aplicación de estos programas, práctica que no se corresponde con las teorías plasmadas por la Policía Comunal. *Normas de Estandarización Policías Comunales (2010).*

TABLA 2: P.2.Considera que los cuerpos policiales trabajan de manera eficiente.

ALTERNATIVA		FRECUENCIA	POR (%)
Totalmente en Desacuerdo	TED	22	44%
En Desacuerdo	ED	5	10%
Medianamente de Acuerdo	MDA	0	0%
De Acuerdo	DA	9	18%
Totalmente De Acuerdo	TDA	14	28%
Total:		50	100%
<i>Fuente: Galíndez F. (2015)</i>			

Grafico N° 2: P.2.Considera que los cuerpos policiales trabajan de manera eficiente.

- Totalmente en Desacuerdo TED
- En Desacuerdo ED
- Medianamente de Acuerdo MDA
- De Acuerdo DA
- Totalmente De Acuerdo TDA



Análisis: Con respecto al planteamiento sobre si los cuerpos policiales trabajan de manera eficiente, el 44% manifestó estar en total desacuerdo. Así mismo un 28% señaló estar totalmente de acuerdo respecto a dicho planteamiento. Dentro de la gestión y el servicio prestado por los funcionarios policiales, van inmersos diversos factores, los cuales pueden incidir de forma positiva o negativa en su desempeño, se debe analizar cuales factores no permiten que los cuerpos policiales trabajen de manera eficiente.

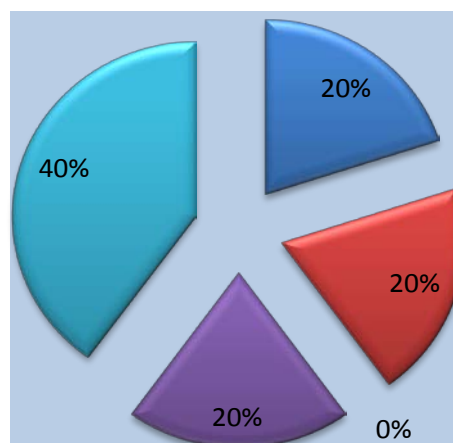
TABLA 3: P.3. Esta de acuerdo con el trabajo que realiza la policía comunal.

ALTERNATIVA		FRECUENCIA	POR (%)
Totalmente en Desacuerdo	TED	10	20%
En Desacuerdo	ED	10	20%
Medianamente de Acuerdo	MDA	0	22%
De Acuerdo	DA	10	20%
Totalmente De Acuerdo	TDA	20	40%
Total:		50	100%
<i>Fuente: Galindez F. (2015)</i>			

□

Grafico N° 3: P.3. Esta de acuerdo con el trabajo que realiza la policía comunal.

- Totalmente en Desacuerdo TED
- En Desacuerdo ED
- Medianamente de Acuerdo MDA
- De Acuerdo DA
- Totalmente De Acuerdo TDA



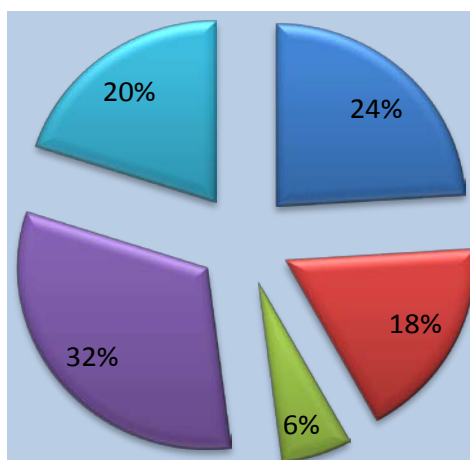
Análisis: Del total de los funcionarios encuestados, el 40% indicó estar totalmente de acuerdo con el trabajo que realiza la policía comunal. Se basa en la premisa de que tanto la policía como la comunidad deben trabajar juntas para identificar, priorizar y resolver problemas, tales como: delitos, drogas, inseguridad, desordenes públicos, y morales de mejorar la calidad de vida de esa área.

TABLA 4:P.4.El ejercicio de su función se ve reflejado en resultados positivos para la comunidad.

ALTERNATIVA		FRECUENCIA	POR (%)
Totalmente en Desacuerdo	TED	12	24%
En Desacuerdo	ED	9	18%
Medianamente de Acuerdo	MDA	3	6%
De Acuerdo	DA	16	32%
Totalmente De Acuerdo	TDA	10	20%
Total:		50	100%
Fuente: Galindez F. (2015)			

Grafico N° 4: P.4.El ejercicio de su función se ve reflejado en resultados positivos para la comunidad.

