



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



LA CALIDAD DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LA FUNCION POLICIAL DEL
SERVICIO QUE PRESTAN LOS FUNCIONARIOS POLICIALES ADSCRITOS A
LA COORDINACION DE VIGILANCIA Y TRANSPORTE TERRESTRE DE LA
POLICIA DEL ESTADO CARABOBO

Autor:
Abg. Melanio Herrera
C.I: 10225179

Bárbula, Octubre 2014



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



LA CALIDAD DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LA FUNCION POLICIAL DEL
SERVICIO QUE PRESTAN LOS FUNCIONARIOS POLICIALES ADSCRITOS A
LA COORDINACION DE VIGILANCIA Y TRANSPORTE TERRESTRE DE LA
POLICIA DEL ESTADO CARABOBO

Autor:
Abg. Melanio Herrera
C.I: 10225179

Proyecto de Grado presentado ante la Comisión de la Especialización de
Gerencia de Recursos Humanos

melanio179@hotmail.com 0414-4235232

Bárbula, Octubre 2014



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



CONSTANCIA DE ACEPTACION

LA CALIDAD DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LA FUNCION POLICIAL DEL
SERVICIO QUE PRESTAN LOS FUNCIONARIOS POLICIALES ADSCRITOS A
LA COORDINACION DE VIGILANCIA Y TRANSPORTE TERRESTRE DE LA
POLICIA DEL ESTADO CARABOBO

Tutora:
Dra. Magda Cejas M.

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Área de Estudios de Postgrado
Especialización en Calidad y Productividad
Dra. Magda Cejas M.

Tutora

Bárbula, Octubre 2014



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



VEREDICTO

Nosotros miembros del Jurado designados para la evaluación del Trabajo de Grado titulado **“LA CALIDAD DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LA FUNCION POLICIAL DEL SERVICIO QUE PRESTAN LOS FUNCIONARIOS POLICIALES ADSCRITOS A LA COORDINACION DE VIGILANCIA Y TRANSPORTE TERRESTRE DE LA POLICIA DEL ESTADO CARABOBO”**, presentado por: Melanio R. Herrera L. cedula de identidad N° 10.225.179, para optar al Título de: Especialista en Gerencia de Calidad y Productividad, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como: _____ a los _____
 Días del mes de _____ del año _____

Nombre y apellido	C.I.	Firma
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

DEDICATORIA

Dedicado a mis hijos y esposa, a mis compañeros de clase y trabajo, a los profesores y en especial a la ilustre Universidad de Carabobo, por haberme dado la oportunidad de ser parte del legado que desde su creación ha formado, para orgullo de Venezuela y del mundo entero. A las personas que de una u otra forma colaboraron, para que esta nueva meta fuese alcanzada en beneficio propio y de las personas que optaron por hacer del conocimiento, herramientas de logro y superación en beneficio de la sociedad...

Con humildad
Melanio Herrera

AGRADECIMIENTOS

A dios todopoderoso, por haberme dado la oportunidad de alcanzar una nueva meta propuesta en mi vida, y por brindarme la fuerza y sabiduría suficiente, para el entendimiento de esta nueva obra.

A mi esposa y mis hijos, por haber tenido paciencia durante largos tiempos dedicado a los estudios haciendo de estos mi prioridad para el momento.

A la profesora Magda Cejas al igual que todo su equipo de colegas y compañeros de trabajo de la Universidad de Carabobo.

A mis compañeros de estudio por ser factor importante en la realización de trabajar en equipo.

A mis compañeros de trabajo, superiores y subalternos, como motivo de inspiración en la formación para ser cada día mejor servidor a la sociedad.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Identificación	i
Identificación Trabajo	ii
Constancia de aceptación	iii
Veredicto	iv
Dedicatoria	v
Agradecimientos	vi
Índice General	vii
Índice de Cuadros	viii
Índice de Gráficos	ix
Introducción	10
CAPITULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del problema	11
Objetivos de la investigación	17
Justificación de la investigación	18
CAPITULO II	
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	
Antecedentes	24
Bases Teóricas	29
Definición de términos básicos	52
CAPITULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
Naturaleza de la Investigación	54
Estrategia Metodológica	54
Técnicas e Instrumentos de recolección de información	56
Población y Muestra	56
CAPITULO IV	
ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS	58
Conclusiones	79
Recomendaciones	81
Lista de referencias	82

INDICE DE CUADROS

CUADRO N°	Pág.
1. Cuadro control de encuesta	59
2. La calidad del servicio de policía	62
3. Participación activa del personal de trabajo	63
4. La calidad de los cuerpos de policía y del talento humano	64
5. Funcionamiento adecuado y mejoramiento laboral del funcionario	65
6. Plan de la institución relacionado a la calidad del funcionario	66
7. Lineamientos administrativos y organización de la policía	67
8. Nivel operativo y lineamientos de la institución policial	68
9. Nivel funcional de la institución define la razón de ser de esta	69
10. Actividad asignada como base del cargo que desempeña	70
11. Garantizar el desempeño evidencia función policial	71
12. El desempeño favorece toma de decisiones por los supervisados	72
13. Desempeño eficiente implica mejores resultados	73
14. Evaluación del desempeño policial en base a criterios	74
15. Evaluación del funcionario policial en base a la misión institucional	75
16. El desempeño del funcionario en base a la normativa	76
17. Resultados satisfactorios favorecen evaluación a rango superior	77
18. Evaluación de los funcionarios en base al buen comportamiento	78

INDICE DE GRAFICOS

GRAFICO N°	Pág.
1. La calidad del servicio de policía	62
2. Participación activa del personal de trabajo	63
3. La calidad de los cuerpos de policía y del talento humano	64
4. Funcionamiento adecuado y mejoramiento laboral del funcionario	65
5. Plan de la institución relacionado a la calidad del funcionario	66
6. Lineamientos administrativos y organización de la policía	67
7. Nivel operativo y lineamientos de la institución policial	68
8. Nivel funcional de la institución define la razón de ser de esta	69
9. Actividad asignada como base del cargo que desempeña	70
10. Garantizar el desempeño evidencia función policial	71
11. El desempeño favorece toma de decisiones por los supervisados	72
12. Desempeño eficiente implica mejores resultados	73
13. Evaluación del desempeño policial en base a criterios	74
14. Evaluación del funcionario policial en base a la misión institucional	75
15. El desempeño del funcionario en base a la normativa	76
16. Resultados satisfactorios favorecen evaluación a rango superior	77
17. Evaluación de los funcionarios en base al buen comportamiento	78

INTRODUCCION

El presente trabajo de investigación tendrá como finalidad, tener un conocimiento más real, sobre la calidad del desempeño laboral en la función policial del servicio que prestan los funcionarios policiales adscrito a la coordinación de vigilancia y transporte terrestre de la policía del estado Carabobo, no solamente su funcionamiento si no que será estudiado desde una visión crítica constructiva, para tratar de mejorar la funcionalidad del servicio policial en materia de vialidad, que en la actualidad es uno de las prioridades de los ciudadanos que habitan este importante estado, encrucijada principal del de los más importantes movimientos de transporte terrestre.

La importancia del transporte terrestre en Venezuela, con respecto a la seguridad que este amerita, siempre ha mantenido a la opinión publica en constantes diatribas, que simplemente se mencionan y sirven para temas de campaña de políticos, que sencillamente solo realizan agitaciones en busca de votos o ganancias electorales, en la presente investigación, se abordará la problemática sobre la vigilancia vial tomando en cuenta los aportes técnico científico en referencias bibliográficas comprobadas, así como la incorporación de los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley al igual que las expectativas que mantienen los usuarios viales al respecto.

El factor humano, indispensable en cada actividad realizada por el hombre en su afán de evolucionar, se abordara a través de métodos que los hagan ser protagonistas de las virtudes o fallas que cualquier profesional en un momento determinado tenga que enfrentar en el ejercicio de sus funciones.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Debido a los altos índices de inseguridad que se ha presentado en América Latina, las políticas públicas en la gran mayoría de los gobiernos han tratado de crear planes para combatir la inseguridad que acecha la gran mayoría de los países latinoamericanos. En este sentido, según informe de Desarrollo Humano del Programa de Naciones Unidas Desarrollo 2013-2014, señalan que los países con casos más numerosos son los países como México, Colombia y Brasil, sin embargo estos países realizan múltiples esfuerzos en pro de la solución de los principales problemas relacionados con la seguridad de sus ciudadanos. En cuanto al desarrollo urbanístico referente a la vialidad, este hecho, en definitiva finalmente ha contribuido a abordar la seguridad sobre estas nuevas estructuras de desarrollo, que implican para un país, el crecimiento y modernización de sus vías de comunicación.

En el contexto que se desarrollara este trabajo de investigación, el interés del autor será en estudiar el servicio que se presta a través de la función policial en especial aquel que apunta hacia los estudios relacionados con el uso de las unidades motorizadas, entre otras cosas porque se destacara el servicio que presta el funcionario o funcionaria de la policía del Estado Carabobo a través de unidades que se encarga de velar por la seguridad vial con motos. Es importante destacar que este servicio se diferencia de otro, dado el alto índice de accidentes que se producen a consecuencia de los accidentes provocados por este tipo de unidades. En consecuencia la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2010) señala que este tipo de accidentes (conduce a politraumatismo en las personas) los considera un problema de salud pública, y señala que constituyen la tercera causa de

muerte; y así lo demuestran las estadísticas de dicha organización: los traumatismos causados por este tipo de accidentes ocasionan la muerte de aproximadamente 1,2 millones de personas al año y causan lesiones graves a una población comprendida entre 20 millones y 50 millones de personas cada año.

Cabe destacar, que la magnitud del problema es creciente en los países en vía de desarrollo y se estima que aumentarán en un 87 por ciento para el año 2020. Actualmente el número de víctimas por accidentes de tráfico cada año representa el 42 por ciento del número total de los fallecimientos. Según publicación de la Organización Mundial de la Salud en el año 2011

En este orden de ideas, se destaca que en América Latina y el Caribe se tiene la tasa más alta de mortalidad a causa de los traumatismos por accidentes de tránsito en todo el mundo 26 muertes por cada 100 000 habitantes y se prevé que estas tasas de mortalidad aumenten en el 48 por ciento para el año 2020 y que sigan siendo las más elevadas del mundo.

Según los datos estadísticos del Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre, este informó en el año 2012 a través de sus informes de resultados de gestión que cerca de 9000 personas pierden la vida en las vías cada año, lo que lleva Venezuela a ocupar el quinto lugar en América Latina después de Estado Unidos, México, Brasil y Colombia, países que han reportado una disminución en los eventos de accidentes viales, pero en Venezuela sigue aumentando cada año este problema.

Aunado a esto, la criminalidad y violencia constituyen en la actualidad un problema político social de primer orden mundial que exige la intervención urgente del Estado a través de la implementación de nuevas formas de organización, políticas y estrategias operativas que permitan combatir de

manera efectiva la creciente ola de violencia urbana y en las principales ciudades, así como en las carreteras, y autopistas principales. En este sentido, se observa un nuevo modus operandi por parte de los infractores de la ley quienes a través de un ardid de bloqueo de la vía, perpetran asaltos y robos en carreteras, tanto a los conductores de vehículos particulares, como los pasajeros y tripulantes de transportes públicos, así como a vehículos de carga.

Por otra parte, la gran afluencia vehicular en muchas de las carreteras, en especial en los días feriados, aumenta las probabilidades de ocurrencia de accidentes de tránsito, así como de asaltos y robos por parte de los delincuentes. Quienes despliegan sus estrategias antisociales accionando con mayor ímpetu, en los días de asueto, llegando en algunos casos a generar pérdidas de vidas humanas.

Aunado a esta problemática en Venezuela, y concretamente – considerando la experiencia del autor- se suma los puestos informales de comida ubicados a lo largo de la carretera, donde hacen paradas las gandolas, vehículos de transporte y de carga pesada. Por lo que atañe a las vías interurbanas así como los llamados piratas; los cuales no cuentan con la autorización respectiva de funcionamiento, póliza de seguro, entre otros. Y quienes no observan la normativa de tránsito cometiendo imprudencias que pueden ocasionar la pérdida de un miembro del cuerpo, o incluso hasta de su vida. Venezuela no escapa de esta cruel realidad, es así como diariamente los diarios nacionales registran innumerables hechos delictivos, originándose una creciente sensación de inseguridad en los transportistas de rutas urbanas y extraurbanas y en la ciudadanía en general.

Frente al decidido accionar de la delincuencia organizada en bandas, que en forma sorpresiva y utilizando armas de corto, y largo alcance, así como

otros instrumentos de fabricación casera, pero igualmente letales; actúan libremente en zonas de nula vigilancia policial como lo son las carreteras de penetración y autopistas, situación que se ve favorecida por la pésima conservación de las vías de comunicación, así como por las condiciones meteorológicas, condiciones topográficas terreno accidentado, facilitando el accionar de la delincuencia organizada.

Añadiéndose además las condiciones de deterioro que sufren las carreteras y vías, falta de señalización, impudencia al conducir, vehículos a exceso de velocidad, vehículos con exceso de carga, transporte pesado que no cumple con la reglamentación en cuanto a la altura de los container, entre otros. Todo lo cual demanda la intervención inmediata de la policía vial, adscrita a la Coordinación de Vigilancia y Transporte Terrestre de la Policía del Estado Carabobo. Desde esta perspectiva, de la situación actual del transporte terrestre, el tránsito y el tráfico producto del incremento del parque automovilístico, la insuficiencia de la capacidad de las vías y el excesivo aumento de la siniestralidad.

Es por ello, que esta problemática debe ser considerada por parte del Estado a través de la introducción de nuevas formas de actividad administrativa, abandonando la idea única de actividad de limitación o policial, que ha de continuar existiendo, la cual es insuficiente para dar solución a la problemática planteada. Por lo que se hace necesario acudir a otras formas de actuación como pueden ser las actividades de planificación, de prestación y mejor trato del funcionario policial hacia los usuarios de la vialidad.

Al respecto, Von Humboldt, G. (2004) afirma que: ``Una de las principales funciones del Estado es la garantía de la seguridad, pues “sin

seguridad...no puede existir libertad, todos tienen derecho a la vida y a la integridad física y moral...” (p. s/n).

En este orden de ideas, es necesario reconocer que la seguridad vial forma parte del amplio concepto de seguridad ciudadana, y ello supone la ausencia de todo daño o peligro para la vida e integridad física de las personas y sus bienes en la circulación vial. Por tanto, la seguridad vial es una actividad que compete esencialmente a los poderes públicos en general y a las administraciones públicas en particular, cuyo objetivo principal es reducir el número de accidentes de circulación y sus secuelas negativas.

De allí que la seguridad vial es el pilar fundamental de la normativa reguladora del tránsito terrestre y el objetivo preferente y prioritario de la intervención pública en el sector, siendo la vida y la integridad física de las personas lo que con ella se pretende tutelar. Particularmente, el Estado Carabobo el cual cuenta con varias vías principales de gran afluencia vehicular, entre ellas la Autopista Regional del Centro (ARC), Autopista del este, Autopista Valencia-Campo de Carabobo, Valencia-Puerto Cabello entre otras. No es ajeno a esta realidad, la cual se vio agravada con la eliminación de los Patrulleros de Carretera del Estado Carabobo, lo cual trajo como consecuencia una omisión al servicio de seguridad vial, si bien es cierto que dicho personal fue absorbido por el resto de los comandos.

También es cierto, algunos fueron reubicados en labores diferentes a las que venían realizando, y no obstante, que en la actualidad funciona una Coordinación de Vigilancia y Transporte Terrestre, según lo establece el nuevo ordenamiento policial a nivel nacional, el recurso humano, está siendo sub utilizado, entre otras cosas, porque al no estar la (CVTT) homologada, el personal adscrito a esa coordinación, no pueden realizar levantamientos de

choques con daños materiales, ni imposición de multas, hasta tanto se homologue también el cuerpo policial a través de esta coordinación.

Según el autor, en la actualidad no se presta servicio de auxilio vial con los paramédicos y ambulancias con las cantidades adecuadas. Trayendo todo lo anterior como consecuencia que la problemática de torno a la seguridad vial en el estado Carabobo, supere a la de otros estados. Siendo una de las competencias del Estado, y uno de los fines del servicio policial, garantizar la seguridad de los ciudadanos y de sus bienes, en todos los contextos urbanos, y sub urbanos, incluyendo las carreteras, autopistas y demás vías terrestres estatales.

