



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



**LA CALIDAD Y EL DESEMPEÑO EN LOS RECURSOS
HUMANOS ADSCRITOS A LA DIRECCION DE INTELIGENCIA
Y ESTRATEGIAS PREVENTIVAS (DIEP) DE LA POLICIA DEL
ESTADO CARABOBO**

Autora:

**Licda. Dalia Solá
C.I. 12.103.582**

Bárbula, Octubre del 2014



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



**LA CALIDAD Y EL DESEMPEÑO EN LOS RECURSOS
HUMANOS ADSCRITOS A LA DIRECCION DE INTELIGENCIA
Y ESTRATEGIAS PREVENTIVAS (DIEP) DE LA POLICIA DEL
ESTADO CARABOBO**

Autora:

**Licda. Dalia Solá
C.I. 12.103.582**

**Líneas de Investigación Recursos Humanos en Calidad y
Productividad**

Bárbula, Octubre del 2014



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



**LA CALIDAD Y EL DESEMPEÑO EN LOS RECURSOS
HUMANOS ADSCRITOS A LA DIRECCION DE INTELIGENCIA
Y ESTRATEGIAS PREVENTIVAS (DIEP) DE LA POLICIA DEL
ESTADO CARABOBO**

**Tutor:
Prof. Carlos Blanco**

Proyecto de Grado presentado ante la Comisión de la Especialización de
Gerencia de Calidad y Productividad

Bárbula, Octubre del 2014



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



APROBACION DEL TUTOR:

Por medio de la presente, se hace constar que el Trabajo de Grado bajo el título. **LA CALIDAD Y EL DESEMPEÑO EN LOS RECURSOS HUMANOS ADSCRITOS A LA DIRECCION DE INTELIGENCIA Y ESTRATEGIAS PREVENTIVAS (DIEP) DE LA POLICIA DEL ESTADO CARABOBO. Presentado DALIA SOLA**, cumpliendo con los requisitos de forma y fondo para optar al título de **ESPECIALISTA EN GERENCIA DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD.**

PROF. CARLOS BLANCO

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Área de Estudios de Postgrado



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



VEREDICTO

Nosotros, miembros del jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado: **LA CALIDAD Y EL DESEMPEÑO EN LOS RECURSOS HUMANOS ADSCRITOS A LA DIRECCION DE INTELIGENCIA Y ESTRATEGIAS PREVENTIVAS (DIEP) DE LA POLICIA DEL ESTADO CARABOBO**, presentado por la ciudadana **LCDA. DALIA SOLA**, titular de la Cédula de Identidad N° **C.I. 12.103.582** y elaborado bajo la dirección del Tutor **CARLOS BLANCO**, titular de la Cédula de Identidad N° **V-4.129.190**, para optar al título de **ESPECIALISTA EN GERENCIA DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD**

Considerados que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como:

Apellidos	Nombre	C.I.	Firma
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

Bárbula, Octubre 2014

DEDICATORIA

A mi DIOS, por permitirme continuar cosechando logros.

A mi madre, por ser fuente de sabiduría y apoyo esencial.

A mis hijas, porque ellas generan la fortaleza y las ganas de seguir adelante.

A mi Esposo, por ser el pilar fundamental de mi familia y por el apoyo incondicional que me ha brindado a lo largo de mi carrera.

A mi padre, que a pesar que ya no está conmigo, desde el cielo me está brindando todo su apoyo.

Y a todos los que de una u otra forma hicieron posible mi desempeño.

Gracias...

Lcda. Dalia Sola

AGRADECIMIENTOS

A DIOS, padre todo poderoso por ser siempre luz y guía en las sendas de la vida y del conocimiento.

A LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO, por ser el lugar donde se reunieron un conjunto de profesionales que brindaron su conocimiento para mi mejoramiento académico y profesional.

A Carlos Blanco, tutor de contenido, por su ética, su enseñanza, su apoyo en todo momento y por su asesoramiento constante durante el desarrollo de este trabajo de Grado.

A la Dirección de Inteligencia y Estrategias Preventivas de la Policía del Estado Carabobo (**DIEP**) por permitirme desarrollar el contenido del presente proyecto como requisito indispensable para la obtención del título de **ESPECIALISTA EN GERENCIA DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD**

Índice General

	pág.
Dedicatoria	Vi
Agradecimiento	Vii
Índice general	Viii
Resumen	X
Introducción	Xii
CAPITULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema	15
Objetivos de la Investigación	18
Justificación de la investigación	19
CAPITULO II	
MARCO TEÓRICO	
Antecedentes de la Investigación	22
Bases Conceptuales	28
Enfoques de la Prevención	31
El Nuevo Modelo Policial	38
Funciones de la DIEP	39
Bases Legales	43
Tabla de Operacionalizacion de Variables	49
CAPITULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
Tipo y Diseño de la Investigación	52
Población y Muestra	53

Técnicas e Instrumentos y análisis de Datos	54
Análisis y presentación de los resultados	57
Coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach	79
Conclusiones	81
Recomendaciones	86
Referencias Bibliográficas	89
Anexos	93



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



Autores:
Dalia Sola
Tutor: Carlos Blanco
Fecha: 10-2014

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo analizar la calidad del desempeño del recurso humano adscrito a la dirección de inteligencia y prevención (DIEP), del Municipio Valencia, Edo Carabobo. El estudio fue de tipo descriptivo y se apoyó en un tipo de investigación de campo. La población seleccionada para la investigación la conformaron 18 funcionarios policiales que laboran en la institución antes mencionada. Las técnicas que se emplearon para recaudar la información fueron la observación participante y la encuesta; el instrumento, un cuestionario estructurado en 18 ítems con las alternativas policotómicas siempre, algunas veces y nunca. La validez del instrumento se llevó a cabo a través de juicios de expertos y la confiabilidad por medio del Coeficiente Alfa de Crombach. Asimismo a los datos obtenidos se les realizó un análisis descriptivo e interpretativo y se representaron gráficamente en histogramas de frecuencia absoluta y porcentual. Los resultados evidenciaron un conjunto de disfuncionalidades que ocurren de manera reiterada y que son observables en el desempeño de la gran mayoría de los funcionarios policiales, así como escaso compromiso en el cumplimiento de las normas, aseveraciones detectables en las opiniones emitidas por estos, ya que las mismas se ubican en “Algunas Veces”, manteniendo su desempeño distanciado del “deber ser”; de igual modo esta actuación no permite el incremento de la calidad en el servicio prestado. Se recomendó a la gerencia media (supervisión), el establecimiento de acciones y estrategias idóneas para reconducir la labor del recurso humano abordado para que este se desempeñe bajo los criterios de eficiencia, eficacia y productividad

Palabras Clave: Calidad, Desempeño, Recurso Humano



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



**Autores:
Dalia Sola
Tutor: Carlos Blanco
Fecha: 10-2014**

ABSTRACT

This research aims to analyze the performance quality of the address assigned to the Intelligence and Prevention (DIEP), the Municipality Valencia, Edo Carabobo human resource. The study was descriptive and was based on a type of field research. The selected research population formed 18 police officers who work in the aforementioned institution. The techniques used to collect information were participant observation and survey; the instrument, a 18-item structured polychotomous always alternatives to the questionnaire, sometimes and never. The validity of the instrument was carried out by expert judgments and reliability through Cronbach's alpha coefficient. In addition to the data obtained were I performed a descriptive and interpretative analysis and plotted in histograms of absolute frequency and percentage. The results showed a number of dysfunctions that occur repeatedly and are observable in the performance of the vast majority of police officers and lack of commitment on compliance, claims detectable in the opinions expressed by these as they them are located in " Some times," holding his estranged "ought " performance; in the same way this action does not allow increasing the quality of service provided. It was recommended to middle management (monitoring), and the establishment of appropriate actions to remedy the labor of human resource strategies addressed this will play under the criteria of efficiency, effectiveness and productivity.

Keywords: Quality, Performance, Human Resource

INTRODUCCION

En América Latina, son numerosos los cuerpos policiales en los cuales se observan situaciones frecuentes que dañan la imagen cuestionando de este modo la legitimidad de las actuaciones de la policía y debilitando la confianza social. Bajo esta perspectiva, existen según la mayoría de los teóricos diversas razones que llevan a las diferentes instituciones policiales a ocuparse de la medición del desempeño del policía, asimismo varios estudios muestran que la forma como se ejerce esta función es fundamental para generar y mantener un adecuado clima de seguridad, y por ende, una mejor calidad de vida.

Por esta y muchas otras razones es que el desempeño y los servicios policiales deben ser objeto de análisis, y de un monitoreo constante para lograr un proceso de mejora continua de la calidad, para prevenir no conformidades o cualquier otra situación no deseable en el servicio policial, además de realizar acciones conectivas en caso de que se produzca.

En virtud de lo antes expresado, es que este estudio tiene como objetivo analizar la calidad en el desempeño en recurso humano adscrito a la Dirección de Inteligencia y Estrategias Preventivas (DIEP) del Municipio Valencia Estado Carabobo, ya que a través de diferentes supervisiones a los funcionarios que allí laboran, se han observado desviaciones en el ejercicio de sus funciones, que inciden negativamente en la calidad del servicio que prestan a la ciudadanía. Con base a lo planteado, y por medio del análisis de estas variables importantes como son calidad y desempeño, se pretende establecer un conjunto de acciones idóneas que mejoren el actuar de los funcionarios policiales con miras a la prestación de un servicio de calidad y donde los principales beneficiados van a ser los ciudadanos y ciudadanas.

Para una mejor comprensión de la investigación, la misma se presentó en cuatro capítulos. El capítulo I se refiere al problema objetivos y justificación. El capítulo II, abarca todo lo concerniente al marco teórico, e incluye los antecedentes de investigación, bases conceptuales, teoría que sustenta el estudio, el cual se apoyó en Deming y su teoría de la calidad total, y las bases legales. Con relación al capítulo II, este enmarca la metodología, utilizada en el desarrollo de la investigación, así indica que el estudio.

CAPITULO I
EL PROBLEMA DE INVESTIGACION

CAPITULO I

EI PROBLEMA

Planteamiento del Problema

A nivel mundial la prevención ha sido y es agenda de primer orden en las instituciones de la mayoría de los países. Por tal motivo, la presencia de acuerdos relacionados con este aspecto ha ameritado la creación de planes estratégicos en nuestro país que guíen la atención a la comunidad y a la realidad en cuanto a la protección civil de los ciudadanos. En tal sentido, la autora considera que en vista de la crisis de inseguridad que actualmente vive el pueblo venezolano, el gobierno nacional viene adelantando una serie de políticas públicas que demandan cambios radicales en las instituciones policiales, a raíz de que la sociedad en pleno ha manifestado que la falla para enfrentar este fenómeno se encuentra reflejada en la ineficacia e ineficiencia de las instituciones que actualmente se encargan de la prevención.

Es de resaltar que todas las transformaciones llevadas a cabo por el gobierno venezolano en materia de prevención, estas permitieron a arribar a la conclusión de que renovar los paradigmas de actuación policial es un desafío insoslayable, ya que esto se debe hacer sobre la base de la promoción de una cultura policial democrática, respetuosa de los derechos humanos que faciliten a su vez, la generación de procesos de actualización de prácticas, creencias, principios que contribuyan a la excelencia profesional, lo que redundará en la consolidación de la comunidad como

principal referente, sustentando el accionar policial en la integración, la cooperación y la coordinación entre otras directrices de trabajo.

Por ello, es preciso reconocer que la función policial tiene una dimensión que va más allá del control social formal, o bien de la prevención en todas las formas prescritas por la ley de la conducta desviada tipificada como delito, ya que se vincula a conceptos y valores dominantes tales como: servicio público, justicia, paz social dignidad, derechos, comunidad, desarrollo y bien común en el marco de la responsabilidad.

Partiendo de las anteriores consideraciones, Venezuela asume en el año 2009 la construcción de la Comisión Nacional para la Reforma Policial con el propósito de crear un sistema de seguridad ciudadano acorde con sus necesidades; y aprueba una serie de resoluciones que contienen las normas mínimas comunes a los cuerpos encargados de la prevención que son de obligatorio cumplimiento con el fin de estandarizarlos para su adecuación al nuevo modelo policial. Al respecto, el Consejo General de Policías (2010) en su obra titulada “Baquiana de Luz”, señala que: “El nuevo modelo de policía debe caracterizarse por la práctica del humanismo, la solidaridad, la participación ciudadana y el respeto a los derechos humanos” (p.5).

En base a lo expresado con antelación Arturo Herrera (2006) indica que la rectitud no es un ingrediente ajeno al ejercicio profesional si no que por el contrario es un componente inseparable de la actuación profesional. En consecuencia, gracias a estos comportamientos es posible encontrar el fundamento racional y crítico que sustenta la misión policial como herramienta legal y moral, destinada a contribuir al mejoramiento de la

calidad de vida de los ciudadanos. Por tal motivo la sociedad espera de sus policías excelencia profesional, compromiso con su misión, aplicación permanente de sólidos principios y valores que promuevan el desarrollo humano.

Asimismo, hay que destacar que las conductas de los policías no pueden reducirse solamente a cumplir las exigencias legales, debido a que el desempeño alude a un comportamiento humano ordenado conforme a ciertos principios, postulados, normas prescritos por la cultura imperante en cada sociedad ya que los mismos señalan la línea demarcadora entre lo lícito y lo ilícito. Lo expuesto anteriormente, conduce a pensar en el compromiso profesional que debe practicar cada funcionario en el desempeño de sus funciones, lo cual lo llevara a alcanzar su dignificación, ya que el mismo debe encaminarse hacia la optimización del servicio que presta para lograr la máxima calidad de su trabajo.

Sin embargo, y aun cuando en la actualidad la mayoría de los cuerpos policiales ya ha recibido la información y capacitación con relación al nuevo modelo de policía, en el estado Carabobo particularmente en el Municipio Valencia, un alto número de los funcionarios adscritos a la DIEP continúan manifestando comportamientos no consonos con el desempeño requerido en esta profesión, generando así rendimientos poco aceptables que está afectando seriamente la calidad del desempeño en su labor diaria como policía.

De acuerdo a lo descrito, la autora considera que existen aspectos en el desempeño del recurso humano que labora en la DIEP Valencia, que evidencia debilidades marcadas, las cuales se encuentran reflejadas en la

impuntualidad al trabajo, escaso cumplimiento de las recomendaciones proporcionadas en los diferentes “Baquias”, poco compromiso en cuanto a la profesionalización y otros que no favorecen el logro de la calidad y excelencia de la institución que representan.

Con base a los planteamientos teóricos mencionados cabe formularse las siguientes interrogantes:

¿Qué niveles de desempeño experimentan los funcionarios de la Dirección de Inteligencia y Estrategias Preventivas en su praxis diaria?

¿Cuáles son los indicadores de calidad en el desempeño de los funcionarios de la Dirección de Inteligencia y Estrategias Preventivas?

¿Qué acciones establece la Dirección de Inteligencia y Estrategias Preventivas del Municipio Valencia para mejorar la calidad del recurso humano?

Objetivos de la Investigación

Analizar la calidad del desempeño del recurso humano que labora en la Dirección de Inteligencia y Estrategias Preventivas (DIEP) Valencia estado Carabobo.

Objetivos Específicos

- Describir el desempeño del recurso humano que labora en la (DIEP), del municipio Valencia estado Carabobo.
- Estudiar los indicadores de calidad del recurso humano que labora en la (DIEP), del municipio Valencia estado Carabobo.
- Establecer acciones idóneas en la labor de los funcionarios policiales adscritos a la (DIEP) municipio Valencia estado Carabobo.

Justificación de la Investigación

La presente investigación responde a la necesidad manifestada expresamente por la gerencia media representada por la Dirección de Inteligencia y Estrategias Preventivas, para lograr la adecuación de los diferentes cuerpos de seguridad del estado, y en especial del recurso humano adscrito al Municipio Valencia al nuevo modelo policial con miras al mejoramiento de los índices de calidad en relación con el desempeño ético para lograr la excelencia de esta institución.

En virtud de lo anterior, este estudio se justifica básicamente porque pretende analizar la problemática que en materia de calidad y desempeño ético presentan los funcionarios antes descritos, para en base a un análisis exhaustivo generar acciones idóneas, en la búsqueda de incorporar criterios que conduzcan a la institución a alcanzar niveles de excelencia óptimos.

Por otra parte la investigación posee relevancia social, ya que redundará en beneficio tanto para la institución, la sociedad y los mismos funcionarios, quienes podrán proyectarse dentro de los diferentes contextos sociales donde le corresponda actuar, apegados a la ley y a las recomendaciones contenidas en las diversas Baquias, instrumentos guías diseñados para tal fin.

Asimismo, la importancia de la investigación radica en que permitirá aportar un conjunto de recomendaciones que ayuden al recurso humano que labora en la Dirección de Inteligencia y Estrategias Preventivas, del municipio Valencia, estado Carabobo a actuar de una manera consiente dejando claro,

que la calidad del servicio que prestan depende notablemente del desempeño de cada uno de ellos y por consiguiente de la institución, lo cual le ayudara a proyectarse con criterios de credibilidad hacia las comunidades y sociedad en general. De igual modo, el estudio se considera relevante partiendo de la opinión dada por Francés (2004) citado por Cejas Magda y Chirinos N (2014:47) en su obra La Gestión de Recursos Humanos, Un Enfoque Estratégico donde aseguran que el área del capital humano cobra cada día más, un rol protagónico para alcanzar el éxito organizacional.