- Totalmente en Desacuerdo TED
- En Desacuerdo ED
- Medianamente de Acuerdo MDA
- De Acuerdo DA
- Totalmente De Acuerdo TDA

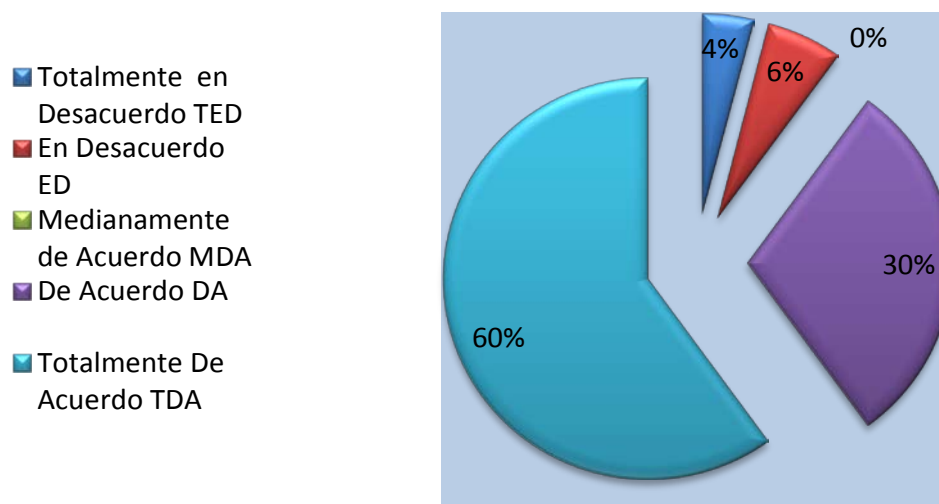


Análisis: El total de los funcionarios encuestados, 32% indicó estar de acuerdo con que el ejercicio de su función se ve reflejado en resultados positivos para la comunidad. La esencia del servicio que prestan está enfocado fundamentalmente hacia la comunidad y de la misma manera a través de su retroalimentación pueden mejorar las áreas donde existan deficiencias, esto demuestra un trabajo mancomunado como se ha venido recalando y como lo establecen los objetivos de la policía comunal.

TABLA 5: P.5.La descentralización de los cuerpos policiales garantiza un mejor servicio.

ALTERNATIVA		FRECUENCIA	POR (%)
Totalmente en Desacuerdo	TED	2	4%
En Desacuerdo	ED	3	6%
Medianamente de Acuerdo	MDA	0	0%
De Acuerdo	DA	15	30%
Totalmente De Acuerdo	TDA	30	60%
Total:		50	100%
<i>Fuente: Galindez F. (2015)</i>			

Grafico N° 5: La descentralización de los cuerpos policiales garantiza un mejor servicio

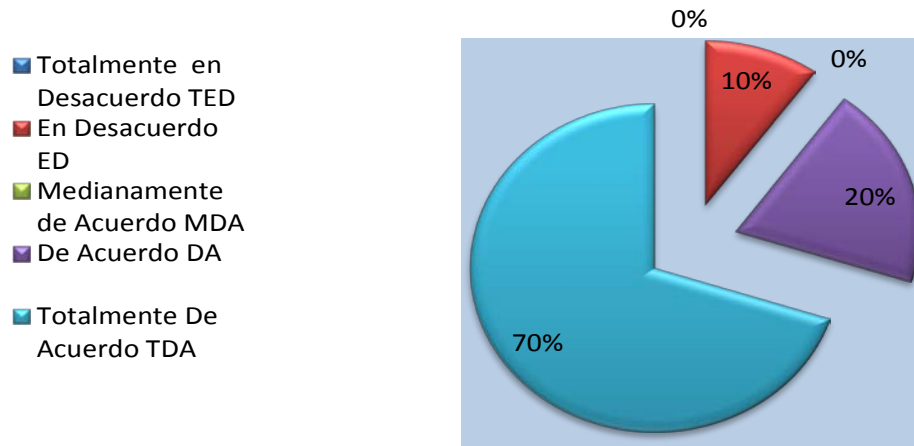


Análisis: Con respecto a la descentralización de los cuerpos policiales, el 60% de los funcionarios señaló estar totalmente de acuerdo, como estrategia para mejorar el servicio. Un 6% manifestó estar en desacuerdo con la descentralización de los cuerpos policiales. La descentralización representa una estrategia para mejorar el servicio prestado por los cuerpos policiales, lo que busca es generar respuestas más rápidas y acorde a las necesidades de la colectividad.

TABLA 6: P.6.El problema de la inseguridad es un derivado de la falta de eficiencia de los cuerpos policiales.

ALTERNATIVA		FRECUENCIA	POR (%)
Totalmente en Desacuerdo	TED	0	0%
En Desacuerdo	ED	5	10%
Medianamente de Acuerdo	MDA	0	0%
De Acuerdo	DA	10	20%
Totalmente De Acuerdo	TDA	35	70%
Total:		50	100%
<i>Fuente: Galíndez F. (2015)</i>			

□ **Grafico N° 6: P.6.El problema de la inseguridad es un derivado de la falta de eficiencia de los cuerpos policiales.**



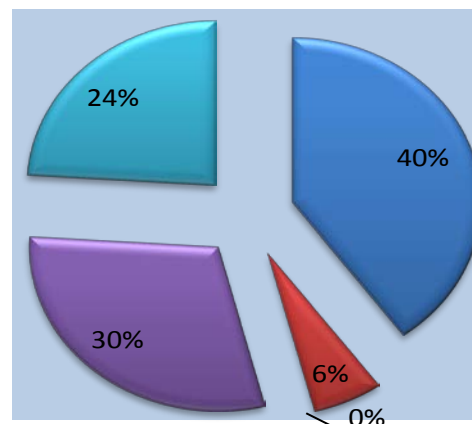
Análisis: Con respecto al planteamiento sobre la falta de eficiencia de los cuerpos policiales y el impacto en la inseguridad, el 70% manifestó estar totalmente de acuerdo. Por otra parte un 10% de los entrevistados estuvo en desacuerdo. Esto implica la implementación de nuevas estrategias que permitan minimizar el problema de la inseguridad en el sector y que a su vez la comunidad se sienta tranquila, teniendo confianza en los cuerpos policiales.