En este sentido, y a tenor de lo expuesto, es necesario destacar el buen trato y desempeño de la policía vial, de la Coordinación de Vigilancia y transporte Terrestre de la Policía del estado Carabobo, debe formar parte del concepto de orden público, cuya misión sea garantizar la seguridad de los conductores y peatones, así como el transporte, tránsito y circulación de vehículos, a través de la implementación de mecanismos efectivos que aseguren el cumplimiento de las leyes y ordenanzas relativas a la competencia en materia de Tránsito y Transporte Terrestre-

A través de una mejor profesionalización, adaptada a las nuevas normativas y realidades de nuestro país. Por lo tanto, la interrogante a destacar a propósito de lo señalado por el autor sería:

¿La prestación de un servicio de calidad por parte de los funcionarios policiales adscritos a la coordinación de vigilancia y transporte terrestre de la policía podría generar mayor seguridad para la ciudadanía?

¿Los funcionarios policiales adscritos a la coordinación de vigilancia y transporte terrestre de la policía del estado Carabobo prestan un servicio de calidad considerando su desempeño en la función policial?

¿Cuál sería el desempeño idóneo en la función policial que debe ejercer el personal que labora bajo la dirección de la Coordinación de Vigilancia y Transporte Terrestre del Cuerpo de Policía del Estado Carabobo?

Atendiendo así estas interrogantes el autor se plantea el estudio de una situación de interés para el país, dado que además la función policial de requerir por parte de los funcionarios la prestación de un servicio, también está instituido en el decreto con rango, valor y fuerza de Ley Orgánica del Servicio de Policía y del Cuerpo de la Policía Nacional Bolivariana como una instancia de participación y asesoría para coadyuvar a una planificación acorde a las políticas públicas.

Objetivos de la investigación

Objetivo General

Analizar el servicio que prestan los funcionarios y funcionarias adscritas a la coordinación de vigilancia y transporte terrestre de la Policía del estado Carabobo y su incidencia en el desempeño profesional.

Objetivos Específicos:

- ✓ Estudiar los componentes que determinan la calidad de servicio del funcionario y funcionaria de la policía bolivariana de Venezuela.

- ✓ Determinar los marcos regulatorios que genera la evaluación del desempeño para los funcionarios que laboran en la administración Pública Nacional en Venezuela.
- ✓ Establecer los componentes que favorecen civil y profesionalmente las acciones derivadas de un servicio de calidad en los funcionarios y funcionarias de la Coordinación de Vigilancia y Transporte Terrestre de la Policía del Estado Carabobo.

JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION

Para el desarrollo de este tema es preciso referirse a un punto clave de la relación Policía-comunidad, como es la imagen policial y su legitimidad ante la ciudadanía, lo cual está vinculado a la percepción de ésta sobre la criminalidad y la eficiencia con que la Policía se enfrenta a ella. Es importante destacar que todo estudio sobre percepción ciudadana de la institución policial y de su desempeño, constituye un instrumento valioso para la toma de decisiones en materia de política de seguridad hacia lo interno y lo externo de la institución, ya sea para modificar prácticas.

Debido a que no son las más adecuadas, se deben mejorar aspectos de la formación y capacitación policiales, o fortalecer la comunicación entre la Policía y la comunidad. A través de interacciones a través de los diferentes medios de comunicación, al igual que a través de contactos directos con los usuarios, (peatones y conductores) en campañas comunicativas al igual que charlas de orientación durante jornadas especiales, específicamente, como consecuencia de imprudencias viales y acercamientos directos con los usuarios, básicamente a través del buen trato y respeto a las personas.

El Estado venezolano en su deber de regular y coordinar la actuación del Cuerpo de Policía Nacional Bolivariana y demás cuerpos de policía estatales y municipales, a fin de garantizar la seguridad de las personas y sus bienes, en todos los ámbitos político territoriales; resolvió en la Resolución n.º 031, publicada en la Gaceta Oficial n.º 40.091 del 16/01/2013, dictar las Normas sobre la Evaluación del Desempeño de los Funcionarios y Funcionarias Policiales, con el objeto de reglamentar un régimen de evaluación único sobre el desempeño de los funcionarios policiales de todos los cuerpos de policía del país.

Todo de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica del Servicio de Policía y del Cuerpo de Policía Nacional Bolivariana y en la Ley del Estatuto de la Función Policial (ambas publicadas en Gaceta Oficial n.º 5.940 Extraordinario, del 07/12/2009), en sus artículos 60 y 32, respectivamente. El propósito primordial de esta nueva normativa, está enfocado en mejorar y fortalecer el servicio policial en todo el país, especificando cuáles son los procesos de evaluación a ser aplicados a fin de verificar que tal servicio se esté brindando de manera efectiva y eficaz.

En efecto garantizándose a los funcionarios que, en el desarrollo de todas las pruebas, se respetarán sus derechos y deberes, así como la igualdad y equidad de género, en aras de favorecer el aumento de personal femenino en los cuerpos de policía. En este sentido, todos los funcionarios policiales tienen el derecho y el deber de participar en tales procedimientos de evaluación de su desempeño dentro del cuerpo policial en el cual prestan sus servicios, por lo que no podrán negarse a participar en los mismos. De la misma manera para quienes laboran en la Unidad de Patrullaje Motorizada de la Policía del Estado Carabobo, la cual busca como fin brindar protección y seguridad a la ciudadanía y sus bienes, ser garante del resguardo de los

mismos, así como prestar apoyo oportuno de las diferentes dependencias del cuerpo policial.

La evaluación del desempeño policial, será de carácter global y continuo, en miras a enriquecer progresivamente la actuación de los funcionarios policiales, mediante procesos tendentes a conocer, medir y analizar sus condiciones éticas, profesionales, técnicas, físicas y psicológicas, que permitan certificar que cada uno de éstos cuente con la suficiente moral, aptitudes y competencias requeridas para el ejercicio de las atribuciones y responsabilidades correspondientes a cada nivel jerárquico y rango policial, con respecto a la prestación del servicio de seguridad vial en el estado Carabobo.

Dicho esto, se diría entonces que para llevar a cabo esta acción, se tomarán en cuenta (individual y grupalmente), los siguientes aspectos: el uso de la fuerza, uso efectivo del arma de fuego, incidentes con contacto físico y los derechos humanos; la ejecución de las funciones de policía (calidad del servicio, prevención de delitos, resolución de conflictos mediante diálogo, mediación y conciliación); la calidad en la prestación del servicio (celeridad, información veraz, igualdad, imparcialidad, no discriminación); las percepciones ciudadanas sobre el servicio policial.

Es decir, obligaciones laborales (puntualidad en el cumplimiento del horario, la ejecución de las instrucciones de los supervisores, vestimenta, cuidado y mantenimiento de equipos, reporte de conductas irregulares); y cualquier otra que establezca el Ministerio del Poder Popular con competencia en materia de Seguridad Ciudadana, en su carácter de Órgano Rector en materia del servicio de policía.

La policía cumple dentro de toda la sociedad moderna una función esencial para el desarrollo de la misma. Entonces es inconcebible una sociedad sin policía y su desenvolvimiento esta en relación directa con el grado de adelanto de los grupos humanos a los que sirve. Así a nuestra institución le toca, dentro de la responsabilidad que le incumbe asegurar y mantener el clima que propicie la paz, la armonía y la unión de los componentes de nuestra sociedad, con la finalidad de asegurar la consecución de las metas que tiene trazado el gobierno nacional.

La compleja y difícil función policial, incomprendida a veces la realizan nuestros efectivos en un medio social donde se dan fenómenos cuyo origen escapa al alcance de su misión, pero que ineludiblemente le recae encarar a sus efectivos. No se ignora o no se debe ignorar que el cumplimiento del deber principalmente cuando se realiza en función de la criminalidad, no está exento de perjuicios de oposición y de riesgos. Más todavía cuando ese cumplimiento se produce en medios de circunstancias adversas e imprevistas que obligan a una acción excepcional de acuerdo con el instante y la particularidad de los hechos.

La importancia en los servicios que prestará la policía vial es lograr la prevención de los delitos y faltas en el ámbito de las diferentes carreteras del país; regular, dirigir y controlar el tránsito vehicular y peatonal, facilitar la fluidez del tránsito, detectar infractores, reportar accidentes de tránsito, orientar al conductor de las carreteras. Partiendo de esta idea y en atención a los planteamientos que definen y describen la problemática señalada, se presenta la necesidad de una investigación que ofrezca el desempeño profesional y la productividad del funcionario policial en el auxilio vial en las autopistas del estado Carabobo.

Así mismo la coordinación de acciones y unificar criterios para una correcta y oportuna aplicación de los Planes y Órdenes de Operaciones, programadas para disminuir el índice de accidentes de tránsito y de asaltos y robos en las carreteras así como para potenciar los servicios de auxilio a los usuarios de las vías terrestres del país.

La motivación e idea que impulsa esta propuesta, está orientada a mejorar el desempeño profesional del funcionario policial en el auxilio vial, se justifica por la necesidad de mejorar el desempeño profesional de los funcionarios de la Coordinación de Vigilancia y transporte terrestre, ya que los mismos serán los encargados de controlar, dirigir, regular y fiscalizar la red vial del Estado, así como la circulación vehicular y peatonal mediante Patrullaje constante y sistemático haciendo cumplir las disposiciones legales en materia de vialidad urbana y sanciones efectivas a los infractores.

Es así como profesionalmente se justifica el desarrollo de la investigación, por la clara y evidente necesidad de una homologación y mejor desempeño del funcionario policial, en materia de vialidad. Desde el punto de vista conceptual, la investigación está inmersa en el campo social, con una línea de investigación hacia el área de las Ciencias Policiales, seguridad y prevención.

Para la sociedad venezolana, y en esta ocasión para la población y usuarios de las autopistas del estado Carabobo, es de gran importancia contar con organismos de seguridad eficientes y eficaces, en esta oportunidad, los funcionarios que laboran en la Coordinación de Vigilancia y Transporte Terrestre del Cuerpo de Policía del Estado Carabobo, como integrantes del primer órgano de seguridad del estado. Deben de cambiar su mala actuación en numerosos casos ante la sociedad a la que juraron un día defender.

Si bien es cierto que los cuerpos de seguridad en los últimos años, han sido transformados con el nuevo modelo policial, ese modelo policial ya no es un reto sino una esperanza para el país, entre otras cosas, porque la Policía del Estado Carabobo nació como un cuerpo para la prevención del delito, con funcionarios impregnados de ética y de valores, los cuales con el transcurrir de los años, se fueron desapareciendo, a tal punto que para muchos habitantes y usuarios de la región Carabobeña, la presencia de un efectivo policial, es sinónimo de miedo y desconfianza.

Como miembro activo del Cuerpo policial Carabobeño, considero necesario, una reingeniería policial, con verdaderos compromisos institucionales y la realización de las funciones policiales apegadas al marco legal, todo esto en beneficio de los usuarios del servicio, policial incluso de una actuación positiva hacia las mejoras de las condiciones sociales de los integrantes de la organización, de la cual en un futuro no muy lejano, por mi tiempo en la institución pasaría a conocer, con la esperanza siempre de ser atendido por un verdadero profesional policial en nuestras principales vías de la entidad, logrando de esta manera, enaltecer la institución, prestadora del anhelado servicio vial.

Capítulo II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.

Antecedentes de la investigación

El tratamiento de los antecedentes, se abordó partiendo desde una perspectiva global para luego pasar al nivel latinoamericano hasta llegar al caso de Venezuela, y en particular el estado Carabobo. Esto con la finalidad de tener una visión más completa del tratamiento de seguridad vial que se le está dando al problema aquí planteado, siguiendo muy de cerca las actividades que se plantean, al igual que sus posibles soluciones, todo esto en el marco de la globalización situación esta, que la mayoría de los países no pueden aislarse, por su constante evolución y actualización de diferentes normas implantadas para beneficio de peatones y conductores automovilísticos.

El autor en virtud de ocupar un cargo en la función policial conoce sobre la problemática existente relacionada al servicio policial y sus posibles soluciones que llevarían al mejor desempeño del resguardo de los usuarios de los usuarios de la vialidad en el Estado Carabobo.

R. Yehsenia de los A. (2012), Diseño de estrategias evaluativas aplicado en el desempeño laboral del personal administrativo en la facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad de Carabobo.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general proponer estrategias para la evaluación del desempeño laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad de Carabobo. El mismo se enmarcó dentro del tipo de investigación descriptiva, según la modalidad de un proyecto factible, bajo un

diseño de campo y documental. Para el desarrollo de la presente investigación, la población estuvo representada estuvo constituida por el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, que en su totalidad suman ciento veinte (120) personas, por lo que se aplicó un muestreo no probabilístico aleatorio de un treinta por ciento de la población, que arrojó como resultado treinta y seis (36) personas.

Para darle cumplimiento a los objetivos específicos, se emplearon como técnicas e instrumentos de recolección de datos: una encuesta apoyada en cuestionario conformado por veinte (20) ítems con escala de tipo Likert, lo cual permitió el logro de los objetivos planteados por la investigadora. De igual modo, el instrumento fue validado por expertos y luego se calculó la confiabilidad a través del método estadístico Alfa de Cronbach, dando como resultado 0,80. Los resultados llevaron a concluir que es necesaria la incorporación de nuevas estrategias para la evaluación del desempeño laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad de Carabobo, por lo que se recomendó su aplicación en corto tiempo. El aporte relevante de esta investigación apunta hacia que la propuesta diseñada contiene el desarrollo de las estrategias basadas en la evaluación del desempeño laboral a través de métodos modernos, por lo que resulta de interés para el desarrollo de este trabajo investigativo.

Salomón, Leticia (2008), en su trabajo titulado el desempeño policial y la satisfacción de la ciudadanía, presentado en Honduras la autora manifiesta el estado de la percepción ciudadana sobre la institución policial y su desempeño. Constituye este entonces en si un instrumento valioso para la toma de decisiones en materia de política de seguridad hacia lo interno y lo externo de la institución, ya sea para modificar prácticas que no son las más adecuadas, mejorar aspectos de la formación y capacitación policiales, o

fortalecer la comunicación entre la Policía y la comunidad. En muchas ocasiones, las más altas autoridades de una institución creen que se están haciendo muy bien las cosas, situación que se ve fortalecida por las opiniones de algunas autoridades intermedias que no cultivan el contacto directo con la comunidad o que sólo lo mantienen a nivel de familiares y amigos, los cuales, como es natural, mantienen una visión sesgada del desempeño institucional.

La situación no es fácil para las más altas autoridades en materia de seguridad, porque la institución arrastra graves deficiencias en materia de ineficiencia, corrupción, falta de recursos, ausencia de perfiles policiales adecuados y otras que atentan contra cualquier disposición oficial de hacer las cosas bien y disminuir las reservas naturales que la ciudadanía siente hacia la Policía. Un paso muy importante sería que las autoridades de la Secretaría de Seguridad se desprendieran de la visión policial de la inseguridad y asumieran, aunque sea como ejercicio metodológico, la visión ciudadana sobre la misma.

Ello permitiría entender mejor algunas reacciones, comentarios y, sobre todo, algunas percepciones que, como las que se presentan en este estudio, conllevan el propósito de motivar importantes cambios en lo que pudiera definirse como una política o, en su ausencia, como una estrategia de seguridad. El aporte de esta investigación representa un valor agregado por cuanto se señala en forma coherente aquellos aspectos que se requieren en el ámbito del desempeño policial.

González, C. (2012), presentado ante la Universidad Iberoamericana de la Ciudad de México y titulado: “Competencias Gerenciales, Desempeño Laboral y Ventajas Competitivas de las Universidades Privadas de Ciudad de México”. El propósito del estudio fue determinar la relación entre las

competencias gerenciales del personal directivo, el desempeño laboral y las ventajas competitivas de las universidades privadas ubicadas en Ciudad de México. Metodológicamente, se contextualizó dentro de una tendencia epistemológica positivista, el tipo de investigación fue aplicada, descriptiva – correlacional, el diseño fue de campo no experimental transaccional.

