



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
AREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD
CAMPUS BARBULA



**LA GESTION DE LA CALIDAD DE SERVICIO EXTERNO DE LOS
FUNCIONARIOS Y FUNCIONARIAS POLICIALES ADSCRITOS AL PLAN
DE VIGILANCIA Y PATRULLAJE DEL CENTRO DE COORDINACION
POLICIAL BARTOLOME SALOM.MUNICIPIO PUERTO CABELLO,
ESTADO CARABOBO**

Autor: Licdo. Hernández Freddy

Bárbula, Octubre 2014



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
AREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD
CAMPUS BARBULA



**LA GESTION DE LA CALIDAD DE SERVICIO EXTERNO DE LOS
FUNCIONARIOS Y FUNCIONARIAS POLICIALES ADSCRITOS AL PLAN
DE VIGILANCIA Y PATRULLAJE DEL CENTRO DE COORDINACION
POLICIAL BARTOLOME SALOM.MUNICIPIO PUERTO CABELLO,
ESTADO CARABOBO**

Autor: Hernández Freddy

Tutor: Mairy Cejas

Trabajo Especial de Grado presentado para optar al Titulo
De Especialista en Gerencia de Calidad y Productividad

Bárbula, Octubre 2014



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
AREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD
CAMPUS BARBULA



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

**LA GESTION DE LA CALIDAD DE SERVICIO EXTERNO DE LOS
FUNCIONARIOS Y FUNCIONARIAS POLICIALES ADSCRITOS AL PLAN
DE VIGILANCIA Y PATRULLAJE DEL CENTRO DE COORDINACION
POLICIAL BARTOLOME SALOM. MUNICIPIO PUERTO CABELLO,
ESTADO CARABOBO.**

Tutora:

Prof. Mairy Cejas

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

Por: Prof. Mairy Cejas

C.I. 14.977.614



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
AREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD
CAMPUS BARBULA



VEREDICTO

Nosotros miembros del Jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado “LA GESTION DE LA CALIDAD DE SERVICIO EXTERNO DE LOS FUNCIONARIOS Y FUNCIONARIAS POLICIALES ADSCRITOS AL PLAN DE VIGILANCIA Y PATRULLAJE DEL CENTRO DE COORDINACION POLICIAL BARTOLOME SALOM. MUNICIPIO PUERTO CABELLO, ESTADO CARABOBO”, presentado por: Hernández Freddy, Cédula de Identidad No.: V.- 12.823.451, para optar al Título de: Especialista en Gerencia de Calidad y Producción, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como: _____ a los _____ días del mes de _____ del año _____.

Nombre y Apellido

Cédula de Identidad

Firma

DEDICATORIA

A Dios todo poderoso, por el maravilloso regalo de la vida y hacer posible este gran logro.

A mi madre Margarita García quien hizo de mi un ser productivo y tenaz y enseñarme a que las metas se logran luchando, no importa cuán grande sea el obstáculo o problema suscitado.

A mi familia por brindarme su apoyo de manera incondicional, particularmente a mi hijo: Freibert Hernández el cual fue un baluarte fundamental en el logro de esta especialidad.

“A TODOS GRACIAS”

AGRADECIMIENTOS

A Dios todo poderoso, por darme el maravilloso don de la vida, fuerza, valentía, optimismo, amor, humildad y tenacidad e iluminarme y hacer mi sueño realidad.

A la Universidad de Carabobo, su personal directivo y docentes por haber permitido realizar esta especialidad en tan prestigiosa y excelente casa de estudios.

A mis compañeros por su colaboración y apoyo en esta gran meta.

A la Licda. Mary Cejas y a la Dra. Magda Cejas por su gran apoyo y orientación en las tutorías.

A mis superiores por su apoyo y comprensión a lo largo de esta especialidad.

A mis amigos (as) quienes directa e indirectamente me apoyaron fuertemente y de manera incondicional.

Al M.Sc. Alfredo Gómez por su gran apoyo y orientación.

“A TODOS GRACIAS”



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
AREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD
CAMPUS BARBULA



**LA GESTION DE LA CALIDAD DE SERVICIO EXTERNO DE LOS
FUNCIONARIOS Y FUNCIONARIAS POLICIALES ADSCRITOS AL PLAN
DE VIGILANCIA Y PATRULLAJE DEL CENTRO DE COORDINACION
POLICIAL BARTOLOME SALOM.MUNICIPIO PUERTO CABELLO,
ESTADO CARABOBO**

Autor: Freddy Hernández
Tutor: Esp. Mairy Cejas
Fecha: Octubre de 2014.

RESUMEN

La investigación efectuada tuvo como objetivo principal: Analizar la Gestión de la Calidad de Servicio Externo de los funcionarios y funcionarias policiales en el Plan de Vigilancia y Patrullaje del Centro de Coordinación Policial Bartolomé Salom, Municipio Puerto Cabello del Estado Carabobo. La investigación está suscrita al paradigma positivista y es un estudio de campo, de tipo descriptivo; Se seleccionó de manera intencional a través de un muestreo no probabilístico, 75 funcionarios y funcionarias policiales de una población de 150 que integran el Centro de Coordinación Policial, a quienes se les aplicó un (1) cuestionario de dieciséis (16) preguntas cerradas de tipo dicotómicas, validado por el juicio de tres expertos, la confiabilidad se logró aplicando la fórmula KR(20) de Kuder Richardson. La Teoría que sustenta la investigación es la gestión de la calidad. Por lo antes expuesto, este estudio arrojó los siguientes resultados: la no utilización de manuales de normas y procedimientos; lo cual conduce a un desequilibrio organizacional en el cumplimiento de las funciones, la misión y la visión de la misma; así como también la necesidad de mejorar los lineamientos y las políticas actuales para el establecimiento de un sistema de Gestión de Calidad, la falta de recursos humano, automotor, tecnológico y equipamiento adecuado efectivo para el cumplimiento del servicio de vigilancia y patrullaje, la falta de acondicionamiento y restauración de la infraestructura, lo que permite afirmar muchas debilidades en los estándares y controles de la gerencia en el Centro de Coordinación Policial. El Servicio de vigilancia y patrullaje no brinda una atención efectiva a los ciudadanos y ciudadanas del Municipio Puerto Cabello del Estado Carabobo; es decir que medianamente se cubren las expectativas de la colectividad. De igual forma el servicio prestado no tiene congruencia con el sistema de seguridad, establecido en el Plan de Gobierno 2013-2019.



Palabras Claves: Calidad, patrullaje, gestión
UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
AREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD
CAMPUS BARBULA



**MANAGEMENT OF EXTERNAL QUALITY SERVICE OFFICIALS AND
POLICE OFFICIALS PLAN ATTACHED TO WATCH AND PATROL
POLICE COORDINATION CENTER BARTOLOME SALOM. PUERTO
CABELLO, CARABOBO STATE.**

Author: Hernández Freddy
Tutor: Cejas Mairy
Date: October 2014

ABSTRACT

Research conducted's main objective: To analyze the Quality Management External Service officials and police officers in the Monitoring Plan and Patrol Police Coordination Center Bartolomé Salom, Municipio Puerto Cabello in Carabobo State. Research subscribes to the positivist paradigm and is a field study, descriptive; The sample consisted of fifty (75) members and police officers that make up the Police Coordination Center, to whom it was applied one (1) survey of sixteen (16) closed questions dichotomous type, validated by the judgment of three experts reliability was achieved by applying the KR formula (20) Kuder Richardson. The theory underlying the research is the quality management. For the above, this study showed the following results: the non-use of rules and procedures manuals; which leads to an imbalance in the organizational performance of the functions, mission and vision of the same; well as the need to improve current policies and guidelines for the establishment of a quality management system, the lack of human resources, automotive, technology and effective enforcement equipment suitable for the surveillance and patrolling, lack of preparation and restoration of infrastructure, allowing affirm many weaknesses in standards and management controls in the Police Coordination Center. The surveillance and patrol service does not provide effective care citizens of the Municipality of Puerto Cabello Carabobo State; that is moderately expectations of the community are met. Similarly the service does not have consistency with the security system, established in the Government Plan 2013-2019.

Keywords: quality, patrol, Management

INDICE GENERAL

	pp.
CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iii
ACTA VEREDICTO DEL JURADO.....	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
RESUMEN.....	vii
INDICE GENERAL.....	ix
LISTA DE CUADROS.....	xi
LISTA DE GRÁFICOS.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	01
CAPÍTULOS I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema.....	04
Objetivos de la Investigación:.....	08
General.....	08
Específicos.....	08
Justificación de la Investigación.....	09
CAPITULO II	
MARCO TEÓRICO	
Antecedentes de la investigación.....	12
Bases Teóricas.....	18
Bases Legales	38
Definición de Términos.....	46
Sistema de Variables.....	48
CAPITULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
Diseño de la Investigación.....	49
Nivel de la Investigación.....	49
Tipo de Investigación.....	50
Población.....	50
Muestra.....	51
Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos.....	51
Instrumentos de Recolección de Datos.....	52
Validez del Instrumento.....	53

Confiabilidad del Instrumento.....	53
Técnica de Análisis de los Datos.....	54

CAPITULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Presentación y Análisis de los Resultados.....	56
------------------------------------------------	----

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones.....	71
Recomendaciones.....	75

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	77
----------------------------------------	-----------

ANEXOS

- B- Validación del Instrumento de Recolección de Datos
- C- Formato para evaluar el Instrumento de Recolección de Datos
- D- Formato de Validación del Instrumento
- E- Instrumento de Recolección de Datos: Cuestionario

INDICE DE CUADROS

Cuadro No.	pp.
1 Sistema de variable.....	48
2 Variable: Calidad de Servicio. Indicador: Atención.....	57
3 Variable: Calidad de Servicio. Indicador: Seguridad.....	58
4 Variable: Calidad de Servicio. Indicador: Patrullaje.....	59
5 Variable: Calidad de Servicio. Indicador: Ciudadanía.....	60
6 Variable: Calidad de Servicio. Indicador: Ética.....	61
7 Variable: Necesidades en cuanto a la Calidad de Servicio. Indicador: Diagnóstico.....	62
8 Variable: Necesidades en cuanto a la Calidad de Servicio. Indicador: Herramientas.....	63
9 Variable: Necesidades en cuanto a la Calidad de Servicio. Indicador: Dotación.....	64
10 Variable: Necesidades en cuanto a la Calidad de Servicio. Indicador: Estadística.....	65
11 Variable: Necesidades en cuanto a la Calidad de Servicio. Indicador: Formación.....	66
12 Variable: Necesidades en cuanto a la Calidad de Servicio. Indicador: Personal.....	67
13 Variable: Gestión de Servicios. Indicador: Proceso Administrativo.....	68
14 Variable: Gestión de Servicios. Indicador: Comunicación Eficaz.....	69
15 Variable: Gestión de Servicios. Indicador: Integración.....	70
16 Variable: Gestión de Servicios. Indicador: Educación.....	71
17 Variable: Gestión de Servicios. Indicador: Prevención.....	72