TABLA 7: P.7.El desempeño de la comunidad para intervenir en el logro de la disminución de la inseguridad es importante.

ALTERNATIVA		FRECUENCIA	POR (%)
Totalmente en Desacuerdo	TED	20	40%
En Desacuerdo	ED	3	6%
Medianamente de Acuerdo	MDA	0	0%
De Acuerdo	DA	15	30%
Totalmente De Acuerdo	TDA	12	24%
Total:		50	100%
<i>Fuente: Galindez F. (2015)</i>			

□ **Grafico N° 7: : P.7.El desempeño de la comunidad para intervenir en el logro de la disminución de la inseguridad es importante.**

- Totalmente en Desacuerdo TED
- En Desacuerdo ED
- Medianamente de Acuerdo MDA
- De Acuerdo DA
- Totalmente De Acuerdo TDA



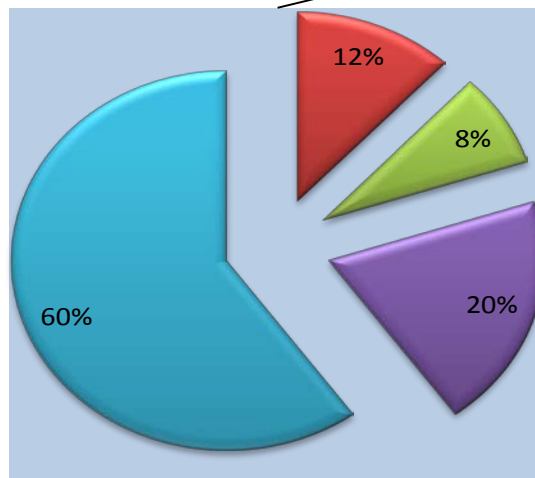
Análisis: Con respecto a la participación de la comunidad para intervenir en la disminución de la inseguridad, 40% de los funcionarios indicó estar totalmente en desacuerdo. Por su parte un 24% manifestó estar totalmente de acuerdo. Lo cual evidencia una vez más que los funcionarios conocen los objetivos y lineamientos de la policía comunal.

TABLA 8: P.8.Considera que ha tenido mayores y mejores resultados en el ejercicio de su profesión trabajando en ciertas comunidades.

ALTERNATIVA		FRECUENCIA	POR (%)
Totalmente en Desacuerdo	TED	0	0%
En Desacuerdo	ED	6	12%
Medianamente de Acuerdo	MDA	4	8%
De Acuerdo	DA	10	20%
Totalmente De Acuerdo	TDA	30	60%
Total:		50	100%
<i>Fuente: Galindez F. (2015)</i>			

Grafico N° 8: P.8.Considera que ha tenido mayores y mejores resultados en el ejercicio de su profesión trabajando en ciertas comunidades.

- Totalmente en Desacuerdo TED
- En Desacuerdo ED
- Medianamente de Acuerdo MDA
- De Acuerdo DA
- Totalmente De Acuerdo TDA



Análisis: Con respecto a la opinión de los funcionarios, sobre si ha tenido mayores y mejores resultados en el ejercicio de su profesión trabajando en ciertas comunidades. El 60% manifestó estar totalmente de acuerdo. Un 12% indico estar en desacuerdo con este señalamiento. La participación activa de la comunidad es un factor determinante en el servicio 'prestado por el funcionario, debido a que ellos a través de sus recomendaciones permiten que se corrijan las debilidades.

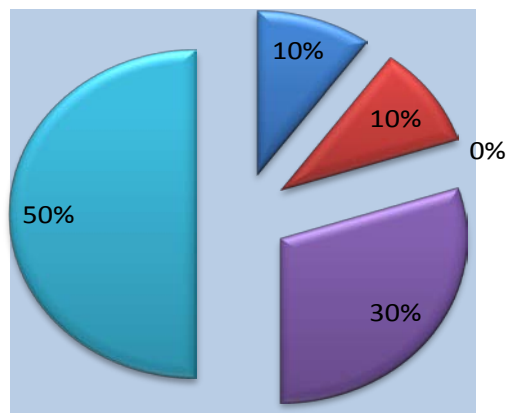
TABLA 9: P.9.Con los planes o estrategias implementados por los cuerpos policiales para contrarrestar el problema de la inseguridad en su sector se ha resuelto el problema de la inseguridad.

ALTERNATIVA		FRECUENCIA	POR (%)
Totalmente en Desacuerdo	TED	5	10%
En Desacuerdo	ED	5	10%
Medianamente de Acuerdo	MDA	0	0%
De Acuerdo	DA	15	30%
Totalmente De Acuerdo	TDA	25	50%
Total:		50	100%
<i>Fuente: Galindez F. (2015)</i>			

□

Grafico N° 9: P.9.Con los planes o estrategias implementados por los cuerpos policiales para contrarrestar el problema de la inseguridad en su sector se ha resuelto el problema de la inseguridad.