Se diseñaron dos instrumentos de tipo cuestionario cerrado y los resultados evidenciaron una correlación positiva moderada (0,29), la cual refleja una relación directamente proporcional entre las variables, de lo cual se infirió que las competencias gerenciales aunque son importantes para el desarrollo de ventajas competitivas, no son determinantes. Considerando estos hallazgos, se formularon lineamientos estratégicos considerando que se debe lograr una diferenciación organizacional con base en la identificación y formación de competencias operativas, interpersonales y directivas en el personal directivo, las cuales constituyen una fuerte ventaja competitiva diferenciadoras, sobre todo cuando permiten gestionar efectivamente las actividades y de soporte ejecutadas en las organizaciones educativas.

Este estudio servirá como referencia para el desarrollo del marco teórico que sustenta la presente investigación, ya que en ambos estudios se maneja la variable de desempeño laboral, por lo tanto se consultaron algunos de los aportes del autor y sus hallazgos.

Boffil, G. (2011), egresada del programa de Maestría en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales de la Universidad de Carabobo, titulado: “La Mejora del Talento Humano a través de las Nuevas Tendencias – Competencias y Evaluación del Desempeño en la empresa Direco, C.A.”.

El propósito de esta investigación, fue el de analizar los componentes claves de la evaluación de desempeño, con el fin de conocer las competencias

necesarias para la mejora continuo del personal que labora en la empresa Direco, C.A.

La investigación se enmarcó en la modalidad No experimental transeccional-descriptiva, apoyada en una revisión documental con la aplicación de un cuestionario. Se desarrollaron tres fases para el logro de esta investigación. En la primera fase de la investigación se logró describir el proceso de evaluación de desempeño, en la segunda fase a través de las opiniones de un grupo de experto de las diferentes área de la empresa se definieron las competencias claves que determinan el desempeño de los trabajadores de dicha empresa, y por último se analiza la evaluación basada en competencias como una estrategia de mejora que permita garantizar el desempeño efectivo del personal la empresa objeto de estudio.

Una vez recopilado los datos y analizado los resultados se concluyó que para el óptimo desempeño del personal de la empresa Direco C.A, se hace evidente la necesidad de realzar las competencias propias de los diferentes niveles (operativo, táctico y estratégico) en su labor diaria, dado a que estas son indispensables para el logro de los objetivos estratégicos de la organización. Esta investigación sirve como apoyo para el desarrollo del presente estudio, en lo concerniente a las bases teóricas que sustentan la temática analizada, debido a que hace referencia a las Competencias y Evaluación del Desempeño.

Cedeño G. (2006) egresada del programa de maestría Orientación, mención Orientación Laboral. De la Universidad del Zulia. Titulado “La Profesionalización de los Oficiales de la Policía general del Zulia Como una experiencia de Desarrollo” De esta manera, la presente investigación, se enmarca en la profesionalización del funcionario policial, específicamente, los egresados como técnico medio en administración policial.

Bases Teóricas:

La evaluación del desempeño:

En todos los tiempos, la gestión de los recursos humanos, ha realizado un gran esfuerzo por revalorizar a las personas en función de sus capacidades. Hoy en día la situación de la administración de recursos humanos apunta hacia un reconocimiento más notorio en los méritos individuales que por sus características personales y/o por su prestación demuestran. La evaluación del desempeño es un procedimiento continuo, sistemático, organizado y en cascada, de expresión de juicios del personal que labora en las instituciones, en relación con su trabajo habitual, que pretende sustituir a los juicios ocasionales o formulados de acuerdo con lo más variados criterios.

Uno de los propósitos fundamentales de la evaluación del desempeño consiste en lograr el mejoramiento permanente de las organizaciones de las que forman parte las personas, haciéndolas más eficientes y más eficaces. Una de las formas de lograr esta meta es el mejoramiento del desempeño así como de los aportes de los trabajadores a la organización, lo que en gran parte se logra con un buen sistema de evaluación de desempeño, en este sentido sus propósitos según Bohlander, Sherman y Snell (2010) estarían enmarcado de la siguiente manera:

- En primer lugar es el encargado de la implantación y seguimiento del sistema de evaluación del desempeño, lo que significa que Recursos Humanos debe estudiar, analizar y aplicar el sistema, por lo tanto de él depende la elección del modelo, la forma aunado a la normativa del

funcionamiento del sistema. Esto incluye la metodología así como las escalas a utilizar, los evaluadores, confeccionar los cuestionarios y dar las pautas para la entrevista de evaluación de desempeño.

- La segunda cumple un rol asesor apoyando a las distintas áreas durante el proceso de evaluación de desempeño. Es necesario que sé que proporcione un apoyo para aclarar determinados puntos del proceso, para explicar los aspectos que no estén claros, y sobre todo para motivar y animar a los evaluadores a que se involucren en este proceso, dando respuestas a los problemas que se van planteando en el desarrollo o aplicación del sistema.
- Brinda la capacitación a los evaluadores para mejorar sus habilidades y para que minimicen los problemas que puedan seguir durante la evaluación de desempeño y evitar conductas no deseadas.
- Aplica los mecanismos de control sobre el sistema de evaluación para detectar errores que puedan afectar la utilidad y aceptación de un programa de evaluación y para mantenerlo actualizado y acorde con los objetivos y necesidades de la organización.

El desarrollo y la administración del plan de evaluación del desempeño no es función exclusiva de la dirección de Recursos Humanos, sino que es responsabilidad de línea es decir de aquellas personas que tengan directa relación con el evaluado. La persona encargada de evaluar el personal es su propio jefe, quien mejor que nadie tiene o debiera tener las condiciones para hacer el seguimiento y verificar el desempeño de cada subordinado.

Métodos de Evaluación del Desempeño.

El desempeño se evalúa para decidir promociones, remuneración o simplemente para decirle a los empleados como están haciendo sus tareas. A partir de las evaluaciones, los jefes y subordinados pueden reunirse y revisar el comportamiento del empleado en relación con el trabajo, recordando que la mayoría de las personas necesitan y esperan esa retroalimentación, para ello se apoyan en los siguientes métodos según Mc Farland Dalton (2010).

Métodos de Características de la Evaluación de Desempeño

Este tipo de métodos busca medir hasta qué punto un empleado posee ciertas características que se consideran importantes para un cargo determinado y la empresa en general, son fáciles de desarrollar pero si no son objetivos, pero si no están basados en una buena descripción del puesto pueden ser subjetivos y los resultados sesgados. Esta es la técnica más sencilla y popular, es una escala que presenta una lista de características y un grado de desempeño para cada una, se debe trabajar con la mayor precisión posible por lo que generalmente cada característica va con una pequeña explicación y se deja un espacio para comentarios, esto ayuda a evitar interpretaciones erróneas y problemas de subjetividad.

Método de Distribución Forzada.

En este método el evaluador se enfrenta a un cuestionario que presenta pares de características que parecen ser igualmente buenas o malas y este debe elegir una de las dos, pero las declaraciones están diseñadas para

distinguir entre un desempeño exitoso y otro deficiente. Este método tiene muchas dificultades ya que el evaluador al no entender lo que se mide no puede entregar un buen feedback durante la entrevista de la evaluación del desempeño, se siente frustrado y además los resultados son difíciles de aplicar al resto de los procesos de Recursos Humano.

Método de formas narrativas

Consiste en un ensayo donde el empleador describe lo mejor posible al empleado evaluado, generalmente se le dan pautas para que incluya las fortalezas y debilidades del evaluado además de sus planes de desarrollo; en general es un método complementario ya que es difícil y toma tiempo componer una redacción que incluya todas las características del individuo, además dependerá del estilo y la habilidad para escribir del evaluador el desempeño informado, lo que genera problemas de subjetividad.

Métodos de Comportamiento de la evaluación de desempeño:

Este método busca medir que acciones específicas debería tener el evaluado en su puesto de trabajo, al ser un sistema más concreto disminuye los problemas de subjetividad e interpretación, sin embargo es costoso de realizar y requiere mucho tiempo para su uso y desarrollo, este método requiere a su vez de dos métodos adicionales los cuales son:

Métodos de Incidente crítico

A través de este método se busca que los evaluadores enfoquen su atención en aquellos comportamientos claves que hacen la diferencia entre realizar bien o mal una determinada tarea, se realiza una lista de incidentes y se revisan en la entrevista de evaluación fomentando las buenas prácticas y corrigiendo las deficientes, la ventaja de este método es que obliga a que el supervisor este consiente de la evaluación durante todo el año además de ser objetivo ya que se basa en acciones concretas. No obstante se utiliza como método complementario ya que excluye muchos comportamientos importantes de evaluar y además los empleados sienten que solo se están fijando en sus errores y anotándolos, por lo que se hace más difícil la retroalimentación.

Escala fundamentada para la medición del comportamiento:

En esta escala el evaluador debe calificar una lista de incidentes críticos relacionados con el comportamiento en el trabajo, se debe ver en qué grado estas dimensiones están presentes en el desempeño del evaluado. Los 5 pasos principales de este método son:

- Se pide a las personas que conocen el puesto a evaluar que propongan incidentes críticos
- Luego estas personas deben dividir los diferentes incidentes en grupos relacionados llamados dimensiones.
- Después que se les pide a otras personas que reconozcan el puesto de trabajo y que reasignen los incidentes críticos, si más del cincuenta por

ciento lo reasigno en la misma dimensión otorgada por las personas del paso 2, se mantiene dicho comportamiento.

- Se le pide al segundo grupo que haga una escala (generalmente de siete o nueve puntos) de los incidentes críticos dentro de una misma dimensión.
- Por último se desarrolla el instrumento definitivo donde cada dimensión conformada por un subconjunto de incidentes críticos calificados refleja un aspecto del comportamiento.

La principal ventaja de este método es que proporciona calificaciones más precisas y disminuye los problemas de subjetividad, además participan personas que no pertenecen al departamento de Recursos Humanos durante su confección, lo que da una visión más amplia y una mayor aceptación del proceso de evaluación por parte de los empleados. Sin embargo es difícil de desarrollar y requiere de mucho tiempo.

Métodos de los resultados de la evaluación de desempeño

Con este método se busca medir los resultados que obtienen los empleados al realizar sus labores diarias donde muchas veces las metas se fijan en común acuerdo entre el evaluador y el evaluado, sin embargo su desarrollo y uso consume mucho tiempo y en alguna medida fomenta una visión a corto plazo.

Mediciones de productividad

Es un proceso sencillo en el cual se miden solamente los aspectos cuantitativos relacionados con los resultados obtenidos por los trabajadores, a través de esta medición se asegura la objetividad y resultados reales. Sin embargo tiene un gran sesgo porque muchas veces los resultados de los trabajadores están afectados por hechos externos que no pueden controlar además, fomenta rendimiento a corto plazo lo que puede afectar la eficiencia, por otro lado, se encuentran variables que no se pueden medir cuantitativamente lo que limitaría la evaluación.

Administración por Objetivos

A través de este método se formulan objetivos a cumplir por el empleado los cuales se van revisando periódicamente; estos objetivos deberán ser cuantificables, medibles, y alcanzados en el corto y largo plazo, además de ser apropiados según cada cargo. Otro punto importante es definir tiempos específicos para revisar y replantear metas, los 5 pasos claves de este método son:

- Establecer los objetivos de la empresa.

- Establecer los objetivos y metas del área comentándolos con todo el departamento.

- El supervisor y el trabajador deben definir en conjunto los objetivos a calificar y las fechas de reuniones para evaluar el desempeño.

- Revisa el desempeño comparando los datos reales con los datos prometidos.
- Proporcionar retroalimentación. Es muy importante que haya una comunicación fluida entre supervisor y supervisado para analizar fortalezas y debilidades y establecer planes de acción futuros.

La principal ventaja de este método es que tiene un menor sesgo de subjetividad y fomenta el establecimiento de metas en conjunto, lo que compromete en mayor medida a los trabajadores, sin embargo su desarrollo y uso consumen mucho tiempo, además de que se puede cometer el error de fomentar metas solo en corto plazo.

Métodos de Comparación Multipersonales.

A través de este método se compara el desempeño de un trabajador en relación a otros, es una herramienta más relativa que absoluta. No se utiliza comúnmente ya que puede ocasionar competencia entre los empleados, además si uno tiene un equipo de trabajo muy bueno, los menos buenos se verán muy perjudicados con este tipo de evaluación, ya que los más comunes consisten en clasificar a los empleados del peor al mejor, también se utiliza la confección de una distribución forzada en la cual se clasifican a los empleados en varias categorías de desempeño que están relacionadas a un porcentaje predefinido y por último se comparan los empleados por características a través de una tabla compuesta por todos los pares posibles de individuos.

Beneficios que conlleva el desempeño

La evaluación de desempeño proporciona beneficios a la organización y a las personas, en consecuencia se deben tener en cuenta las siguientes líneas básicas:

- La evaluación debe abarcar no solo el desempeño en el cargo ocupado, sino también el alcance de metas y objetivos.
- La evaluación debe hacer énfasis en el individuo que ocupa el cargo y no en la impresión respecto de los hábitos personales observados en el trabajo.
- La evaluación debe ser aceptada por ambas partes: evaluador y evaluado.
- El desempeño se debe utilizar para mejorar la productividad del individuo en la organización, equipándolo mejor para producir con eficacia y eficiencia.

En este sentido, para Allés, M (2004:27) las evaluaciones de desempeño son útiles y necesarias para:

- Tomar decisiones de promociones y remuneración.
- Reunir y revisar las evaluaciones de los jefes y subordinados sobre el comportamiento del empleado en relación con el trabajo. Recordemos

a Edgar Schein, citado por Alles (2004) “cuando explica que un trabajador necesita saber cómo está realizando su trabajo”, el grado de satisfacción que sus empleadores tienen en relación con la tarea realizada.

- La mayoría de las personas necesitan y esperan esa retroalimentación; a partir de conocer como hacen la tarea, pueden saber si deben modificar su comportamiento.

Una evaluación de desempeño debe realizarse siempre con relación al perfil de puesto. Solo se podrá decir que una persona se desempeña bien o mal, en relación con algo, en este caso ese algo, es el puesto de trabajo. De allí será posible evaluar el desempeño, el potencial y definir las estrategias de capacitación y entrenamiento necesarias para la persona – puesto.

Con la evaluación se pretende conocer las fortalezas y debilidades del personal comparando ocasionalmente a los colaboradores unos con otros con el fin de encaminar de una manera más eficiente los esfuerzos de la organización, tomando en cuenta una serie de factores o aspectos que apuntan directamente hacia la productividad y la calidad en el cumplimiento de un puesto de trabajo.

Los valores son un factor primordial dentro de las organizaciones, por ello resulta de capital importancia establecer una conexión estrecha entre la evaluación del desempeño y los valores para que estos no queden solo en un nivel de declaración y sean aplicados cotidianamente, ya que si una organización no solo expresa los valores generales sino aquellos específicos de la evaluación ejerciéndolos y cultivándolos día a día, la evaluación del

desempeño puede convertirse en una gran herramienta para elevar la calidad y la competitividad.

La evaluación del desempeño es la identificación, medición, y administración del desempeño humano en las organizaciones. La identificación se apoya en el análisis de cargo y busca determinar las áreas de trabajo que se deben examinar cuando se mide el desempeño.

Selección del personal operativo de la policía municipal del municipio Maracaibo bajo el modelo de competencias. Trabajo de Grado presentado para optar al Título de Magíster Scientiarum en Derecho Laboral y Administración del Trabajo: Mención Administración del Trabajo, por: Mgs. Yasmín Paternina Cárdenas

- Ensayos sobre desempeño y evaluación de la policía tomo I II y II. (Conarepol 2010)

Aunque la calidad es un concepto antiguo, el auge de su uso en las empresas es de fines del siglo pasado, impulsado por las relaciones comerciales multinacionales. Este auge estuvo acompañado por el convencimiento de que gracias a la calidad, la empresa mejora en eficiencia y en sus resultados económicos. La calidad entró entonces tanto a las empresas privadas como instituciones públicas, como una variable no monetaria a ser tomada en cuenta en el desenvolvimiento de una empresa, contrastando con la práctica generalizada de considerar sólo los resultados financieros.

Actualmente es un requisito indispensable para estar en el mundo de los negocios y los buenos servicios públicos o privados. Hacia fines del siglo

pasado llegó a cuestionarse sobre si sólo los estados financieros, o sólo la calidad, eran suficientes para ver si la ruta seguida por una empresa conducía a un destino adecuado. O incluso, si pudiesen orientar los cambios que fuesen necesarios. Ello dio paso a un concepto integral de evaluación de desempeño (performance, en inglés) agrupando variables monetarias y no monetarias, y que tuviese que ver con el cumplimiento de los objetivos de la empresa o entidad a ser evaluada.