Es sumamente difícil mejorar el desempeño de una organización sin tomar en consideración la gestión del capital humano como fuerza clave, impulsora de los comportamientos requeridos en la organización y poder asumir con éxito los múltiples desafíos que acompañan los tiempos que se viven actualmente. Ante este reto, la institución policial no escapa, más aún si se parte del hecho, de la (DIEP), al planificar, dirigir, coordinar y ejecutar la operatividad de las acciones de los funcionarios y funcionarias, están gerenciando el recurso humano.

Es por ello, que la presente investigación, se ubica dentro de las líneas de investigación denominada Recursos Humanos en Calidad y Productividad. Pues este estudio puede constituirse en un aporte valioso para la DIEP ya que va a permitir a la gerencia de recursos humanos a través de prácticas orientadoras, facilitar la retroalimentación, si en dado caso, el desempeño de los funcionarios y funcionarias no ha sido lo esperado de acuerdo a las características del perfil deseado.

CAPITULO II
MARCO TEORICO

CAPITULO II

MARCO TEORICO

Antecedentes de la Investigación

Al llevar a cabo una revisión de los antecedentes relacionado con la problemática planteada, fue posible constatar la carencia de investigaciones profesionales y de bibliografía relacionada con reglamentos y códigos policiales. En América Latina la producción acerca de esta materia no es tensa ni profunda, sin embargo, se encontraron algunas investigaciones a fines con el presente estudio tanto a nivel internacional como a nivel nacional.

En este sentido se tiene a Herrera, Arturo (2009) denominada "Deontología Policial: Reflexiones y retos para los policías de la región Americana. Dicho trabajo tuvo como objetivo analizar la ética policial como el valor máspreciado que debe marcar el accionar de todos y cada uno de los funcionarios adscritos a la policía de investigaciones de Chile. El estudio se adaptó a la modalidad de un diseño de campo, con una población de 280 policías.

La recolección de los datos se llevó a cabo por medio de una encuesta tipo cuestionario. La investigación arrojó los siguientes resultados: esta institución al parecer no asume con propiedad que la ética policial buscar orientar la labor del policía humanizándola, generando un presente entre valores y objetivos de acciones concretas. En consecuencia, el autor

recomendó el diseño e implementación de sistemas normativos, con el fin de garantizar ante la sociedad el apropiado cumplimiento de las funciones del policía con miras a asegurar mayores estándares de calidad a través del mejoramiento del desempeño ético en el ejercicio de sus tareas y asignaciones. El estudio revisado se encuentra directamente relacionado con la investigación que aquí se presenta, pues establece de forma precisa como la calidad del servicio que presta el funcionario policial se va a ver afectada o no por la manera como este, se desempeña bajo ciertos principios éticos que son inherentes y comunes a los profesionales.

Asimismo, Naranjo Oscar (2010) elaboro un estudio denominado “Lineamiento de política 2, gestión del servicio sobre resultados efectivos ” con el objetivo de contribuir al mejoramiento de las condiciones de seguridad y convivencia ciudadana del país, a través de los lineamientos de la política que establece la política nacional mediante la gestión del servicio sus resultados efectivos.

Este estudio se desarrolló bajo un tipo de investigación acción participativa, apoyado en un diseño de campo por medio de la medición del desempeño de la gestión del servicio policial y abarco los ámbitos estatales, municipales y comunales donde la policía ejerce acciones de seguridad y prevención a la ciudadanía. De igual modo los datos fueron recolectar por medio de la encuesta como técnica en la modalidad de cuestionario.

Dentro de este contexto, este trabajo arrojo los siguientes hallazgos: Existen un conjunto de disfuncionalidades en el desempeño policial, situación que no ha permitido incrementar los niveles de productividad y efectividad de

las unidades policiales frente a las funciones que les han sido asignadas entre ellas la de seguridad y prevención de los ciudadanos y las ciudadanas.

De allí que toda la información obtenida permitió concluir que la policía nacional está en el deber y la obligación de repensar, redefinir y profundizar nuevos modelos de gestión policial que permiten interpretar las más apremiantes necesidades ciudadanas de seguridad y en esta medida responder con mayor eficacia y oportunidad.

Por tal razón, la Policía Nacional debe formular un documento restitucional que plasme los lineamientos de la política estratégica operacional y del servicio policial, entendido como un esfuerzo compartido para asegurar el máximo desempeño de los funcionarios policiales. Recomendó trazar una meta para lograr que todas las unidades policiales a nivel nacional apliquen y pongan en práctica el contenido de cada uno de los lineamientos con el fin de optimizar la gestión tanto operativa como administrativa de esta restitución.

En este sentido, la investigación consultada tienen relación con el presente estudio, ya que ambos persiguen una política de calidad fundamentada en un efectivo servicio que logre satisfacer las necesidades de seguridad pública en técnicos de eficacia y productividad, a fin de superar las desviaciones o disfuncionalidades expresados en el desempeño diario.

Otras de las investigaciones relacionadas con este estudio en la presentada por TUDELIA, Patricio (2010) que lleva por título Medición del Desempeño Policial, quien a través de un artículo y con apoyo de nuevo

índice de la encuestadora de función Paz Ciudadana procedió a plantearse como objetivo revisar las diferentes perspectivas policial a la luz de la literatura y de la investigación de los vacíos que en materia policial, refleja Chile. El estudio se llevó a cabo siguiendo las pautas de una investigación descriptiva, bajo un enfoque de diseño de campo, y se abordó como población sujeta a estudio el contingente de policía de la zona de Santiago de Chile.

Los datos fueron recabados mediante entrevistas mixtas aplicadas a los funcionarios policiales. Una vez tabulada la información, se evidenciaron una serie de situaciones frecuentes que dañan la imagen, cuestionando la legitimidad de las actuaciones de la policía, debilitando así la confianza social, por lo cual se concluyó que se está en presencia de una falta de profesionalismo de sus miembros y un bajo desempeño. Frente a estas conclusiones el autor recomendó un análisis exhaustivo y riguroso del desempeño y los servicios policiales, ya que algunos, más que otros, enfrentan severos problemas de disciplina, de reiteradas conductas indebidas y corrupción.

Es así de hacer notar, este estudio presenta una estrecha relación con esta investigación porque tanto una vez como la otra se ocuparon de medir o por lo menos revisan el desempeño policial e indicadores como la calidad de los servicios policiales y los modelos de gestión policial son considerados por ambos autores como claves en la seguridad pública y ciudadana, de manera pues, que ambos estudios consideran que un servicio moderno será aquel que reúne y muestre atributos tales como eficacia, eficiencia y calidad es decir, un buen desempeño. Según Calderón Luis y Antillano Andrés (2010) son pocos los trabajos realizados sobre los cuerpos realizados en

Venezuela. La exploración y búsqueda de estudios previos. Denota que las principales investigaciones sobre la temática policial desarrollada en la década de los ochenta, aborda la policía desde una perspectiva estructural y socio-política.

Siendo el centro de los análisis de la violencia ejercida por los funcionarios policiales como expresión de los intereses de sectores económica y políticamente poderosos. A partir de la década de los 90 comienzan a llevarse a cabo investigaciones de campo, en correspondencia con un desplazamiento del interés en el reconocimiento de factores situacionales y organizacionales.

Entre los estudios revisados, en Venezuela se encuentra el realizado por el Consejo general de Policía (2010) el cual elaboro una serie de “Baquías” las cuales contienen las reglas mínimas de estandarización para los cuerpos policiales en virtud de orientarlos en la ejecución de acciones tempranas e iniciales de cara al proceso de reformas y adecuación al nuevo modelo del servicio policial todo ello, surge de la necesidad de las comunidades las cuales demandan cambios radicales en este tipo de instituciones por cuanto se ha venido observando conflictos éticos en la profesión de quienes ostentan esta función pública, los cuales en su mayoría no han logrado internalizar los criterios éticos propios de su cargo.

En consecuencia, la calidad de servicio en su labor como gerente público no ha sido la más idónea, más aun si se toma en cuenta que es aquí donde se pone a prueba el profesionalismo, el consejo general de policías 2010 pretende que este conjunto de recomendaciones se convierta en un

horizonte y en un compromiso ético para dignificar la función policial con la finalidad de fundar un nuevo modelo policial que logre eficaz y efectivamente brindar seguridad, respetando los derechos fundamentales.

Cabe resaltar que esta investigación lleva relación con este estudio debido a que el nuevo, modelo de policía busca dignificar la función policial, por medio de la promoción de un compromiso ético de los funcionarios y las funcionarias que les permitan realizar sus praxis diarias bajo unos estándares que conduzcan a la calidad de su desempeño.

Por otra parte y a nivel nacional se consultó a Ramírez Gabriela (2012), la cual desde la defensoría del pueblo llevo a cabo un estudio denominado "análisis del diseño policial y evaluación de su consistencia en la ejecución y resultado a partir de los principios básicos de derechos humanos incluidos en el Nuevo modelo de policía." En la parroquia Sucre del municipio Libertador del Distrito Capital.

El estudio tuvo como objetivo: valorar los aciertos y debilidades del nuevo Modelo a policía a la vez de los derechos humanos. Esta investigación se desarrolló en dos fases: una primera fase de corte documental y una segunda fase, una investigación de campo.

En este orden de ideas, los datos fueron recolectados por medio de las técnicas: entrevistas semi-estructuradas y encuesta. Los instrumentos para recoger la información requerida fueron la guía de la entrevista y el cuestionario. A partir de los resultados obtenidos se pudo evidenciar los

efectos de que la implementación del nuevo modelo de policía han producido tanto en cifras de delitos y denuncias de violaciones de derechos humanos, como en la percepción de la comunidad, todo lo cual permitió concluir que se debe dar un giro a la dinámica policial venezolana a los fines de garantizar los derechos de las personas frente a situaciones que constituyan amenazas, vulnerabilidad, riesgos o daños a la integridad física, sus propiedades, el libre ejercicio de sus derechos.

El respeto de sus garantías, la paz social, la convivencia y el cumplimiento de la ley.” La autora a fin de evaluarla consistencia del diseño decidió hacer recomendaciones a los órganos competentes dirigidos al fortalecimiento de la policía nacional bolivariana, a fin de establecer mecanismos de actuación acorde con los derechos humanos y garantizar el logro de la protección integral de las personas bajo jurisdicción del estado venezolano.

Este estudio tiene su punto de coincidencia con la presente investigación ya que los dos buscan ser un aporte al desarrollo del modelo de la policía, donde la mejora continua del desempeño de los funcionarios y funcionarias, para en ese sentido, contar con una institución policial, que se proyecte hacia la ciudadanía y que actúa bajo criterio de calidad y excelencia

Bases Conceptuales

Definición de Calidad

La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume

conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

Según Crosby (1987) su idea principal es que la calidad no cuesta, lo que cuesta son las cosas que no tienen calidad. Crosby define calidad como conformidad con las especificaciones o cumplimientos de los requisitos y entiende que la principal motivación de las organizaciones es el alcanzar la cifra de cero defectos. Su lema es “Hacerlo bien a la primera vez y conseguir cero defectos”. Por ejemplo la calidad del servicio con relación a la prevención que ejecutan los funcionarios y funcionarias adscritas a la DIEP, Valencia Carabobo.

Otra de las definiciones sobre la calidad es la aportada por la norma ISO 8402, la cual señala que la calidad es el conjunto de características de una entidad, que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas y las implícitas. Asimismo, LA NORMA UNE-EN ISO 9000:2000, la define como el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. Esta norma agrega que la calidad se consigue con: una definición clara de lo que quiere el cliente, un proyecto bien estudiado, una realización escrupulosa cumpliendo especificaciones y la prestación de un buen servicio.

Desempeño: Conceptualización

La identificación de los saberes que debe demostrar el ocupante de cada cargo, se aborda desde la perspectiva filosófica con la definición de comportamientos que demuestran la presencia de los valores

organizacionales, los cuales deben ser comunes y transversales en todos los cargos de la organización, en este caso, en la DIEP, Municipio Valencia Estado Carabobo, de allí que diferentes estudiosos del tema han brindado su aporte a lo largo de la historia, los cuales han realizado especial énfasis en demostrar que deben existir criterios que evidencien el desempeño real del trabajador durante la ejecución de sus funciones y/o responsabilidades.

Para Gallardo Miguel (2006) El desempeño es la manera como alguien trabaja, juzgado por su efectividad, actuando ordenadamente conforme a ciertos principio, postulados y normas prescritos por la cultura imperante en cada sociedad (p 172). Con relación a lo dicho con anterioridad, este autor señala diez principios que tienen que ver con el deber ser del funcionario policial: que además son comunes a toda profesión. Estos son: lealtad a la profesión elegida, preparación adecuada para el desempeño del oficio, ejercicio competente y honesto de la profesión, entrega a la tarea profesional, realización de las tareas profesionales a favor del bien común.

Además, indica el perfeccionamiento constante del deber profesional, obedecer a los principios morales que le dicta su conciencia, derecho moral a permanecer en la propia profesión y esfuerzo constante por servir a los demás y conservar la libertad personal. Del mismo modo acota Gallardo Miguel (2006) que si el mundo se abre y globaliza, entonces “el deber ser policial “y la “cultura policial “tienen que integrarse al nuevo contexto social, cultural, político. En efecto, asevera que tal como la cultura moderna se encuentre viviendo un periodo de transición hacia nuevas configuraciones de la realidad social, la cultura policial a nivel global también se encuentra en una etapa de profundas transformaciones (p. 173).

Por otro lado el desempeño constituye una actividad que promueve la excelencia del servicio al considerar la función policial como un servicio de carácter público, asume que dicha misión debe realizarse de manera eficiente y eficaz. De allí que la sociedad espera y exige a los policías el desarrollo de una gestión de calidad, transparente, debido a que el progreso social y su continuidad pasan en gran medida por la ejecución de un adecuado y oportuno servicio policial, más aun si se parte del hecho de que uno de los grandes objetivos del recurso humano adscrito a la DIEP, es la prevención, acción clave en el desempeño de estos funcionarios y funcionaria. En este orden de ideas y según conveniencia de la autora, se enumeran los diferentes enfoques de prevención conceptualizados según el cuadro N° 1:

Cuadro N° 01: Enfoques de la Prevención.

Tipos de Enfoque	Definición
Sociológico	<p>Abarca la prevención social comunitaria y la prevención sociológica.</p> <p>Prevención Social Comunitaria: proceso dirigido a garantizar la reproducción efectiva de relaciones sociales estables, armónicas y la reducción de la vulnerabilidad social, con la propia comunidad sus recursos y potenciales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prevención Sociológica: proceso de socialización ideológico acorde con las exigencias del modelo de desarrollo de la sociedad en una etapa histórica determinada a fin de evitar daño social.
Policial	<p>Conjunto de medidas jurídicas, operativas, técnicas y socioeducativas que se organizan dirigen y desarrolladas por los órganos policiales en todos los niveles.</p>
Criminológico	<p>Conjunto de medidas e indicadores elaboradas por el Estado para minimizar el delito, sus causas y consecuencias, neutralizando sus efectos</p>

Fuente: Solá, Dalia (2014).

El contenido del cuadro presentado, está dirigido a los diferentes enfoques sobre prevención como principal propósito de la DIEP, Municipio Valencia, Estado Carabobo. Este deja clara evidencia de que la función policial no está al margen de la sociedad a la cual comprende servir en los ámbitos de la seguridad y justicia, es decir, es hacia esa acción preventiva donde el funcionario policial debe ejecutar su desempeño.

De todo ello desprende, que la organización policial es parte de la comunidad. En efecto, los encargados de hacer cumplir la ley deben tomar en cuenta que la sociedad es su principal objetivo y que esta espera y exige un servicio cuya calidad satisfaga plenamente sus requerimientos y expectativas, por lo cual todo funcionario policial debe desempeñarse eficientemente y eficazmente en el ejercicio de sus funciones y en los ámbitos de prevención donde corresponda actuar, sea este en comunitario, sociológico, policial y criminológico.

No obstante y basándose en la opinión de la mayoría de los teóricos, quienes consideran que cada día la sociedad demanda con más fuerza la formación de los funcionarios no solo capaces de resolver con eficiencia los problemas de la práctica profesional, sino también y fundamentalmente de lograr un desempeño profesional y responsable, a la autora le llama poderosamente la atención la escasa o poca responsabilidad ciudadana y compromiso social, como valores asociados al desempeño profesional expresado por la mayoría del recurso humano que tiene a su cargo. (Funcionarios y funcionarias adscritos a la DIEP, Valencia Estado Carabobo).

Es decir, gran parte del recurso humano no es constante, ni responsable en la ejecución de sus tareas, por lo cual, se observa poco compromiso en el desempeño de las funciones, y estos se reflejan en indicadores relacionados con la escasa formación profesional ya que los que poseen un título, se han quedado solo allí y no han seguido su preparación de manera permanente; por otro lado, los funcionarios y funcionarias se valen de cualquier excusa para no asistir a los cursos de actualización, más aun si se toma en cuenta que ya en el Estado Carabobo se comenzó a asumir el nuevo modelo de policía.

Asimismo es posible constatar debilidades en el desempeño, poco aceptables, por cuanto la mayoría de ellos tienen más de 10 años en el ejercicio de sus funciones y sin embargo, indicadores como la impuntualidad, el inadecuado manejo de equipos, el no seguir instrucciones dadas por los superiores, así como el uso de términos no vinculados con el lenguaje técnico, ocurren con bastante regularidad.