- Totalmente en Desacuerdo TED
- En Desacuerdo ED
- Medianamente de Acuerdo MDA
- De Acuerdo DA
- Totalmente De Acuerdo TDA

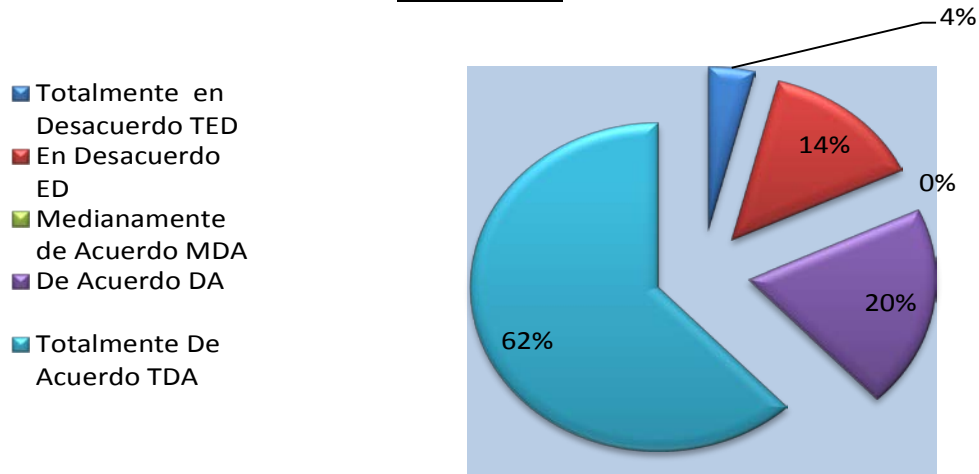


Análisis: Del total de los funcionarios encuestados con respecto a si los planes o estrategias implementados por los cuerpos policiales para contrarrestar el problema de la inseguridad en su sector se ha resuelto el problema de la inseguridad; el 50% manifestó estar totalmente de acuerdo, mientras 10% indico estar en desacuerdo respecto a este punto.

TABLA 10: P.10.Ha sido eficiente el enlace entre la policía estatal, policía comunal y los miembros de la comunidad.

ALTERNATIVA		FRECUENCIA	POR (%)
Totalmente en Desacuerdo	TED	2	4%
En Desacuerdo	ED	7	14%
Medianamente de Acuerdo	MDA	0	0%
De Acuerdo	DA	10	20%
Totalmente De Acuerdo	TDA	31	62%
Total:		50	100%
<i>Fuente: Galindez F. (2015)</i>			

Grafico N° 10: P.10.Ha sido eficiente el enlace entre la policía estatal, policía comunal y los miembros de la comunidad.



Análisis: Respecto a si la eficiencia del enlace entre la policía estatal, policía comunal y los miembros de la comunidad; 62% de los funcionario entrevistado indicó estar totalmente de acuerdo. Por otra parte un 14% manifestó estar en desacuerdo. Es la modalidad del servicio público de policía orientada a contribuir en la construcción de la cultura de la seguridad ciudadana y la convivencia pacífica, mediante la integración con la comunidad a través de la autogestión con las autoridades y organizaciones, involucrándolas con la aplicación de los procesos. Este planteamiento está incluido o es el fin último de los objetivos de la policía comunal.

CONCLUSIONES

El contexto actual se caracteriza por incesantes y apresurados cambios derivados en gran medida de los avances tecnológicos, además del proceso de globalización de las economías que ha cambiado las formas de la competencia empresarial. Por esta razón, las organizaciones independientemente del sector, rama o servicio que presten, que actúan globalmente dan mayor atención especial a la dirección de sus recursos humanos, concibiendo a estos activos como un componente estratégico.

En el sector policial, hasta hace un par de años se manejaba la visión tradicional. En la actualidad, es claro que esta visión ha cambiado, apuntando a que la misma constituye o representa una visión distinta dentro del entorno, se ha creado un nuevo modelo policial, el cual se ha implantado; su orientación actual es hacia a la prevención y resolución de problemas basado en objetivos y normas estandarizados en todo el territorio nacional.

En el caso de la investigación presentada, surgió como inquietud fundamental Analizar la gestión de la policía comunal y su contribución para el bienestar social la comunidad del sector trece la urbanización la Isabelica Estado Carabobo. Se analiza el estado actual del servicio prestado por los funcionarios para esta comunidad en específico.

En función y de conformidad con los parámetros establecidos por los entes competentes en materia de seguridad ciudadana, todos los organismos encargados de velar por este bien, tales como el Servicio de Policía Comunal, para así cumplir con el segundo vértice de la Gran Misión a toda Vida Venezuela, que se fundamente en el fortalecimiento de los organismos de seguridad y su acercamiento hacia las comunidades, deben implementar todo lo necesario en aras de garantizar el bien jurídico de la vida, tal como lo sostuvo en su oportunidad, el director de la Policía Nacional Bolivariana (PNB).