Al mismo tiempo, el concepto de empresa fue modificado de su acepción ya anacrónica de sólo generador de utilidades, al de un ente con responsabilidad tanto a su interior como en su relación con el medio ambiente. El desarrollo de la gestión basada en valores, la responsabilidad social, el bienestar, la seguridad y salud laboral, y la gestión ambiental, entre otras mejores prácticas empresariales han enriquecido su rol. Finalmente, el concepto de empresa como persona colectiva aparece como el más adecuado para comprender este papel.

En la acción la persona se diferencia como individuo. Lo hace en su capacidad de tomar la iniciativa, con lo cual se distingue de las otras personas. No es impulsada por la necesidad como en el caso de la labor. Ni por la utilidad como en el caso del trabajo. Es algo propio, y a diferencia de los procesos naturales, la acción humana que dirige a la empresa siempre tiene un fin. Por eso la acción está relacionada con la libertad y la capacidad creativa de las personas que trabajen en dichas empresas o instituciones que se consideren garantes de una buena o excelente calidad.

El tema de la seguridad vial en Venezuela reviste una gran importancia en la actualidad. Dentro de la categoría de accidentes de todo tipo, los accidentes de tránsito constituyen la tercera causa de muerte en Venezuela y

van en crecimiento año tras año, según los reportes del anuario de mortalidad elaborado por el Ministerio del Poder Popular para la Salud (MPPS, 2010). Esta situación coincide con toda una tendencia regional y mundial, que comenzó a considerar el tema de la seguridad vial como un asunto de salud pública.

Los accidentes de tránsito constituyen la segunda causa de muerte para personas de 5 a 29 años y la tercera para personas entre los 30 y 40 años. En los países en vías de desarrollo, dado que el número de vehículos está creciendo rápidamente, esta verdadera epidemia está empeorando de manera que, de no mediar disposiciones que puedan revertir la situación, se convertirá en la tercera causa de muerte y discapacidad hacia el año 2020” (Planzer, R. 2005). Para países con altos índices de motorización como Venezuela, esta realidad se presenta con mayor preocupación.

En Venezuela el servicio relacionado con la seguridad vial tradicionalmente había sido ejecutado por institutos o por cuerpos completamente diferenciados de las instituciones policiales. Ello, en la medida en que eran asumidas como labores de distinta naturaleza. Sin embargo, hoy día, en el marco de la implementación del nuevo modelo policial, la tradicional estructura para la gestión de los servicios de control de tránsito a nivel nacional, estatal y municipal está siendo reestructurada con miras a brindar mayores garantías de seguridad a la población.

El marco jurídico nacional obligó a que las instituciones responsables de atender los asuntos en materia de seguridad vial fueran incorporadas o integradas a los cuerpos de policía en sus distintos ámbitos político-territoriales. Dentro del nuevo modelo policial se asume que las labores de vigilancia y transporte terrestre son inherentes a la función policial y comienza

a hablarse del funcionario integral, como aquel preparado y habilitado para atender los asuntos relacionados con la seguridad ciudadana y la seguridad vial. No existen ya dos cuerpos separados y tampoco existen ya dos tipos de funcionarios diferentes:

Los de policía y los de tránsito convergen en un solo individuo, este constituye un importante cambio con repercusiones a distintos niveles. La primera de estas repercusiones se encuentra a nivel institucional, y se expresa en distintos escenarios: 1) Por una parte las gobernaciones y alcaldías que disponían de dos instituciones diferenciadas han debido integrar la función de tránsito al cuerpo de policía, así como también a sus funcionarios y funcionarias, 2) Cuerpos de policía que sólo estaban concentrados en la ejecución de labores de tránsito. (Las llamadas policías de tránsito)

Ahora se encuentran en la obligación de convertirse en cuerpos de policía con todos sus servicios y funciones, 3) Instancias de gobierno estatal o municipal (y sus cuerpos de policía) que no se habían planteado desarrollar esta tarea, la del control del transporte terrestre, se encuentran en la actualidad con que sus cuerpos de policía poseen ésta como una función inherente al servicio, y 4) Instituciones de carácter nacional, como el Cuerpo Técnico de Vigilancia y Transporte Terrestre, fue integrado al Cuerpo de Policía Nacional Bolivariana, como Dirección de Vigilancia y transporte Terrestre.

En todos estos escenarios, en cualquiera de ellos, la interrogante es la misma ¿cómo integrar este servicio a la institución policial? La otra importante repercusión relacionada con este tema tiene lugar en la propia cultura policial y en la mentalidad del funcionario y la funcionaria policial. Luego de tantos años de diferenciación de estas dos funciones, la integración necesariamente

produce incertidumbre e incluso resistencias en las personas directamente involucradas.

La presente investigación será desarrollada para brindar a los cuerpos de policías y a sus funcionarios y funcionarias policiales información general que facilite su puesta en práctica y divulgación. Se presentan un conjunto de lineamientos y recomendaciones prácticas en la materia y se proponen fórmulas concretas para abordar los aspectos organizativos asociados con este importante cambio. De cara al funcionario y funcionaria policial, la apuesta es a que por la vía de la formación y el reentrenamiento, así como de su buena voluntad y apertura al proceso de transformación que se está emprendiendo, la asimilación de estas nuevas disposiciones se realice de la mejor manera. Todo ello en la medida en que apuntan a hacer más efectivo y eficiente el servicio policial.

Según datos de la Organización Panamericana de la Salud (OPS) sólo en el año 2008, en América Latina y el Caribe 130.000 personas fallecieron como resultado de la inseguridad en las carreteras. Esta situación ha llevado a que esta institución, junto a otras organizaciones, haya establecido que las lesiones causadas por accidentes de tránsito constituyen un problema de salud pública y que requieren de una atención prioritaria en el diseño de políticas de Estado.

En Venezuela, en términos generales, los fallecimientos por accidentes de tránsito se ubican como la tercera causa de muerte en el país (MPPPS, 2010). El último anuario de Mortalidad del Ministerio del Poder Popular para la Salud, correspondiente al año 2008, indica que ha habido un incremento progresivo de los decesos por accidentes de vehículos, que va de 5.349 en 2004 a 7.714 en el año 2008 (MPPPS, 2010). La falta de cultura y sentido

común por parte de un elevado porcentaje de los usuarios y usuarias de las vías públicas, quienes transgreden las normas.

Quienes no cumplen las leyes y reglas del tránsito de forma cotidiana, dejan en clara evidencia la carencia de una adecuada educación vial en el país. También es cierto que tradicionalmente no ha existido por parte de la autoridad en la materia la constancia y sistematicidad en la aplicación de la normativa legal en materia de transporte terrestre. Como consecuencia, son comunes en Venezuela la ocurrencia de accidentes o hechos de tránsito, la severa congestión vial y la permanente comisión de infracciones por parte de conductores y peatones en las carreteras, calles y avenidas.

La situación antes descrita demanda que, dentro del nuevo modelo policial, se aborde este tema con compromiso y rigurosidad técnica, a través de la generación de políticas nacionales en la materia y de la puesta en marcha de servicios de transporte terrestres eficientes y adecuadamente organizados dentro de los cuerpos de policía. Ello, con el fin de concientizar a la ciudadanía para generar propuestas en la reducción de los índices de accidentalidad y de hacer cumplir la ley en la materia.

La creación y ordenamiento del servicio de transporte terrestre en los cuerpos de policía del país permitirá a la República, a los estados y a los municipios, a través de sus instituciones y autoridades, brindar una respuesta oportuna, confiable, profesional y segura a la comunidad en esta materia, contribuyendo a disminuir las altas cifras de personas lesionadas y fallecidas y las pérdidas materiales como consecuencia de los accidentes o hechos de tránsito en sus diferentes modalidades.

Se denomina servicio de transporte terrestre al conjunto de medidas policíacas aplicadas en un área de despliegue policial de manera sistémica (engranada y constante), destinadas a garantizar el libre tránsito, la seguridad vial y la atención de los factores que intervienen en el tránsito terrestre (humano, material, medio ambiental). El servicio de transporte terrestre es predominantemente preventivo, orientado a evitar, por medio de planes, la ocurrencia de accidentes o hechos de tránsito, congestión vehicular y hechos delictivos.

También así como a promover una nueva cultura de seguridad vial entre los ciudadanos y ciudadanas, de respeto a las normas establecidas que rigen la materia. Debe tenerse presente siempre que el objetivo supremo de este servicio es el de resguardar la integridad de las personas. Este servicio se orienta fundamentalmente a garantizar el adecuado uso y fluidez de las vías de transporte terrestre, a adelantar las acciones de investigación técnica requeridas en caso de accidentes de vehículos. (Con daños materiales, lesionados o muertos)

Se debe fomentar el respeto de las leyes de tránsito a través de la educación y la sanción oportuna para la preservación del orden público, la defensa de la integridad física de las personas, la protección de los bienes y el fomento del bienestar social, mediante la regulación legal del uso y circulación de los vehículos automotores terrestres y el obligatorio registro policial de los mismos. Esta sería la manera más idónea de llegar a la construcción de los verdaderos pilares fundamentales de una cultura basada en el derecho al respeto por los demás y un gran conocimiento sobre los deberes del estado en su deber de protección.

El problema sobre la falta de la calidad del desempeño profesional y su incidencia en el resultado del funcionario policial en las labores sobre el auxilio vial en estado Carabobo se aborda en el contexto de la investigación, y desde la perspectiva teórica sobre el nuevo modelo policial venezolano, originario de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela de 1999 y plasmado en la Ley Orgánica del Servicio de Policía y del Cuerpo de Policía Nacional Bolivariana, promulgada en diciembre del 2009. Resoluciones y baquías o revistas sobre el conocimiento del transporte terrestre en nuestro país.

Según Chiavenato, I. (2000) define el desempeño, como las acciones o comportamiento en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. Por su parte, Bittel (2000) plantea que el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por lo tanto el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa.

Al respecto, Ghiselli, S. (1998), señala como el desempeño está influenciado por cuatro factores; la motivación, habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación del rol; oportunidades para realizarse. La importancia de este enfoque reside en el hecho de que el desempeño del trabajador va de la mano con las actitudes y aptitudes que estos tengan en función a los objetivos que se quieran alcanzar, seguidos por políticas normas, visión y misión de la organización.

De acuerdo con el planteamiento, se hace evidente que las organizaciones en este caso, Policía del estado Carabobo están basados en la burocracia, la cual representa una estructura jerárquica piramidal o conocida también como cadena de mando, con actividades y objetivos determinados, específicamente de las tareas, además de reglamentos bien definidos. Sin embargo hay que mencionar que este método de administración existente desde hace muchos años, se ha traducido en lentitud y malas actuaciones policiales de las actividades debido a la repetitividad de las mismas operaciones, lo que permite verlo muy monótono y muchas veces produce ineficiencia en los procesos e influye en el resultado las cuales las hace que no se cumplan a cabalidad.

En consecuencia, un manejo inadecuado de alguno de los procesos que se lleven a cabo dentro de las funciones que desempeñan cada uno de los trabajadores, podría afectar la buena prestación del servicio en la Coordinación de Vigilancia y Transporte terrestre del Cuerpo de Policía del Estado Carabobo y esto tendría un impacto en la calidad del servicio que se ofrece a los usuarios de las principales autopistas del estado Carabobo por cuanto el nivel de preparación de los funcionarios policiales podría disminuir y por ende no llegar a cumplir a cabalidad el servicio de vigilancia vial, que exigen los usuarios que diariamente transitan por tan importantes vías.

De ahí que el propósito de este anteproyecto será determinar la asociación entre el desempeño laboral y la calidad del servicio del personal que labora en la Coordinación de Vigilancia y Transporte Terrestre del Cuerpo de Policía del estado Carabobo, a fin de generar propuestas de calidad de servicio dirigido a los funcionarios con la finalidad de mejorar el servicio policial vial. De esta manera se espera que esta Coordinación tenga un nivel de transformación que les permita mejorar sus actividades en función de las

metas planteadas, tomando en cuenta la satisfacción laboral de los funcionarios integrantes de dicha unidad.

Por lo tanto esta transformación incidirá en el ambiente general de la Coordinación de Vigilancia y Transporte terrestre que a su vez le permitirá optimizar la calidad de servicio que ofrezcan los funcionarios policiales, con el objetivo de prestar un servicio de policía altamente calificado con capacidades para afrontar los cambios del entorno tanto tecnológico como económico para de esta manera trabajar de la mano con el desarrollo en materia de seguridad del país.

Bases Legales

Se hace mención al cuerpo normativo que apoya el desarrollo de la presente investigación; entre las normas que sirven de soporte legal se encuentran:

1. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.
2. Ley Orgánica del Servicio de la Policía y del Cuerpo de Policía Nacional Bolivariana.
3. Ley de Transporte Terrestre.
4. Ley del Estatuto de la Función Policial
5. Ley Orgánica del Poder Público Municipal
6. Ley de los Órganos de Investigaciones Científicas, Penales y Criminalísticas.
7. Ley Sobre el Hurto y Robo de Vehículos Automotores.
8. Ley del Estatuto de la Función Pública.

9. Tratados, pactos, convenios o acuerdos internacionales en materia de transporte terrestre suscritos por la República Bolivariana de Venezuela.
10. Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos (LOPA).
11. Código Civil.
12. Código de Procedimiento Civil.
13. Código Penal
14. Código Orgánico Procesal Penal.
15. Reglamento de la Ley de Transporte Terrestre.
16. Reglamento del Servicio de Policía Nacional Bolivariana.
17. Resoluciones, providencias, órdenes administrativas y cualquier otra normativa que regule la materia de transporte terrestre.

No obstante, para el desarrollo de este trabajo de investigación se considerara algunos artículo que señala la Ley del Estatuto de la Función pública (2002), Reglamento de la Ley de Carrera Administrativa (1982), dado que la ley del Estatuto de la Función Pública (2002), recoge y desarrolla dentro del Título V, Sistema de Administración de Personal, el Capítulo IV. Evaluación de Desempeño los artículos 57 al 62, los cuales describen lo siguiente:

Artículo N° 57. La evaluación de los funcionarios y funcionarias públicos en los órganos y entes de la Administración Pública comprenderá el conjunto de normas y procedimientos tendentes a evaluar su desempeño. Los órganos y entes de la Administración Pública Nacional deberán presentar al Ministerio de Planificación y Desarrollo, para su aprobación, los resultados de las evaluaciones, como soporte de los movimientos de personal que pretendan realizar en el próximo año fiscal y su incidencia en la nómina del personal

activo, conjuntamente con el plan de personal, determinando los objetivos que se estiman cumplir durante el referido ejercicio fiscal.

Artículo N° 58. La evaluación deberá ser realizada dos veces por año sobre la base de los registros continuos de actuación que debe llevar cada supervisor. En el proceso de evaluación, el funcionario deberá conocer los objetivos del desempeño a evaluar, los cuales serán acordes con las funciones inherentes al cargo.

Artículo N° 59. Tanto el Ministerio de Planificación y Desarrollo como la oficina de recursos humanos de los diferentes entes y órganos incluidos en el ámbito de aplicación de la presente Ley, establecerán los instrumentos de evaluación en el servicio, los cuales deberán satisfacer los requisitos de objetividad, imparcialidad e integridad de la evaluación.

Artículo N° 60. La evaluación de los funcionarios y funcionarias públicos será obligatoria, y su incumplimiento por parte del supervisor o supervisora será sancionado conforme a las previsiones de esta ley.

Artículo N° 61. Con base a los resultados de la evaluación, la oficina de recursos humanos propondrá los planes de capacitación y desarrollo del funcionario y funcionaria público y los incentivos y licencias del funcionario en servicio, de conformidad con la presente Ley y sus reglamentos.

Artículo N° 62. Para que los resultados de la evaluación sean válidos, los instrumentos respectivos deberán ser suscritos por el supervisor o supervisora inmediato o funcionario o funcionaria evaluador y por el funcionario o funcionaria evaluado. Este último podrá hacer las observaciones escritas que considere pertinente.