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No.		pp.
1	Atención.....	57
2	Seguridad.....	58
3	Patrullaje.....	59
4	Ciudadanía.....	60
5	Ética.....	61
6	Diagnóstico.....	62
7	Herramientas.....	63
8	Dotación.....	64
9	Estadísticas.....	65
10	Formación.....	66
11	Personal.....	67
12	Proceso Administrativo.....	68
13	Comunicación Eficaz.....	69
14	Integración.....	70
15	Educación.....	71
16	Prevención.....	72

INTRODUCCIÓN

El modelo policial venezolano debe tener la prevención en la base de su accionar y en donde la comunidad juega un papel relevante. Una acción preventiva implica desestimular entornos sociales negativos, mediante el uso de técnicas educativas, persuasivas o de convencimiento, opuestas a la coerción y fuerza física, fortalecer las relaciones sociales y los valores morales y éticos, cumplir y hacer cumplir las normas de convivencia social, favorecer la cooperación y la solidaridad, recuperar espacios sociales, acabar con la impunidad y la corrupción en las instituciones públicas, evaluar y corregir políticas.

De allí que la calidad y la satisfacción de quien recibe este servicio son materias importantes que toman atención creciente a nivel mundial y en Venezuela, como respuesta a ello, se creó la norma COVENIN – ISO 9004-2:1944 “Gestión de la Calidad y elementos del sistema de calidad”. Esta norma venezolana reconoce que una falla en el cumplimiento de los objetivos de la eficacia puede tener consecuencias que podría afectar adversamente al cliente, a la organización y a la sociedad. Además, reconoce que es una responsabilidad de la gerencia o directiva asegurar la prevención de fallas.

El Centro de Coordinación Policial del Eje Costero que se encuentra ubicado en el municipio Puerto Cabello del Estado Carabobo, compuesto por tres estaciones policiales tales como: Estación Policial Juan José Mora, Estación Policial Juan José Flores y Estación Policial Goigoaza, dirigido por un Comisionado, un Jefe de Operaciones, y un jefe para cada estación, cuenta con varias unidades radio-patrulleras para el servicio del patrullaje

inteligente, escuadras motorizadas, escuadras ciclistas y oficiales punto a pie.

El objeto de estudio a desarrollar dentro de la mencionada Institución, es implementar una buena gestión de calidad de servicio en cuanto al sistema de vigilancia y patrullaje, con el fin de dar respuestas satisfactorias e incluso proyectar una buena imagen como oficiales de policía. Sin embargo como cualquier organización; en la misma existen algunas debilidades en cuanto a la calidad de servicio prestado.

Por lo tanto, dentro de este marco, atendiendo a la metodología pertinente, se presenta el Capítulo I en donde se plantea la problemática del estudio y las interrogantes del caso, de igual manera se justifican el estudio y se desglosan los objetivos de la investigación.

Seguidamente, se inserta el Capítulo II, el cual corresponde al marco teórico del estudio; donde se describe previamente los antecedentes encontrados por el investigador. Tales antecedentes, guardan relación con dicho estudio y de alguna manera, dan un aporte significativo al mismo. Hechas estas referencias, se esbozan las bases teóricas que le dan forma bibliográfica y documental, como aspecto para sustentar jurídicamente la investigación se inserta el marco legal. También, se define la operacionalización de las variables en estudio.

De igual manera, se incorpora el Capítulo III. En este se enmarca la metodología utilizada para el desarrollo de la presente investigación. Allí pues, se presenta de manera articulada: el tipo y diseño de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y las técnicas de análisis de datos, luego se presenta el Capítulo IV contentivo de

la presentación y análisis de los resultados, cuyo propósito es expresar los datos obtenidos en la investigación de campo realizada en el Centro de Coordinación Policial, objeto de este estudio, y la presentación cuantitativa de los resultados arrojados.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones correspondientes a la investigación, por último, se presentan las Referencias Bibliográficas y los Anexos.

CAPITULO I EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Si bien el concepto de Sistema de Gestión de la Calidad nace en la industria de manufactura, estos pueden ser aplicados en cualquier sector tales como los de Servicios y Gubernamentales. Cabe destacar que el Servicio de Gestión de la Calidad establece un sistema que asegura que las actividades a realizar durante todo el proceso son conformes a las especificaciones, instrucciones, normas y requerimientos que ha desarrollado.

En ese sentido, el gerente del presente siglo que se caracteriza por ser participativo, con una mente estratégica, visionario, innovador, creativo entre algunas de sus cualidades, debe generar estrategias que le permitan después de un análisis exhaustivo, crear líneas de acción para el cumplimiento de las metas y objetivos de la Organización, no descuidando el que la misión establecida se pierda. Tomando en cuenta que un Sistema de Gestión de Calidad es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (Recursos, Procedimientos, Documentos, Estructura organizacional y Estrategias) para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir; planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en la satisfacción del mismo y en el logro de los resultados deseados por la organización.

En función a la relevancia que tiene el hecho de la satisfacción del cliente para las empresas, diversas organizaciones y para la calidad en general, actualmente múltiples países desarrollados cuentan con índices Nacionales a

través de los cuales miden y dan seguimiento al gozo del consumidor en un nivel macro.

Cabe resaltar que los encargados que realizaron las políticas públicas consideran que éstas deben y pueden emplearse como herramientas para evaluar la salud y la economía de una nación, junto con las tradicionales de la productividad y los precios. En función a lo antes mencionado Zeithaml y Bitner (2000) indican lo siguiente:

Mientras los índices de satisfacción adquieren sentido a partir de la Calidad de los resultados económicos, los indicadores tradicionales tienden a centrarse en la cantidad. La primera medición de este tipo el Barómetro Sueco de la Satisfacción del cliente introducido en el año 1989, luego en el año 1992, se introdujo en Alemania el Barómetro de Satisfacción del cliente (Deutsche Kundedarometer DK), y unos años después, en 1994, se introdujo por primera vez el índice Estadounidense de Satisfacción del Cliente (American Customer Satisfaccion Index, ACSI). (p.45)

Tomando en cuenta estos planteamientos, se puede decir que recientemente, muchas empresas han comenzado a cambiar su definición de calidad más allá de la estrecha descripción de las características propias del producto o servicio para ampliarla hacia la oferta. Zeithaml y Bitner. (2000: 27), indican que “La sociedad juzga la calidad de los servicios con base en las percepciones sobre la calidad técnica y en el modo en que se entregó el resultado”. Por ello, hoy en día la calidad en el servicio juega un papel muy importante en los diferentes aspectos de cualquier organización.

Por consiguiente, la gestión de la calidad del servicio se extiende a las instituciones públicas que asisten a las comunidades para satisfacer las

demandas de los ciudadanos, como es el caso de las organizaciones policiales que se encargan de mantener el orden público y garantizar la seguridad de los ciudadanos de acuerdo a las órdenes de las autoridades políticas, siendo el mejoramiento de la calidad de los servicios prestados por los organismos estatales uno de los objetivos principales de las políticas de calidad y de participación ciudadana que animan a la gestión de los servicios públicos.

Estos planteamientos cobran fuerza tomando en cuenta que actualmente uno de los problemas graves que presenta la sociedad venezolana, es con respecto a la deficiente prestación del servicio por parte de las instituciones encargadas de resguardar la seguridad ciudadana, debido a que en la sociedad las relaciones se han vuelto cada vez más impersonales y deshumanizantes que han generado delincuencia y violencia en todos los niveles de la población. De igual manera, la actuación policial se ve afectada por el proceso de deterioro de la ética y la moral que se refleja en la sociedad, la violencia, las mafias, el autoritarismo.

Es también necesario recordar, que el orden público y la seguridad interna de un Estado no dependen sólo de la eficiencia policial o de su sistema penal. Su contenido lo determina un ambiente de intensos intercambios sociales; por ello se debe mencionar que entre los factores que determinan el orden y la seguridad se encuentran el desarrollo cultural de la sociedad, la pobreza y exclusión de su población, su confianza en las instituciones, la movilidad y cohesión social, la participación ciudadana y el orden. Estos factores se correlacionan y requieren de alta capacidad de coordinación manifestada en recursos policiales, judiciales, de acción social, políticos, de comunicación, entre otros, para alcanzar soluciones satisfactorias.

El Centro de Coordinación Policial del Eje Costero que se encuentra ubicado en el municipio Puerto Cabello del Estado Carabobo, compuesto por tres estaciones policiales tales como: Estación Policial Juan José Mora, Estación Policial Juan José Flores y Estación Policial Goaigoaza, dirigido por un Comisionado, un Jefe de Operaciones, y un jefe para cada estación, cuenta con varias unidades radio-patrulleras para el servicio del patrullaje inteligente, escuadras motorizadas, escuadras ciclistas y oficiales punto a pie.

Algunas de las debilidades que se pueden mencionar son: la no utilización de manuales de normas y procedimientos; lo cual podría conducir a un desequilibrio organizacional en el cumplimiento de las funciones, la misión y la visión de la misma; así como también la necesidad de mejorar los lineamientos y las políticas actuales para el establecimiento de un sistema de Gestión de Calidad, la falta de recursos humano, automotor, tecnológico y equipamiento adecuado para el cumplimiento del servicio, la falta de acondicionamiento y restauración de la infraestructura, La corrupción de los funcionarios que buscan beneficios e interese particulares y no para la colectividad y por ende el irrespeto a los derechos humanos.

Las posibles causas de esta realidad pueden ser: la omisión o falta de interés por parte de la alta gerencia e integrantes de la organización, la aplicación o no aplicación de manuales de normas y procedimientos obsoletos o no actualizados; lineamientos y políticas no adecuadas a la realidad actual de la Institución, la ejecución de la Institución en un sistema de gestión que no ha sido diseñado bajo las teorías de la calidad.