En el caso específico de los habitantes del sector trece de la Isabelica, conscientes en su mayoría de esta realidad, han resaltado su agradecimiento a estas labores de la Policía Comunal, tal como se desprende del análisis de los resultados, además ellos han recalcado la importancia que tiene la policía comunal, lo cual radica en su carácter de proximidad a las personas y porque permite establecer estrategias preventivas y de promoción de la cultura de paz. De igual manera se evidencio como a través de la relación comunidad policía se ha logrado incidir en la reducción de homicidios con la participación de las comunidades, al suministrar información para labores de inteligencia, que en algunos casos han realizado charlas.

Una herramienta de mejora pueden venir dadas a través de labores de patrullaje, que representan el instrumento objetivo y observable para la satisfacción de la necesidad de seguridad que tienen dichos habitantes, con este nuevo modelo policial se busca que estas labores se hagan con inteligencia, que sean coordinadas con un plan previo que logre hacer más

efectiva la prevención y la seguridad. Patrullar preferentemente de forma peatonal o punto a pie. Deberá conseguir el apoyo de la comunidad, desarrollar vigilancia con participación de los vecinos, y entrenar a estos para situaciones de emergencias (evitar muertes, delitos, prestar primeros auxilios entre otros). La policía asistirá a reuniones con la comunidad, comprometiéndose con las iniciativas de esta. Ayudando a organizar a la comunidad, de modo que se hagan fuertes, y conozcan sus derechos y sepan hacer sus declaraciones.

De acuerdo a los objetivos específicos planteados; *el primer objetivo* planteados “*Diagnosticar la situación actual del servicio de policía comunal del sector trece de la urbanización la Isabelica Estado Carabobo*”; se pudo constatar que la mayoría de los habitantes del sector, tienen muchas expectativas con la implementación de este tipo de estrategias policiales, sin embargo las opiniones que se recogieron en cuanto a la actuación de los cuerpos policiales no fueron satisfactorias en su totalidad, esto evidencia que debe aplicarse herramientas para corregir esta percepción por parte de la comunidad, es decir mejorar el servicio prestado por los funcionarios policiales alineado a las necesidades de la colectividad. Así mismo esperan que se diseñen mecanismos de patrullaje inteligente, que obedezca a un plan previo, en función de los resultados de información que proviene del tema criminal.

Este Modelo de Policía Comunal debe abarcar supuestos y principios que tienen que ver con la organización, gestión, desempeño, coordinación, cooperación, sinergia y acoplamiento de las policías dentro del marco de una acción convergente para la realización de las políticas públicas de Seguridad Ciudadana, es una forma de construir instancias de participación ciudadana

mediante una investigación ajustada a las ciencias sociales y administrativas, de nivel explicativo, vinculado a un proyecto de acción de diseño documental y de campo en su modalidad no experimental. Tal como lo señala las *Normas de Estandarización Policías Comunes (2010)*.

En cuanto al *segundo objetivo* señalado; “*Identificar los factores que inciden en la gestión de la policial comunal del sector trece de la urbanización la Isabelica Estado Carabobo*”; se concluye que los funcionarios policiales, aun cuando conocen de esta nueva estrategia gubernamental que surge como una necesidad a la resolución que aqueja a las comunidades y que permite identificar cada una de sus peculiaridades no están del todo comprometidos con esta causa.

En algunos casos, se evidencio que la ruptura del viejo esquema ha hecho que muchos funcionarios no tengan el contacto necesario con los habitantes de la comunidad y por ende vean de lejos su problemática y posible solución. Es probable que se ameriten nuevos modelos que le permita a los funcionarios motivarse e involucrarse más con las demandas que la realidad actual exige para cumplir su deber en los términos requeridos.

Este modelo, dentro de sus principales factores incluye la comunidad y el entorno, debido a que estos representan el fin último y el propósito del servicio prestado por los funcionarios. Se trata de una relación entre la policía y los ciudadanos a quien sirve; esta nueva filosofía descansa en la creencia de que la gente en la comunidad, merece influir en el proceso

policial, a cambio de su participación y apoyo. Se trata de pues, de una policía más libre y creativa, más en contacto con la gente que espera escuchar sus prioridades antes de actuar, y que incorpora la colaboración de la comunidad a sus actividades propias. Trojanovicz (1998). Sería de mucha importancia que las comunidades participaran de forma activa de la mano con la policía comunal, debido a que ellos también son garantes del servicio prestado por los funcionarios.

En cuanto al *tercer objetivo* que se planteó; *“Analizar la aplicabilidad efectiva y estratégica que conlleva la mejora del servicio que presta policial comunal a los habitantes del sector trece la urbanización la Isabelica Estado Carabobo”*; en relación a las transformaciones establecidas por el nuevo modelo, se puede inferir que este se diferencia del tradicional, en que está orientado a construir una institución más humana y que involucre o haga participe a la comunidad. Pero se pudo evidenciar que aún persisten muchas debilidades, por mencionar algunas razones por ejemplo; debilidades en la formación de académica que incluso en muchos casos se traduce o resulta en actos fuera de la ley por parte del funcionario.

Así mismo, la investigación presentada plasma lo que representa el deber ser, sin embargo en la práctica no siempre es así. En el sector que se tomó como referencia para el presente estudio existen diferentes problemas vinculados al tema de la seguridad y el deber ser exige conocer de cerca dicha problemática. Parte de los funcionarios policiales, lastimosamente, no se han involucrados a este ejercicio de sus funciones, por lo que se demandan más estrategias o acciones que garanticen que lo que se proyectó en forma teórica se plasme en la realidad.