Definición de Calidad

La calidad de un producto o servicio es la precepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

Según Crosby (1987) su idea principal es que la calidad no cuesta, lo que cuesta son las cosas que no tienen calidad. Crosby define calidad como conformidad con las especificaciones o cumplimientos de los requisitos y

entiende que la principal motivación de las organizaciones es el alcanzar la cifra de cero defectos. Su lema es “Hacerlo bien a la primera vez y conseguir cero defectos”. Por ejemplo la calidad del servicio con relación a la prevención que ejecutan los funcionarios y funcionarias adscritas a la DIEP, Valencia Carabobo.

Otra de las definiciones sobre la calidad es la aportada por la norma ISO 8402, la cual señala que la calidad es el conjunto de características de una entidad, que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas y las implícitas. Asimismo, LA NORMA UNE-EN ISO 9000:2000, la define como el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. Esta norma agrega que la calidad se consigue con: una definición clara de lo que quiere el cliente, un proyecto bien estudiado, una realización escrupulosa cumpliendo especificaciones y la prestación de un buen servicio.

En la presente investigación los indicadores de calidad se ven sumamente distanciado del deber ser ya que se han presentado situaciones en las cuales el recurso humano, abusa en el ejercicio de sus funciones al irrespetar los deberes y derechos de los ciudadanos, lo que refleja poca valoración del contorno y la comunidad donde laboran, escasamente usan el sentido común y el trato con la ciudadanía no es el idóneo, debido a estas fallas las ciudadanas y ciudadanos se han visto en la necesidad de llevar quejas hasta la Dirección de la Institución Policial.

Todo ello sin contar con el incumplimiento de las reglas mínimas de estandarización común a todos los funcionarios, lo que a la final incide negativamente en la eficacia y eficiencia del servicio prestado, debido al que al actuar a espaldas de las normas e instrucciones, se genera desperdicio de tiempo y recurso y esto influye en los índices de calidad en el desempeño, obteniéndose de esta manera bajos niveles de optimización al servicio prestado.

Todas estas actuaciones evidencian que el recurso humano ha restado importancia al hecho de que ellos como funcionarios públicos encargados de hacer cumplir la ley deben tomar en cuenta que la sociedad es su principal objetivo, y que esta espera, exige un servicio cuya calidad satisfaga plenamente tanto sus requerimientos como sus expectativas. Por tanto la calidad profesional y ética, es y debe ser el valor máspreciado, ya que una función policial proba, y eficaz genera condiciones de progreso estable para la sociedad y las personas.

Como se pudo observar, se requieren del establecimiento de un conjunto de acciones idóneas dirigidas a los funcionarios y funcionarias de la DIEP, Valencia Estado Carabobo, en función de la serie de debilidades detectadas, que los conduzcan mediante un proceso de mejora continua a rediseñar su actuación, con miras a prestar un mejor servicio de calidad a las comunidades, aunque es necesario recalcar que lo primero que debe redimensionarse, es el departamento de supervisión del recurso humano, a quien le ha faltado más rectitud y rigurosidad en el control de la actuación de los funcionarios y funcionarias en el desempeño de sus funciones.

En consecuencia, una de las acciones idóneas es implementar sistemas normativos más contundentes en cuanto a las sanciones, con el fin de garantizar ante la sociedad el apropiado cumplimiento de las funciones del policía con la finalidad de asegurar mayores estándares de calidad a través del mejoramiento del desempeño en el ejercicio de tareas y asignaciones.

Cabe resaltar, que estas y muchas otras acciones han de generarse porque en la realidad gran parte de los funcionarios y funcionarias de la institución policial abordada, le han restado importancia al hecho de que ellos como funcionarios públicos encargados de hacer cumplir la ley deben tomar en cuenta que la sociedad es su principal propósito.

La calidad como teoría base del objeto del estudio

Este estudio se encuentra apoyado por la teoría de la Calidad de Deming (1973) quien fue el máximo representante en el estudio de la calidad, se le reconoce porque logro cambiar la mentalidad de los Japoneses al hacerle entender que la calidad es un arma estratégica. Dicho cambio lo pudo alcanzar demostrando los altos costos que una empresa genera cuando no tiene un proceso planeado para administrar su calidad, es decir el desperdicio de materiales y productos rechazados, el costo de trabajar dos o más veces los productos para eliminar defectos, o la reposición o compensación pagada a los clientes por la fallas en los mismos.

Partiendo de todos los vacíos detectados en las empresas, Deming mejoró el círculo de calidad propuestos por anteriores teóricos, el cual consiste en localizar el problema y atacarlo de raíz, a través de cuatro etapas

las cuales son: Planear, Hacer, Verificar y Actuar. En este orden de ideas, el círculo de calidad se transforma en un proceso de mejora continua, ya que se analiza cada parte del proceso para ver cuál es la problemática y esto ayuda a conocerla mejor para evitar los futuros errores, una vez que se logren los objetivos del primer esfuerzo hay que seguirlo estableciendo y no dejar de seguir el proceso.

De igual manera, Deming, aportó una serie de puntos los cuales se deben adoptar como una filosofía de vida para una empresa ya sea pequeña, mediana o grande o simplemente desarrollarlos en la vida diaria y así lograr una mejor calidad de vida. Entre ellos se seleccionaron los que poseen mayor relevancia para el presente estudio: Crear constancia en la mejora del servicio, Establecer entrenamiento dentro del trabajo, Instituir un programa vigoroso de educación y auto-mejora, construir confianza para trabajar más eficientemente poner a todos en la economía a trabajar para llevar a cabo la transformación.

En razón de todo lo expresado con anterioridad, los funcionarios y funcionarias deben adecuar su desempeño policial a las normas jurídicas. En este sentido, las consideraciones presentados tienen sustentación teórica en los señalamientos que hacen Cejas, Magola y Chirinos, Nilola (2014, p.74) ya que dichos autores indican que uno de los elementos clave que sirven de fundamento a la evaluación de desempeño son los saberes, expresados en las dimensiones del saber conocer, saber hacer y saber ser y convivir. Tales dimensiones se encuentran claramente reflejadas en las funciones de los funcionarios y funcionarias, según el nuevo modelo policial.

La teoría de la Calidad Total de Deming se adecua al presente estudio ya que aunque los puntos que ofrece están dirigidos a empresas de bienes, las que tienen que ver con servicios como la policía, no quedan exentas. Estas por ser en esencia de tipo social, requieren de estos servicios para lograr la transformación tanto interna como externa. En definitiva lo que busca Deming es transformar al trabajador, mediante educación, capacitación, auto mejoramiento y estas acciones llevan inmersos los principios de calidad y productividad en el desempeño.

El Nuevo Modelo Policial un Reto de País.

Según el Consejo General de Policía (2010), en el nuevo modelo, la Policía es una institución encargada de velar por la seguridad y la tranquilidad de nuestro pueblo, sin discriminaciones fundadas en el origen étnico, el color de piel, el sexo, el credo, la orientación sexual o aquellas que tengan por objeto menoscabar el reconocimiento, el goce o ejecución en condiciones de igualdad de los derechos y libertades de toda persona. De igual forma, en este nuevo modelo, la policía es obediente, y al mismo tiempo se abstiene de ejecutar órdenes que comporten la práctica de acciones u omisiones ilícitas y menoscaben los derechos humanos garantizados en la Constitución.

Así mismo, es una institución disciplinada y da cumplimiento a los propósitos operativos, tácticos y estratégicos de la misma; así como es capaz de resolver conflictos por las vías no violentas, mediante la utilización de mecanismos de mediación y conciliación, los cuales generan una cultura de paz, además, contribuye con la autorregulación de la comunidad para controlar y prevenir situaciones de inseguridad; violencia o que contribuyan

amenazas, vulnerabilidad y riesgo para la integridad física de las personas, sus propiedades, el disfrute de sus derechos y el cumplimiento de sus deberes.

También la policía según el nuevo modelo, coopera de forma profesional con los otros órganos de la administración de justicia aportando los elementos necesarios para que no haya impunidad. De igual modo, plantea el diseño de un sistema integrado con políticas y servicios que garanticen la unidad del proceso de formación y el desarrollo profesional permanente a lo largo de la carrera policial para todos los funcionarios y funcionarios policiales del país.

Funciones de la Dirección de Inteligencia y Estrategias Preventivas:

Son muchas las funciones que persigue la Dirección de Inteligencia y Estrategias Preventivas (DIEP), por lo cual la autora ha considerado citar las mencionadas en la Gaceta Oficial del Estado Carabobo, año 2012, en su artículo 60, este instrumento presenta como funciones fundamentales de esta organización las que a continuación se señalan:

1. Planificar, coordinar, ejecutar y controlar los sistemas de búsqueda de información criminal, fundamentalmente dirigido a los entornos y ocasiones en los que se manifiestan las conductas delictivas, para procesar dicha información en el marco de la operatividad necesaria a fin de disminuir el índice delictivo en el territorio del estado Carabobo y esclarecer los hechos.

2. Procesar, analizar y elaborar información estadística sobre la criminalidad y el desempeño policial, a fin de articular con eficiencia y eficacia las labores del cuerpo de policía estatal.
3. Recolectar, evaluar, organizar, analizar, tramitar y reportar información sobre las acciones desplegadas en el ámbito de su competencia al Director General de la Policía de Carabobo.
4. Supervisar las acciones de inteligencia en todo el ámbito territorial en que se despliega la Policía del Estado Carabobo.
5. Supervisar las operaciones que involucren agentes encubiertos y que impliquen la utilización de tecnología especializada para recolectar información, en coordinación con otros órganos de seguridad.
6. Presentar a los organismos encargados de la lucha contra la delincuencia organizada los Reportes de Actividades Sospechosas, que maneje la Dirección de Inteligencia y Estrategias Preventivas, a través de informaciones periódicas y las que le sean solicitadas por dichos entes que contribuyan en las investigaciones que realice o que adelanten otras instituciones de seguridad del estado, previo conocimiento de la Dirección General de la Policía de Carabobo.
7. Mantener en óptimo estado de funcionamiento los equipos de comunicaciones adscritos a la Dirección de Inteligencia y Estrategias Preventivas.

8. Mantener informada a la Dirección General sobre cualquier hecho, que pueda perturbar la paz y la tranquilidad ciudadana
9. Coordinar con los organismos de seguridad del Estado aquellas tareas que faciliten el procesamiento de información para el mantenimiento del orden público.
10. Presentar los estudios respectivos al Director General del Cuerpo de Policía para que eleve sus consideraciones al Secretario de Seguridad Ciudadana acerca de toda creación o modificación de nuevas estructuras para el proceso de inteligencia.
11. Mantener actualizados los registros y archivos de la actividad desarrollada por la Dirección de Inteligencia y Estrategias Preventivas objeto de inspección y auditoría por parte de la Secretaría de Seguridad Ciudadana.
12. Todas las demás funciones que en el área de su competencia, le sean asignadas por el Director General de la Policía de Carabobo.

Luego de descritas las funciones que debe cumplir la Dirección de Inteligencia y Estrategias Preventivas (DIEP) se puede visualizar que esta institución policial, planifica, coordina, controla y ejecuta todo lo relacionado con la operatividad de las actividades de inteligencia, las cuales están dirigidas a prevenir conductas delictivas y otros comportamientos que puedan perturbar la paz.

Es de resaltar que la misión que corresponde llevar a cabo a dicha institución está directamente relacionada con brindar seguridad a la ciudadanía, respetando los derechos fundamentales, objetivos que se ven reflejados de manera evidente en el desempeño de las funciones, para lo cual los funcionarios y funcionarias le corresponde actuar bajo unos estándares que rigen la actuación de los cuerpo policiales, que bien ejecutados, pueden lograr la optimización del servicio.

De este modo, estos deben desempeñarse apegados a ciertos valores y principios éticos entre ellos, respeto y protección, dignidad humana, imparcialidad, legalidad, transparencia, necesidad, proporcionalidad, honestidad , humanidad y todas las que conlleven a mejorar la calidad con criterios de eficacia y eficiencia, así como altos rendimientos siempre orientados hacia el deber de servir a la sociedad.

Si se observa el concepto de calidad y el de desempeño ético del profesional, en este caso del funcionario policial, se visualiza una relación marcada entre ambos conceptos, por cuanto entre los indicadores de calidad se encuentra el de prestar un buen servicio cumpliendo especificaciones relacionadas con las tareas y teniendo una definición clara de lo que el cliente (sociedad) demanda, y esto se puede traducir en que los profesionales deben actuar correctamente desde un comienzo.

Bases legales sustentado en el objeto de estudio

La presente investigación se encuentra jurídicamente fundamentada en las siguientes leyes: Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), y la Ley Orgánica del Servicio de Policía y del Cuerpo de Policía Nacional Bolivariana (2009). Con relación a la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), la misma en su artículo 55 plantea:

“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 constituyen amenaza, vulnerabilidad o riesgo para la integridad física de las personas, sus propiedades, el disfrute de sus derechos y el cumplimiento de sus bienes” (p.43).

Dicho artículo se encuentra plenamente identificado con este estudio, porque el derecho a la protección de los ciudadanos por parte del funcionario policial, explica que este debe presentar un servicio de calidad. Para ello, la ley le exige desempeñarse bajo unos principios, normas éticas y morales que reflejen su compromiso, esfuerzo, eficiencia, eficacia, actuando correctamente.

Por otro lado la ley Orgánica del Servicio de Policía y del Cuerpo de Policía Nacional Bolivariana, en el artículo 23 tipifica lo siguiente:

El concejo de policía “es una instancia de participación, asesoría, para coadyuvar a la definición, planificación y coordinación de las políticas públicas en materia del servicio policial, así como del desempeño profesional del policía. (p.15).

Este artículo coincide con las variables que pretende analizar esta investigación, por cuanto, es motivo de actual preocupación por parte de los organismos encargados de velar por la protección y prevención del ciudadano, asesorar a los cuerpos de policías estatales, municipales; para que brinden un servicio con criterios de excelencia y calidad, pero para alcanzar este cometido deben mejorar el desempeño ético en el fiel cumplimiento de sus funciones.

También esta Ley pauta en su contenido las normas que rigen la actuación de los funcionarios y funcionarias policiales que caracterizan el nuevo modelo, donde la policía es: una institución encargada de velar por la seguridad y tranquilidad del pueblo, disciplinada bajo la consideración de que la disciplina es voluntaria y sirve para sostener relaciones de respetos, solidaridad y da cumplimiento a los propósitos operativos y estratégicos de la institución. Además esta institución favorece a los sectores populares porque son los más afectados por el fenómeno de la violencia y genera mecanismos de convivencia e investigación para la prevención.

Asimismo, la policía en el nuevo modelo 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. De igual modo promueve la participación protagónica del pueblo, generando mecanismos que contribuyen con la autorregulación de la comunidad para prevenir situaciones de inseguridad, amenazas, vulnerabilidad, riesgos para la integridad física de las personas, sus propiedades, el disfrute de sus derechos y el cumplimiento de sus deberes. Por otra parte, la institución lucha contra el delito apegado al estado de derecho, es un órgano auxiliar

del sistema de justicia penal estudiosa del delito, utiliza tecnología de punta para promover soluciones integrales.

En este mismo orden de ideas la Ley Orgánica del Servicio de Policía y del Cuerpo de Policía Nacional bolivariana (2009), presenta las siguientes normas de actuación para los funcionarios y funcionarias policiales:

1. Respetar y proteger la dignidad humana y mantener, defender y promover los derechos humanos de todas las personas, sin discriminación alguna por motivos de raza, sexo, religión, idioma, opinión política, origen nacional, posición económica o de cualquier otra índole.
2. Servir a la comunidad y proteger a todas las personas contra actos ilegales con absoluto respeto y cumpliendo los deberes que le imponen la Constitución de la República y demás leyes.
3. Ejercer el servicio policial con absoluta imparcialidad, legalidad, transparencia, necesidad, proporcionalidad y humanidad.
4. Valorar e incentivar la honestidad y, en consecuencia, denunciar cualquier acto de corrupción que conozca en la prestación del servicio policial.
5. Portar el uniforme, las insignias policiales, las armas y equipos reglamentarios debidamente, de manera que la colectividad pueda

reconocer el cuerpo policial o militar al cual pertenece y mostrar en todo acto de servicio los documentos e identificaciones que los acrediten como autoridad pública.

6. Informar a la colectividad de las actuaciones a realizar en virtud de la instrumentación de acciones o medidas que involucren la seguridad ciudadana.
7. Velar por el disfrute del derecho a la reunión y del derecho a manifestar pública y pacíficamente, conforme a los principios de respeto a la dignidad, tolerancia, cooperación, comprensión e intervención oportuna, proporcional y necesaria.
8. Respetar la integridad física de todas las personas y, bajo ninguna circunstancia, infligir, instigar o tolerar ningún acto arbitrario, ilegal, discriminatorio o de tortura u otros tratos o penas crueles, inhumanas o degradantes, que entrañen violencia física, psicológica o moral, en cumplimiento del carácter absoluto del derecho a la integridad física, psíquica y moral garantizado en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.
9. Utilizar el arma de fuego sólo en circunstancias extremas, como reacción al ejercicio de una fuerza letal para la defensa de la propia persona o de los terceros, ante una agresión ilegítima y atendiendo a los principios de necesidad, oportunidad y proporcionalidad.
10. Cuando el empleo de las armas de fuego sea inevitable, los funcionarios se comprometen a: a) ejercer moderación y actuar en proporción a la gravedad del delito y al objetivo legítimo que se

persiga; b) reducir al mínimo los daños y lesiones y respetar y proteger la vida humana; c) proceder de modo que se preste, lo antes posible, asistencia y servicios médicos a las personas heridas o afectadas; y d) procurar notificar lo sucedido a la mayor brevedad posible, a los parientes o amigos íntimos de las personas heridas o afectadas.