En tal sentido, es necesario analizar la gestión de la calidad de servicios en el Centro de Coordinación Policial Bartolomé Salom del Municipio Puerto

Cabello en el Estado Carabobo; para lo cual el investigador se formuló las siguientes interrogantes:

¿Cómo es la Gestión de la Calidad de Servicio en cuanto al plan de vigilancia y Patrullaje presente en el Centro de Coordinación Policial Bartolomé Salom. Municipio Puerto Cabello del Estado Carabobo?

¿Cuáles son las necesidades en cuanto a la Calidad de Servicio del Centro de Coordinación Policial Bartolomé Salom. Municipio Puerto Cabello del Estado Carabobo?.

¿Qué elementos son esenciales para mejorar la Gestión del Servicio, en el Centro de Coordinación Policial Bartolomé Salom. Municipio Puerto Cabello del Estado Carabobo?.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar la Gestión de la Calidad de Servicio Externo de los funcionarios y funcionarias policiales en el Plan de Vigilancia y Patrullaje del Centro de Coordinación Policial Bartolomé Salom, Municipio Puerto Cabello del Estado Carabobo.

Objetivos Específicos

Diagnosticar la Calidad de Servicio en cuanto al plan de vigilancia y Patrullaje presente en el Centro de Coordinación Policial Bartolomé Salom. Municipio Puerto Cabello del Estado Carabobo.

Identificar las necesidades en cuanto a la Calidad de Servicio del Centro de Coordinación Policial Bartolomé Salom. Municipio Puerto Cabello del Estado Carabobo.

Destacar elementos que permitan mejorar la Gestión de Servicios, en el Centro de Coordinación Policial Bartolomé Salom. Municipio Puerto Cabello del Estado Carabobo.

Justificación de la Investigación

El aporte y la importancia que tiene la presente investigación es conocer el proceso de funcionamiento del Sistema de Calidad de Servicio externo empleado en el patrullaje del Centro de Coordinación Policial Bartolomé Salom del Estado Carabobo, para dar a conocer las debilidades presentes en el mismo; pudiendo así, determinar por medio de los elementos claves las necesidades de recursos humanos, financieros, tecnológicos educativos y formativos, para mejorar la gestión de la calidad del servicio.

La familia es la base fundamental de la sociedad; y por ende la calidad del servicio policial debe trascender a una gestión donde más allá de la cohesión se apliquen las técnicas de comunicación y transmisión de valores, para de ésta manera prevenir las incidencias delictivas; lo cual requiere de funcionarios altamente capacitados y con una elíptica hacia lo humanístico.

Históricamente, en el ejercicio de su función las funcionarias y los funcionarios policiales han venido evidenciando tipos de conductas

inadecuadas, las cuales devienen de un antiguo modelo de formación centrado en un enfoque militarista, que actuó en detrimento de la propia seguridad de las ciudadanas y los ciudadanos. Este enfoque se caracterizaba por el uso indebido o excesivo de la fuerza; por la aplicación de técnicas y procedimientos, sin diferenciar los casos en los que se produzcan daños y perjuicios a la ciudadanía. Todo esto denota una carencia de principios y de valores éticos y morales en la actuación policial, que se evidencia en el fuerte desapego al respeto de los derechos humanos.

La presente investigación le permitirá al Centro de Coordinación Policial Bartolomé Salom del Estado Carabobo, llevar un control en el grado de cumplimiento de un sistema de calidad de servicio, además, le habilitara a realizar un monitoreo trimestral del nivel de satisfacción de sus clientes externos, y por último, en caso de un irregular comportamiento en el índice de calidad, le otorgara las herramientas para detectar las áreas críticas y así poder tomar las medidas correctivas del caso.

Así mismo, le permitirá construir las bases para la creación a corto, mediano y largo plazo, de un sistema de gestión de calidad, bajo los preceptos y lineamientos del Nuevo Modelo Policial humanista.

Siguiendo el mismo orden de idea, la investigación tiene relevancia e importancia social, puesto que busca cumplir con el marco jurídico de protección social y lo contenido en el objetivo No.02 del Plan de la Patria 2013-2019.

De igual forma, los resultados de ésta investigación servirán como bases teóricas para desarrollar otras investigaciones ya sea en el nivel de

postgrado y pregrado, según sea el caso, además será un elemento de fortalecimiento de las líneas de investigación de la Universidad de Carabobo.

En cuanto al contexto académico, el objeto de investigación tratado, es un constructo teórico-práctico para apoyar y desarrollar programas educativos relacionados a unidades curriculares que traten el tema de la Seguridad y participación ciudadana, no solo en el Campus de La Universidad de Carabobo, sino que también en Universidades y Academias que forman a los hombres y mujeres para la seguridad y soberanía de la Nación.

De igual forma y en torno a las líneas de investigación de la Universidad de Carabobo, la investigación tiene una gran relevancia porque deja abierta la posibilidad de seguir desarrollando y construyendo conocimiento con la participación de las Comunidades y de las organizaciones de seguridad ciudadana del Estado Venezolano. En ese sentido ésta investigación es un aporte para profundizar sobre el conocimiento y la transformación universitaria, ciudadana y organizacional.

En función de lo anteriormente descrito, esta investigación es un antecedente para desarrollar próximos trabajos y emprender propuestas para dar soluciones a problemas reales de nuestra sociedad. Desde el punto de vista de la metodología, es una herramienta que servirá como modelo, para Unidades Curriculares, como: Metodológica de la Investigación, seminarios y avances de tesis; puesto que expone las teorías básicas del método científico.

CAPITULO II MARCO TEORICO

Todo proceso de investigación necesita situar el marco de referencia teórica que orienta el estudio en todos sus aspectos, ya que el marco teórico, determina la perspectiva de análisis, la visión del problema que se asume en la investigación. En este sentido, Quintana (2006: 55), indica que el marco teórico, “constituye un referente de naturaleza crítica y selectiva, donde el investigador extrae sus propias conclusiones y mantiene la atención sobre los aspectos que resultan atinentes al tópico de investigación planteado y a los hallazgos realizados durante el proceso”. De tal manera, que este capítulo tiene por finalidad el compendio de elementos teóricos que permitan abordar el problema.

Antecedentes de la Investigación

Para el desarrollo de los antecedentes de una investigación, es necesario tener presente lo que al respecto connotan metodólogos como en este caso Palella y Martins (2006: 188), que indican que: "los antecedentes hacen referencias a otros trabajos de investigación (nacionales y/o internacionales) relacionados con la investigación que se está desarrollando, como también aportan información documental de primera mano". Por otra parte, Sabino (2000: 23), señala que los antecedentes de la investigación “son los estudios relacionados con, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el objetivo en estudio”.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, se presentan los estudios previos, relacionados con el objeto de investigación:

Pernía (2010), llevó a cabo estudio en el Instituto Universitario de Policía Científica Extensión Carabobo, para optar el título de Especialista en Gerencia y Administración de Policía, titulado El Desempeño Gerencial en la calidad del servicio en las Organizaciones Policiales en Venezuela. El objetivo de dicho trabajo fue determinar el desempeño gerencial en la calidad del servicio en las organizaciones policiales en Venezuela. Para ello se revisaron fuentes primarias y secundarias de carácter documental y electrónico, las cuales fueron sometidas a un análisis de contenido hermenéutico arrojando reflexiones en torno a la forma gerencial que se debe aplicar en los organismos de seguridad del estado tanto nacionales, regionales y municipales, para obtener un modelo policial que minimice los índices delictivos y erradique la distorsión ética – moral que poseen el desempeño gerencial - policial que hace de la calidad del servicio policial el centro de denuncias y critica. En esta investigación se concluyó que es necesario revisar y evaluar profundamente los comportamientos diversos que caracterizan a las regiones que permita conocer, establecer y accionar mecanismos racionales y prácticos para abordar sistemáticamente la ciudadanía con políticas acordes que respondan a un desempeño gerencial en la calidad del servicio policial.

Esta investigación constituye un aporte teórico importante puesto que trata la calidad del servicio relacionado con el desempeño gerencial en las organizaciones policiales en Venezuela y analiza los indicadores de gestión que se deben tomar en cuenta para obtener un modelo policial con una óptima calidad de servicio que brinde a la comunidad la protección en materia de seguridad que demanda la sociedad actual.

A continuación tenemos a Ramírez y Villegas (2010), que desarrollaron un trabajo de grado titulado: El Funcionamiento del Equipo Gerencial durante un Proceso de Autoevaluación Institucional en el marco de políticas de aseguramiento de la calidad de la gestión escolar, presentado en la Universidad Bicentenario de Aragua, para optar al título de Magister en Gerencia de Calidad y Productividad. La investigación tuvo como objetivo describir el funcionamiento de los equipos gerenciales que realizan una autoevaluación institucional en el marco del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Gestión Escolar en las Escuelas Públicas del Estado Aragua. Mediante una metodología cualitativa de estudio de casos múltiples se realizó un seguimiento de 10 escuelas primarias de dependencia pública. Los resultados indican que el mayor cambio en las prácticas de los equipos gerenciales es aprender a trabajar en equipo con el resto de la comunidad educativa, sin embargo, esto no se traduce en el desarrollo de una cultura de evaluación y mejoramiento. En el análisis, se presenta un modelo que da cuenta de las fases por las que atraviesa el equipo gerencial así como de los factores que facilitan o entorpecen el proceso de autoevaluación.

Este estudio constituye un aporte para la investigación por cuanto que la revisión de los procesos internos representa un esfuerzo importante para generar la calidad de la gestión óptima para el servicio externo, presentando una gerencia más flexible, comprometida con la función que se brinda, con eficiente gestión directiva, que promueva la investigación y evaluación permanente de todos sus procesos y facilite la participación de todos los actores en el proceso de cambio.