Cabe destacar, que uno de los objetivos principales del nuevo modelo policial se enfoca, a que la labor de la institución y por ende de los funcionarios debe estar orientada a transformar la visión errada, integrando a la comunidad, realizando labor de ciudadano modelo y promoviendo una gestión de solución de problemas de seguridad y convivencia; lo cual se traducirá a su vez en efectivas mejoras en la calidad de servicio prestado, todo esto obliga a adoptar nuevas directrices de perfeccionamiento para el desenvolvimiento de los funcionarios. La gestión de la seguridad deberá implicar un cambio en las relaciones del Estado con el ciudadano, de la misma manera deberá respaldar el fortalecimiento y perfeccionamiento de su capacidad gestora, reguladora y productora de servicios.

Por tal razón, un giro significativo sería, entonces, la introducción, promoción y fortalecimiento del rol de la sociedad civil en objetivos de interés común y en tareas que antes eran exclusivas de algunos organismos estatales. Es necesario sumar a los gobiernos locales, la acción de la comunidad organizada y definir políticas públicas de largo alcance. Torrente (2001).

RECOMENDACIONES

Con base en los resultados y apreciaciones expuestas, se hace necesario señalar algunas recomendaciones; a fin de contribuir al mejoramiento de la calidad de servicio prestado por los funcionarios del sector trece de la Isabelica.

-Si bien es cierto, que actualmente existe en la institución un nuevo modelo de estandarización del servicio policial, es necesario seguir los lineamientos y las actividades descritas en el mismo, lo cual implica que se promueva el conocimiento y manejo de dicho modelo por todos los funcionarios.

-Sería de gran importancia definir y actualizar los planes operativos de seguridad y prevención con base en el diagnostico adelantado participando en la formulación de planes y coordinación con las directrices dictadas por las autoridades de seguridad ciudadana.

-Realización de campañas informativas sobre grupos vulnerables como mujeres embarazadas, adultos mayores, niños, niñas y adolescentes, entre otros. Conformación de una red de información primaria y confidencial. Actualización de información sobre el proceso de investigación criminal.

-Instalar mesas de trabajo en cada comunidad en día y horas en que los ciudadanos participantes se les pueda garantizar su asistencia para someter el Servicio a una evaluación desde la óptica de los habitantes.

-Reporte de la información relevante a los superiores para la formulación de los planes de vigilancia y patrullaje del cuerpo de policía; con lo cual se daría un cambio significativo a la calidad de servicio prestado por los funcionarios policiales. Todo esto alineado al proceso de estandarización que se ha implementado en el país.

-Se recomienda también valorar a la comunidad y su participación activa en la promoción de la seguridad ciudadana. Ellos representan un factor clave en la medición de la calidad del servicio prestado.

-Se recomienda ejecutar planes de acción para el Control de la Atención a los ciudadanos de esta forma mejorar el servicio. Sería de mucha ayuda igualmente programar la realización talleres y actividades de capacitación para los funcionarios relacionados con la calidad de servicio, comportamiento humano, crecimiento personal, para así lograr mantener una mayor preparación)

-La motivación a los funcionarios, es un elemento que influye en su desempeño y en la prestación de un servicio óptimo. Esta puede impulsarse a través del impulso en la adquisición de conocimientos a través de un post-adiestramiento, esto daría más fluidez y mayor captación para así poder ejercer las tareas deseadas y conseguir los méritos propuestos.

-Igualmente, se recomienda tomar en cuenta, la remuneración del desempeño debe estar relacionada directamente con el nivel del puesto que ocupa cada trabajador e incluso con la claridad con la cual se desempeñan sus responsabilidades, de manera que los funcionarios mantengan un incentivo, pero no sin antes estructurar dichas cargas.

LISTA DE REFERENCIAS

- ALTUVE G. (1980).** Proyecto de la Investigación. Segunda Edición Editorial Trillas. Caracas Venezuela.
- ARIAS, F. (1999).** El Proyecto de la Investigación. Guía para su Elaboración. Tercera Edición Editorial Espíteme. Caracas Venezuela.
- BALESTRINI, M. (2004).** Diseño de Multimétodos de Investigación Social. Conferencia en el Programa de Postgrado en Investigación Educativa de la Universidad de Carabobo.
- BAQUÍ, (2010).** Manual reglas mínimas de estandarización para los cuerpos policiales, N°9. Gente para servir. Practiguía sobre Servicio de Policía Comunal.
- BISQUERRA, R. (1988).** Método de Investigación Educativa. Guía Práctica. Barcelona, España: Ediciones CEAC.
- CABALLERO, D. (2000).** Competencias para la flexibilidad Organizaiconal.Disponible:<http://www.unioviedo.es/reunido/index.php/PST/article/view/8525>.
- BRITO, J. (1992).** Cómo elaborar una tesis. Caracas: CENDES. UCV.
- CARLOZAMA MARÍA. y TOAPANTA SONIA. (.2010)** Calidad de Atención de Enfermería en el Servicio de Preparación de niños menores de 5 años en el Hospital de Atuntaqui.