11. Abstenerse de ejecutar órdenes que comporten la práctica de acciones u omisiones ilícitas o que sean lesivas o menoscaben los derechos humanos garantizados en la Constitución o en los tratados internacionales sobre la materia y oponerse a toda violación de derechos humanos que conozca en la práctica de sus funciones.
12. Informar a sus superiores y, si fuese necesario, a cualquier autoridad u organismo que tenga atribuciones de control o correctivas, cuando tengan motivaciones para creer que se ha producido o va a producirse un acto de tortura, estando en el deber de tomar e imponer las medidas o acciones a que hubiere lugar para impedirlos.
13. Respetar la libertad personal y practicar sólo las detenciones autorizadas por el orden constitucional. En caso de detención, explicar suficientemente las razones, facilitar la comunicación con familiares, amigos y abogados, así como observar estrictamente los trámites, lapsos y requisitos exigidos por el ordenamiento jurídico. Asimismo, comprometerse a velar por la vida e integridad física, psíquica y moral del ciudadano detenido o que se encuentre bajo su custodia, respetando sus derechos y dignidad humana.

14. Asegurar plena protección de la salud e integridad de las personas bajo su custodia y, en particular, tomar las medidas inmediatas para proporcionar atención médica.

15. Extremar las precauciones, cuando la actuación policial esté dirigida hacia los niños, las niñas o los adolescentes, así como el adulto mayor y las personas discapacitadas, para garantizar su seguridad e integridad física, psíquica y moral, considerando en todo momento el principio de preeminencia de sus derechos. (p. 11-13).

Al respecto el concejo general de policía (2010) agrega que este nuevo modelo policial sólo será posible si los funcionarios y funcionarias de buena voluntad, las autoridades de policía y la sociedad en general se apropian de esta idea y se empeñan en cambiar el viejo modelo que ha atentado contra la dignidad humana. Es decir, se transita hacia la dignificación de la función policial que es una responsabilidad compartida y un compromiso ético en los actuales momentos.

De todas las normativas descritas se desprende que todo funcionario o funcionaria debe actuar conforme a principios y valores, lo cual conduce a los entes y autoridades policiales a definir criterios de calidad y excelencia partiendo de unos estándares de desempeño que deben ser practicados por este tipo de profesionales, ya que el servicio será de mejor calidad si estos se desempeñan en función de una dimensión ética fundamental que no pueden desconocer.

Cuadro N° 2

Tabla de Operacionalización de Variables

Objetivos Específicos	Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Items
Estudiar los indicadores de calidad del recurso humano que labora en la (DIEP) del municipio Valencia, estado Carabobo.	Desempeño	“El desempeño es la manera como alguien trabaja, juzgado por su efectividad, actuando ordenadamente conforme a ciertos principios postulados y normas prescritos por la cultura imperante en cada sociedad” (Gallardo Miguel 2006, p. 172).	Saber Conocer	<ul style="list-style-type: none"> • Título que poseen • Estudios que realiza actualmente • Cursos de actualización • Años de servicio 	01 02 03 04
			Saber Hacer	<ul style="list-style-type: none"> • Puntualidad • Responsabilidad • Manejo de equipos • Seguimiento de instrucciones • Uso de términos vinculados con el lenguaje técnico. 	05 06 07 08 09
Describir el desempeño del recurso humano que labora en la (DIEP) del municipio Valencia, estado Carabobo.	Calidad	La norma UNE-EN ISO 9000 2000 define la calidad como el grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen los requisitos. Esta norma agrega que la calidad se consigue con una	Saber Ser y Convivir	<ul style="list-style-type: none"> • Respetar deberes y derechos propios y ajenos. • Valora su entorno y la 	10 11

<p>Establecer acciones idóneas en la labor de los funcionarios policiales adscritos a la DIEP, Municipio Valencia, Estado Carabobo.</p>		<p>definición clara de lo que quiere, el cliente y prestación de un buen servicio, entre otros.</p>	<p>Gerencial</p>	<p>comunidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprecia el trabajo en equipo. 13 • Trato con la ciudadanía. 14 • Sentido común. 15 • Reglas mínimas de estandarización 16 • Eficiencia en la prestación del servicio 17 y 18 • Eficacia 	<p>12</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------

Fuente: Solá, Dalia (2014).

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Tipo y Diseño de Investigación

El presente estudio por desarrollarse bajo el esquema de un conjunto de términos analizados y descritos para ampliar el conocimiento de los hechos que son propios a la situación presentada, obedeció a un tipo de investigación descriptiva, enmarcados bajo el enfoque de diseño de campo. Dentro de este contexto cabe resaltar que es de tipo descriptiva ya que la misma persigue la caracterización de un hecho, fenómeno individuo o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Para corroborar lo antes mencionado se toma como referencia la definición aportada por Bunge, Mario (1993:22) el cual sostiene que:

“La investigación descriptiva comprende la descripción, el registro, análisis e interpretación de la naturaleza y la comprensión o proceso de los fenómenos, trabaja sus realidades de hechos y sus características fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta de los hechos”

Lo que significa, que este tipo de investigación solo recaba información sobre el fenómeno, los analiza y pretende presentar datos que se acerquen a la realidad estudiada. Asimismo, el estudio se desarrolló siguiendo un diseño de campo, por cuanto el mismo permitió no sólo observar, sino recolectar los datos directamente de la realidad objeto de estudio, en su

ambiente cotidiano, para posteriormente analizar e interpretar los resultados de estas indagaciones.

Bajo este marco de opiniones Arias Fidas (2006:31) define que una investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados o de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigados obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental.

Es de señalar, que para efectos de ésta investigación, se considerará la descripción de todo el proceso, el cual está dirigido a analizar la calidad y el desempeño ético del recurso humano adscrito a la DIEP. De igual modo, el estudio se acoge a una investigación de tipo descriptiva, ya que través de este se busca especificar las propiedades importantes de comportamiento, y en el caso que hoy ocupa este estudio de un grupo de personas, que conforman el recurso humano de la institución antes mencionada.

Población y Muestra

De acuerdo a Tamayo y Tamayo (2004:12) la población” es la totalidad del fenómenos a estudiar en donde cada unidad de población posee una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación. Por su parte, Pérez Alexis (2006:75) indica que la población es el conjunto finito o infinito de unidades de análisis, individuos, objetos o elementos que se someten a estudio, pertenecen a la investigación y son la base fundamental para obtener la información.

En este sentido, los autores señalados a través de sus definiciones sobre población dejan entrever su apoyo a la ciencia ya que esta se preocupa por extender sus resultados de manera que sean aplicables, no sólo a unos pocos casos, sino que sean aplicables a muchos casos similares o de la misma clase, a lo cual se le conoce con el nombre de generalización. A éstos se le aplicó la técnica adecuada con el fin de recabar la información requerida para el desarrollo de la investigación. Cabe destacar, que este estudio se desarrolló en la Dirección de Inteligencia y Estrategias Preventivas (DIEP) de la Policía del Estado Carabobo, conformada por 60 funcionarias y funcionarios ubicados todos en la Gran Valencia.

En la presente investigación la autora Solá, Dalia (2014) trabajó con 18 sujetos, pues se basó en lo expuesto por Ramírez (1999:91) quien indica que “la mayoría de los autores han coincidido en señalar que para estudios sociales con tomar un aproximado de 30% de la población, se tendría una muestra con nivel elevado de representatividad” Así, se tomó el 30% de 60 funcionarios y funcionarias y dio como resultado una muestra de 18 personas.

Técnicas e Instrumentos y Análisis de Datos

Algunos autores, consideran que para realizar una excelente investigación, es necesario que el investigador recurra a buenas técnicas y a los instrumentos idóneos para la recolección de los datos. Es por ello, que se hace necesario dejar claro que la técnica es el procedimiento y el instrumento la herramienta que utiliza el investigador para registrar y organizar posteriormente la información.

Para Pérez A (2006) esta se refiere a cuando el investigador se involucra directamente con el grupo comunidad (p.78) sujeto a este estudio, en este caso, la autora forma parte del recurso humano adscrito a la DIEP, Municipio Valencia Estado Carabobo, ya que funge como supervisora de este conjunto de funcionarios y funcionarias policiales.

De allí, que en este estudio las técnicas que se emplearon fueron la observación participante y la encuesta, el instrumento, un cuestionario respecto a la observación participante. Con relación a la encuesta Villafranca (1996:60) afirma que consiste en tener información, opiniones, sugerencias, recomendaciones, mediante la entrevista, el cuestionario, siendo estas las más utilizadas en las ciencias sociales. En lo que respecta al cuestionario Sabino Carlos (1994:143) indica que es un instrumento estructurado que permite la recogida rápida de información mediante una serie de preguntas orales o escritas que debe responder una persona con respecto a una o más variables.

Cabe mencionar que el instrumento que se aplicó, se dividió en cuatro (4) partes, cada una dirigida a evaluar las dimensiones: SABER CONOCER – SABER HACER, SABER SER Y CONVIVIR y la referida a la dimensión gerencial. Dichas dimensiones se correspondieron con indicadores y estos a la vez con ítems, por lo cual, este instrumento lo conforman 18 ítems en total, los mismos se evaluaron con las alternativas policotómicas: siempre, algunas veces y nunca.

Es preciso señalar, que con la aplicación tanto de la técnica como del instrumento mencionado, el investigador pudo acercarse a los fenómenos o

en este caso a los grupos y extraer de ellos la información requerida para el desarrollo de la investigación. De igual modo, para el análisis de los datos que fueron recabados por el cuestionario, se utilizó la estadística descriptiva, que consiste en determinar, evaluar, desglosar cada una de las informaciones; a fin de presentarlos en cuadros de distribución de frecuencia porcentuales, los cuales se representan gráficamente en un histograma de frecuencia haciendo uso de la tecnología de la información.

Hay que destacar, que en el instrumento que se diseñó, y que sirvió de base para el desarrollo del Trabajo Especial de Grado, la validación fundamentalse realizó a través de juicios de expertos. También fue sometido a la confiabilidad, todo ello obedece a la necesidad de tener confianza en el proceso de recolección de datos, así como su certeza.

Con relación a la validación, del instrumento por medio del juicio de expertos, la misma se efectuó con la intervención de un Magister en Gerencia, un Licenciado en Administración de Empresas, y un Magister en Ciencias Policiales. Asimismo, para calcular la confiabilidad de dicho instrumento, se seleccionó el coeficiente denominado Alpha de Cronbach; esto requiere de una sola administración del instrumento de medición y produce varios valores que oscilan entre el 0 y el 1. Tiene la ventaja que no se necesita dividir los ítems sino que se aplica y luego se calcula el coeficiente. Es propio para instrumentos con alternativas policotómicas (Hernández Sampieri y otros, 2006, p.21)

La fórmula utilizada para el coeficiente Alpha de Cronbaches la siguiente:

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

Dónde:

K= Número de ítems.

S_i^2 = Varianza del instrumento.

S_t^2 = Sumatoria de la varianza de los ítems.

Es así como, sustituyendo los valores, se puede obtener que:

$$\alpha = \left[\frac{18}{18-1} \right] \left[1 - \frac{1,93}{6,47} \right]$$

$$\alpha = 1,05 \cdot 0,70 = 0,74$$

Una vez aplicado el coeficiente Alfa de Cronbach se obtuvo un valor de 0,74, lo cual demuestra que el instrumento es altamente confiable.

Análisis y Presentación de los Resultados

Los resultados obtenidos en el trabajo de investigación, estos fueron recabados, procesados y analizados por medio de la estadística descriptiva. Allí se presentaron cuadros y gráficos con los resultados expresados en términos de frecuencias y porcentajes en función a los ítems diseñados y aplicados al recurso humano adscrito a la dirección de Inteligencia y Estrategia Preventivas (DIEP) de la Policía del Estado Carabobo.

Al respecto Palella y Martins (2003) mencionan que el análisis de los resultados consiste en inferir conclusiones sobre los datos codificados basándose en operaciones intelectuales de razonamiento lógico e indagación, ubica tales datos en un contexto teórico. (p.170). En consecuencia se procedió al análisis de la investigación de campo obtenida a partir de preguntas referentes a los datos de la población objeto de estudio, haciendo el análisis por dimensiones.

De modo, que se presenta el análisis e interpretación de los resultados, partiendo de los objetivos previamente planteados. Dichos resultados se contrastaron tomando en consideración los antecedentes y bases teóricas que fundamenta la investigación.

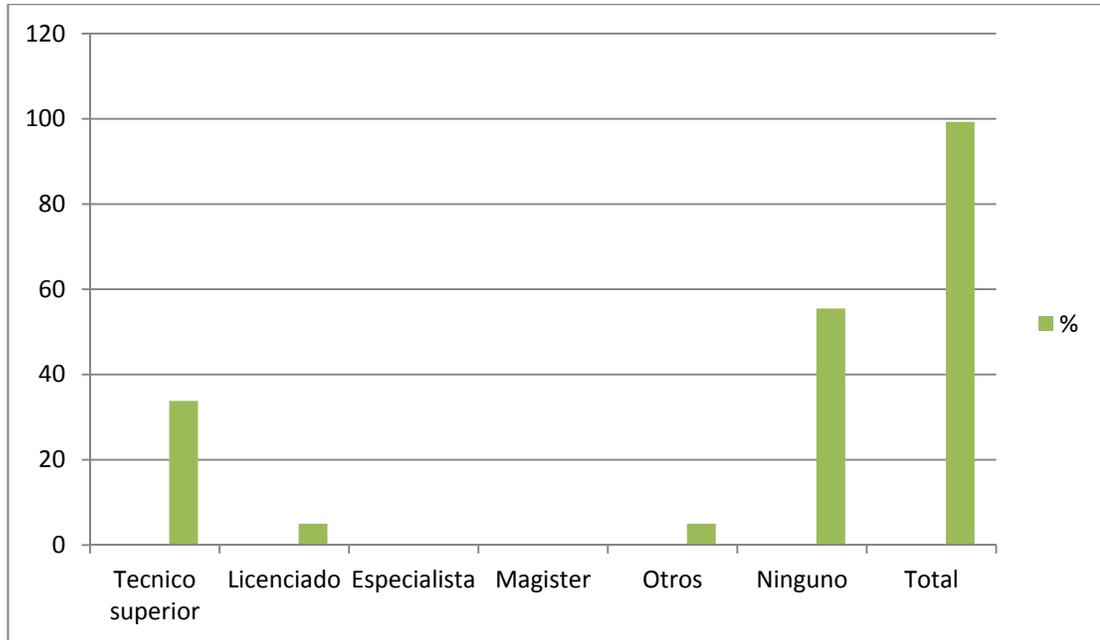
Cuadro N° 3

ITEM N° 1. Título que poseen los funcionarios adscritos a la DIEP, Valencia – Carabobo.

Título	Frecuencia	%
Técnico superior	06	33.8
licenciado	01	5
especialista	0	-
Magister	0	-
Otros	01	5
ninguno	10	55.5
Total	18	99.3

Fuente; Sola D. (2014)

Gráfico N° 1



Fuente; Sola D. (2014)

Analisis:

La información obtenida en el cuadro n=1, refleja que el 55,5% de los funcionarios no posee ningún título, el 33,8% es Técnico Superior en Seguridad (4 funcionarios) y en Ciencias Policiales (2 funcionarios), un 5% es Licenciado en Ciencias Policiales, y otro 5% tiene el título de Ingeniero. Estos datos evidencian que un alto porcentaje del recurso humano adscrito a la DIEP, Valencia, Estado Carabobo, no cuentan con una formación académica esta situación puede influir de manera negativa en el desempeño de sus funciones, así como también repercute en la calidad de servicio que prestan a la ciudadanía, más aun si se toma en cuenta que en el nuevo modelo, la policía debe pasar por un proceso de formación, desarrollo

profesional permanente de modo, que se transite hacia su dignificación y compromiso que requieren los momentos actuales.