Los resultados de la evaluación deberán ser notificados al funcionario evaluado, quien podrá solicitar por escrito la reconsideración de los mismos dentro de los cinco días hábiles siguientes a su notificación. La decisión sobre el recurso ejercido deberá notificarse por escrito al evaluado. En caso de que esta decisión incida económicamente en el ejercicio fiscal respectivo, el organismo correspondiente deberá notificarlo al Ministerio de Planificación y Desarrollo.

En este dispositivo legal se desarrollan todos los elementos que involucran la evaluación de desempeño desde la concepción del mismo, lapso de aplicación, instrumentos a utilizar, obligatoriedad de su aplicación y de la suscripción por parte del evaluador y del evaluado de los resultados. En el reglamento de la Ley de Carrera Administrativa (1982), se encuentra en Título IV, Sección V, Capítulo II. Del Sistema de Certificación de Servicios; en los artículos 148 al 150 establece lo siguiente:

Artículo N° 148.- La Oficina Central de Personal elaborará las normas y procedimientos relativos al sistema de calificación de servicios.

Artículo N° 149.- Corresponde a las Oficinas de Personal la dirección, desarrollo y mantenimiento del Sistema de Calificación de Servicios.

Artículo N° 150.- La calificación del funcionario será efectuada por su supervisor inmediato y el resultado le será notificado en un plazo no mayor de diez días laborables, previa consulta con el supervisor de este último. La calificación no se hará en ausencia del funcionario.

Este dispositivo legal, el cual, aún sigue vigente en virtud a que no ha sido derogado por no haberse creado el reglamento de la ley del estatuto de la función pública, desarrolla elementos que constituyen un punto de apoyo

en cuanto a la aplicación del estatuto funcional referente a la evaluación de desempeño

Definición de Términos Básicos

Policía: del el latín *politia* (que procede un vocablo griego), la policía es una fuerza estatal que se encarga de mantener el orden público y garantizar la seguridad de los ciudadanos de acuerdo a las órdenes de las autoridades políticas. Con mayúscula inicial (Policía), el término se refiere a un determinado cuerpo policial mientras que, cuando comienza con minúscula (policía), hace referencia a un miembro de dicho cuerpo o a la fuerza en general.

Calidad: es un concepto subjetivo, y el término proviene del latín. La calidad está relacionada con las percepciones de cada individuo para comparar una cosa con cualquier otra de su misma especie, y diversos factores como la cultura, el producto o servicio, las necesidades y las expectativas influyen directamente en esta definición. La calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas, un cumplimiento de requisitos.

Desempeño: Es el conjunto de conductas laborales del trabajador en el cumplimiento de sus funciones; también se le conoce como rendimiento laboral o méritos laborales. El desempeño se considera también como el desarrollo de las tareas y actividades de un empleado, en relación con los estándares y los objetivos deseados por la organización. El desempeño está integrado por los conocimientos y la pericia que tiene el trabajador en la

ejecución de sus tareas, por las actitudes y el compromiso del trabajador, así como por los logros en productividad o resultados alcanzados.

Coordinación Policial: Son instalaciones policiales principales, ubicadas en los municipios, o áreas de gran concentración de personas.

Coordinación de Vigilancia y Transporte Terrestre: Instalación policial, la cual tiene como misión prestar seguridad y atención en materia de tránsito y transporte terrestre.

Cuerpo de Policía: Según el nuevo modelo policial es el principal organismo de policía preventiva a nivel nacional, estatal o municipal.

Auxilio Vial: Actividad de resguardo policial en materia automovilística principalmente en vías urbanas y extraurbanas.

Profesional: Un profesional es quien ejerce una profesión (un empleo o trabajo que requiere de conocimientos formales y especializados). Para convertirse en profesional, una persona debe cursar estudios (por lo general, terciarios o universitarios) y contar con un diploma o título que avale los conocimientos adquiridos y la idoneidad para el ejercicio de la profesión.

Seguridad: La seguridad es el sentimiento o sensación de protección frente a carencias y peligros externos que afecten negativamente la calidad de vida; en tanto y en cuanto se hace referencia a un sentimiento, los criterios para determinar los grados de seguridad pecarán de tener algún grado de subjetividad.

G.O: Gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela.

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

Naturaleza de la investigación

De acuerdo con la naturaleza del problema, el estudio corresponde a una investigación descriptiva, al respecto Sabino C. (2002:43) “Las investigaciones descriptivas utilizan criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto la estructura y el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando de ese modo información sistemática y comprobable con la de otras fuentes”

Estrategias de Investigación

Para efecto de esta investigación, se hace más necesario identificar los elementos de aquellos factores que estén relacionados con una investigación de tipo descriptiva bajo la modalidad del estudio documental, y de campo, que sería finalmente la estrategia a considerar en esta investigación.

A tal efecto, esta investigación considerara la investigación descriptiva la cual tiene como finalidad describir con mayor precisión uno o más atributos del fenómeno o problema descrito. Se trata de enumerar las características del objeto de estudio, este tipo de investigación permite medir de manera independiente, las variables que identifican desde el problema, para así, describir lo que se investiga. En este sentido, el autor buscará a través del estudio de campo describir todas aquellas variables que tenga relación con el estudio y permitirá determinar de qué manera

Tipo de Investigación

De acuerdo a lo planteado con antelación, la investigación se desarrollará bajo la modalidad de tipo **cuantitativa**, esta es una forma de estudio para saber, quien, donde, cuando, como y porque del sujeto de estudio. Importante señalar que la escogencia de este estudio es descriptivo dado que se logra evidenciar lo establecido por Namakforoosh (2007, p91) cuando indica que este tipo de estudio es aquel que presupone mucho conocimiento a priori acerca del sujeto de estudio, en este caso el autor realiza labores policiales en la coordinación objeto de estudio.

Diseño de la Investigación:

La pretensión de este estudio tendrá como diseño el de Campo. En todo caso, para llevar a cabo este tipo de diseño, se tomara en cuenta la información primaria la cual es aquella que recogerá el investigador directamente de las fuentes, mediante procesos especiales de obtención de datos, realizada en la misma medida de la necesidad del estudio, por tanto, además de la consulta documental, el autor, tomara medición directa a través de una encuesta.

Igualmente recogerá información de datos que se encuentren disponibles y han sido obtenidas directamente del área de competencia que se estudiara (unidad motorizada).

Técnica y Análisis de Datos:

Para el método descriptivo más comúnmente utilizado en la recogida de información se adopta el criterio de la encuesta; la misma se realiza ex profeso para el desarrollo de la investigación y el logro de los objetivos que se propone.

En este sentido, para efecto de la investigación se distingue la encuesta como técnica y/o estrategia de investigación por cuanto su aplicación es estandarizada- escrita representa una forma sistemática para recoger información escrita, en una muestra amplia de sujeto en este caso de trabajadores. Considerando que la muestra será representativa de la población de interés, la información que se requiera se ajustará la elaboración de preguntas, de esta manera, el autor pretenderá elaborar la encuesta como técnica de investigación.

Población y muestra del estudio

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010): la población debe situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo; entonces, como población para la presente investigación se considerara aquellos funcionarios y funcionarias que realizan labores de seguridad vial a la ciudadanía, siendo un total de 112 funcionarios, los cuales representan la coordinación de vigilancia y transporte terrestre de la policía del estado Carabobo.

Siguiendo este orden de ideas, la muestra estará conformadora por un total de ochenta personas cuarenta funcionarios y 4cuarenta conductores o

usuarios de la vialidad, (principales autopistas de Carabobo) por tanto se establece que la muestra para esta investigación será de tipo no probabilística y de carácter intencional, ya que la selección de los elementos muestrales, no dependió del azar, porque se realizara de acuerdo al investigador. Con respecto a la muestra no probabilística o dirigida, Hernández, Fernández y Baptista (2003, p. 306) señalan que las muestras de este tipo se corresponden con el “subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación”.

Balestrini (2006), señala que: “una muestra es una parte representativa de una población, cuyas características deben producirse en ella, lo más exactamente posible. (p.141)”. Por lo tanto, la muestra debe ser en primer lugar ser tomada con criterios y nexos de pertenencia aleatoria para poder lograr en si resultados favorables a la investigación. Las muestras en una actividad netamente creíble, comprobable y verificable, deben cumplir con el requisito indispensable para formar parte del resultado, como lo es la representatividad.

De Barrera (2008:141), señala que la muestra se realiza cuando: la población es tan grande o inaccesible que no se puede estudiar toda, entonces el investigador tendrá la posibilidad seleccionar una muestra. La muestra no es un requisito indispensable de toda investigación, eso depende de los propósitos del investigador, el contexto, y las características de sus unidades de estudio.

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

El siguiente, es un cuestionario que ha sido diseñado con el apoyo de expertos en el área de competencias, cuya finalidad es dar cumplimiento a la fase de Investigación de Campo y recabar la información necesaria para desarrollar el Trabajo de Investigación titulado: **“LA CALIDAD DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LA FUNCION POLICIAL DEL SERVICIO QUE PRESTAN LOS FUNCIONARIOS POLICIALES ADSCRITO A LA COORDINACION DE VIGILANCIA Y TRANSPORTE TERRESTRE DE LA POLICIA DEL ESTADO CARABOBO”**, y de esta manera optar al título de Especialista en Gerencia de Calidad y Productividad.

Es de hacer notar que al responder usted este instrumento, estaremos garantizando la confidencialidad de toda la información aquí recabada, por lo que agradecemos su sinceridad y claridad al responder las mismas. En este sentido se representara el cuadro y grafico de la información obtenida mediante la aplicación de la encuesta, interpretando y analizando cada una de las informaciones suministradas por los encuestados.

Respecto a la Encuesta

Este instrumento de recolección de información, está compuesto por un conjunto de aseveraciones de las cuales debe seleccionar una calificación literal. Cada calificación esta presentada mediante las letras de la “A” hasta la “E”. Para indicar su respuesta u opinión, encierre con un círculo la letra correspondiente. A continuación, se indica el significado de cada calificación literal.

- 1: Totalmente de Acuerdo
- 2: Parcialmente de Acuerdo
- 3: Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo
- 4: Parcialmente de Acuerdo
- 5: Totalmente en Desacuerdo

En caso de tener alguna duda o confusión con el presente cuestionario, favor comunicarse con el aplicador. El autor.

ENCUESTA:

Nº	SOBRE LA CALIDAD DE LA INSTITUCIÓN POLICIAL	1	2	3	4	5
1	La calidad del Servicio de Policía es de carácter civil y profesional, lo cual se manifiesta funcionalmente en su mando, personal, dirección, estructura, cultura, estrategias, tácticas, equipamiento y dotación.					
2	Como institución dependiente del estado venezolano, sostiene como principio la participación activa del personal en la planificación del trabajo.					
3	La calidad de la eficiencia de los cuerpos de policía propenderá al uso racional del talento humano y de los recursos materiales y presupuestarios.					
4	A través de las políticas referidas al funcionamiento acuerdo y eficiente de las actividades laborales, la institución busca continuamente el mejoramiento laboral y aumentar la calidad del funcionario y funcionaria.					
5	En cuanto al plan estratégico corporativo la institución permite a través de la misión reconocer y articular los objetivos que contribuyen a mantener la calidad de las actividades y funciones del ente policial.					
6	Establecer los lineamientos administrativos, funcionales y operativos, conforme a los cuales se organizan los cuerpos de policía.					
7	En el nivel operativo los miembros de la organización alcanzan durante un periodo					

	determinado sus propios objetivos alineados a los propósitos de la institución.					
8	En el nivel funcional o táctico, a su parecer los miembros de la institución definen su razón de ser dentro de esta.					
9	La actividad asignada a los funcionarios del cuerpo, está alineada a la unidad funcional o departamento en base al cargo que desempeña el funcionario.					
10	Para garantizar el desempeño del funcionario debe al menos tener como meta un mínimo de actuaciones que le permita evidenciar la calidad de su efectividad y función policial.					
11	El desempeño favorece la participación en la toma de decisiones por parte de los funcionarios supervisados, ya que se basa en la asunción de acuerdo, asimila así la flexibilidad como principio orientador de la institución.					
12	Desempeñarse eficientemente implica expresar los resultados y posibles logros, es decir los propósitos del mismo debe ser alcanzable en base a la función policial y a la calidad de su desempeño.					
13	Las competencias que se toman en cuenta en la evaluación del desempeño son con base a criterios, funciones, habilidades y conocimientos propios de la actuación policial.					
14	Se realiza la evaluación del desempeño a comienzo del semestre, definiendo en todos los casos el objetivo funciona de la unidad y la misión de la institución.					
15	El desempeño del funcionario y de la funcionaria persigue garantizar una mejor manera para que el sistema rechace evaluar la función policial que no esté ajustada a la normativa y a la ley del estatuto de la función policial.					
16	Cuando los resultados son por encima de lo esperado en los objetivos definitivos me evalúan en un rango de actuación aún más favorable que dentro de lo esperado.					
17	Generalmente la institución evalúa en base a los resultados y sobre los principios que garantizan el buen comportamiento y fines del funcionario policial.					

La información obtenida para la presentación de los resultados y que permiten dar cumplimiento a los objetivos específicos formulados en la investigación, se muestra de manera organizada mediante la representación gráfica (grafico de barras). Con respecto a la misma Balestrini (2002) señala “Las técnicas graficas permiten representar los fenómenos estudiados a través de figuras, que pueden ser interpretadas y comparadas fácilmente entre sí” (p.180). A continuación se presentan los resultados obtenidos mediante el cuestionario.

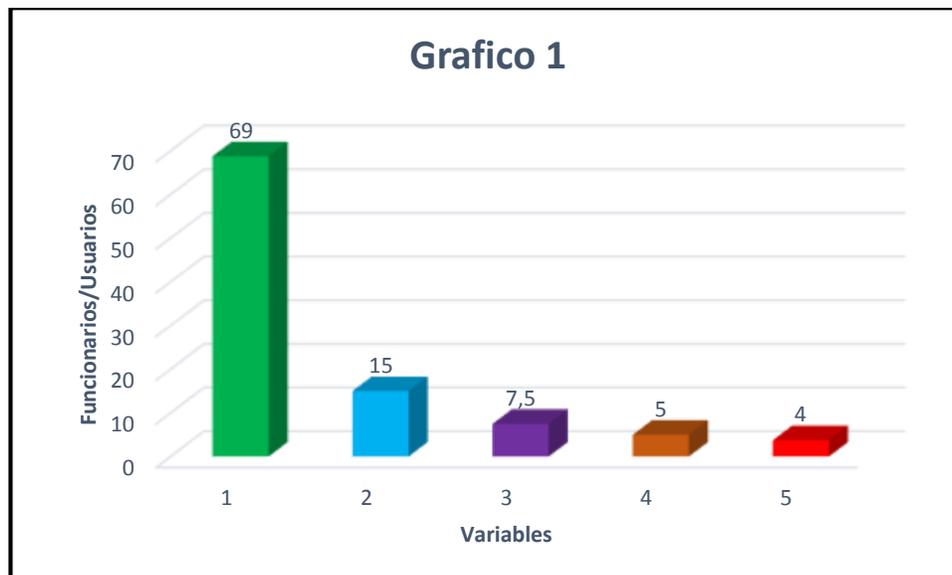
Cabe destacar que una vez realizados las interpretaciones y los análisis correspondientes a los funcionarios policiales y usuarios de las principales arterias viales de Carabobo, se observaron los distintos puntos de vista para luego concluir por medio de los datos suministrados sobre la realidad existente en la Coordinación de vigilancia y Transporte Terrestre del Cuerpo de Policía del Estado Carabobo.

1. La calidad del Servicio de Policía es de carácter civil y profesional, lo cual se manifiesta funcionalmente en su mando, personal, dirección, estructura, cultura, estrategias, tácticas, equipamiento y dotación.