En el mismo orden de ideas, Mota (2011) llevó a cabo una investigación en el Instituto Universitario de Policía Científica Extensión Oriente titulada

Estrategias para optimizar la gestión de la calidad del servicio en las Subdelegaciones del Estado Sucre, del Cuerpo de Investigaciones Científicas, Penales y Criminalísticas para optar al título de Especialista en Gerencia y Administración de Policía. El cual tuvo como objetivo general diseñar estrategias para optimizar la gestión de la calidad del servicio en el Cuerpo de Investigaciones Científicas, Penales y Criminalísticas en las oficinas del Estado Sucre sub-delegaciones: Cumaná, Carúpano y Guiria. Este estudio surgió de la necesidad en la institución de conocer la efectividad del proceso gerencial en lo que se refiere a la calidad del servicio, esperando que los resultados pudieran ser utilizados a objeto de reconducir los procesos administrativos y gerenciales en lo referente a este tema.

El tipo de investigación fue de campo, nivel descriptivo con un diseño no experimental. Para una población de 167 funcionarios del CICPC Estado Sucre. Se elaboró un instrumento para los funcionarios, el mismo fue validado por el juicio de tres expertos y su confiabilidad se calculó por el método dos mitades, resultando un valor de 0.78 lo que significa que fue confiable, las muestras de las oficinas antes señaladas fueron seleccionadas de manera aleatoria y estuvo conformada por sesenta funcionarios. Se puede concluir que existen en las diferentes oficinas, debilidades en el clima organizacional relacionadas específicamente con la comunicación gerencial, que se pudieron identificar con las relacionadas al aspecto individual, donde cada funcionario tiene una percepción e interpretación diferente de las cosas, lo que indudablemente influye en la gestión de la calidad del servicio.

Se detectó además, que existían barreras comunicacionales, que se generan en el clima organizacional, dadas éstas por los estilos de liderazgo y personalidad de los supervisores y en menor medida se determinó la

presencia de barreras mecánicas, tales como la falta de claridad en los mensajes.

Este estudio constituye un aporte teórico importante para la investigación, puesto que se presentan estrategias para mejorar la gestión de la calidad del servicio, las cuales una vez aplicadas permitieron optimizar el proceso gerencial del CICPC demostrando su efectividad.

En concordancia con los antecedentes expuestos anteriormente; Morillo (2009) realizó un trabajo de grado en la a. Universidad de Los Andes, titulado Análisis de La Calidad del Servicio Bancario. Caso: Servicio Personal Prestado en las Agencias de Las Instituciones Financieras del Municipio Libertador del Estado Miranda, para optar al título de Magister en Administración Mención Mercadeo. El objetivo de dicho trabajo fue Analizar la Calidad de los Servicios Personales Prestados en las agencias de las instituciones financieras ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida. Para ello se diseñó una investigación con un enfoque cuantitativo de tipo documental y de campo, basado en un muestreo probabilístico en el cual se recolectaron datos tanto del proveedor del servicio como de los usuarios de la misma, en la cual aplicó como instrumento: un cuestionario de tipo dicotómico de cinco alternativas, las conclusiones a las cuales se llegó es que los usuarios otorgan marcadas importancia a los atributos confiabilidad, responsabilidad y seguridad en el servicio personal; a pesar de que los niveles globales de la calidad del servicio personal son positivos, la calidad medida por atributo presentó déficit en cuanto a confiabilidad y seguridad, específicamente la mayoría de deficiencias asociadas a los servicios se evidenciaron en declaraciones asociadas al tiempo de espera de los usuarios y la actitud del personal de atención al cliente, se recomiendan varias estrategias para la administración de la demanda y capacidad de servicio, la recepción de reclamos y la recuperación

del servicio personal. El estudio en cuestión, tiene vinculación con el objeto de estudio, puesto que se analiza la calidad del servicio para mejorar la gestión en las instituciones de prestación de servicios.

Por último, pero de igual relevancia tenemos a Veliz y Villanueva (2012) quienes desarrollaron una investigación en la Pontificia Universidad Católica del Perú titulada Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben de los funcionarios policiales de villa El Salvador y Chorrillos Lima Perú, para optar al título de Magister en Gerencia Social. El objetivo de dicha investigación fue analizar la calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben de los funcionarios policiales de villa El Salvador y Chorrillos, en el periodo de agosto a octubre del 2012. El estudio fue de tipo exploratorio de corte transversal, porque examinó el tema a investigar en un momento dado y en un lugar determinado. De igual modo, fue descriptivo, porque a través del análisis e interpretación de los datos resultantes se procedió a describir la situación en función a las variables de estudio.

Asimismo se abordó con un enfoque cuantitativo puesto que se buscó determinar la magnitud de la calidad percibida de los usuarios externos e internos a efectos de explorar las razones de sus respuestas. La calidad percibida por los usuarios externos presentó una brecha promedio de -0.37, la cual está influenciada por las brechas negativas de los chorrillos (-0.16) y de villa el salvador (-0.59). De estas cifras se puede concluir que las brechas presentadas en cada ítem evaluado son pequeñas. Los servicios prestados en los Chorrillos alcanzaron o superaron las expectativas de los usuarios externos en veintiuno (21) de los cincuenta (50) ítems evaluados; a diferencia de Villa el Salvador, donde esta cifra disminuye a tres (03).

En general, la calidad percibida presentó mínimas brechas negativas, como consecuencia de una buena percepción de los servicios recibidos, lo que llevó a concluir que el servicio brindado por lo funcionarios policiales es positiva y reflejan una buena gestión en la calidad del servicio externo.

Este estudio constituye un aporte teórico importante para la investigación por cuanto evidencia que la calidad y la satisfacción de quien recibe el servicio son materias importantes que toman atención creciente a nivel mundial.

Bases Teóricas

Según Silva (2006: 65); “las bases teóricas son el resultado de una esmerada revisión bibliohemerográfica, lo cual se refiere a la exposición de un conjunto actualizado de conceptos, definiciones, principios, postulados, entre otros, que sustentan la teoría principal del tópico objeto de estudio”. En la presente investigación se toman teorías y enfoques relacionados con indicadores de gestión, calidad de servicio, cliente, servicio al cliente, medios, innovación, desempeño, satisfacción del cliente, mejoramiento continuo, las cuales permiten sustentar el diagnóstico a aplicar en la gestión en la calidad del servicio.

Calidad de Servicio

La calidad es un concepto que ha ido evolucionando a través de los años y existe una gran variedad de formas de concebirla en las empresas, pero sin duda su definición ha estado marcada por la variación de la misma. Según Deming (2000: 54); la calidad no es otra cosa más que “Una serie de cuestionamientos hacia una mejora continua”. Dentro de este orden, los conceptos de Calidad se han desarrollado en los últimos años y han

ampliado el universo de todos los involucrados en el proceso productivo o de servicio. Los clientes de una organización son, además del consumidor final, los dueños de la misma, sus empleados, sus proveedores y en última instancia la sociedad. Todos estos actores esperan que las actividades de la organización realizadas con efectividad y eficiencia logren satisfacer sus expectativas.

En este sentido, la calidad de servicio se ha convertido en otra arma más para lograr posicionarse en el mercado. Su relevancia abarca ámbitos más allá de lo económico, impactando en la calidad de vida de las personas que se ven involucradas en una relación de servicio. Ser capaz de reconocer los factores que influyen en este desempeño, abre las puertas para comenzar a gestionar nuevos caminos de acción en torno al tema, permitiendo dar un verdadero salto de calidad.

Berry (1996) explica cómo interactúan las distintas partes que conforman el proceso del servicio; por una parte se encuentran los empleados, que están en contacto con los clientes y deben participar porque son ellos quienes prestan el servicio final. Los proveedores de servicios a nivel interno deben participar porque su desempeño afecta a la calidad del servicio que reciben los clientes finales. La gerencia media debe participar porque todos los integrantes de la organización (salvo los altos gerentes) trabajan para ella. Y los altos ejecutivos deben participar porque ellos marcan la pauta más alta para toda la organización; sólo ellos pueden comprometer la empresa a marchar en una nueva dirección o a alcanzar un nivel más alto de logro.

De esta manera, es posible identificar la relevancia del compromiso que debe adquirir la organización por completo con la calidad del servicio, ya que no es un tema atingente solo a un sector específico, sino que engloba a la

totalidad de los integrantes. Ser capaces de reconocer esta importancia, da el espacio para comenzar a crear una cultura organizacional enfocada a la calidad de servicio, mejorando a la vez estructuras, procesos y comportamientos de los trabajadores.

Según Horvitz (2006); la calidad del servicio de una empresa depende, al menos en parte, de cómo se relaciona su personal con los clientes o usuarios. Así, tan solo desde este punto de vista, resulta natural analizar con cierto detalle cómo se gestiona el personal.

Por consiguiente, debe prestarse atención a quienes atenderán a los clientes desde el momento de la selección del personal, y desde ahí comenzar a trabajar para formarlos en calidad de servicio. Algunos autores dicen, además, que un lugar de trabajo excepcional llama la atención de trabajadores excepcionales, por lo que se debe considerar en qué medida se está invirtiendo en un personal motivado, contento y satisfecho con sus tareas y lugar de trabajo, de manera que sea capaz de externalizar la calidad de servicio que se gestiona desde el interior de la empresa.

De igual modo, un desarrollo en la calidad de servicio va ligada también con los objetivos que se planteen los directivos, como lo explica este autor, los objetivos elevados obligan a descubrir nuevas soluciones, soluciones distintas y nuevas vías que pueden ir ligadas a las nuevas tecnologías, aspecto crucial en la actualidad en donde se puede reconocer que muchos procesos antiguamente llevados a cabo cara a cara, son traspasados a un nivel comunicacional en donde se han omitido ciertas interacciones entre las personas. Pero no debe dejarse de lado el contacto personal con el cliente; después de todo, esta será la mejor manera de obtener una apreciación

cercana a sus peticiones y a la vez, el cliente se sentirá escuchado y acogido, ayudando a mantener su fidelidad con la empresa.

Calidad del Servicio Externo

Según Huete y otros (2004), los encuentros de servicio engloban más que la ejecución correcta de la tarea. También incluyen elementos humanos tales como una buena conducta personal, cortesía y empatía de los trabajadores hacia los clientes. Un encuentro de servicio es un período de tiempo durante el cual los clientes se relacionan directamente con un servicio, estos encuentros pueden abarcar no solo el contacto entre los clientes y los empleados, si no el contacto entre los clientes y el equipo de autoservicio, por lo tanto conforme aumenta el contacto del cliente con la operación de servicio, los encuentros son más prolongados y frecuentes.