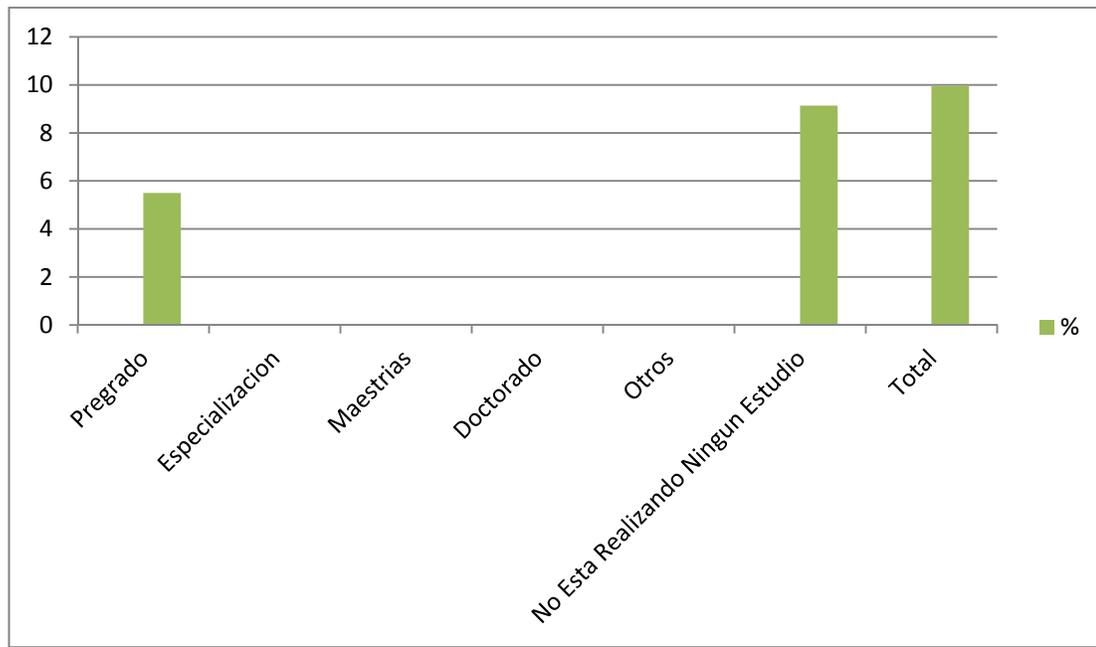
Cuadro N° 4

ITEM N° 2. Estudios que se realizan actualmente a los funcionarios adscritos a la DIEp, Valencia-Crabobo

Alternativas	Frecuencia	%
Pregrado	01	5.5
Especialización	-	0
Maestría	-	0
Doctorado	-	0
Otros	-	0
No está realizando ningún estudio	17	9.14
Total	18	9.95

Fuente; Sola D. (2014)

Gráfico N° 2



Fuente; Sola D. (2014)

Análisis:

Los datos aportados por el cuadro N° 2 indican que el 99,5% de los encuestados no están realizando estudios en la actualidad, y sólo un 5,5% de ellos se está formando como Técnico Superior en la Universidad Experimental de la Seguridad. Dichos resultados dan a conocer que gran parte del recurso humano que se desempeña en la DIEP, Valencia Estado Carabobo , no se están formando, máximo cuando según Gonzales Viviana (2002) acota que las competencias profesionales constituyen una dimensión de conductas abiertas y manifiestas que le permiten a una persona, en este caso a los funcionarios rendir eficientemente.

Asimismo, el consejo General de Policía, enfatiza sobre la ejecución de normas comunes por parte de los funcionarios encargados de la Seguridad y Prevención, y dentro de ellas, recalca la formación básica continua, con el propósito de que estos den fiel cumplimiento a las operaciones tácticas y estratégicas de la institución policial, lo que a la larga permitirá consolidar la relación que existe entre las competencias profesionales y los valores e indicadores de calidad asociadas a su desempeño.

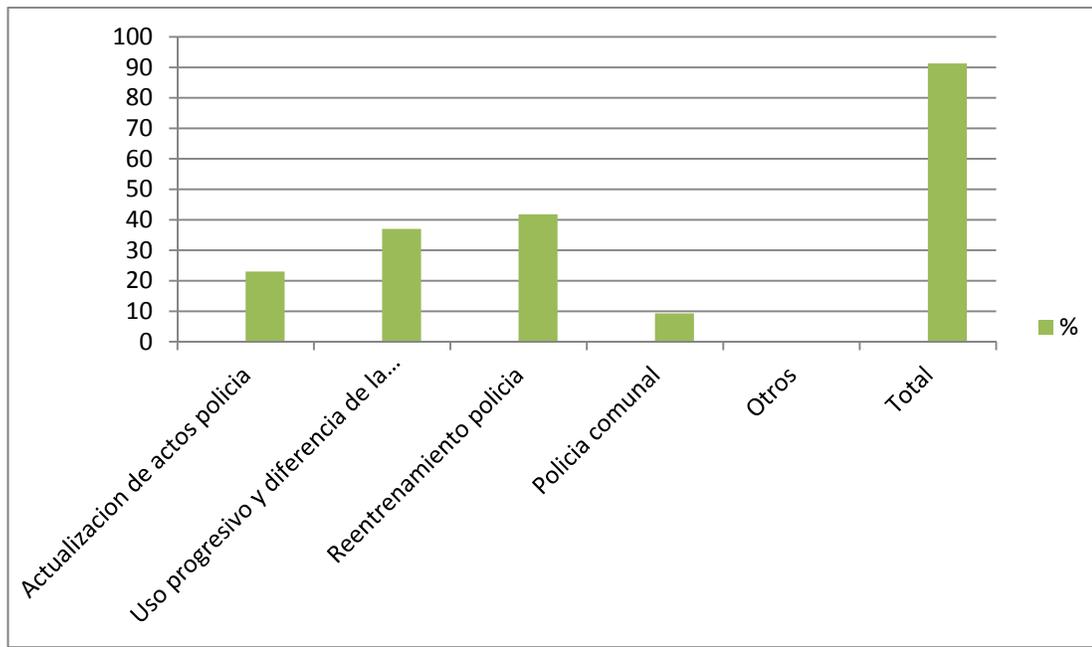
Cuadro N° 5

ITEM N° 3. Cursos de actualización realizadas por el recurso humano adscrito a la DIEP, Valencia Estado Carabobo.

Cursos	Frecuencia	%
Actualización de actos policía	10	23.0
Uso progresivo y diferencia de la fuerza (UPDF)	16	37.0
Reentrenamiento policial	18	41.8
Policía comunal	04	9.3
Otros	-	0
Total	43	91.3

Fuente; Sola D. (2014)

Gráfico N° 3



Fuente; Sola D. (2014)

Análisis:

De este cuadro se desprende que el 41,8% de los funcionarios abordados, respondió haberse actualizado en el curso de reentrenamiento policial, el 37,0% realizó el curso de uso progresivo y diferenciado de la fuerza (UPDF), el 23.0% llevo a cabo el de actualización de Actas Policiales y solo un 9.3% se ha actualizado en Policía Comunal.

Como se puede observar, la gran mayoría de los funcionarios han recibido entrenamiento policial, indispensable para actuar bajo unos

requerimientos mínimos, que permitan a este recurso humano desempeñarse de forma eficiente.

Es de hacer notar que existen otros cursos que también son necesarios y que vienen a fortalecer las funciones de los funcionarios, sin embargo, aquí aparecen los porcentajes, tal es el caso de la policía comunal y actualización de actas policiales, ya que esta instrucción juega un papel crucial y es ayuda de primer orden pues, se requieren de planes estratégicos que guían la atención de la comunidad y obviamente todas estas alternativas de acción vienen dadas a través de la actualización y formación académica y profesional permanentes, con miras a mejorar el desempeño y por consiguiente la ejecución del el servicio.

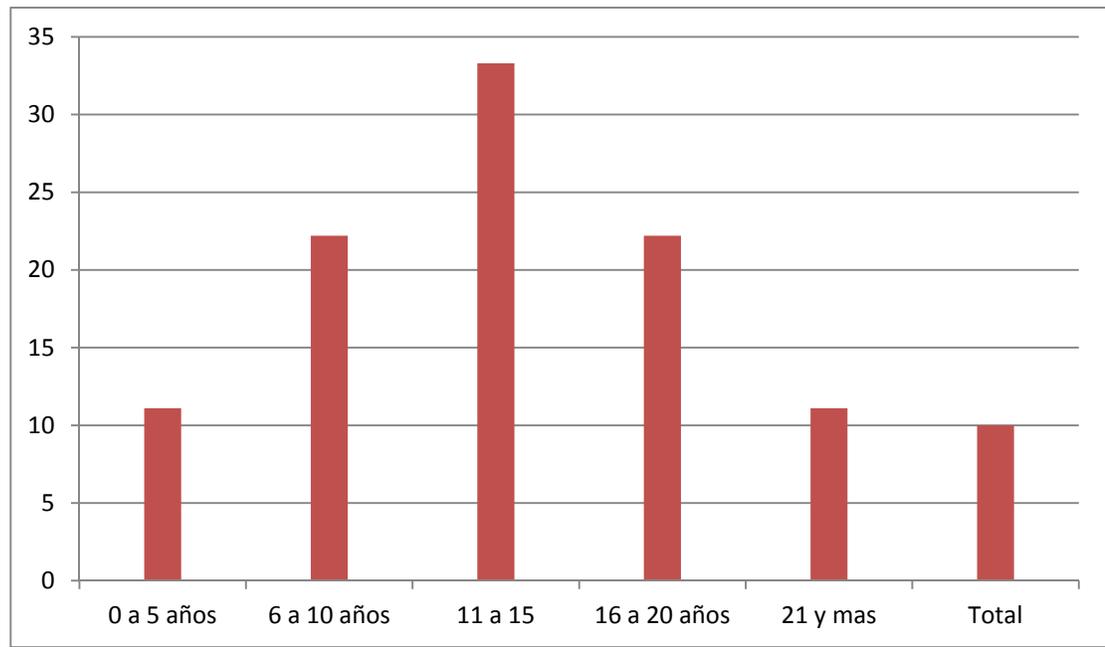
Cuadro N° 6

ITEM N°. 4: Años de servicio que tiene el recurso humano adscrito a la DIEP, Valencia Estado Carabobo.

Años de Servicio	Frecuencia	%
0-05 años	02	11.1
06-10 años	04	22.2
11-15 años	06	33.3
16-20 años	04	22.2
21 y mas	02	11.1
Total	18	10.0 %

Fuente; Sola D. (2014)

Gráfico N° 4



Fuente; Sola D. (2014)

Análisis:

El cuadro N° 4, señala que el 33,3%, del recurso humano estudiado posee entre 11 y 15 años de servicio, el 22,2% tienen de 6 a 10 años laborando para la DIEP, otro 22,2% tienen entre 16 a 20 años, un 11,1% tiene de 0 a 5 años, igualmente, el 11,1% posee entre 21 y más años prestando servicio en la institución mencionada. Los datos aquí obtenidos, indican que la mayoría de los funcionarios cuentan con un tiempo considerable en el desempeño de sus funciones, por tal motivo este recurso humano ha debido continuar perfeccionándose profesionalmente para mejorar su accionar diario, es decir, llevar a cabo sus tareas con criterios de calidad, lo que significa que estos han tenido tiempo suficiente para potenciar su valor.

DIMENSION: Saber Hacer

ITEMS (5,6, 7, 8, 9, 10)

Indicador: Responsabilidad

ITEM N°. 6 Considera que es responsable en la ejecución de sus tareas?

Indicador: Manejo de equipos de trabajo

ITEM N°. 7: Utiliza de manera adecuada y racional los equipos de trabajo?

Indicador: Seguimiento de instrucciones

ITEM N°. 8 Considera que sigue a cabalidad las instrucciones dadas por Sus superiores?

Indicador: Uso de términos vinculados con el lenguaje técnico?

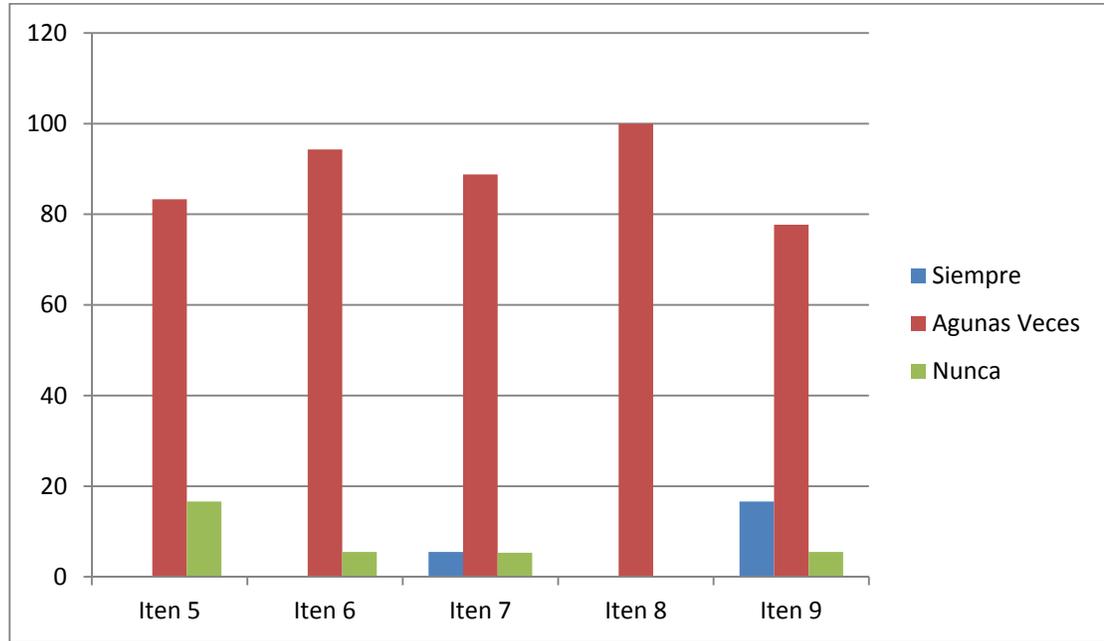
ITEM N° 9: Usa con propiedad términos vinculados con el lenguaje técnico, sin vulnerar el derecho a los otros?

Cuadro N° 7Saber Hacer

Ítems	siempre		Algunas veces		Nunca		total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
5	0	0	15	83.3	3	16.6	18	100
6	0	0	17	94.3	1	5.5	18	100
7	1	5.5	16	88.8	1	5.3	18	100
8	0	0	18	100	0	0	18	100
9	3	16.6	14	77.7	1	5.5	18	100

Fuente; Sola D. (2014)

Gráfico N° 5



Fuente; Sola D. (2014)

Análisis:

ÍTEM N°. 5: Al interrogar a los funcionarios acerca de que si practican la puntualidad en el cumplimiento de sus funciones, el 83,3 % de ellos respondió que algunas veces lo hacen, el otro 16.6% opinó que nunca son puntuales, nadie manifestó practicar siempre la puntualidad. Estos datos dejan ver de manera clara, que existen debilidades relacionadas con el desempeño policial y que inciden negativamente en la calidad de las acciones, pues la puntualidad es un elemento fundamental en la prestación del servicio de protección y prevención. A tal efecto, las consideraciones presentadas tienen validez a raíz de lo señalado por Gallardo Miguel (2006)

quien afirma que este es un principio inseparable de la actuación profesional y que además es un deber ser del funcionario policial.

ÍTEM N° 6: Los datos aportados por este ítem reflejan que el 94.3% de los funcionarios de la DIEP, algunas veces se consideran responsables en la ejecución de sus tareas, y el otro 5,5% manifestó no ser responsable nunca.

La información obtenida evidencia vacíos en el desempeño del recurso humano que labora en la institución antes señalada, ya que la sociedad espera de sus policías excelencia profesional, compromiso con su misión, aplicación permanente en los sólidos principios y valores que promuevan el desarrollo humano y todo ello viene dado por la responsabilidad de cada uno de ellos en el actuar diario.

Por otro lado, se hace necesario destacar que las función policial tiene una dimensión que va más allá del control social o de la prevención, y es que esta se vincula a conceptos dominantes como: servicio público, dignidad, justicia, bien común pero en el marco de la responsabilidad.

ÍTEM N°. 7: En este ítem el 88.8% del recurso humano adscrito a la DIEP Valencia Estado Carabobo, utiliza algunas veces de manera adecuada y racional los equipos de trabajo, un 5.5% opinó utilizarlos siempre y el otro 5.5%, manifestó que nunca les dan una utilización adecuada y racional a los mismos.

Los resultados proporcionados por este ítem demuestran fallas marcadas con relación al mantenimiento, conservación y uso racional de los equipos, situación está que deja mucho que decir, en el desempeño de la función policial, ya que estos recursos materiales constituyen los

instrumentos de defensa y seguridad del ciudadano y ciudadana. En este sentido, los funcionarios muestran desviación de las normas, aun cuando la DIEP contempla entre sus funciones fundamentales la de mantener en óptimo estado de funcionamiento los equipos adscritos a esa Institución.

ÍTEM N°. 8: Los resultados proporcionados por este ítem arrojan que el 100% de los funcionarios consideran que algunas veces siguen a cabalidad las instrucciones dadas por sus superiores, a través de esta información se continúan apreciando desviaciones relacionadas con el deber ser, el desempeño del recurso humano abordado, se encuentra alejado del nuevo paradigma que describe el nuevo modelo policial, por cuanto este considera al funcionario actuando bajo una disciplina voluntaria que sirve para sostener relaciones de respeto, solidaridad y también para dar cumplimiento a los propósitos operativos, tácticos y estratégicos de la institución, pero con esta indisciplina demostrada, lo que puede ocurrir es el pésimo rendimiento laboral, indicadores que hacen pensar que la calidad y la excelencia no están presentes en el desempeño.

ÍTEM N°. 9: En los resultados obtenidos en este ítem, se puede apreciar que el 77,7% de los encuestados algunas veces usan con propiedad términos vinculados con el lenguaje técnico, sin vulnerar el derecho a los otros, el 16,6%, opinó que siempre los usa y un 5,5% nunca utiliza tales términos . Los datos analizados indican que gran parte de los funcionarios presentan debilidades con relación al uso y manejo de términos técnicos y esta situación tan informal de algunas veces, permite que estos puedan incurrir en tratos no adecuados hacia los demás, cabe resaltar que la falta de actualización y la apatía por seguir preparándose profesionalmente han generado de cierto modo que no incorporen los términos técnicos al momento de comunicarse con los otros.