Cuadro Nº 1. Distribución de frecuencia del ítem 1

Alternativas	Funcionarios/Usuarios	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	55	69%
Parcialmente de acuerdo	12	15%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	6	7,5%
Parcialmente en desacuerdo	4	5%
Totalmente en desacuerdo	3	4%
TOTAL	80	100%

Gráfico Nº 1. Distribución grafica del ítem 1



Fuente: Instrumento aplicado Melanio Herrera (2014)

Indicador: La calidad del servicio de Policía

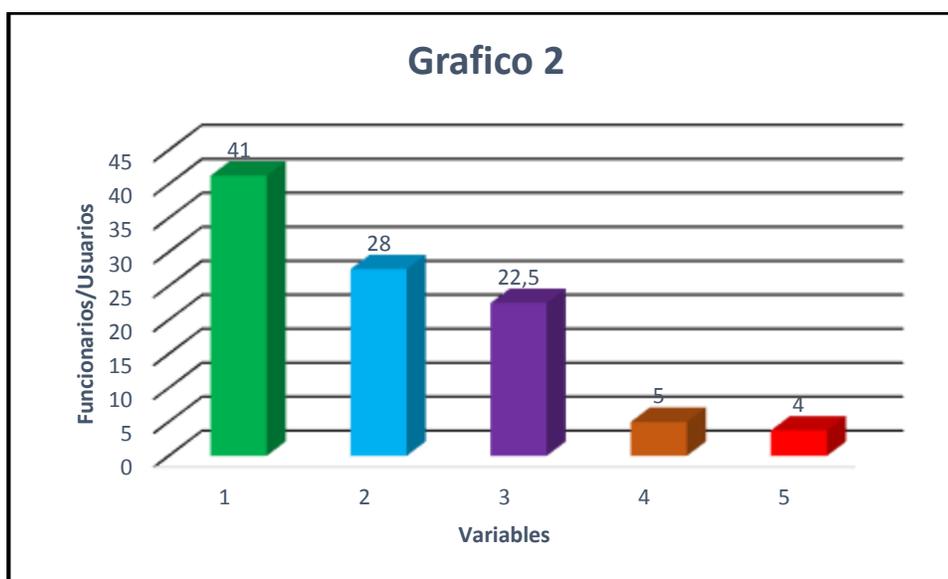
El 69 % de los encuestados piensa que el servicio policial es de carácter civil, aunado al 15 % que y el resto que no comparten mucho sobre la calidad del servicio policial sea tan profesional como debería ser. Mayormente se reconoce la labor policial, pero consientes que se presta con deficiencia.

2. Como institución dependiente del estado Venezolano, sostiene como principio la participación activa del personal en la planificación del trabajo.

Cuadro Nº 2. Distribución de frecuencia del ítem 2

Alternativas	Funcionarios/Usuarios	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	33	41%
Parcialmente de acuerdo	22	28%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	18	22,5%
Parcialmente en desacuerdo	4	5%
Totalmente en desacuerdo	3	4%
TOTAL	80	100%

Gráfico Nº 2. Distribución grafica del ítem 2



Fuente: Instrumento aplicado Melanio Herrera (2014)

Indicador: Participación activa del personal de trabajo

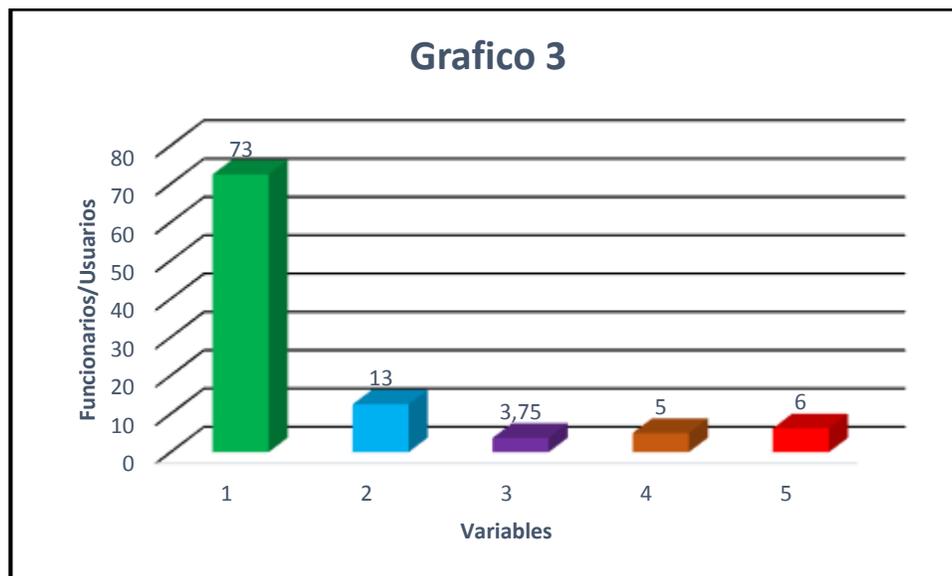
En total 69% de los encuestados sostiene el principio de participación activa del personal policial sobre las labores; al igual que sobre las responsabilidades en la medición, de trabajo y comportamiento laboral.

3. La calidad de la eficiencia de los cuerpos de policía propenderán al uso racional del talento humano y de los recursos materiales y presupuestarios.

Cuadro Nº 3. Distribución de frecuencia del ítem 3

Alternativas	Funcionarios/Usuarios	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	58	73%
Parcialmente de acuerdo	10	13%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	3	3,75%
Parcialmente en desacuerdo	4	5%
Totalmente en desacuerdo	5	6%
TOTAL	80	100%

Gráfico Nº 3. Distribución grafica del ítem 3



Fuente: Instrumento aplicado Melanio Herrera (2014)

Indicador: La calidad de los Cuerpos de Policía y el talento humano

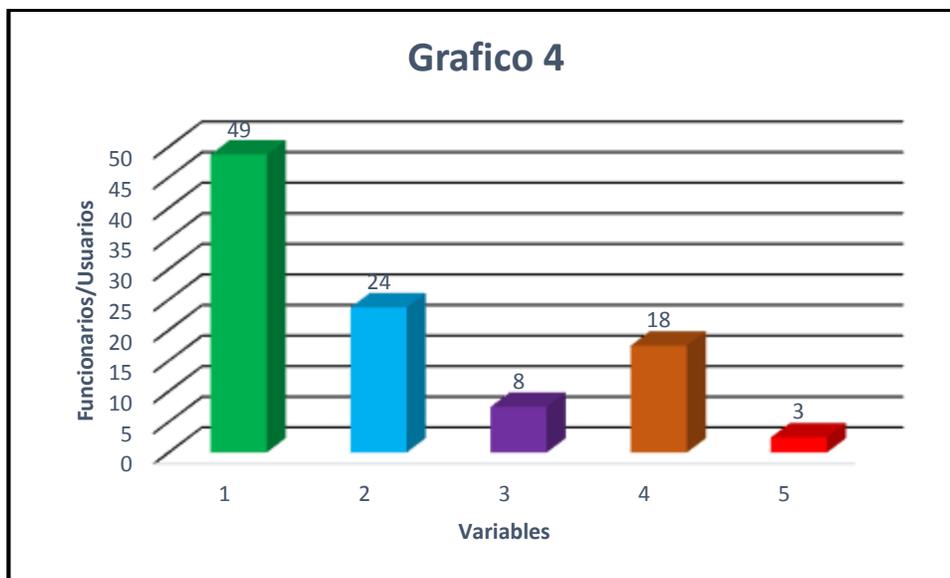
Un 73% de los encuestados, de manera categórica, se expresó de manera muy favorable, sobre el talento humano, se reconoce la virtud de la institución policial, por el gran sacrificio diario que sugiere la labor policial.

1. A través de las políticas referidas al funcionamiento adecuado y eficiente de las actividades laborales, la institución busca continuamente el mejoramiento laboral y aumentar la calidad del funcionario y funcionaria.

Cuadro Nº 4. Distribución de frecuencia del ítem 4

Alternativas	Funcionarios/Usuarios	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	39	49%
Parcialmente de acuerdo	19	24%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	6	8%
Parcialmente en desacuerdo	14	18%
Totalmente en desacuerdo	2	3%
TOTAL	80	100%

Gráfico Nº 4. Distribución grafica del ítem 4



Fuente: Instrumento aplicado Melanio Herrera (2014)

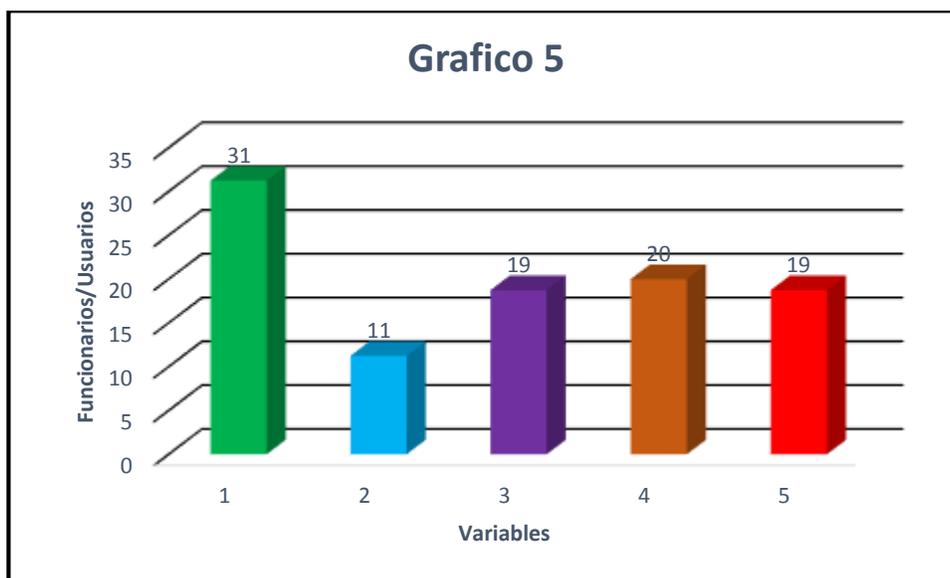
Indicador: Funcionamiento adecuado y mejoramiento laboral del funcionario 49% de encuestados, está de acuerdo que en su mayoría la labor policía tiene la tendencia a la profesionalización, a través de la capacitación constante

2. En cuanto al plan estratégico corporativo la institución permite a través de la misión reconocer y articular los objetivos que contribuyen a mantener la calidad de las actividades y función del ente policial.

Cuadro Nº 5. Distribución de frecuencia del ítem 5

Alternativas	Funcionarios/Usuarios	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	25	31%
Parcialmente de acuerdo	9	11%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	15	19%
Parcialmente en desacuerdo	16	20%
Totalmente en desacuerdo	15	19%
TOTAL	80	100%

Gráfico Nº 5. Distribución grafica del ítem 5



Fuente: Instrumento aplicado Melanio Herrera (2014)

Indicador: Plan de la institución relacionado a la calidad del funcionario.

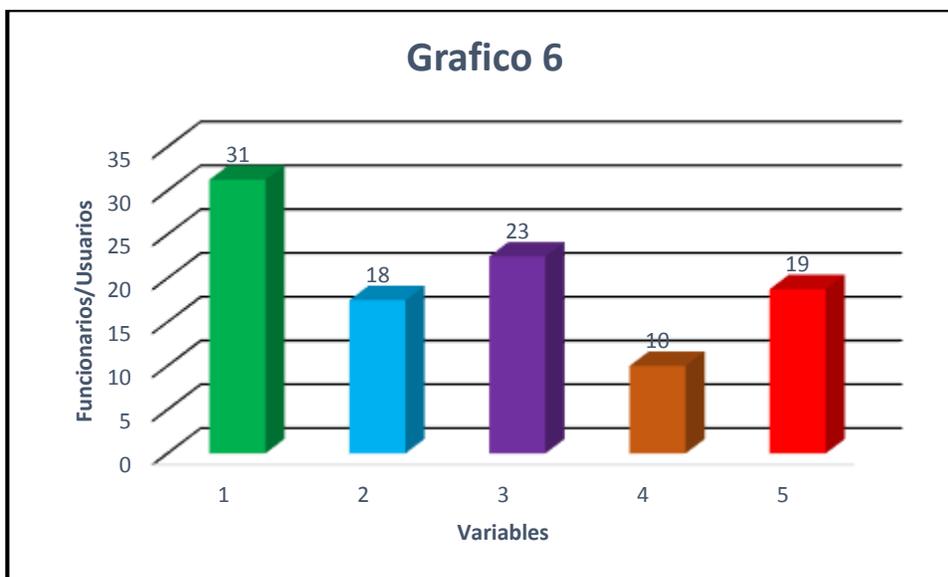
Un 31% de los encuestados, considera positiva la actividad de la institución en referencia a planes que mantengan la actividad de las actividades y funciones del ente policial.

3. Establecer los lineamientos administrativos, funcionales y operativos, conforme a los cuales se organizan los cuerpos de policía.

Cuadro Nº 6. Distribución de frecuencia del ítem 6

Alternativas	Funcionarios/Usuarios	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	25	31%
Parcialmente de acuerdo	14	18%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	18	23%
Parcialmente en desacuerdo	8	10%
Totalmente en desacuerdo	15	19%
TOTAL	80	100%

Gráfico Nº 6. Distribución grafica del ítem 6



Fuente: Instrumento aplicado Melanio Herrera (2014)

Indicador: Lineamientos administrativos y organización de la policía.

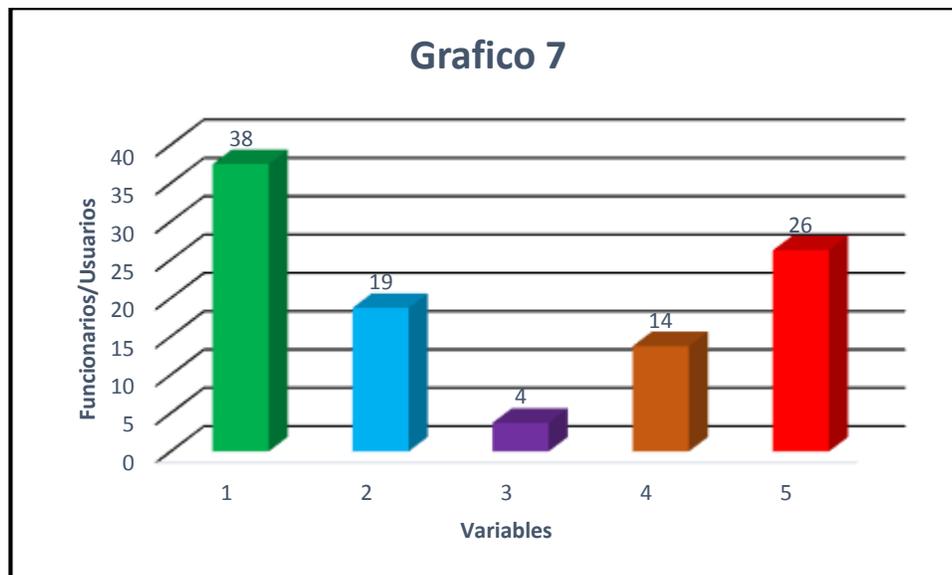
Un 31% considera los lineamientos administrativos en buena relación con la función policial, pero un 23%, suma considerable prefiere mantenerse al margen de lo que representa la actividad policial en las vías, con los lineamientos de la institución encargada de la seguridad vial carabobeña.

4. En el nivel operativo los miembros de la organización alcanzan durante un periodo determinado sus propios objetivos alineados a los propósitos de la institución.

Cuadro Nº 7. Distribución de frecuencia del ítem 7

Alternativas	Funcionarios/Usuarios	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	30	38%
Parcialmente de acuerdo	15	19%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	3	4%
Parcialmente en desacuerdo	11	14%
Totalmente en desacuerdo	21	26%
TOTAL	80	100%

Gráfico Nº 7. Distribución grafica del ítem 7



Fuente: Instrumento aplicado Melanio Herrera (2014)

Indicador: Nivel operativo y lineamientos de la institución policial.

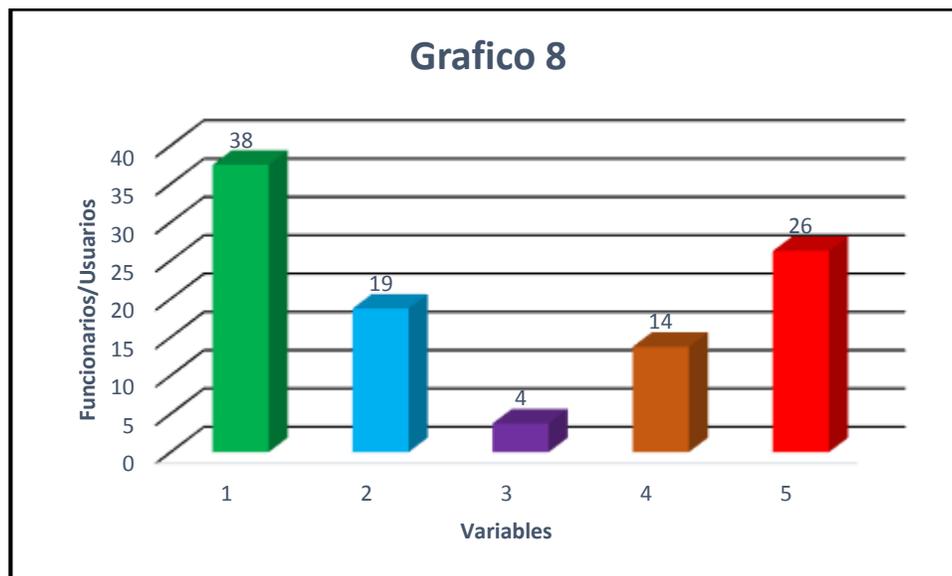
Solamente un 38% aprobó la incógnita sobre el alcance de los objetivos en el nivel operativo, en contra de un 25% por cierto que lo negó radicalmente, por estar la institución muy comprometida con procesos que se apartan de la realidad de los funcionarios policiales, activos en su nivel de gran agilidad y destreza.