Así pues, Zeithaml y Bitner (2002), señalan que cada vez que un cliente interactúa con una organización de servicio ocurre un encuentro de servicio, y estos pueden ser de tres tipos: Encuentros a Distancia, Encuentros por Teléfonos y Encuentros Personales. El Cliente puede experimentar cualquiera de estos tipos de encuentro o la combinación de los tres al relacionarse con la Empresa de Servicios. Primero, los encuentros pueden ocurrir sin establecer ningún contacto directo con seres humanos y se les conoce como Encuentros a Distancia, en este tipo de encuentros la evidencia tangible del servicio y la calidad de los procesos técnicos y los sistemas se transforman en los fundamentos principales de los juicios de calidad. Para Zeithaml y Bitner (2002), a pesar de que en los encuentros a distancia no existe ningún contacto directo con seres humanos, cada uno de ellos representa una oportunidad para que la empresa refuerce o establezca percepciones de calidad en el cliente.

En muchas organizaciones, el tipo de encuentro más común que se establece entre el cliente final y la empresa ocurre por teléfono y se le conoce como Encuentros por teléfonos, Zeithaml y Bitner (2002), señalan que el juicio de la calidad de los encuentros por teléfono difiere del de los encuentros a distancia porque existe un mayor potencial de variaciones en la interacción. El tono de la voz, la información que el empleado tiene sobre el tema y la efectividad y eficiencia con el que se manejan los problemas de los clientes se transforman en criterios importantes al elaborar los juicios de la calidad. El tercer tipo de encuentro es el que ocurre cuando se establece una relación directa entre el empleado y el cliente: Encuentros Personales, para ello resulta más complejo determinar y entender los problemas que se relacionan con la calidad en el servicio dentro del contexto de este tipo de encuentros.

Calidad del Servicio Externo de los Funcionarios y Funcionarias Policiales.

Ahora bien, en lo que se refiere a la calidad del servicio externo de los funcionarios y funcionarias policiales, Trojanovicz (2008) señala que:

Se trata de un nuevo contrato entre la policía y los ciudadanos a quien sirve; esta nueva filosofía descansa en la creencia que las personas de la comunidad, merece influir en el proceso policial, a cambio de su participación y apoyo. Se trata de pues, de una policía más libre y creativa, más en contacto con la gente que espera escuchar sus prioridades antes de actuar, y que incorpora la colaboración de la comunidad a sus actividades propias (p. 25)

Para lo cual, los funcionarios policiales deberán conseguir el apoyo de la comunidad, desarrollar vigilancia con participación de los vecinos, y entrenar

a estos para situaciones de emergencias (evitar muertes, delitos, prestar primeros auxilios entre otros). Se trata así de una policía que deja de ser reactiva para convertirse en proactiva, y sus agentes son más autónomos, es en su interior, menos vertical, menos militarizada, por lo tanto, más democrática, y hay más confianza en los niveles bajo de la misma, de manera que se le considera una nueva generación de policías.

Al respecto, Trojanovicz (obcit) señala que sin duda su autonomía y decisión genera riesgos. Sin embargo, se trata del único ente de control social permanente en la comunidad los 365 días del año que tratará de impulsar cambios, que no intentará dar órdenes a la comunidad desde su exterior, y que trabajará en forma descentralizada.

Este mismo autor señala, que la sociedad actual demanda un servicio policía que ofrezca posibilidades de mejorar la calidad de vida, de aumentar el nivel de seguridad ciudadana, y de disminuir el miedo al delito, que permita además, borrar la tradicional desconfianza que siente la comunidad por la policía. Como beneficio adicional al ser asignada en forma más permanente a una zona específica, la acción policial tiene la posibilidad de extender la colaboración con otras esferas de la vida ciudadana puede proveer servicios médicos o sociales de emergencias: enfermos, adolescentes fugitivos, intoxicados, ancianos, ayuda en caso de accidentes, y hasta en el mejoramiento de los barrios, interviene en casos de violencia doméstica, resuelve disputas, controla el tráfico, investiga automóviles abandonados, a las personas amenazantes, ayuda a las víctimas de violación y protege las asambleas legales.

Para el logro de lo anterior, los funcionarios policiales deben ofrecer un servicio externo de calidad policial, manteniendo contacto permanente y colaboración con las diferentes asociaciones de vecinos, comerciantes,

servicios sociales, sanitarios, para poder abordar los problemas desde un punto de vista interdisciplinario aportando soluciones integrales y verdaderas.

En este sentido, Aniyar (2006) expresa que la policía comunal constituye un modelo de avance sobre la policía profesional y reposa sobre un cierto grado de participación, aunque no representa un modelo totalmente social, cuyo éxito dependerá de la formación y remuneración de los agentes, así como el grado de penetración en ellos de la cultura corporativa. Igualmente, señala la autora que los límites entre la Policía y la comunidad actuando como policía, son difusos y movedizos, que puede convertirse a veces en una acción policial de la comunidad.

Tipos de Calidad

Castro Bernal (2009) señala que dentro de los tipos de calidad se tienen:

Calidad Externa: la cual corresponde a la satisfacción de los clientes. El logro de la calidad externa requiere proporcionar productos o servicios que satisfagan las expectativas del cliente para establecer lealtad con el cliente y de ese modo mejorar la participación en el mercado. Los beneficiarios de la calidad externa son los clientes y los socios externos de una compañía. Por lo tanto, este tipo de procedimientos requiere escuchar a los clientes y también debe permitir que se consideren las necesidades implícitas que los clientes no expresan.

Calidad interna: Que corresponde al mejoramiento de la operación interna de una empresa u organización. El propósito de la calidad interna es implementar los medios para permitir la mejor descripción posible de la organización y detectar y limitar los funcionamientos incorrectos. Los

beneficiarios de la calidad interna son la administración y los empleados de la compañía. La calidad interna pasa generalmente por una etapa participativa en la que se identifican y formalizan los procesos internos.

Calidad de Producción: puede definirse como la conformidad relativa con las especificaciones, a lo que al grado en que un producto cumple las especificaciones del diseño, entre otras cosas, mayor su calidad.

Calidad de Valor: la calidad significa aportar valor al cliente, esto es, ofrecer unas condiciones de uso del producto o servicio superiores a las que el cliente espera recibir y a un precio accesible. También, la calidad se refiere a minimizar las pérdidas que un producto pueda causar a la sociedad humana mostrando cierto interés por parte de la empresa a mantener la satisfacción del cliente.

Calidad Total

William Deming vivió la evolución de la calidad en Japón y de esta experiencia desarrollo sus 14 puntos para que la administración lleve a la empresa a una posición de productividad. En este sentido, Deming (1982) en su teoría afirma que no es suficiente tan sólo resolver problemas, grandes o pequeños. La dirección requiere formular y dar señales de que su intención es permanecer en el negocio, y proteger tanto a los inversionistas como los puestos de trabajo.

Esta filosofía, se aplica también a las empresas u organizaciones que prestan servicios a las comunidades como es el caso de las organizaciones policiales, siendo la misión de estos organismos mejorar continuamente la

calidad de sus servicios a fin de satisfacer las necesidades de la ciudadanía. Para facilitar el logro de tal meta de mejoramiento, Deming (obcit) propuso a los directivos de diversas organizaciones un sistema constituido por los siguientes catorce puntos:

(a) Constancia en el propósito de mejorar productos y servicios: En este punto Deming da a conocer que más allá del beneficio económico adquirido es ser persistente y ofrecer nuevas oportunidades de trabajo tomando en cuenta la innovación, la investigación, la mejora constante y el mantenimiento ya que estos aspectos siempre van a estar latentes.

(b) Adoptar la nueva filosofía: Es acoger una filosofía nueva y de cooperación para adquirir la constancia a fin de mejorar permanentemente en todos los ámbitos laborales teniendo como objetivo fundamental el progreso continuo en el desempeño global de la organización , erradicar los errores y el negativismo.

(c) No depender más de la inspección masiva: Este principio enseña que la calidad no proviene de muchas inspecciones si no de la mejora del proceso tomado en cuenta que la misma no se elimina en su totalidad si no que debe aplicarse en su justa medida lo cual se logra por el crecimiento de su personal, por el control de sus asuntos al incluir la calidad en el producto desde el comienzo.

(d) Acabar con la práctica de adjudicar contratos de compra basándose exclusivamente en el precio: Culminar con la práctica de compras a bajos precios ya que por lo general esto conduce a provisiones de mala calidad en

lugar de ello buscar obtener un solo proveedor para cada producto, basado en una relación a largo plazo de confianza y honestidad.

(e) Mejorar continuamente y por siempre los sistemas de producción y servicio: Es fundamental optimizar constantemente los sistemas para la producción y el servicio ya que esto permite la reducción de pérdidas, mejora la calidad y la productividad, pues difícilmente se logran metas nuevas con los mismos métodos.

(f) Instituir la capacitación en el trabajo: Perfeccionar continuamente al recurso humano en sus propios procesos de manera tal que dichos conocimientos ayude a mejorarlos tanto incremental como radicalmente centrados en la actividad específica que realiza.

(g) Instituir el liderazgo: Constituir dirigentes tomando en cuenta sus diversas habilidades, destrezas, capacidades y aspiraciones centrando su rol en la supervisión y encaminar al personal a realizar un mejor trabajo, ellos permiten establecer la unidad de propósitos y la orientación de la organización en el logro de los objetivos.

(h) Desterrar el temor: Erradicar el miedo a realizar preguntas por Desconocimientos de algún tema, actividad o trabajo a ejercer, esto permite evitar pérdidas en la organización y garantiza una mejor calidad y productividad, es fundamental que el personal se sienta seguro de lo que hace.

(i) Derribar las barreras que hay entre áreas de staff: Quitar las barreras u obstáculos que se hacen presentes dentro de los diversos departamentos,

derogar la competición y por el contrario cimentar un sistema de cooperación fundamentado en el beneficio mutuo de la organización.

(j).- Eliminar los lemas, las exhortaciones y las metas de producción para la fuerza laboral: Prescindir de estos lemas y exhortaciones propicia los niveles de calidad y productividad, ya que la presencia de ellas solo crean relaciones de rivalidad y olvida el mejoramiento continuo de la calidad y el servicio.