Dimensión: Saber y Convivir

ÍTEMS (10, 11,12)

Indicador: Respeto de derechos y saberes

ÍTEM N°. 10: Considera que se respetan de manera permanente los deberes y derechos propios y ajenos?

Indicador: Valoración del entorno y la comunidad?

ÍTEM N°. 11: Valora su entorno y la comunidad donde se desenvuelve?

Indicador: Apreciación de trabajo en equipo.

ÍTEM N°. 12: Aprecia el trabajo en equipo como fuente de avance personal y social?

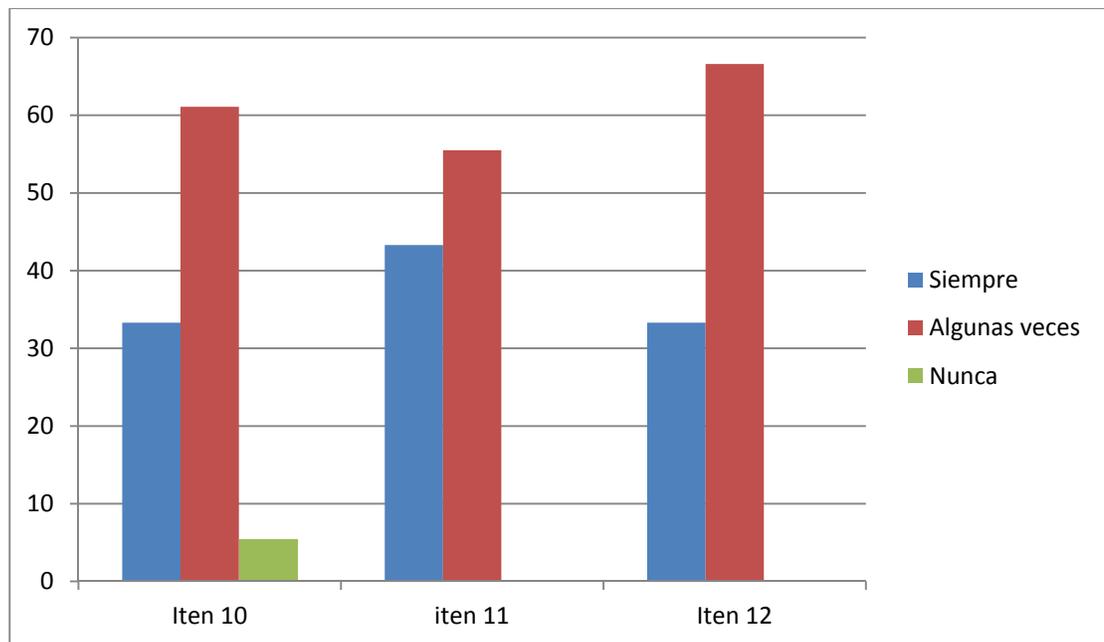
Cuadro N° 8

ÍTEMS N° 10, 11, 12: Dimensión

Ítems	siempre		Algunas veces		Nunca		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
10	6	33.3	11	61.1	1	5.5	18	100
11	8	43.3	10	55.5	0	0	18	100
12	6	33.3	12	66.6	0	0	18	100

Fuente; Sola D. (2014)

Gráfico N° 6



Fuente; Sola D. (2014)

Análisis:

ÍTEM N°. 10: Los datos aquí reportados muestran que el 61,1% de los funcionarios encuestados algunas veces consideran que se respeta de manera permanente los deberes y derechos propios y ajenos, el 33,3% siempre hace tal consideración, y el 5,5% nunca considera el respeto de deberes y derechos.

Es de señalar que un alto porcentaje del recurso humano seleccionado para el estudio, se ubica en la alternativa Algunas Veces, en lo que respecta al respeto de deberes y derechos, acción que se considera muy por debajo de las normas que siguen la actuación policial, además de estar bien distanciado de una cultura policial democrática, respetuosa de los derechos, principios estos que contribuyen a la excelencia profesional y por ende a la calidad en el desempeño del servicio.

ÍTEM N°. 11: La información que brinda este ítem, demuestra que el 55,5 % del recurso humano en estudio opinó que algunas veces valora su entorno y la comunidad donde se desenvuelve, el 43,3% siempre lo valora y nadie respondió en la alternativa nunca. Los resultados indican que más de la mitad de los funcionarios adscritos a la DIEP de Valencia, Estado Carabobo, actúan con la seriedad del compromiso que significa valorar y respetar el entorno donde laboran, lo cual incide de manera negativa, limitando así el beneficio que esta institución pueda generar a la sociedad y a los diferentes contextos sociales donde le corresponde actuar, siempre apegados a la Ley, y con el propósito de brindar un servicio de calidad, tales acciones deberían cumplirse siempre, y no como la mayoría respondió: Algunas Veces.

ÍTEM N°. 12: Los datos suministrados por el ítem n° 12 muestran que el 66,6% de los funcionarios escogidos para el estudio, respondió que algunas veces aprecia el trabajo en grupo como fuente de avance personal y social, y el 33,3% dijo que siempre lo aprecia. Es posible evidenciar en estas respuestas que gran parte de los encuestados, escasamente aprecian el trabajo en equipo y desconocen el compañerismo, y unión que representa trabajar por los mismos ideales e intereses, que no son diferentes a los que demanda la sociedad. Según el Consejo General de Policía (2010) el nuevo modelo policial, la policía debe actuar bajo una cultura de paz, y esta debe comenzar en el seno de la organización, para poder promoverla en los ciudadanos, y esto se logra con la solidaridad, transparencia y honestidad que deben practicar todos y cada uno de ellos.

Dimensión: Gerencial.

Ítems (13, 14,15, 16, 17 y 18)

Indicador: Trato con los ciudadanos y ciudadanas

ÍTEMS N°. 13: Utiliza un trato cordial y amable con los ciudadanos y ciudadanas?

Indicador: Sentido Común.

ÍTEMS N°. 14: Usa el sentido común en el ejercicio de sus tareas diarias?

Indicador: Reglas mínimas de Estandarización

ÍTEMS N°. 15. Actúa apegado a las reglas mínimas de estandarización contenidos en el nuevo modelo policial?

Indicador: Eficiencia

ÍTEMS Nº. 16: Considera que la presentación de sus servicios es completamente eficiente?

Indicador: Eficacia.

ÍTEMS Nº. 17: Considera que utiliza correcta y oportunamente el tiempo en el ejercicio de sus funciones?

Indicador:

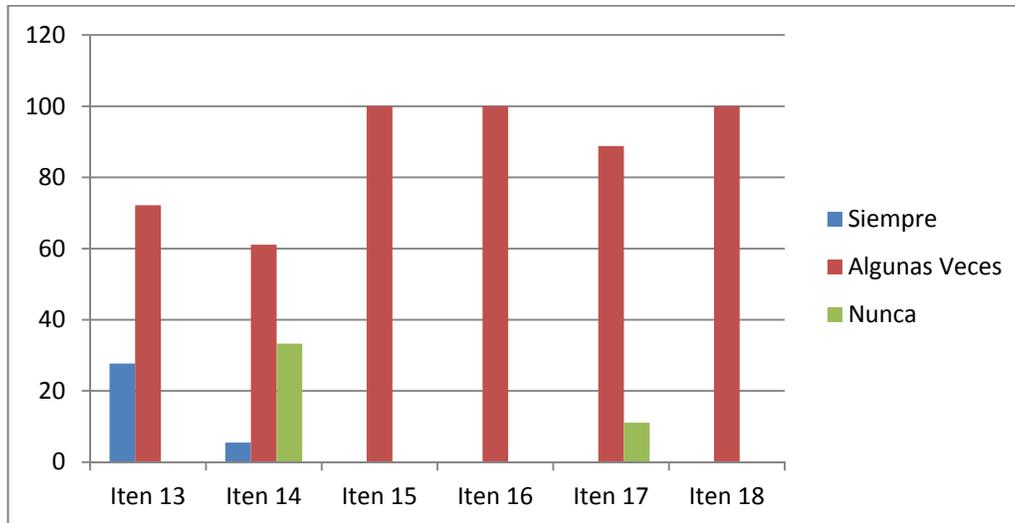
ÍTEMS Nº. 18: Considera que brinda un uso racional a los equipos y recursos materiales en el cumplimiento de sus tareas?

Cuadro Nº 9: Gerencial

Ítems	siempre		Algunas veces		Nunca		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
13	5	27.7	13	72.2	0	0	18	100
14	1	5.5	11	61.1	6	33.3	18	100
15	0	0	18	100	0	0	18	100
16	0	0	18	100	0	0	18	100
17	0	0	16	88.8	2	11.1	18	100
18	0	0	18	100	0	0	18	100

Fuente; Sola D. (2014)

Gráfico N° 17



Fuente; Sola D. (2014)

Análisis:

ÍTEM N° 13: En los resultados obtenidos a través del análisis del ítem n° 13, se evidenció que el 72,2% de los funcionarios algunas veces utiliza un trato cordial y amable con los ciudadanos y ciudadanas, el 27,7% siempre utiliza este trato, y ninguno respondió en la alternativa nunca. Estos datos corroboran cada vez más, que la actuación policial no es la más idónea, de allí que las personas la cuestionen, porque uno de los indicadores que está generando bajas en la calidad del desempeño del policía es precisamente el referido al trato, y los resultados lo reflejan de una manera bastante clara, el porcentaje que utiliza un trato adecuado es reducido en comparación con lo que de vez en cuando lo hacen, que tampoco está dentro de la norma ya que esta debería ubicarse en la alternativa siempre.

ÍTEM N.º. 14: La información obtenida en este ítem, indica que el 61,1% de los funcionarios algunas veces usa el sentido común en el ejercicio de sus tareas diarias, el 33,3% nunca lo usa y solo un 5.5% siempre lo pone en práctica. Los resultados expuestos se constituyen en un motivo de preocupación, pues una de las funciones primordiales de la DIEP, es la prevención, ello supone la reducción de la vulnerabilidad social, y esto requiere de que los funcionarios adscritos a esta institución, pongan en práctica siempre, el sentido común, para así garantizar la reproducción efectiva de las relaciones sociales estables, y en la medida que esta sea utilizado, las personas van a ganar confianza en los organismos de seguridad y además estarán prestos a colaborar democrática y protagónicamente, logrando así, la satisfacción y exigencias de las comunidades.

ÍTEM N.º. 15: Los datos observados en este ítem, muestran que el 100% de los encuestados manifestó actuar algunas veces apegados a las reglas mínimas de estandarización contenidas en el nuevo modelo policial. En torno a estos resultados, se infieren debilidades relacionados con el desempeño del recurso humano adscrito a la DIEP de Valencia Estado Carabobo, al respecto la Comisión Nacional para la Reforma Policial, creada en Venezuela en él, año 2009, aprueba una serie de resoluciones que contienen las normas mínimas comunes a los cuerpos encargados de la prevención que son de obligatorio cumplimiento con el fin de estandarizarlas para su adecuación al nuevo modelo policial.

Sin embargo, los funcionarios policiales sujetos de estudio, actúan algunas veces apegados a la ley, otras veces no lo hacen, dicha situación desdice mucho de la calidad en el desempeño de estos.

ÍTEM N°. 16: En el presente ítem el 100% de los encuestados algunas veces considera que la presentación de sus servicios es completamente eficiente. Las respuestas anteriormente expuestas colocan en tela de juicio a los funcionarios adscritos a la DIEP, Valencia Estado Carabobo, con relación a esta información Gonzales Viviana (2002), señala que el desempeño del policía debe estar asociado con altos niveles de eficiencia y eficacia, ya que solo en este sentido, se puede deducir que el servicio es de calidad porque ambos niveles se traducen en indicadores claves de ella. Sin embargo, los datos evidencian lo contrario, el recurso humano abordado, pareciera que no le da importancia, seriedad y compromiso que merece esta profesión.

ÍTEM N°. 17: Los resultados presentados en el ítem nro. 17, arrojan que el 88,8% considera que algunas veces utiliza correcta y oportunamente el tiempo en el ejercicio de sus funciones, evitando así el desperdicio, el 11,1% opinó que nunca la utiliza y ninguno respondió la alternativa siempre. En este sentido y de acuerdo con Gallardo Miguel (2006) entre los indicadores de calidad que deben reflejarse en el desempeño de los funcionarios policiales, está la de prestar un buen servicio cumpliendo especificaciones relacionadas con las tareas, en un tiempo y contexto determinado, el hecho de que el recurso humano no actúe oportunamente para evitar el desperdicio, conlleva a que no se realice un óptimo rendimiento, por consiguiente la calidad está lejos de incorporarse al desempeño, y precisamente esto es lo que ocurre actualmente en esta institución.

ÍTEM N°. 18: En los datos encontrados en este ítem, se aprecia que el 100% de los encuestados algunas veces brinda un uso racional a los equipos y recursos materiales en el cumplimiento de sus tareas, por lo cual, en esta institución los índices de calidad y excelencia, están por debajo de los

estándares requeridos, de manera que al no considerar siempre de manera constante la eficiencia en el desempeño de sus funciones, ni la eficacia en el uso de los recursos materiales, es posible que la DIEP, como institución de prevención limite los beneficios que las comunidades por ley deben recibir, se recuerda aquí el artículo 55 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, el tipifica que “toda persona tiene derecho a la protección por parte del estado a través de los órganos de seguridad ciudadana”.

Pero con ese conjunto de especificaciones muy distanciadas del deber ser, se tienen son una serie de desviaciones que de no aplicarse los correctivos necesarios, pueden seguir generando opiniones negativas de los diferentes estratos de la sociedad, acerca del desempeño de la policía.

COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH

Ítems Sujetos		5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	Total	$(X_i - \bar{X})^2$
1	Sujeto	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	32	11.56
2	Sujeto	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	25	12.96
3	Sujeto	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28	0.36
4	Sujeto	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	31	5.76
5	Sujeto	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	29	0.16
6	Sujeto	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	26	6.76
7	Sujeto	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	31	5.76
8	Sujeto	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	29	0.16
9	Sujeto	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	34	29.16
10	Sujeto	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28	0.36
11	Sujeto	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	32	11.56
12	Sujeto	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	25	12.96
13	Sujeto	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28	0.36
14	Sujeto	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	31	5.76
15	Sujeto	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	29	0.16
16	Sujeto	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	26	6.76
17	Sujeto	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	31	5.76
18	Sujeto	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	29	0.16
	Suma	30	36	37	36	39	41	45	43	40	37	36	36	32	36	524	116.48
	\bar{X}	1.6	2	2.0	2	2.1	2.2	2.5	2.3	2.2	2.0	2	2	1.7	2	28.6	
																	$St^2 6.47$
	Varianza de la Población	0.22	0	0.05	0	0.36	0.42	0.25	0.24	0.17	0.05	0	0	0.17	0	$St^2 1.93$	