5. En el nivel funcional o tático, a su parecer los miembros de la institución definen su razón de ser dentro de esta.

Cuadro Nº 8. Distribución de frecuencia del ítem 8

Alternativas	Funcionarios/Usuarios	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	29	38%
Parcialmente de acuerdo	15	19%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	3	4%
Parcialmente en desacuerdo	11	14%
Totalmente en desacuerdo	22	26%
TOTAL	80	100%

Gráfico Nº 8. Distribución grafica del ítem 8



Fuente: Instrumento aplicado Melanio Herrera (2014)

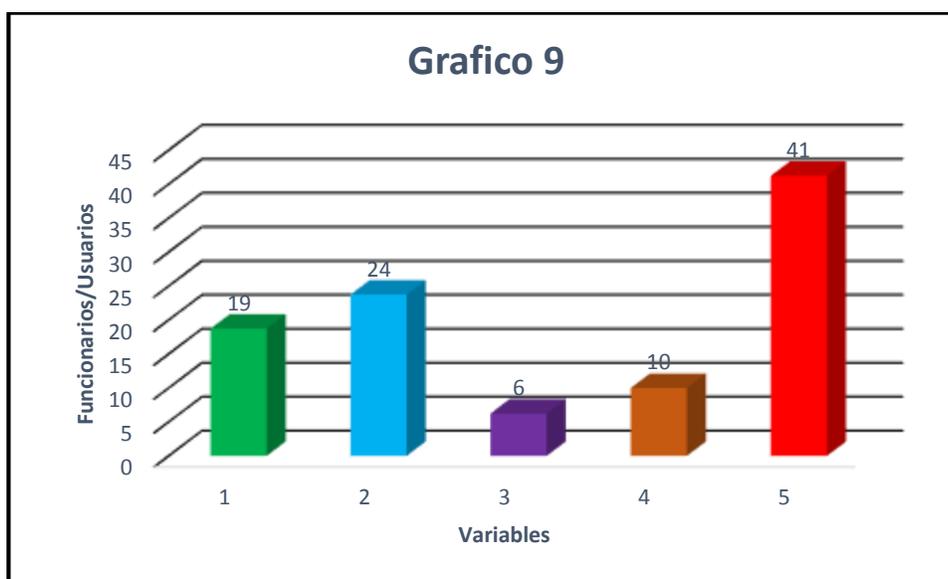
Indicador: Nivel funcional de la institución define la razón de ser de esta. En realidad 38% de los encuestados, considera que en el nivel funcional o tático, se define el futuro o la razón de ser de la institución, debido a que es donde están los verdaderos funcionarios que laboran por vocación.

6. La actividad asignada a los funcionarios del cuerpo, está alineada a la unidad funcional o departamento en base al cargo que desempeña el funcionario.

Cuadro Nº 9. Distribución de frecuencia del ítem 9

Alternativas	Funcionarios/Usuarios	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	15	19%
Parcialmente de acuerdo	19	24%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	5	6%
Parcialmente en desacuerdo	8	10%
Totalmente en desacuerdo	33	41%
TOTAL	80	100%

Gráfico Nº 9. Distribución grafica del ítem 9



Fuente: Instrumento aplicado Melanio Herrera (2014)

Indicador: Actividad asignada como base del cargo que desempeña.

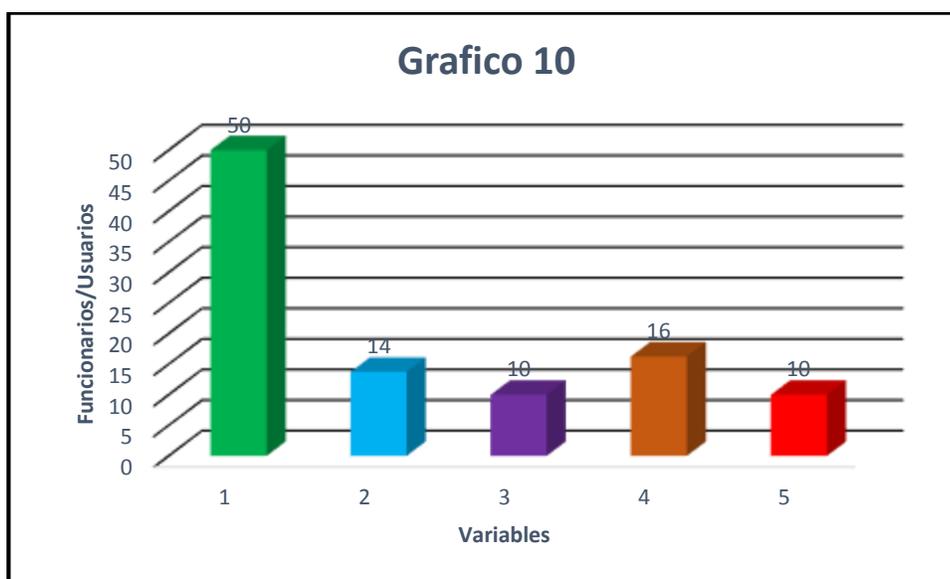
41% se pronunció con un rotundo no, debido a que el desempeño de una función policial en particular, generalmente está acompañada por la asignación de una actividad, totalmente contraria a la labor especializada.

7. Para garantizar el desempeño del funcionario debe al menos tener como meta un mínimo de actuaciones que le permita evidenciar la calidad de su efectividad y función policial.

Cuadro Nº 10. Distribución de frecuencia del ítem 10

Alternativas	Funcionarios/Usuarios	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	40	50%
Parcialmente de acuerdo	11	14%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	8	10%
Parcialmente en desacuerdo	13	16%
Totalmente en desacuerdo	8	10%
TOTAL	80	100%

Gráfico Nº 10. Distribución grafica del ítem 10



Fuente: Instrumento aplicado Melanio Herrera (2014)

Indicador: Garantizar el desempeño evidencia función policial.

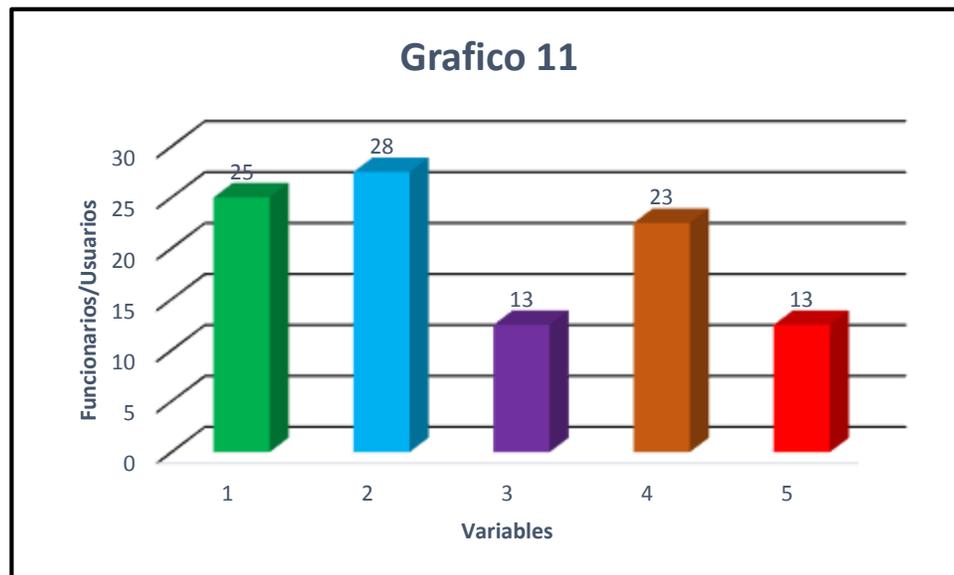
Un 50% de los encuestados se pronunció en acuerdo con este renglón, debido a que en el trabajo policial que es de tiempo completo, por lo general para cumplir la misión asignada, es porque se tiene vocación de servicio.

8. El desempeño favorece la participación en la toma de decisiones por parte de los funcionarios supervisados, ya que se basa en la asunción de acuerdo, asimila así la flexibilidad como principio orientador de la institución.

Cuadro Nº 11. Distribución de frecuencia del ítem 11

Alternativas	Funcionarios/Usuarios	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	20	25%
Parcialmente de acuerdo	22	28%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	10	13%
Parcialmente en desacuerdo	18	23%
Totalmente en desacuerdo	10	13%
TOTAL	80	100%

Gráfico Nº 11. Distribución grafica del ítem 11



Fuente: Instrumento aplicado Melanio Herrera (2014)

Indicador: El desempeño favorece decisiones de los supervisores.

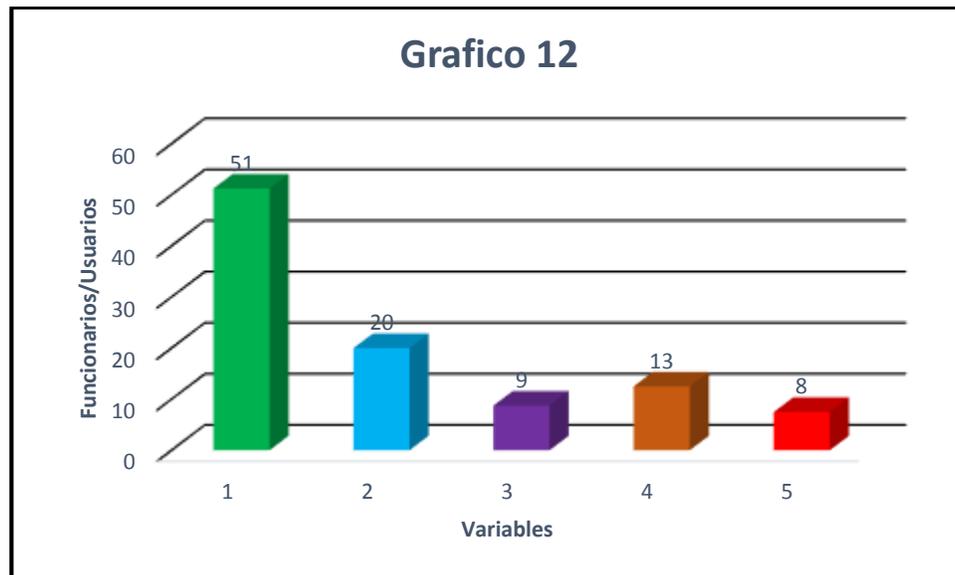
El 28% como segunda alternativa, evidencia que no son tomadas en cuenta por lo general, el buen desempeño de un funcionario policial, no siempre esta de la mano de la toma de decisiones; solo en el ámbito particular.

9. Desempeñarse eficientemente implica expresar los resultados y posibles logros, es decir los propósitos del mismo debe ser alcanzable en base a la función policial y a la calidad de su desempeño.

Cuadro Nº 12. Distribución de frecuencia del ítem 12

Alternativas	Funcionarios/Usuarios	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	41	51%
Parcialmente de acuerdo	16	20%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	7	9%
Parcialmente en desacuerdo	10	13%
Totalmente en desacuerdo	6	8%
TOTAL	80	100%

Gráfico Nº 12. Distribución grafica del ítem 12



Fuente: Instrumento aplicado Melanio Herrera (2014)

Indicador: Desempeño eficiente implica mejores resultados.

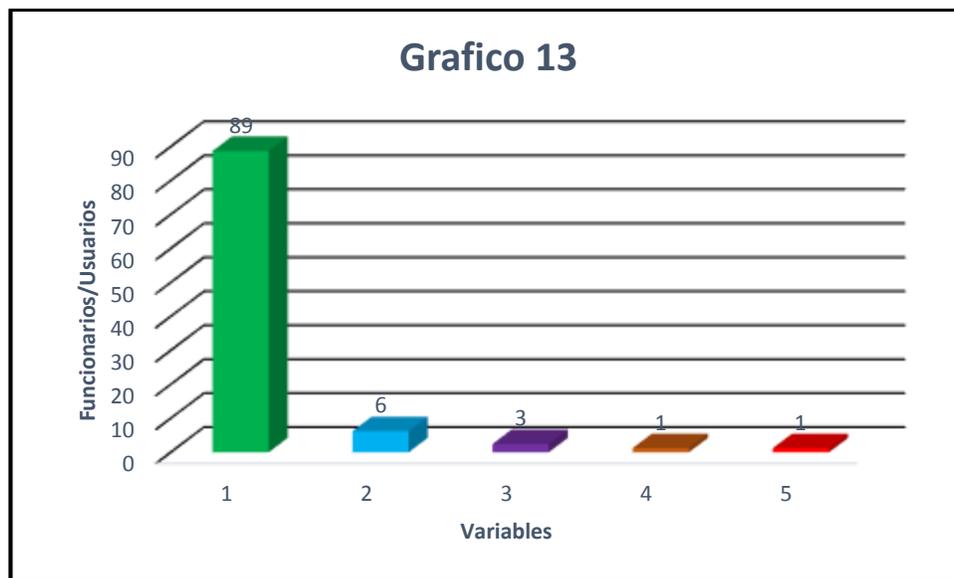
51% de los encuestados respondió de manera lógica esta interrogante, debido a que para cualquier institución, el desempeño eficiente de sus miembros, representa la obtención de mejores resultados a los usuarios.

10. Las competencias que se toman en cuenta en la evaluación del desempeño son con base a criterios, funciones, habilidades y conocimientos propios de la actuación policial.

Cuadro N° 13. Distribución de frecuencia del ítem 13

Alternativas	Funcionarios/Usuarios	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	71	89%
Parcialmente de acuerdo	5	6%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	2	3%
Parcialmente en desacuerdo	1	1%
Totalmente en desacuerdo	1	1%
TOTAL	80	100%

Gráfico N° 13. Distribución grafica del ítem 13



Fuente: Instrumento aplicado Melanio Herrera (2014)

Indicador: Evaluación del desempeño policial en base a criterios.

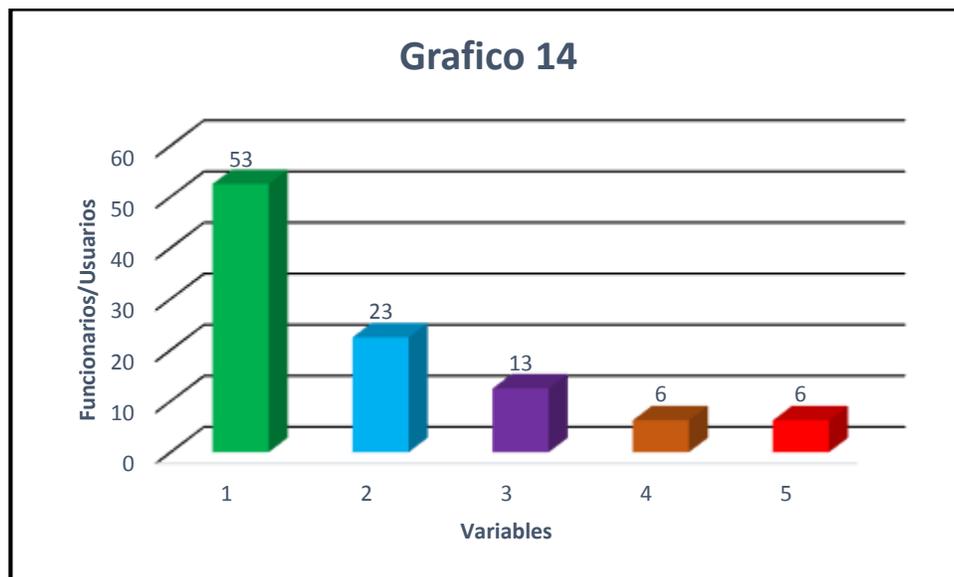
Un 89% contesto estar de acuerdo con este criterio debido a que solamente de funciones, habilidades y conocimientos policiales es donde se basan las evaluaciones sobre la actividad policial en este caso sobre la seguridad vial.