(k) Eliminar las cuotas numéricas: Específicamente este punto atiende a la realización o producción en calidad, productividad y no por cantidades o cuotas numéricas propuestas ya que dichas cuotas por lo general son garantes, de ineficiencia y alto costo puesto que el empleado por conservar el mismo cumple con dicha cuota a cualquier precio sin tomar en cuenta el perjuicio para la organización.

(l) Derribar las barreras que impiden el sentimiento de orgullo que produce un trabajo bien hecho: Demoler obstáculos tales como: Personal mal orientado, equipos defectuosos, materiales imperfectos son aspectos fundamentales dentro del sistema en la organización ya que estos impiden el buen desempeño de la misma, cabe destacar que la participación, el mejoramiento continuo, la buena selección e inducción y entrenamiento optimizan el sistema.

(m) Establecer un vigoroso programa de educación y entrenamiento: Este punto atiende al adiestramiento constante tanto de la parte gerencial como de la fuerza laboral en nuevos métodos tales como: trabajo en equipo y técnicas estadísticas es decir en la formación y desarrollo de competencias para el logro de los objetivos a alcanzar.

(n) Tomar medidas para lograr la transformación: Este último punto del cual habla William Deming permite apreciar que para adquirir la transformación es esencial la participación tanto de la alta administración como de los trabajadores ya que por sí solos no es factible adquirir la misma tomando en cuenta que el gerente general es un pilar fundamental en el cambio como ejemplo a seguir dentro de la capacitación.

Gestión

Según López (2008: 19) “el concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo”. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera.

La noción de gestión, por lo tanto, se extiende hacia el conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto. La gestión es también la dirección o administración de una empresa u organización.

Dentro de este marco, con el desarrollo de la sociedad y de los sistemas de producción influenciados por el desarrollo científico, técnico y las revoluciones industriales, la forma de enfrentar situaciones objetivas ha exigido una mayor profundidad de análisis y conceptos para asumir funciones o desempeñar papeles determinados y mantener al menos un nivel de competencia que permita sobrevivir. Derivados de este proceso surgen ideas y términos como la gestión y todo lo que ella representa.

De allí que, la gestión está caracterizada por una visión más amplia de las posibilidades reales de una organización para resolver determinada situación

o arribar a un fin determinado. Puede asumirse, como la disposición y organización de los recursos de un individuo o grupo para obtener los resultados esperados. Pudiera generalizarse como una forma de alinear los esfuerzos y recursos para alcanzar un fin determinado.

En este sentido, los sistemas de gestión han tenido que modificarse para dar respuesta a la complejidad de los sistemas organizativos que se han ido adoptando, así como a la forma en que el comportamiento del entorno ha ido modificando la manera en que incide sobre las organizaciones.

Indicadores de Gestión

Son un instrumento gerencial el cual constituye un eficaz apoyo para la adopción de decisiones en forma de patrones operativos“. Son medidas utilizadas para determinar el éxito de un proyecto o una organización. Los indicadores de gestión suelen establecerse por los líderes del proyecto u organización, y son posteriormente utilizados continuamente a lo largo del ciclo de vida, para evaluar el desempeño y los resultados”. (degerencia.com, 2008).

Asimismo, tradicionalmente, las organizaciones han medido su desempeño basándose exclusivamente en indicadores financieros clásicos (aumento de ventas, disminución de costos, entre otros.). La gerencia moderna, sin embargo, exige al gerente realizar un seguimiento mucho más amplio, que incluya otras variables de interés para la organización. Éste esfuerzo de sistematización debe permitir a la organización en una segunda fase avanzar hacia el proceso de identificación, medición, monitoreo, control y divulgación de los riesgos que se deben gerenciar y cómo.

Características de los Indicadores de Gestión

Dezerega (2002) señala que en la actualidad tanto las empresas como las instituciones públicas y privadas están experimentando un proceso de cambios importantes e impredecibles en muchos casos, pasando de una situación de protección regulada a entornos abiertos altamente competitivos.

En este sentido, el logro de la competitividad de toda organización se debe medir la gestión de la calidad de servicio que se brinda al cliente o usuario. En esta medición, los indicadores de gestión se convierten en los signos vitales de la organización, y su continuo monitoreo permite establecer las condiciones e identificar los diversos síntomas que se derivan del desarrollo normal de las actividades. En una organización se debe contar con el mínimo número posible de indicadores que garanticen contar con información constante, real y precisa sobre aspectos tales como: efectividad, eficiencia, eficacia, productividad, calidad, la ejecución presupuestal, la incidencia de la gestión, todos los cuales constituyen el conjunto de signos vitales de la organización.

De igual manera, la gestión moderna de la organización tiende a estudiar el microclima social de las mismas más que los factores económicos tradicionales: el comportamiento de los individuos dentro de una estructura organizativa es tan importante como la propia estructura. Así, aunque el pago por ejecución y otros incentivos siguen siendo factores clave para lograr mayores beneficios y cuotas de mercado, otras medidas, como el control de calidad y la gestión de recursos humanos se emplean al margen de las estrategias tradicionales.

Dentro de este marco, Dezerega (obcit) señala que los indicadores de gestión pueden ser:

- (a) De ventaja competitiva.
- (b) De desempeño financiero y de flexibilidad.
- (c) De utilización de recursos.
- (d) De calidad de servicio e innovación.

Los dos primeros son de resultados, y los otros cuatro tienen que ver con los medios para lograr esos resultados.

De acuerdo con el especialista J. Beltrán J. (2006), los pasos metodológicos para el establecimiento de Indicadores de Control de Gestión son los siguientes: (a) contar con objetivos y estrategia; (b) identificar los factores claves del éxito; (c) definir los indicadores para los factores claves del éxito; (d) determinar, status, umbral y rango de gestión; (e) diseñar la medición; (f) determinar y asignar recursos; (g) mediar y ajustar; (h) estandarizar y formalizar y (i) mantener en uso y mejorar continuamente (p.231).

Los indicadores de gestión son una poderosa herramienta para cualquier empresario, ya que permite medir los procesos de la organización e identificar su potencial de mejora.

Los indicadores de gestión se dividen en dos grandes grupos

Eficacia: son indicadores que miden el cumplimiento de objetivos sin importar el exceso de dinero invertido, desperdicio, sobretiempos. Es decir, se cumplió la meta, lo demás no importa.

Eficiencia: son indicadores que miden el cumplimiento de objetivos tomando en cuenta los recursos que implican dicho cumplimiento. Es decir, se cumplió la meta con los recursos asignados.

Gestión de Calidad del Servicio en las Políticas Públicas.

Moreno (2005) señala que en el marco de los desafíos de desarrollo, equidad e inclusión, el Estado en Latinoamérica debe generar las condiciones para una Gestión Pública de calidad y calidez, moderna, transparente y enfocada a resultados, que entrega servicios públicos eficaces y eficientes en respuesta a los requerimientos y necesidades de la ciudadanía.

De igual modo, las sociedades demandan hoy, no sólo la creación o implantación de determinados servicios públicos, sino que éstos se presten con calidad, es decir, se ha producido un salto cualitativo en las reivindicaciones de los ciudadanos referido al cómo, de qué forma o con qué características se deben desarrollar las gestiones en los servicios públicos y privados.

De allí que para satisfacer las demandas de los ciudadanos, las administraciones están obligadas a desarrollar procesos de auténtica modernización, acometiendo no sólo mejoras en la información y atención que se presta a los ciudadanos, sino también en su funcionamiento interno.

Ante la preocupación de los gobiernos locales, de ofrecer al ciudadano una administración pública más eficiente, eficaz, transparente y con un alto sentido de modernidad, diferentes organizaciones e instituciones públicas se encuentra implementando Centros de Información y Atención Ciudadana (con diferentes nombres a través de los países) y en algunos casos

herramientas operativas de conducción de este proceso, orientadas a vincular los gestión de sus servicios sociales en el desarrollo de un Estado dinámico, eficiente y cercano con el ciudadano ante las demandas y necesidades de sus servicios.

De tal manera que, el mejoramiento de la calidad de los servicios prestados por los organismos estatales es uno de los objetivos principales de las políticas de calidad y de participación ciudadana que animan a la gestión de los servicios públicos. En la cotidianeidad de sus trámites y gestiones ante los servicios u organismos públicos, es donde los ciudadanos y las ciudadanas miden su grado de confianza respecto a las instituciones del Estado. Lo que más valoran o cuestionan los usuarios de los servicios públicos son la calidad de la información entregada por estas entidades y los tiempos de atención de los mismos.

De ahí la necesidad que los diversos servicios y organismos se comprometan a simplificar y/o eliminar aquellos trámites con mayor impacto en la ciudadanía y a capacitar a sus funcionarios(as) para la entrega de un trato basado en la igualdad y no discriminación. En este sentido, el sector público debe tener la necesaria apertura cultural, capaz de generar Información y establecer espacios y mecanismos que acojan e integre la percepción, propuestas y requerimientos ciudadanos como una oportunidad de mejora en la gestión pública.

En general, los procesos de modernización de la gestión pública establecen la entrega de información acerca de políticas y programas públicos como un elemento imprescindible, el mejoramiento de los actos administrativos, de manera integral y accesible a todos los ciudadanos y la generación de

mecanismos que garanticen la respuesta pertinente y oportuna de las peticiones, reclamos y recursos que presenten o interpongan las personas. Por esto es que los servicios públicos en su gestión deben construir un sistema de calidad más eficiente cada día, que integre todas las actividades que pudieran afectar la satisfacción de las necesidades explícitas y tácitas de sus usuarios(as).

La implementación de este sistema de calidad requiere de una participación integral de toda la institución, por lo que el primer paso para iniciar este desafío es conocer su alcance, implicancias y metodología.

El Servicio

Es un conjunto de actividades que buscan responder a necesidades de un cliente. Se define un marco en donde las actividades se desarrollarán con la idea de fijar una expectativa en el resultado de éstas. El servicio “es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o servicio básico”, (Horvitz, 2006).

Características de los Servicios

Las características que poseen los servicios, y que los distinguen de los productos son:

(a) Intangibilidad: Esta es la característica más básica de los servicios, consiste en que estos no pueden verse, probarse, sentirse, oírse ni olerse antes de la compra. Esta característica dificulta una serie de acciones que pudieran ser deseables de hacer: los servicios no se pueden inventariar ni

patentar, ser explicados o representados fácilmente, etc. incluso medir su calidad antes de la prestación.