$X_i - \bar{X}$	5	$X_i - \bar{X}$	6	$X_i - \bar{X}$	7	$X_i - \bar{X}$	8	$X_i - \bar{X}$	9	$X_i - \bar{X}$	10	$X_i - \bar{X}$	11	$X_i - \bar{X}$	12	$X_i - \bar{X}$	13	$X_i - \bar{X}$	14	$X_i - \bar{X}$	15	$X_i - \bar{X}$	16	$X_i - \bar{X}$	17	$X_i - \bar{X}$	18
(2-1.6) ²	0.16	(2-2) ²	0	(2-2.0) ²	0	(2-2) ²	0	(2-2.1) ²	0.01	(2-2.2) ²	0.64	(3-2.5) ²	0.25	(3-2.3) ²	0.49	(3-2.2) ²	0.64	(2-2.0) ²	0	(2-2) ²	0	(2-2) ²	0	(2-1.7) ²	0.09	(2-2) ²	0
(2-1.6) ²	0.16	(2-2) ²	0	(2-2.0) ²	0	(2-2) ²	0	(1-2.1) ²	1.21	(1-2.2) ²	1.44	(2-2.5) ²	0.25	(2-2.3) ²	0.09	(2-2.2) ²	0.04	(2-2.0) ²	0	(2-2) ²	0	(2-2) ²	0	(1-1.7) ²	0.49	(2-2) ²	0
(2-1.6) ²	0.16	(2-2) ²	0	(2-2.0) ²	0	(2-2) ²	0	(2-2.1) ²	0.01	(2-2.2) ²	0.04	(2-2.5) ²	0.25	(2-2.3) ²	0.09	(2-2.2) ²	0.04	(2-2.0) ²	0	(2-2) ²	0	(2-2) ²	0	(2-1.7) ²	0.09	(2-2) ²	0
(1-1.6) ²	0.36	(2-2) ²	0	(2-2.0) ²	0	(2-2) ²	0	(3-2.1) ²	0.81	(3-2.2) ²	0.64	(3-2.5) ²	0.25	(3-2.3) ²	0.49	(2-2.2) ²	0.04	(2-2.0) ²	0	(2-2) ²	0	(2-2) ²	0	(2-1.7) ²	0.09	(2-2) ²	0
(2-1.6) ²	0.16	(2-2) ²	0	(2-2.0) ²	0	(2-2) ²	0	(2-2.1) ²	0.01	(2-2.2) ²	0.04	(3-2.5) ²	0.25	(2-2.3) ²	0.09	(2-2.2) ²	0.04	(2-2.0) ²	0	(2-2) ²	0	(2-2) ²	0	(2-1.7) ²	0.09	(2-2) ²	0
(1-1.6) ²	0.36	(2-2) ²	0	(2-2.0) ²	0	(2-2) ²	0	(2-2.1) ²	0.01	(2-2.2) ²	0.04	(2-2.5) ²	0.25	(2-2.3) ²	0.09	(2-2.2) ²	0.04	(2-2.0) ²	0	(2-2) ²	0	(2-2) ²	0	(1-1.7) ²	0.49	(2-2) ²	0
(1-1.6) ²	0.36	(2-2) ²	0	(2-2.0) ²	0	(2-2) ²	0	(3-2.1) ²	0.81	(3-2.2) ²	0.64	(3-2.5) ²	0.25	(3-2.3) ²	0.49	(2-2.2) ²	0.04	(2-2.0) ²	0	(2-2) ²	0	(2-2) ²	0	(2-1.7) ²	0.09	(2-2) ²	0
(2-1.6) ²	0.16	(2-2) ²	0	(2-2.0) ²	0	(2-2) ²	0	(2-2.1) ²	0.01	(2-2.2) ²	0.04	(2-2.5) ²	0.25	(2-2.3) ²	0.09	(3-2.2) ²	0.64	(2-2.0) ²	0	(2-2) ²	0	(2-2) ²	0	(2-1.7) ²	0.09	(2-2) ²	0
(2-1.6) ²	0.16	(2-2) ²	0	(3-2.0) ²	1	(2-2) ²	0	(3-2.1) ²	0.81	(3-2.2) ²	0.64	(3-2.5) ²	0.25	(3-2.3) ²	0.49	(2-2.2) ²	0.04	(3-2.0) ²	1	(2-2) ²	0	(2-2) ²	0	(2-1.7) ²	0.09	(2-2) ²	0
(2-1.6) ²	0.16	(2-2) ²	0	(2-2.0) ²	0	(2-2) ²	0	(2-2.1) ²	0.01	(2-2.2) ²	0.04	(2-2.5) ²	0.25	(2-2.3) ²	0.09	(2-2.2) ²	0.04	(2-2.0) ²	0	(2-2) ²	0	(2-2) ²	0	(2-1.7) ²	0.09	(2-2) ²	0
(2-1.6) ²	0.16	(2-2) ²	0	(2-2.0) ²	0	(2-2) ²	0	(2-2.1) ²	0.01	(3-2.2) ²	0.64	(3-2.5) ²	0.25	(3-2.3) ²	0.49	(3-2.2) ²	0.64	(2-2.0) ²	0	(2-2) ²	0	(2-2) ²	0	(2-1.7) ²	0.09	(2-2) ²	0
(2-1.6) ²	0.16	(2-2) ²	0	(2-2.0) ²	0	(2-2) ²	0	(1-2.1) ²	1.21	(1-2.2) ²	1.44	(2-2.5) ²	0.25	(2-2.3) ²	0.09	(2-2.2) ²	0.04	(2-2.0) ²	0	(2-2) ²	0	(2-2) ²	0	(1-1.7) ²	0.49	(2-2) ²	0
(2-1.6) ²	0.16	(2-2) ²	0	(2-2.0) ²	0	(2-2) ²	0	(2-2.1) ²	0.01	(2-2.2) ²	0.04	(2-2.5) ²	0.25	(2-2.3) ²	0.09	(2-2.2) ²	0.04	(2-2.0) ²	0	(2-2) ²	0	(2-2) ²	0	(2-1.7) ²	0.09	(2-2) ²	0
(1-1.6) ²	0.36	(2-2) ²	0	(2-2.0) ²	0	(2-2) ²	0	(3-2.1) ²	0.81	(3-2.2) ²	0.64	(3-2.5) ²	0.25	(3-2.3) ²	0.49	(2-2.2) ²	0.04	(2-2.0) ²	0	(2-2) ²	0	(2-2) ²	0	(2-1.7) ²	0.09	(2-2) ²	0
(2-1.6) ²	0.16	(2-2) ²	0	(2-2.0) ²	0	(2-2) ²	0	(2-2.1) ²	0.01	(2-2.2) ²	0.04	(3-2.5) ²	0.25	(2-2.3) ²	0.09	(2-2.2) ²	0.04	(2-2.0) ²	0	(2-2) ²	0	(2-2) ²	0	(2-1.7) ²	0.09	(2-2) ²	0
(1-1.6) ²	0.36	(2-2) ²	0	(2-2.0) ²	0	(2-2) ²	0	(2-2.1) ²	0.01	(2-2.2) ²	0.04	(2-2.5) ²	0.25	(2-2.3) ²	0.09	(2-2.2) ²	0.04	(2-2.0) ²	0	(2-2) ²	0	(2-2) ²	0	(1-1.7) ²	0.49	(2-2) ²	0
(1-1.6) ²	0.36	(2-2) ²	0	(2-2.0) ²	0	(2-2) ²	0	(3-2.1) ²	0.81	(3-2.2) ²	0.64	(3-2.5) ²	0.25	(3-2.3) ²	0.49	(2-2.2) ²	0.04	(2-2.0) ²	0	(2-2) ²	0	(2-2) ²	0	(2-1.7) ²	0.09	(2-2) ²	0
(2-1.6) ²	0.16	(2-2) ²	0	(2-2.0) ²	0	(2-2) ²	0	(2-2.1) ²	0.01	(2-2.2) ²	0.04	(2-2.5) ²	0.25	(2-2.3) ²	0.09	(3-2.2) ²	0.64	(2-2.0) ²	0	(2-2) ²	0	(2-2) ²	0	(2-1.7) ²	0.09	(2-2) ²	0
	4.08/18		0		1/18		0		6.58/18		7.72/18		4.5/18		4.42/18		3.12/18		1/18		0		0		3.22/18		0
Si^2	0.22		0		0.05		0		0.36		0.42		0.25		0.24		0.17		0.05		0		0		0.17		0

$$\alpha = \frac{K}{K-1} x \left[1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right] \alpha = \frac{18}{18-1} x \left[1 - \frac{1.93}{6.47} \right] \alpha = 1.05 x 0.70 = \alpha = 0$$

CONCLUSIONES

El análisis de los resultados obtenidos a través de la aplicación del instrumento a la muestra seleccionada para el estudio permitió, elaborar las siguientes conclusiones:

Se detectó que un alto porcentaje del recurso humano adscrito a la DIEP, Valencia Estado Carabobo no cuentan con una formación académica que le permita resolver con eficiencia, los problema de la práctica profesional, así como también lograr un desempeño profesional responsable, a través de la investigación de las tres dimensiones: el saber (conocimientos) el hacer (competencias) y el saber ser y convivir (actitudes, compromiso personal).

A estos datos se une, que solo uno de ellos se encuentra realizando estudios en la actualidad, es decir, ha seguido formándose de manera permanente, dichos resultados dejan en clara evidencia que los funcionarios presentan debilidades relacionadas con su preparación académica y profesional, situación que incide de manera negativa en su praxis diaria, y por consiguiente, su rendimiento no se describirá como óptimo, lo que demuestra de algún modo baja calidad en el servicio que presta, por el escaso compromiso personal y laboral que ejecuta.

Cabe resaltar que esta información deja ver de manera clara la brecha existente entre el deber ser y ser que se pretende implantar en el nuevo modelo en el cual la policía, debe mantenerse en permanente formación profesional, más aún, si se parte del hecho de que gran parte de los funcionarios no se actualizan a través de los cursos que brinda la institución, y que además la mayoría ya tiene entre 10 y 20 años de servicio, tiempo suficiente como para haber avanzado tanto en la formación profesional como

en la actualización. Todo ello demuestra que los niveles de desempeño presentan fallas en cuanto a la eficiencia y a la eficacia al momento de ejecutar sus funciones.

Por otro lado, es de hacer notar, que el desempeño diario del recurso humano estudiado, se ve seriamente afectado debido a que todas las opiniones emitidas se ubican en altos porcentajes en la alternativa “Algunas Veces”, cuando en la realidad esta debería ubicarse en la alternativa “Siempre”. Estos resultados llaman enormemente la atención sobre todo a la gerencia media de la institución (supervisores) quienes ven con mucha preocupación, la impunidad e irresponsabilidad que manifiestan de forma reiterada, así como las fallas demostradas en el manejo de los equipos y en el seguimiento de instrucciones, sin olvidar el escaso uso del lenguaje técnico que hacen al comunicarse con las personas que lo rodean.

Con relación a lo descrito con anterioridad, vale la pena acotar que el policía, es un tipo de profesional que se ve sometido a diario a distintas situaciones que generan decisiones rápidas, donde se pone a prueba el profesionalismo y los valores de cada uno, es decir, el nivel de exposición es mayor al de un ciudadano en común, por tanto la probidad en una policía, no sólo debe serlo, sino también parecerlo, de allí que la falta de probidad y los procedimientos irregulares son calificados como indebidas en una institución de calidad.

Asimismo, en lo que respecta a los indicadores de calidad del recurso humano que se desempeña en la DIEP, Valencia Estado Carabobo, los mismos fueron estudiados a la luz del respeto de los deberes y derechos propios y ajenos, valoración del entorno y comunidad donde se desenvuelve y la apreciación del trabajo en equipo, y nuevamente los más altos

porcentajes se centraron en la alternativa “ Algunas Veces”, por lo cual se puede deducir que la DIEP como organización presenta debilidades que tienen que ver de manera directa con el desperdicio, (en tiempo y recursos), escaso respeto de deberes (incumplimiento de normas), así como poca valoración de trabajo en equipo. Como se puede observar, dicha organización carece de un proceso planeado para administrar la calidad, lo que la ha llevado según se puede visualizar a presentar fallas en el servicio a la comunidad.

Dentro de este contexto, es posible agregar que todas estas deficiencias tienen una relación con el desempeño y rendimiento laboral, las mismas no están asociadas al éxito y a la excelencia sino que se asume que realmente lo causan, por consiguiente el desempeño del policía al estar asociados con altos niveles de eficiencia y eficacia se traduce en indicadores claves de la calidad. De igual modo, cabe destacar que la calidad profesional es y debe ser el valor máspreciado, ya que una función policial proba y eficaz genera condiciones de progreso estable para la sociedad y las personas.

En lo que concierne a la dimensión gerencial, la misma se estableció tomando en cuenta el trato que los funcionarios tienen con la ciudadanía, el uso del sentido común, actuación apegada a las reglas mínimas de estandarización contenidas en el nuevo modelo de policía eficiencia y eficacia demostradas en el desempeño de las funciones que le han sido encomendadas por la institución. Al respecto, se debe resaltar que de igual forma, los mayores porcentajes de respuestas estuvieron dirigidos hacia la alternativa “Algunas Veces”, estos resultados evidencian una vez más que la institución no está del todo fortalecida, pues existen fallas, debilidades que no le permiten alcanzar los máximos estándares de calidad, con relación a estos vacíos que presente el desempeño en el recurso humano de la DIEP,

Herrera Arturo (2006) señala que estos le han restado importancia al hecho de que ellos como funcionarios públicos encargados de cumplir la ley deben tomar en cuenta que la sociedad es su principal objetivo, y que esta espera y exige un servicio cuya calidad satisfaga plenamente tanto sus requerimientos como sus expectativas.

Dentro de este contexto gerencial se deduce además una administración de recursos humanos complaciente, que ha dejado hacer a los funcionarios, más aún si se parte del hecho de que la función policial requiere de procesos de planificación de actividades cuyos resultados se traduzcan en indicadores de gestión, que admitan comparaciones con estándares preestablecidos, indicadores que puedan ser evaluados periódicamente y comparado con tales estándares, para así definir áreas y niveles de efectividad de los funcionarios a la vez señalar desviaciones sobre las cuales se deban tomar acciones preventivas o correctivas, según sea el caso.

Tales señalamientos se corroboran en lo pautado por Deming (1973) quien indica que partiendo de todos los vacíos detectados en la organización o empresa, en este caso la DIEP, se localiza el problema, se ataca su raíz, se analiza cada parte del proceso para ver cuál es la problemática y esto ayuda a conocerla mejor para evitar futuros errores.

Una vez analizados los objetivos, dimensiones, variables, indicadores e ítems, y después de haber contrastado los resultados con las teorías y literatura de los autores revisados se puede llegar a una conclusión precisa: si existe una relación directa entre calidad y el desempeño del recurso humano de la DIEP, Valencia, Estado Carabobo la cual se ve reflejada de manera clara en el servicio prestado, sin embargo, como todo proceso,

requiere de una constante revisión para evitar la presencia de errores y desviaciones en la organización.

RECOMENDACIONES

Luego de presentado el cuerpo de conclusiones, se recomienda: a la gerencia media encargada de la supervisión y control del recurso humano adscrito a la DIEP, Valencia, Estado Carabobo.

- Con relación al desempeño del recurso humano que labora en la institución policial arriba mencionada, motivar a los funcionarios y funcionarias a través de círculos de realización personal para que se incorporen a la preparación académica y profesional y continúen formándose por medio de cursos de actualización, tomando en cuenta los años de servicio de cada uno de ellos, haciéndoles reflexionar acerca de que dicha formación debe ser de manera permanente y su incidencia en el mejoramiento del desempeño.
- Asimismo, la gerencia del recurso humano debe rediseñar los indicadores de gestión tales como: puntualidad, responsabilidad, manejo de equipos, seguimiento de instrucciones, y uso de términos adecuados vinculados con el lenguaje técnico al momento de relacionarse con la ciudadanía, por lo cual la supervisión debe incorporar más rectitud en el proceso de control de la actuación de los funcionarios y funcionarias en el ejercicio de sus funciones, a tal punto de que el recurso humano internalice que en la medida en que se practique la disciplina de la puntualidad y responsabilidad en esa misma medida pueden desempeñar mejor su trabajo, siendo merecedores de la confianza y credibilidad por parte de la sociedad.
- En lo que respecta a la calidad en el desempeño de la supervisión debe promoverlas a través del fortalecimiento de los indicadores relacionados con la eficiencia y eficacia del servicio, orientado al recurso humano en lo relacionado a la mejor utilización de los

recursos así como a mejorar la capacidad de estos para lograr las metas y los objetivos de la organización. Ello implica además a guiarlos en el uso del sentido común, el trato cordial con la ciudadanía y sobre todo el respeto a los derechos y deberes propios y ajenos máximo, cuando en los actuales momentos las instituciones policiales han estado muy cuestionadas por los diferentes extractos de la sociedad.

- Otros de los aspectos en los cuales debe ahondar inteligentemente la supervisión del recurso humano que labora en la DIEP, Valencia Estado Carabobo, es en el cumplimiento de las reglas mínimas de estandarización comunes a los cuerpos policiales y que son de obligatorio cumplimiento con miras al logro de una sociedad mas segura en que las instituciones policiales garanticen la integridad personal y el derecho a la vida de todos los ciudadanos, esto como propósito primordial de su desempeño.
- En función de la serie de debilidades presentadas por el recurso humano que labora en la DIEP Municipio Valencia Estado Carabobo, la gerencia media debe facilitar el establecimiento de acciones y estrategias de mejora continua para potenciar la información y el desarrollo de los saberes necesarios en los procesos de trabajo, lo que conducirá a esta institución policial a alcanzar niveles óptimos de calidad y excelencia en el desempeño de los funcionarios y funcionarias.
- De esta manera es posible mencionar; aplicar las sanciones en el desempeño de los funcionarios y funcionarias, retroalimentar el proceso procurando el mejora miento profesional, incorporar una mayor rigurosidad en el control de la actuación policial, brindar estímulos y reconocimientos al recurso humano, para valorar el

desempeño diario y organizar talleres de actualización para mejorar el desempeño, entre otros.

- Motivar al recurso humano que tiene a su cargo, a través de círculos de realización personal para que se incorporen a la formación académica y profesional de manera permanente.
- Rediseñar los indicadores de gestión del desempeño, y colocar más rectitud y rigurosidad en el proceso de control de la actuación de los funcionarios en el ejercicio de sus funciones.
- Promover la calidad a través de fortalecimiento de indicadores relacionados con la eficiencia y la eficacia del servicio.
- Organizar talleres de actualización con el propósito de mejorar el desempeño laboral.
- Brindar estímulos y reconocimientos a los funcionarios para valorar el desempeño diario.
- Aplicar las sanciones respectivas al observar desviaciones y donde el recurso humano se desempeñe de espaldas a las reglas mínimas de estandarización.
- Retroalimentar el proceso procurando el mejoramiento profesional.
- Generar acciones idóneas, en la búsqueda de incorporar criterios que conduzcan a la institución a alcanzar niveles de excelencia óptimos.

REFERENCIAS BIBLIGRAFICAS

ARIAS, F. (2006) **El proyecto de investigación**. Introducción a la Metodología Científica. Edición 5ta. Editorial EPISTEME. Caracas Venezuela.

BUNGE M. (1993) **La investigación, su estrategia y su filosofía**. Editorial Ariel, Barcelona, España.