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA,
Gaceta oficial Extraordinaria N- 5.453, Caracas, viernes 24 de marzo
de 2000.

CHIAVENATO, I. (2010). Planeación Estratégica Fundamentos y
Aplicaciones. Segunda Edición. Mc Graw Hill México.

**DECRETO LEY ORGÁNICA DEL SERVICIO DE POLICÍA Y DEL CUERPO
DE POLICÍA NACIONAL BOLIVARIANA**

DUQUE F. (2009) El modelo de policía comunal como estrategia en la
seguridad nacional, para optar al título de magister, presentado ante el
instituto de altos estudios de la defensa nacional. (I A D E N). Caracas.
Venezuela.

HERNÁNDEZ, R. (2003). Metodología de la Investigación. Tercera Edición.
Editorial Mc Graw Hill. México.

FONSECA NAYANNA (2.010) Calidad de Servicio al Cliente de una
Empresa del Sector Salud.

GÓMEZ, C. (2010). El marketing como herramienta para la gestión de las
organizaciones no gubernamentales ambientales de Venezuela.

GONZALEZ, N. (2002). Bienestar y Política Social en Uruguay. Volumen 6
Nº 2. Uruguay.

GUEVARA P. COROMOTO (2.010) Programa de Mejora de la Calidad de
Servicio y de la Atención a los Usuarios caso Caja Regional del Centro
del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales, Valencia Estado
Carabobo.

GUERRERO Y ÁLVAREZ. (2010). La Responsabilidad Social Empresarial en las Empresas de Licores Productoras de Cerveza de Venezuela.

GREENE, M. (2006). Eure -Chile. Vol. XXXII, N° 97.

HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C. Y BAPTISTA, P. (2000). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw-Hill.

HERNÁNDEZ S, LUCIO P, FERNÁNDEZ, C (2006). Metodología de la Investigación. Cuarta Edición. España: McGraw-Hill.

HURTADO I. , TORO J. (1998). El Adiestramiento y sus efectos en el rendimiento del Personal Docente. Universidad de Carabobo. Valencia Venezuela.

LEY DE COORDINACIÓN DE SEGURIDAD CIUDADANA. Gaceta Oficial N° 37318. Fecha 6 de Noviembre de 2001.

LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, TITULO VI DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL DE LA GESTIÓN PÚBLICA, PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA. Gaceta Oficial N° 37.305, de fecha 17 de octubre de 2001.

LEY ORGÁNICA DE PLANIFICACIÓN TITULO V. LA PARTICIPACIÓN SOCIAL. Gaceta Oficial N° 37.305 de fecha 17 de octubre de 2001.

LEY DE LOS CONCEJOS LOCALES DE PLANIFICACIÓN PÚBLICA. Gaceta Oficial N° 37.463 de fecha 12 de junio de 2002, La Asamblea Nacional de la República bolivariana de Venezuela

MONSALVE, Y. (2009). Seguridad Ciudadana, Planificación y Discurso Político en Venezuela. Serviluz. Disponible: <http://www.produccioncientificaluz.org/index.php/espacio/article/view/1709/1710>

ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS (ONU). Disponible: <http://www.anuv.net/onu.htm>.

PÉREZ A. (2006). Guía Metodológica para Anteproyectos de Investigación. 2da.ed. UPEL, Valencia- Venezuela.

PINTO, S. (1999). La gestión de recursos humanos. Editorial Mc Graw Hill. Madrid España.

ROZO Y HERNÁNDEZ (2008). 'Marketing social en organizaciones lucrativas: Imagen pública o apoyo a la comunidad Trabajo de Grado de Maestría. Universidad Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia.

SABINO, (1992). El Proceso de Investigación; Caracas, Panapo.

SABINO, C. (1994). CÓMO hacer una tesis: Caracas, Panapo.

SCHNEIDER, C. (2007). Tesis doctoral de investigación titulada la participación ciudadana en los gobiernos locales: contexto político y cultura política presentada ante la Universidad Pompeu Fabra, Barcelona España

SIERRA, R. (1991). Diccionario Práctico de Estadística y Técnicas de Investigación Científica. Madrid: Paraninfo.

STENNING R. Gestion Policial (2008) Disponible:[http:// ricoveri. Ve. tripod.Com/ricoverimarketing2/id28.html](http://ricoveri.ve.tripod.com/ricoverimarketing2/id28.html).

TAMAYO Y TAMAYO, MARIO (1996) El proceso de la Investigación Científica. Limusa Noriega Editores. México

TROJANOWICZ, R. (1998). Community Policing. How to Get Started. Cincinnati, OH: Anderson Publishing Company.

TORRENTE, D. (2001). Desviación y Delito Alianza Editorial. Madrid, España.

VELASCO GAMBOA, E. y ARELLANO MÉNDEZ, J., (2005). La gestión de personal en la alcaldía de san francisco: desde su estructura organizativa. Disponible: <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/lexlaboro/article/viewArticle/3242>

ANEXOS

Cuadro de Operacionalización de Variables

Objetivo General: Analizar la gestión de la gestión de la Policía Comunal y su contribución para el bienestar social la comunidad del sector trece la urbanización La Isabelica Estado Carabobo.