(b) Heterogeneidad: (o Variabilidad): dos servicios similares nunca serán idénticos o iguales. Esto por varios motivos: Las entregas de un mismo servicio son realizadas por personas, a personas, en momentos y lugares distintos. Cambiando uno solo de estos factores el servicio ya no es el mismo, incluso cambiando solo el estado de ánimo de la persona que entrega o la que recibe el servicio. Por esto es necesario prestar atención a las personas que prestaran los servicios a nombre de la empresa.

(c) Inseparabilidad: En los servicios la producción y el consumo son parcial o totalmente simultáneos. A estas funciones muchas veces se puede agregar la función de venta. Esta inseparabilidad también se da con la persona que presta el servicio.

(d) Perecibilidad: Los servicios no se pueden almacenar, por la simultaneidad entre producción y consumo. La principal consecuencia de esto es que un servicio no prestado, no se puede realizar en otro momento. Ejemplo: un vuelo con un asiento vacío en un vuelo comercial.

(e) Ausencia de Propiedad: Los compradores de servicios adquieren un derecho, (a recibir una prestación), uso, acceso o arriendo de algo, pero no la propiedad del mismo. Luego de la prestación sólo son experiencias vividas.

A medida que las organizaciones de servicios enfrentan las exigencias crecientes de sus clientes, los competidores mejoran su oferta y la tecnología brinda nuevas herramientas, el esfuerzo para mantener y mejorar la posición

de mercado impone a las empresas asegurar un estándar operacional superior y emprender un proceso constante de innovación. (D'Alvano y Giménez, debates IESA, 2007).

Cliente

El éxito de una empresa depende fundamentalmente de la demanda de sus clientes. Ellos son los protagonistas principales y el factor más importante que interviene en el juego de los negocios. Es la persona que compra o adquiere un producto o servicio.

El principal objetivo de todo empresario es conocer y entender tan bien a los clientes, que el servicio pueda ser definido y ajustado a sus necesidades para poder satisfacerlo.

Según Paz (2004: 7); Cliente es “toda aquella persona que se nos acerca, independientemente de lo que nos solicite, nos compre o no”. Esto quiere decir que todos somos clientes de todos en algún momento y todos estamos en servicio. Entre los aspectos esenciales que pueden caracterizar el concepto de cliente, se tiene que un cliente:

- (a) Es la persona más importante del negocio.
- (b) No depende de la empresa u organización, ellos dependen de él.
- (c) Está comprando un producto o servicio y no haciéndonos un favor.
- (d) Es el propósito del trabajo, no una interrupción al mismo.

(e) Es la parte más importante del negocio y no alguien ajeno al mismo.

(f) Es un ser humano de carne y hueso con sentimientos y emociones (como uno), y no una fría estadística.

(g) Es una persona que trae sus necesidades y deseos y la misión tiene que ser satisfacerlo.

(h) Es merecedor del trato más cordial y atento que le pueden brindar.

(i) Es alguien a quien se debe complacer y no alguien con quien discutir o confrontar.

(j) Es la fuente de vida de este negocio y de cualquier otro.

Mejoramiento Continuo

Según Deming (2000: 90); “mejorar el proceso significa mejorar continuamente la calidad en todas las actividades: adquisición, transporte, ingeniería, métodos, mantenimiento, ubicación de actividades, instrumentos y medidas, ventas, métodos de distribución, contabilidad, nómina y servicios a los clientes”. El mejoramiento continuo es una filosofía que trasciende a todos los aspectos de la vida, no solo al plano empresarial, ya que de por sí, los hombres tienen una necesidad de evolucionar hacia el auto perfeccionamiento.

Esta base filosófica hace que la mejora continua se convierta en una cultura para ser mejores que va más allá de lo económico y en este sentido es casi una cuestión ética que se entremezcla con las veteranas teorías de

Maslow. La búsqueda de la excelencia comprende un proceso que consiste en aceptar un nuevo reto cada día. Dicho proceso debe ser progresivo y continuo. Debe incorporar todas las actividades que se realicen en la empresa a todos los niveles.

El proceso de mejoramiento es un medio eficaz para desarrollar cambios positivos que van a permitir ahorrar dinero tanto para la empresa como para los clientes, ya que las fallas de calidad cuestan dinero. Todos los gerentes buscan que sus empresas mejoren continuamente sus productos, la prestación de sus servicios o sus procesos, este es un común denominador que atañe a todas las personas que dirigen empresas, el mejoramiento continuo trae como consecuencias menores costos, mayor capacidad de cumplir en los tiempos de entrega, mayor calidad del servicio, mayores ventas, pero, por qué es una realidad que se ve materializada en muy pocas empresas y por qué la gran mayoría de ellas no puede lograr la mejora continua real.

Asimismo, el mejoramiento continuo se facilita mediante definiciones operacionales apropiadas de los productos y servicios o de las características de calidad del proceso o ambas cosas, reduciendo las variaciones del proceso y aproximándolo al nivel deseado, al tiempo que se ponen en práctica los catorce puntos. Las definiciones operacionales que le permiten a la gente conducir los asuntos de la empresa son un requisito previo para que haya un entendimiento entre la empresa compradora y la proveedora, entre la administración y la fuerza laboral entre inspectores y trabajadores.

Bases Legales

Dentro del Marco de la presente investigación la misma se sustentara en el basamento legal de la Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (2000). Manual Organizacional de la Policía del Estado Carabobo (2005).

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000):

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

Artículo 55 de los derechos Civiles se consagra lo siguiente: Toda persona tiene derecho a la protección por parte del estado, a través de los organismos de seguridad ciudadana regulado por la ley, frente a las situaciones que constituyan amenaza, vulnerabilidad o riesgo para la integridad física de las personas, sus propiedades, el disfrute de sus derechos y el cumplimiento de sus deberes.”

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

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

1. Un cuerpo uniformado de policía nacional.

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

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

***Ley Orgánica del Servicio de Policía y del Cuerpo de Policía Nacional
(Gaceta Oficial Nº 5.880 Extraordinario del 9 de abril de 2008)***

Artículo 1 El presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica tiene por objeto regular el servicio de policía en los distintos ámbitos político-territoriales y su rectoría, así como la creación, organización y competencias del Cuerpo de Policía Nacional, con fundamento en las normas, principios y valores establecidos en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

Artículo 2 Las disposiciones de este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica son de orden público y de aplicación obligatoria en todo el territorio de la República Bolivariana de Venezuela. Las normas y principios contenidos en el presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica, son de obligatorio cumplimiento para todos los particulares, los órganos y entes de la Administración Pública en los distintos ámbitos políticos territoriales. Todo acto de rango legal o sub-legal deberá ser dictado con observancia de las normas y principios aquí establecidos.

Estos artículos hablan sobre el objeto y aplicación de la Ley definiendo esta como El servicio de policía es el conjunto de acciones ejercidas en forma exclusiva por el Estado a través de los cuerpos de policía en todos sus niveles, conforme a los lineamientos y directrices contenidos en la legislación nacional y los que sean dictados por el Órgano Rector, con el propósito de proteger y garantizar los derechos de las personas frente a situaciones que constituyan amenaza, vulnerabilidad, riesgo o daño para su integridad física, sus propiedades, el ejercicio de sus derechos, el respeto de sus garantías, la paz social, la convivencia y el cumplimiento de la ley.

El artículo 48 explica el Propósito del Servicio de la Policía Comunal Los cuerpos de policía comunal, en el ámbito de su competencia, promoverán estrategias y procedimientos de proximidad a la comunidad, que permitan trabajar en espacios territoriales circunscritos, para facilitar el conocimiento óptimo del área y la comunicación e interacción con sus habitantes e instituciones locales, con la finalidad de garantizar y asegurar la paz social, la convivencia, el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de la ley.

Es importante destacar que en la mayoría de las policías se ha iniciado una transición derivada de un cambio de paradigma, desde uno donde la seguridad ha tenido como principal referente el Estado y el orden público, a otro que, sin abandonar los anteriores referentes, también pone énfasis en la persona y la misión pública de la función policial. Las gobernadoras o gobernadores, alcaldesas o alcaldes promoverán el establecimiento del servicio de policía comunal, como estrategia para perfeccionar el trabajo conjunto y directo entre los cuerpos de policía y la comunidad. El Órgano Rector, a través de las Oficinas Técnicas, auxiliará en el diseño, organización y perfeccionamiento del servicio de policía comunal.

***Ley de Coordinación de Seguridad Ciudadana Gaceta Oficial No. 37318.
Fecha 6 de Noviembre de 2001.***

La coordinación de la seguridad ciudadana es vista como una obligación del Poder Público, para resolver las situaciones que constituyan amenaza, vulnerabilidad o riesgo para la integridad física de las personas y sus propiedades, el Decreto No. 1453 con Fuerza de Ley de Coordinación de Seguridad Ciudadana fue publicado en la Gaceta Oficial No. 37318 de fecha 6 de noviembre de 2001 y tiene por objeto regular la coordinación entre los órganos de seguridad ciudadana, sus competencias concurrentes y cooperación recíproca entre dichos organismos, especialmente ante situaciones que requieran asistencia conjunta y participación compartida de ellos.

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

Corresponderá a los órganos de seguridad ciudadana, entre otras competencias, las siguientes: acatar y ejecutar las instrucciones de coordinación que en materia de seguridad ciudadana sean emitidas por el

Consejo de Seguridad Ciudadana; vigilar el cumplimiento de los planes de seguridad ciudadana fijados por el Consejo de Seguridad Ciudadana; organizar las unidades administrativas de coordinación que permitan el cumplimiento de las previsiones establecidas en el Decreto y su reglamento; y organizar y desarrollar sistemas informáticos, comunicacionales, administrativos y de cualquier otra naturaleza que permitan optimizar la coordinación entre los distintos órganos de seguridad ciudadana.

El Decreto crea un órgano técnico administrativo denominado Consejo de Seguridad Ciudadana, presidido por el Ministro del Interior y Justicia quien deberá formular, estudiar y evaluar las políticas nacionales en materia de coordinación de la seguridad ciudadana. Adicionalmente, conformarán el Consejo de Seguridad Ciudadana el viceministro de Seguridad Ciudadana del Ministerio del Interior y Justicia, un representante de los gobernadores de las entidades federales, un representante de los alcaldes, el Coordinador Nacional de Policía, el Coordinador Nacional del Cuerpo de Investigaciones Científicas, Penales y Criminalísticas, el Coordinador Nacional de Bomberos y el Coordinador Nacional de la Organización de Protección Civil y Administración de Desastres.