CEJAS MAGDA y CHIRINOS NILDA, (2014) **La gestión de Recursos Humanos. Un enfoque estratégico**. Edición 1era. Biblioteca Ciencias Económicas y Sociales- Universidad de Carabobo, Valencia-Venezuela.

CONSEJO GENERAL DE POLICÍA (2010) Baquiana de luz. Colección Baquía. **Practiguía de recomendaciones iniciales a cuerpos de policías estatales y municipales**. Edición 1era. Caracas Venezuela.

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA (1999). **Gaceta oficial 5453 del 24 de Mayo 2000**. Caracas Venezuela.

CROSBY (1987)

DEMING E, (1973). **Calidad total**.

GACETA OFICIAL DEL ESTADO CARABOBO. Extraordinaria N°4193, año

2012. **Artículo N° 60.**

GALLARDO, M (2006). **Ética y Deontología Policial y Metapoliciología.** Madrid. Facultad de Fisiología. Universidad Complutense de Madrid.

GÓMEZ, N. (2008). **Algunas Consideraciones para definir a la policía como una organización eficiente.** Revista "Las Disciplinas de control Social. Vol. 36 N° 1. Caracas Venezuela. Disponible en: dialnet.unirioja.es/servlet/listaarticulos?...revistaDeBusqueda.2008.

GONZÁLEZ, V. (2002). **¿Qué significa ser un profesional competente? Reflexiones desde una perspectiva psicológica.** Artículo publicado en: Revista Cubana de Educación Superior. Universidad de la Habana, Cuba. Disponible en: www.rieoei.org/deloslectores/Maura.PDF

HERNANDEZ, S y otros (2006) **Metodología de la Investigación.** Cuarta Edición. Mc Gran Hill. México.

HERRERA, A. (2009). **Deontología policial: Reflexiones y retos para las policías de la región americana.** Dirección General de la Policía de investigaciones. Santiago de Chile. Disponible en: www.policia.cl/cidepol/biblioteca/deontologiapolicial.pdf.

LEY ORGÁNICA DEL SERVICIO DE POLICÍA y del **Cuerpo de Policía Nacional Bolivariana.** (2009). Caracas- Venezuela.

GABALDON, Luis Gerardo y Andrés Antillano Editores 2006. Pp69-70 tomo I p.71

MANUAL DE NORMA ISO 8402, **documento en línea**, Disponible en:
www.iso.com.consultado.es.wikipedia.org/wiki/Iso_8402.

NARANJO, OSCAR (2010) **Lineamientos de Política 2. Gestión del Servicio sobre resultados efectivos**. Dirección General de la Policía Nacional de la República de Colombia

NORMA UNE- en ISO 9000 (2000). Disponible en:
Xxxturismoxxx.blogspot.com/.../conceptos-de-calidad-según-diversos.ht...

PÉREZ, A. (2006) **Guía Metodológica para anteproyectos**. Edición 2da. Editorial FEDUPEL. Caracas, Venezuela.

PAELLA, S y Martins, F. (2003) **Metodología de la Investigación Cuantitativa**. Caracas, Fondo Editorial de la universidad Pedagógica Experimental Libertador. Disponible en la página web:
www.ucv.ve/fileadmin/user-upload/sadpro/documentos/docencia-Vol11-n2-2010/6-art-Mirlay.pdf.

RAMIREZ GABRIELA, **Análisis del Desempeño Policial**, Defensoría del Pueblo. Caracas, Venezuela

RAMÍREZ, T. (1999) **Como hacer un proyecto de Investigación**. Caracas, Venezuela.

SABINO, C. (1994) **Como hacer una tesis**. Editorial Panapo. Caracas, Venezuela.

TAMAYO y Tamayo, (2004) **El proceso de Investigación Científica**. Edición 3ra. Limaza, México.

TUDELA PATRICIO (2010) **Medición del desempeño policial**. Encuestadora Fundación Paz ciudadana, Chile.

ANEXOS



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



Estimado funcionario (a):

El presente instrumento ha sido diseñado para recabar información sobre la calidad y el desempeño en los recursos humanos adscritos a la (DIEP) de la Policía del municipio Valencia, estado Carabobo. En consecuencia, es necesaria la objetividad al responder los enunciados para lograr mayor validez de la información recolectada, la cual será tratada con la más absoluta confiabilidad. Por lo tanto no amerita escribir su nombre ya que solo se presentaran datos cuantitativos y descriptivos acerca de la realidad investigada.

INSTRUCCIONES

- Lea detenidamente todo el instrumento antes de responder.
- Marque con una equis (x) la alternativa de respuesta que considere representa su opinión sobre el enunciado correspondiente.
- Marque solo una alternativa de la escala en cada enunciado.
- Comience a responder por la parte que prefiera.
- Trate de dar respuestas a todas las preguntas.
- Las respuestas son individuales.
- Si tiene alguna duda consulte solamente con el investigador o con la persona que está aplicando el instrumento.
- La información será tratada en forma confidencial, por lo cual no requiere su identificación.
- Los datos recabados serán utilizados solo para fines de esta investigación.

Muchas gracias...

CUESTIONARIO.

PARTE I: DIMENSION. SABER - CONOCER

1. Título que posee:

Técnico Superior _____ (Mención _____)

Licenciado _____ (En _____)

Especialista _____ (En _____)

Magister _____ (En _____)

Otros _____ (Especifique _____)

2. Estudios que realiza actualmente:

Pregrado _____

Especialización _____

Maestría _____ Especifique _____

Otro _____ Especifique _____

3. Cursos de actualización:

Actualización de Actos Policiales _____

Uso progresivo y diferencia de la fuerza (UPDF) _____

Reentrenamiento Policial _____

Policial Comunal _____

Otro(s) _____ Especifique _____

4. Años de servicio en la DIEP

0 – 5 años _____

6 – 10 años _____

11 – 15 años _____

16 – 20 años _____

21 – más años _____

PARTE II. DIMENSION: SABER HACER

- 5. ¿Práctica la puntualidad en el cumplimiento de sus funciones?**
Siempre _____ Algunas Veces _____ Nunca _____
- 6. ¿Considera que es responsable en la ejecución de sus tareas?**
Siempre _____ Algunas Veces _____ Nunca _____
- 7. ¿Utiliza de manera adecuada y racional los equipos de trabajo?**
Siempre _____ Algunas Veces _____ Nunca _____
- 8. ¿Considera que sigue a cabalidad las instrucciones dadas por sus superiores?**
Siempre _____ Algunas Veces _____ Nunca _____
- 9. ¿Usa con propiedad términos vinculados con el lenguaje técnico, sin vulnerar el derecho a los otros?**
Siempre _____ Algunas Veces _____ Nunca _____

PARTE III. DIMENSION: SABER SER Y CONVIVIR

- 10. ¿Considera que se respeta de manera permanente los deberes y derechos propios y ajenos?**
Siempre _____ Algunas Veces _____ Nunca _____
- 11. ¿Valora su entorno y la comunidad donde se desenvuelve?**
Siempre _____ Algunas Veces _____ Nunca _____
- 12. ¿Aprecia el trabajo en equipo como fuente de avance personal y social?**
Siempre _____ Algunas Veces _____ Nunca _____

PARTE IV. DIMENSION: GERENCIAL

13. ¿Utiliza un trato cordial y amable con los ciudadanos y ciudadanas?

Siempre _____ Algunas Veces _____ Nunca _____

14. ¿Usa el sentido común en el ejercicio de sus tareas diarias?

Siempre _____ Algunas Veces _____ Nunca _____

15. ¿Actúa apegado a las reglas mínimas de estandarización contenido en el nuevo modelo de policía?

Siempre _____ Algunas Veces _____ Nunca _____

16. ¿Considera que la presentación de sus servicios es completamente eficiente?

Siempre _____ Algunas Veces _____ Nunca _____

17. ¿Considera que utiliza correcta y oportunamente el tiempo en el ejercicio de sus funciones, evitando así el desperdicio?

Siempre _____ Algunas Veces _____ Nunca _____

18. ¿Considera que brinda un uso racional a los equipos y recursos materiales en el cumplimiento de sus tareas?

Siempre _____ Algunas Veces _____ Nunca _____

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

LA CALIDAD Y EL DESEMPEÑO EN LOS RECURSOS HUMANOS ADSCRITOS A LA DIRECCION DE INTELIGENCIA Y ESTRATEGIAS PREVENTIVAS (DIEP) DE LA POLICIA DEL ESTADO CARABOBO

Cronograma de actividades de la Investigación

Actividades	Año: 2014							
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Recopilación de información bibliográfica.								
Revisión Bibliográfica								
Elaboración de Proyecto								
Entrega de Proyecto								
Recopilar información, de fuentes primarias y secundarias.								
Elaboración de marco teórico. Tesis								
Elaboración Marco metodológico. instrumento								
Procesamiento de Datos								
Análisis y resultados								
Entrega del Trabajo								

Fuente: Dalia Sola (2014)

Tutor: Prof. Carlos Blanco



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:

**"LA CALIDAD Y EL DESEMPEÑO EN LOS RECURSOS HUMANOS
ADSCRITOS A LA DIRECCION DE INTELIGENCIA Y ESTRATEGIAS
PREVENTIVAS (DIEP) DE LA POLICIA DEL ESTADO CARABOBO"**

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

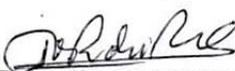
SOLA F., DALIA M.

C.I.: 12.103.582

Realizado bajo la tutoría de el (la) Prof. CARLOS BLANCO cédula de identidad N.º 4.129.190

Habiendo examinado el Trabajo presentado, se decide que el mismo esta
probado

En Bárbula a los veintitres días del mes de octubre de 2014


Prof: FRANCISCO RODRIGUEZ

C.I: 4875136

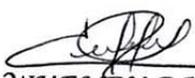
Fecha: 29/10/14


Prof. FEDERICO TINOCO

C.I: 15218626

Fecha: 23/10/2014




Prof. WUENDY PALMA

C.I: V-15301753

Fecha: 23/10/14



Universidad de Carabobo.
 Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
 Dirección de Estudios de Postgrado.
 Especialidad en Gerencia de Calidad y Productividad



VEREDICTO

Nosotros, Miembros del Jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado:

*La calidad y el desempeño en los
 procesos humanos adscritos a la dirección
 de investigación y estrategias preventivas (P.i.p.)
 de la policía del estado Carabobo*

Presentado por el (la) ciudadano (a): Sola F. Galia m. Titular
 de la Cédula de identidad V-12.103.582. Para optar al título
 de Especialista en Gerencia de Calidad y Productividad, el mismo reúne los
 requisitos para ser considerado como:

Aprubado

Nombre, Apellido

C.I.

Firma del Jurado

Muñoz palma V-15301723

Federico Tinoco 15.2/18626

Francisco Rodiño 4875136

[Firma]

[Firma]

[Firma]



Acta de Aprobación del Proyecto de Trabajo de Grado.

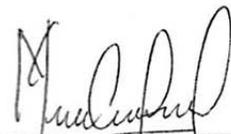
La Comisión Coordinadora del Programa de **Especialización en Calidad y Productividad**, en uso de las atribuciones que le confiere el Artículo N° 44 literal k) del Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo, hace constar que una vez evaluado el proyecto de Trabajo de Grado titulado:

“ LA CALIDAD Y EL DESEMPEÑO EN LOS RECURSOS HUMANOS ADSCRITOS A LA DIRECCION DE INTELIGENCIA Y ESTRATEGIAS PREVENTIVAS (DIEP) DE LA POLICIA DEL ESTADO CARABOBO” adscrito a la Línea de Investigación: **RECURSOS HUMANOS EN LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD**, presentado por el (la) ciudadano(a): **DALIA SOLA**, titular de la cédula de identidad N°: **12.103.582**, y elaborado bajo la dirección de el(la) Tutor(a): **CARLOS BLANCO**. Cédula de identidad N°: **4.129.190**, considera que, el mismo reúne los requisitos y, en consecuencia, es **APROBADO**.

En Valencia, a los 04 días del mes de Septiembre de 2014.

En

Por la Comisión Coordinadora:



 Coordinador del Programa



 Miembro

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
 DIRECCION DE POSTGRADO
 ESPECIALIZACION EN GERENCIA
 DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD

 Miembro



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



VALIDACION DEL INSTRUMENTO

Yo, Jesús A González B., titular de la cédula de identidad
Nº 8.848.419, de profesión Funcionario P., por medio de la
presente doy validez al instrumento presentado para mi revisión por la **Lcda.**
DALIA MARIA SOLA FIGUEROA, para ser aplicado en la Investigación de
Estudios de Postgrado titulado: "LA CALIDAD Y EL DESEMPEÑO EN LOS
RECURSOS HUMANOS ADSCRITOS A LA DIRECCION DE INTELIGENCIA Y
ESTRATEGIAS PREVENTIVAS (DIEP) DE LA POLICIA DEL ESTADO
CARABOBO"; el cual cumple con los requisitos exigidos para dicho estudio. Por
lo tanto, puede ser aplicado en la muestra escogida para tal fin.

En Bayama a los 01 días del mes de octubre del año 2014.

Firma

Jesús Barrato.



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



FORMATO PARA EVALUAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Identificación del Experto:

Nombre y Apellido: Jesús González
 Institución donde labora: Policia del Edo Carabobo
 Cargo que ocupa en la Institución: Director de la D.I.E.P.

ITEMS	PERTINENCIA CON LOS OBJETIVOS		CLARIDAD		CONTENIDO	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	X		X		X	
2	X		X		X	
3	X		X		X	
4	X		X		X	
5	X		X		X	
6	X		X		X	
7	X		X		X	
8	X		X		X	
9	X		X		X	
10	X		X		X	
11	X		X		X	
12	X		X		X	
13	X		X		X	
14	X		X		X	
15	X		X		X	
16	X		X		X	
17	X		X		X	
18	X		X		X	

Observaciones:

Evaluador: Msc. Jesús Barreto Firma: Jesús Barreto
Fecha de validación: 05/10/2014.



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



VALIDACION DEL INSTRUMENTO

Yo, Olinda S. Bravo V., titular de la cédula de identidad N° 7003208, de profesión Educadora, por medio de la presente doy validez al instrumento presentado para mi revisión por la **Lcda. DALIA MARIA SOLA FIGUEROA**, para ser aplicado en la Investigación de Estudios de Postgrado titulado: **"LA CALIDAD Y EL DESEMPEÑO EN LOS RECURSOS HUMANOS ADSCRITOS A LA DIRECCION DE INTELIGENCIA Y ESTRATEGIAS PREVENTIVAS (DIEP) DE LA POLICIA DEL ESTADO CARABOBO"**; el cual cumple con los requisitos exigidos para dicho estudio. Por lo tanto, puede ser aplicado en la muestra escogida para tal fin.

En Bejuma a los 01 días del mes de octubre del año 2014.

Firma



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



FORMATO PARA EVALUAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Identificación del Experto:

Nombre y Apellido: Aleida Bravo

Institución donde labora: Universidad Nacional Experimental "Simón Rodríguez"

Cargo que ocupa en la Institución: Profesor por hora

ITEMS	PERTINENCIA CON LOS OBJETIVOS		CLARIDAD		CONTENIDO	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	X		X		X	
2	X		X		X	
3	X		X		X	
4	X		X		X	
5	X		X		X	
6	X		X		X	
7	X		X		X	
8	X		X		X	
9	X		X		X	
10	X		X		X	
11	X		X		X	
12	X		X		X	
13	X		X		X	
14	X		X		X	
15	X		X		X	
16	X		X		X	
17	X		X		X	
18	X		X		X	

Observaciones:

Evaluador: MSc Alida Bravo

Firma: Alida Bravo

Fecha de validación: 01/10/2014



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



VALIDACION DEL INSTRUMENTO

Yo, Zoluy E. Herrera B., titular de la cédula de identidad N° 15.087.387, de profesión Abogada, por medio de la presente doy validez al instrumento presentado para mi revisión por la **Lcda. DALIA MARIA SOLA FIGUEROA**, para ser aplicado en la Investigación de Estudios de Postgrado titulado: **"LA CALIDAD Y EL DESEMPEÑO EN LOS RECURSOS HUMANOS ADSCRITOS A LA DIRECCION DE INTELIGENCIA Y ESTRATEGIAS PREVENTIVAS (DIEP) DE LA POLICIA DEL ESTADO CARABOBO"**; el cual cumple con los requisitos exigidos para dicho estudio. Por lo tanto, puede ser aplicado en la muestra escogida para tal fin.

En Sejuma a los 01 días del mes de octubre del año 2014.

Zoluy E. Herrera B.
Firma



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



FORMATO PARA EVALUAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Identificación del Experto:

Nombre y Apellido: Zely Herrera
 Institución donde labora: G.I.C.P.G. Sub-Delegación Pejuma
 Cargo que ocupa en la Institución: Jefe de Área de Análisis de Información

ITEMS	PERTINENCIA CON LOS OBJETIVOS		CLARIDAD		CONTENIDO	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	X		X		X	
2	X		X		X	
3	X		X		X	
4	X		X		X	
5	X		X		X	
6	X		X		X	
7	X		X		X	
8	X		X		X	
9	X		X		X	
10	X		X		X	
11	X		X		X	
12	X		X		X	
13	X		X		X	
14	X		X		X	
15	X		X		X	
16	X		X		X	
17	X		X		X	
18	X		X		X	

Observaciones:

Evaluador: Abog. Zoluy Herrera

Firma: Zoluy E. Herrera B.

Fecha de validación: 01/10/2014