Objetivos Específicos	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Fuente
Diagnosticar la situación actual del servicio de policía comunal del sector trece, urbanización La Isabelica Estado Carabobo.	Expectativas y opiniones que tienen sobre el servicio que presta la policía comunal	Habilidades Conocimientos Destrezas Capacidad Actitud Cualidades	1-2 3-4 5-6 7-8 9-10 11-12 13-14 15-16	Habitantes del Sector trece La Isabelica.
Identificar los factores que inciden en gestión de la policial comunal del sector trece La urbanización la Isabelica Estado Carabobo.	Función de criterios de cada eficacia y profesionalismo que demanda algunas circunstancio. Demanda de Descentralización en la gestión policial	Confiabilidad Celeridad Transparencia Objetividad Frecuencia	1-2 3-4 5-6 7-8 9-10 11-12 13-14 15-16	Habitantes del Sector trece La Isabelica. Funcionarios del cuerpo de Policía del Edo. Carabobo
Establecer estrategias que mejoren el servicio que presta policial comunal para generar bienestar social a los habitantes del sector trece la urbanización La Isabelica Estado Carabobo.	Mejora y críticas respecto al rol de la Policía Comuna según los actores.	Estrategias Eficacia Eficiencia	1-2 3-4 5-6 7-8 9-10 11-12 13-14 15-16	Habitantes del Sector trece La Isabelica. Funcionarios del cuerpo de Policía del Edo. Carabobo

Fuente: Galindez (2014)

COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH

Coeficiente Alfa de Cronbach

Aplicado al Instrumento: La gestión de la Policía Comunal y su contribución para el bienestar social la comunidad del sector trece la urbanización La Isabelica Estado Carabobo.

ITEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	TOTAL PUNTAJE
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	21
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	21
4	1	3	2	1	1	2	1	1	2	1	3	2	1	1	1	2	1	5	5	3	39
5	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	93
6	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	23
8	5	5	5	2	3	1	1	1	5	4	5	5	2	1	1	2	2	5	5	1	61
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	23
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
11	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21
SUMA	19	18	20	14	17	17	15	15	23	18	21	18	16	17	15	18	16	24	23	20	364
PROMEDIO	1,7	1,6	1,8	1,3	1,5	1,5	1,4	1,4	2,1	1,6	1,9	1,6	1,5	1,5	1,4	1,6	1,5	2,2	2,1	1,8	33,09
DESVIACION	1,6	1,3	1,6	0,6	1,3	1,2	1,2	1,2	1,6	1,4	1,6	1,3	1,2	1,3	1,2	1,2	1,2	1,8	1,9	1,5	23,48
VARIANZA	2,6	1,7	2,6	0,4	1,7	1,5	1,5	1,5	2,5	2,1	2,7	1,7	1,5	1,7	1,5	1,5	1,5	3,4	3,5	2,2	551,09
SUMATORIA DE LAS VARIANZAS DE LOS ITEMS																					38,7

RESUMEN DE RESULTADOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
0 NO CONTESTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1 TOTALMENTE DE ACUERDO	9	8	8	9	9	8	10	10	6	9	8	8	9	9	10	7	9	7	8	8
2 PARCIALMENTE DE ACUERDO	0	1	1	1	0	2	0	0	2	0	0	1	1	0	0	3	1	1	0	0
3 NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	0	1	0	1	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1
4 PARCIALMENTE EN DESACUERDO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
5 TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	1	2	0	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1
TOTALES	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11

$$\alpha = \frac{N}{N-1} * \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_{Total}^2} \right] = 0,98$$

TOTAL ITEMS = 20

Interpretación del Coeficiente de Confiabilidad

Rangos	Coeficiente Alfa
Muy Alta	0,81 a 1,00
Alta	0,61 a 0,80
Moderada	0,41 a 0,60
Baja	0,21 a 0,40
Muy Baja	0,01 a 0,20

Autor: Carlos J. Ruiz Bolívar
Título: Instrumentos de Investigación Educativa
Ediciones CIDERG,c.a Barquisimeto, Edo. Lara
Venezuela.

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Para el cálculo de confiabilidad, ésta fue calculada utilizando el indicador de confiabilidad denominado coeficiente Alfa de Cronbach. Para el caso en estudio arrojó un resultado en la escala de 0,98, concluyéndose que el instrumento posee una confiabilidad Muy Alta desde el punto de vista estadístico.

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

El siguiente instrumento permite la validación del cuestionario aplicado en la investigación. Léalo y marque con una (x) su criterio en cuanto a los aspectos señalados.

Investigación: La gestión de la Policía Comunal y su contribución para el bienestar social la comunidad del sector trece la urbanización La Isabelica
Estado Carabobo.

ÍTEM	ASPECTOS RELACIONADOS					
	REDACCIÓN		COHERENCIA		PERTINENCIA	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

ASPECTOS GENERALES	SI	NO	OBSERVACIÓN
Contiene instrucciones			
Número de ítems adecuados			
Permite el logro del objetivo			
Presentan forma lógica secuencial			
Suficiente para recoger información			

VALIDEZ			
No Aplicable		Aplicable	

Validado por _____ C.I.: _____

Nivel académico: _____

Firma: _____ Fecha: ____/____/____