11. Se realiza la evaluación del desempeño a comienzo del semestre, definiendo en todos los casos el objetivo funciona de la unidad y la misión de la institución.

Cuadro Nº 14. Distribución de frecuencia del ítem 14

Alternativas	Funcionarios/Usuarios	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	42	53%
Parcialmente de acuerdo	18	23%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	10	13%
Parcialmente en desacuerdo	5	6%
Totalmente en desacuerdo	5	6%
TOTAL	80	100%

Gráfico Nº 14. Distribución grafica del ítem 14



Fuente: Instrumento aplicado Melanio Herrera (2014)

Indicador: Evaluación del funcionario en base a la misión institucional.

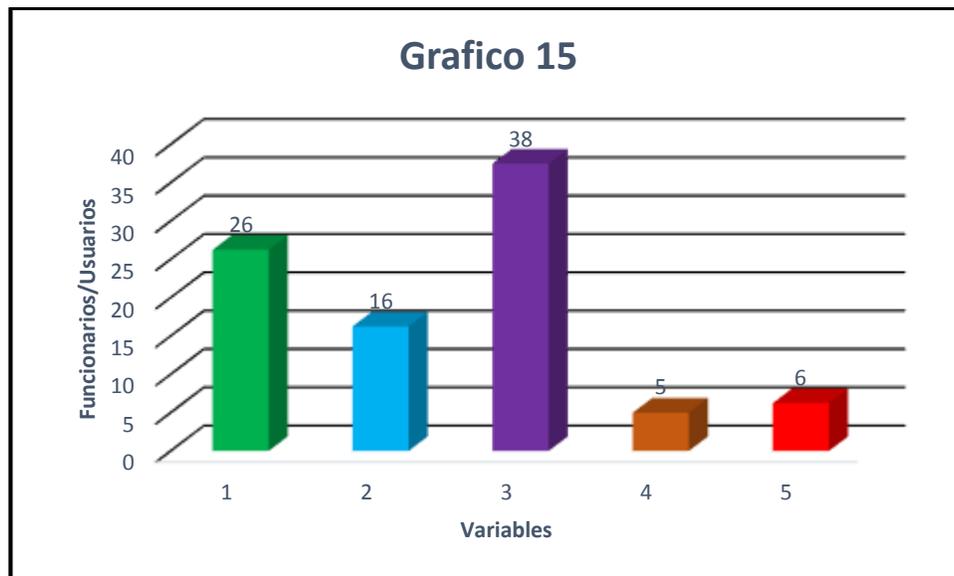
53% de los encuestados cree que las evaluaciones se realizan a comienzos de cada año, son ciertas las afirmaciones, solo que cada 3 años cada funcionario tiene esa oportunidad de ser evaluado para los ascensos o méritos correspondientes.

12. El desempeño del funcionario y de la funcionaria persigue garantizar una mejor, de manera que el sistema rechaza evaluar la función policial que no esté ajustado a la normativa y a la ley del estatuto de la función policial.

Cuadro Nº 15. Distribución de frecuencia del ítem 15

Alternativas	Funcionarios/Usuarios	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	21	26%
Parcialmente de acuerdo	13	16%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	30	38%
Parcialmente en desacuerdo	4	5%
Totalmente en desacuerdo	12	15%
TOTAL	80	100%

Gráfico Nº 15. Distribución grafica del ítem 15



Fuente: Instrumento aplicado Melanio Herrera (2014)

Indicador: El desempeño del funcionario en base a la normativa.

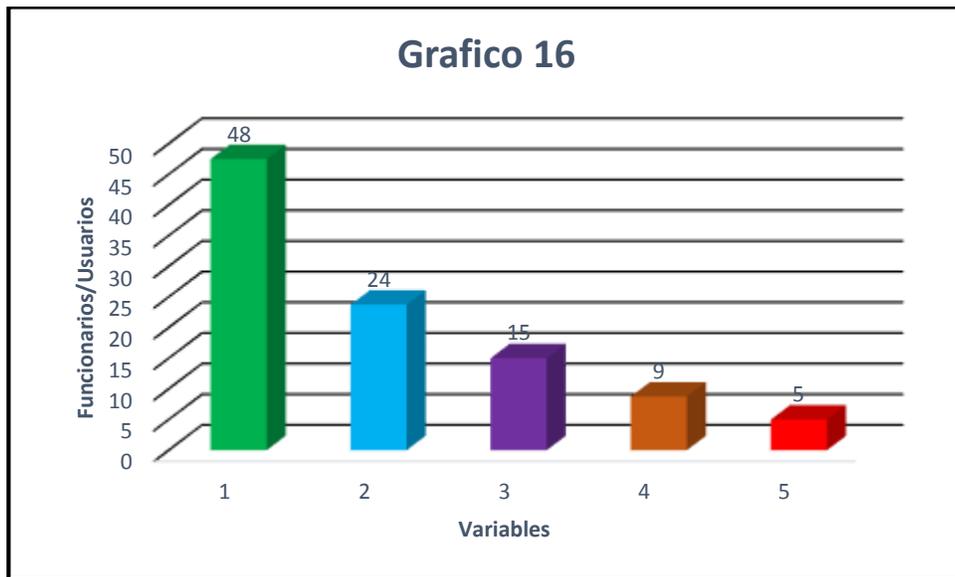
Es relevante ver cómo un 38% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con que la actuación de los funcionarios policiales en las autopistas, sea en base a la normativa legal correspondiente.

13. Cuando los resultados son por encima de lo esperado en los objetivos definitivos me evalúan en un rango de actuación aún más favorable que dentro de lo esperado.

Cuadro Nº 16. Distribución de frecuencia del ítem 16

Alternativas	Funcionarios/Usuarios	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	38	48%
Parcialmente de acuerdo	19	24%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	12	15%
Parcialmente en desacuerdo	7	9%
Totalmente en desacuerdo	4	5%
TOTAL	80	100%

Gráfico Nº 16 Distribución grafica del ítem 16



Fuente: Instrumento aplicado Melanio Herrera (2014)

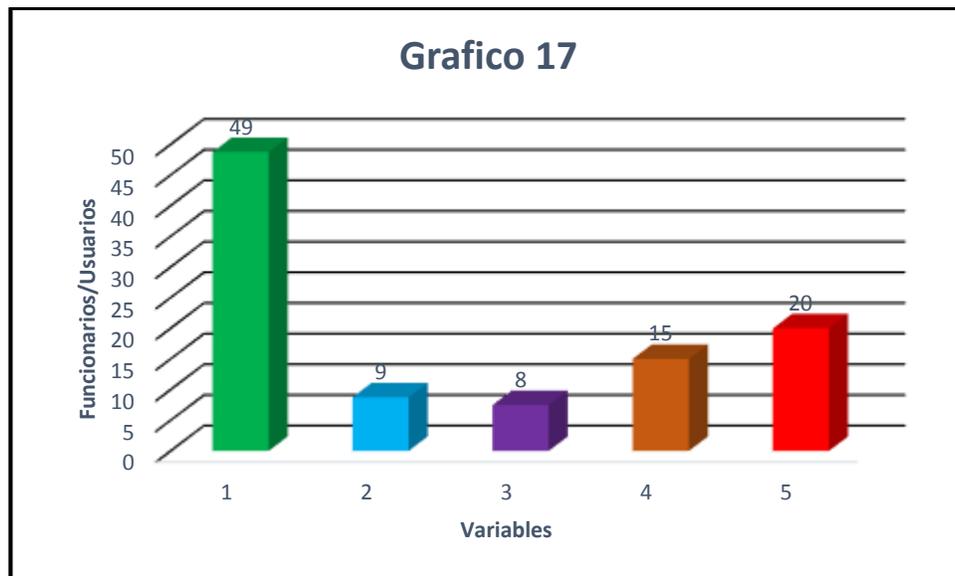
Indicador: Resultados satisfactorios favorecen evaluación a rango superior. Obviamente el 48% encuestado considera que con la realización de actuaciones policiales satisfactorias a la institución, y/o ciudadanía, existen más posibilidades de obtener rangos al momento de las correspondientes evaluaciones.

14. Generalmente la institución evalúa en base a los resultados y sobre los principios que garantizan el buen comportamiento y fines del funcionario policial.

Cuadro Nº 17. Distribución de frecuencia del ítem 17

Alternativas	Funcionarios/Usuarios	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	39	49%
Parcialmente de acuerdo	7	9%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	6	8%
Parcialmente en desacuerdo	12	15%
Totalmente en desacuerdo	16	20%
TOTAL	80	100%

Gráfico Nº 17 Distribución grafica del ítem 17



Fuente: Instrumento aplicado Melanio Herrera (2014)

Indicador: Evaluación de los funcionarios en base al buen comportamiento. 49% de los encuestados considera cierta esta posibilidad, no sin antes tener en cuenta que la sola evaluación, no garantiza el buen comportamiento de los funcionarios policiales adscritos a la seguridad vial.

CONCLUSION

La institución policial venezolana, en este caso la Coordinación de Vigilancia y transporte Terrestre del Cuerpo de Policía del estado Carabobo, al igual que el resto de las instituciones de su género, representan para la sociedad, un pilar fundamental que a las personas necesitan para tratar de mantener un equilibrio de vida, con relación a un tema tan importante para cualquier ser humano, como lo es la seguridad personal. Es por ello que no extraña mucho, como habiendo tantas deficiencias en materia de seguridad, las personas encuestadas, siempre se inclinaron por la protección de la institución policial.

Esta tendencia fue observada durante toda la investigación, no solamente al cruzar o solicitar información respecto al tema aquí tratado, si no que a nivel nacional e internacional, en materia de seguridad, al consultar bibliografías y tesis documentales de altísima calidad, la tendencia de las personas, es comentar o criticar ciertos hechos aislados que ocurren en diferentes organismos policiales, siempre se obtuvo la constante de cierta protección hacia las mismas, considerando esta acción como una forma asegurar en cierto modo su propia seguridad personal, dando siempre un voto de confianza ante ciertas actividades realizadas fuera del marco legal.

La seguridad vial representa para cualquier región un gran reto a cumplir, lamentablemente en ocasiones dentro de la Coordinación de Vigilancia y Transporte Terrestre del Cuerpo de Policía del Estado Carabobo, no se ha podido cumplir a cabalidad dicha misión, es por ello que este trabajo de investigación, fue a buscar estas causas, con la finalidad de nivelar o aumentar la calidad del servicio vial, logrando entender que el factor humano y su optima preparación profesional, deben estar conectados con realidades sociales y políticas, para un verdadero logro en materia de seguridad vial.

Es importante generar la formación ciudadana para impulsar su mejor participación en el espacio público como escenario de la cultura urbana es decir, óptimos niveles de convivencia ciudadana ya que la seguridad vial no debe ser vista exclusivamente como problema de vías y carreteras, implica la vulneración de los derechos del otro con responsabilidad del Estado y la Ciudadanía, es por eso que los ciudadanos deben abocarse, a ser garantes y fieles veedores y críticos sobre la actuación de los funcionarios policiales en las respectivas labores viales de prevención.

Con la realización del presente trabajo, se obtuvo una mejor visión o perspectiva, sobre la funcionalidad aceptada por la ciudadanía, referente al cuidado y protección de los usuarios de las principales vías del estado Carabobo, no solamente sobre actividades relacionadas al funcionamiento institucional, si no a la conformación y preparación, de los principales integrantes de la Coordinación de Vigilancia y Transporte Terrestre del Cuerpo de Policía del estado Carabobo.

Debido al contacto constante con usuarios de las autopistas del estado Carabobo, se logró determinar, que la seguridad vial policial, es un clamor debido a la incremento de delitos cometidos en la jurisdicción, por lo que se recomienda a las autoridades que dirigen las políticas en materia de seguridad estatal, hacerse parte de un plan, donde se les garanticen las herramientas necesarias a los funcionarios adscritos a la Coordinación de Vigilancia y Transporte Terrestre, con la finalidad de poder cumplir a cabalidad la sagrada misión de cuidar y proteger a las personas y bienes que circulen a lo largo y ancho del estado Carabobo.

En otro orden de ideas, se logró evidenciar que en la medida que exista una constante profesionalización de los funcionarios policiales adscritos a la seguridad vial del estado, estos realizaran mejor su trabajo, dejando una grata sensación de servicio recibido, por parte de los usuarios de las principales arterias viales carabobeñas.

RECOMENDACIONES

1. Que el estado gestione verdaderas políticas constantes, relacionadas a la seguridad vial, tanto hacia los funcionarios policiales, como a los usuarios de la vialidad en Carabobo.
2. Que los funcionarios adscritos a la Coordinación de Vigilancia y Transporte Terrestre, sea dirigida por personal capacitado y calificado en labores de vialidad.
3. Homologar a los funcionarios policiales para mejor cumplimiento y resultado de actividades relacionadas con la seguridad vial.
4. La calidad en la función policial debe ser el norte y compromiso, de los integrantes de la Coordinación de Vigilancia y Transporte Terrestre.
5. Realizar periódicamente test y actividades, para la evaluación del desempeño de los funcionarios policiales, relacionados a la seguridad vial.
6. Crear planes, tendentes a mejorar el acercamiento entre los usuarios o conductores, y los funcionarios adscritos a la Coordinación de Vigilancia y Transporte Terrestre.
7. Realizar labores de publicidad por parte de la institución, para el mejor conocimiento de los usuarios, sobre el nivel de peligro o actividades de riesgo que puedan ocurrir en determinado sitio o momento, que haga más vulnerable, a los usuarios de las principales vías o autopistas del estado Carabobo.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Albrecht, Karl y Bradford, Lawrence (1.997). **La Excelencia en el Servicio**. Serie empresarial Legis. 3R. Santa Fé de Bogotá. Colombia.

Bohlander, Sherman y Snell (2012) **Administración de Recursos Humanos**. Editorial Thomson, Edición 12. México.

Cejas, Magda (2007). **La Formación de los Recursos Humanos en las Organizaciones**. Centro de Investigación en Sociedad Economía y Transcomplejidad (CISSET). Universidad de Carabobo. Valencia. Editorial: Tropykos.

Cejas, Magda. (2008). **La Formación Profesional basada en Competencias**. Valencia: Concejo de Desarrollo Científico y Humanístico de la Universidad de Carabobo

Chiavenato, Idalberto (2010). **Innovaciones de la Administración, Tendencias y Estrategias, los nuevos Paradigmas**. (5ta ed.). México: McGraw Hill.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 36.860 de fecha 30 de Diciembre de 1999.

Cedeño G. Noel (2006) egresada del programa de maestría Orientación, mención Orientación Laboral. De la Universidad del Zulia

Fleitman Jack (2004), **Cómo implantar y evaluar un modelo de calidad.** Artículo en línea disponible: <http://redgestion.fundacionchile.cl/documents.models.calidad.doc>. Consulta 2013 noviembre 30

González, C. (2012), presentado ante la Universidad Iberoamericana de la Ciudad de México y titulado: “Competencias Gerenciales, Desempeño Laboral y Ventajas Competitivas de las Universidades Privadas de Ciudad de México”.

Duque, Jair, (2005). **Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición.** Página en línea. Disponible: http://www.accessmylibrary.com/coms2/summary0286-32089760_ITM. Consulta: 2014.Junio 15

Jáuregui, Ana (2007). **Administración de la Calidad - Kaoru Ishikawa.** Documento en línea. Disponible en: http://www.wikilearning.com/kaoru_ishikawa/búsqueda/1. Consulta: 2014, Enero 16

Jones, G.; George, J. (2007). **Administración Contemporánea.** (4ta ed.) México: McGraw Hill

Mc Farland, Dalton (2010= Administración de Personal. Editorial Texto de ECONOMIA, Fondo de CULTURA económica. México.

R. Yehsenia de los A. (2012), Diseño de estrategias evaluativas aplicado en el desempeño laboral del personal administrativo en la facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad de Carabobo.

Salomón, Leticia (2008), en su trabajo titulado el desempeño policial y la satisfacción de la ciudadanía, presentado en Honduras