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

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

La normativa general de competencia concurrente regulada por el Decreto dispone que cuando coincida la presencia de representantes de los órganos de seguridad ciudadana correspondientes a más de uno de los niveles del Poder Público, para atender una situación relacionada con competencias concurrentes, asumirá la responsabilidad de coordinación y el manejo de la misma, el órgano que disponga en el lugar de los acontecimientos de la mayor capacidad de respuesta y cantidad de medios que se correspondan con la naturaleza del hecho.

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

En los casos de alteración del orden público o manifestaciones colectivas, los órganos de seguridad ciudadana, prestarán auxilio y colaboración al órgano que haya asumido la coordinación y el manejo de la situación. El Decreto entró en vigencia el 6 de mayo de 2002, al término de las vacaciones de 6 meses a partir de su publicación en la Gaceta Oficial,

prevista en las disposiciones finales. Siendo de suma importancia tomarlo en cuenta para que se oriente con la importancia de la participación del funcionario policial a los programas de desarrollo.

Ley Del Estatuto De La Función Policial G. O. (5940e) 07/12/2009.

Artículo 85. De conformidad con lo previsto en la ley que regula la constitución, conformación, organización y funcionamiento de los consejos comunales como una instancia de participación para el ejercicio directo de la soberanía popular, corresponde a éstos participar en la orientación y mejoramiento de la prestación del servicio policial en las correspondientes áreas geográficas de funcionamiento, mediante la promoción de encuentros, asambleas y foros, en los que deberán concurrir los funcionarios y funcionarias del correspondiente cuerpo policial, a fin de facilitar la integración de la comunidad con los cuerpos de policía, reduciendo la confrontación y contribuyendo a la aplicación de la ley en forma igualitaria y sin discriminación alguna.

Los consejos comunales de cada jurisdicción donde opere un cuerpo de policía nacional, estatal o municipal, según el caso, participarán en la elección de los y las integrantes del correspondiente Comité Ciudadano de Control Policial. Los reglamentos y resoluciones de la presente Ley regularán las relaciones, conexiones, criterios y protocolos de contraloría social y de gestión que se desarrollen mediante el esfuerzo conjunto de los consejos comunales y los comités ciudadanos de control policial.

Artículo 86. Las disposiciones contenidas en los artículos precedentes no podrán interpretarse como limitación de participación de cualquier organización

comunitaria o social participativa y plural, en el correspondiente ámbito territorial del cuerpo de policía nacional, estatal o municipal, según el caso, que debido a su perfil y actividades pueda contribuir con efectividad en el diseño, proposición, ejecución y evaluación de planes y proyectos que contribuyan a diagnosticar, potenciar, mejorar, auditar y contribuir al mejor desempeño policial en cada ámbito político-territorial de despliegue del correspondiente cuerpo de policía nacional, estatal o municipal, según el caso, incluyendo el asesoramiento y soporte de los comités ciudadanos de control policial.

Las gobernadoras o gobernadores, alcaldesas o alcaldes promoverán el establecimiento del servicio de policía comunal, como estrategia para perfeccionar el trabajo conjunto y directo entre los cuerpos de policía y la comunidad. El Órgano Rector, a través de las Oficinas Técnicas, auxiliará en el diseño, organización y perfeccionamiento del servicio de policía comunal. Con la intención de impulsar el desarrollo local, la descentralización se convierte en el proceso de promoción de este desarrollo ya que potencia el asunto de democratización del Estado, camina hacia la redefinición de las funciones del Estado al tiempo que se replantean sus relaciones con la sociedad.

Definición de Términos

Calidad: De forma básica, se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas.

Coordinación: Acción de coordinar, de poner a trabajar en conjunto diferentes elementos en pos de obtener un resultado específico para una acción conjunta.

Gestión: Proviene del Latín *gestiō*. Este término hace la referencia a la administración de recursos, sea dentro de una institución estatal o privada, para alcanzar los objetivos propuestos por la misma.

Mejoramiento: Cambio o progreso de una cosa que está en condición precaria hacia un estado mejor.

Patrullaje: Recorrer una cierta zona, por lo general para evitar que se cometan delitos o que se produzcan hechos con consecuencias negativas.

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.

Satisfacción: Satisfacción, del latín *satisfactio*, es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Este verbo refiere a pagar lo que se debe, saciar un apetito, sosegar las pasiones del ánimo, cumplir con ciertas exigencias, premiar un mérito o deshacer un agravio.

Servicio: Es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de las personas. Los servicios incluyen una diversidad de actividades desempeñadas por un crecido número de funcionarios que trabajan para el estado (servicios públicos) o para empresas particulares (servicios privados).

Vigilancia: Del latín *vigilantia*, la vigilancia es el cuidado y la supervisión de las cosas que están a cargo de uno. La persona que debe encargarse de la vigilancia de algo o de alguien tiene responsabilidad sobre el sujeto o la cosa en cuestión.

Cuadro 1: Sistema de Variables

Objetivo General: Analizar la Gestión de la Calidad de Servicio Externo de los funcionarios y funcionarias policiales en el Plan de Vigilancia y Patrullaje del Centro de Coordinación Policial Bartolomé Salom, Municipio Puerto Cabello del Estado Carabobo.					
Objetivos Específicos	Variables	Definición	Indicadores	Ítems	Instrumento
Diagnosticar la Calidad de Servicio en cuanto al plan de vigilancia y Patrullaje presente en el Centro de Coordinación Policial Bartolomé Salom. Municipio Puerto Cabello del Estado Carabobo..	Calidad de Servicio	Estrategias tangibles a fin de garantizar en función de cuestionamientos; mejoras continua y contante en los servicios prestados	.- Atención .- Seguridad .- Patrullaje .- Ciudadanía .- Ética	1 2 3 4 5	Cuestionario Dicotómico
Identificar las necesidades en cuanto a la Calidad de Servicio del Centro de Coordinación Policial Bartolomé Salom. Municipio Puerto Cabello del Estado Carabobo.	Necesidades en cuanto a la Calidad de Servicio	Demandas del Ambiente <i>Externo e interno para lograr una óptima prestación de servicio, satisfaciendo las necesidades del todo y en especial los clientes o beneficiarios finales.</i>	.- Diagnostico .- Herramientas .- Dotación .- Estadísticas .- Formación .- Personal	6 7 8 9 10 11	
Destacar elementos que permitan mejorar la Gestión de Servicios, en el Centro de Coordinación Policial Bartolomé Salom. Municipio Puerto Cabello del Estado Carabobo.	Gestión de Servicios	Conjunto de trámites que se llevan a cabo para lograr la prestación de un servicio. Es también la dirección o administración de una empresa u organización, para garantizar servicios.	.- Proceso Administrativo .- Comunicación .- Integración .- Educación .- Prevención	12 13 14 15 16	

Fuente: Datos de la investigación (2014).

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

Según Balestrini (2006: 95) “en el marco metodológico de una investigación se debe indicar aquellas técnicas que incorporan la observación, bien sea humana o mecánica para el análisis de la conducta o cualquier hecho social”.

Diseño de Investigación

Este estudio se enmarcó dentro de un diseño no experimental, ya que el investigador no puede influir sobre las variables para manipularlas. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista, (2006: 189), señalan que los estudios no experimentales son “los que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”.

Por su dimensión temporal, bajo un enfoque no experimental, la investigación será transversal o transeccional, por cuanto que la información en la recolección de datos es obtenida en un tiempo único y en un momento dado.

Nivel de la Investigación

La presente investigación tiene un nivel de tipo descriptivo, ya que según lo planteado por Arias (2006: 48), “este tipo de estudio se caracteriza un hecho, fenómeno o grupo con el fin de establecer su estructura o

comportamiento”. De esta manera, este estudio se utilizará la descripción de las características

relacionadas con la Gestión de la Calidad de Servicio Externo de los funcionarios y funcionarias policiales en el Plan de Vigilancia y Patrullaje del Centro de Coordinación Policial Bartolomé Salom, Municipio Puerto Cabello del Estado Carabobo.

Tipo de Investigación

Parella y Martíns (2006: 94) expresan que “el tipo de investigación se refiere a la clase de estudio que se va a realizar. Orienta sobre la finalidad general del estudio y sobre la manera de recoger las informaciones o datos necesarios”.

El tipo de investigación es de campo, puesto que partió de la observación directa de la realidad del fenómeno objeto de estudio (La Gestión de la Calidad de Servicio Externo de los funcionarios y funcionarias policiales en el Plan de Vigilancia y Patrullaje del Centro de Coordinación Policial Bartolomé Salom, Municipio Puerto Cabello del Estado Carabobo).

Población y Muestra

Población

Según Balestrini (2006: 126), la población se define como “cualquier conjunto de elementos de la que se quiere conocer o investigar alguna de sus características”. En tal sentido para la investigación, la población estará constituida por 150 funcionarios y funcionarias adscritos al Centro de Coordinación Policial Bartolomé Salom del Municipio Puerto Cabello en el Estado Carabobo.

Muestra

En cuanto a la muestra Hernández, Fernández y Baptista (2006: 305) señalan que “es en esencia un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población”. Para efectos de este estudio se considerará una muestra de tipo intencional, en la cual se escogió 75 funcionarios y funcionarias policiales a través de un muestreo no probabilístico, representando en el 50% de la población.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnicas

Las técnicas son procedimientos que tratan de garantizar la calidad, relevancia congruencia y significación de la información recogida, según Bavaresco (2006: 307), la técnica de recolección de datos “es un conjunto organizado de procedimientos que se utilizarán durante el proceso de recolección de datos”. Las técnicas que se utilizarán para obtener la información serán las siguientes:

Análisis Documental

Según Ander (2007: 32), el análisis documental “consiste en la revisión de fuentes documentales y escritas, con el fin de investigar mediante la descripción objetiva, sistemática y cuantitativa del contenido de la comunicación sobre la base de unidades de análisis”.

En ese sentido se analizaron estudios previos relacionados con el objeto de estudio, teorías de diversos autores que reafirman y fortalecen la investigación, de igual manera se revisó el andamiaje jurídico que sustenta el estudio. En el sentido de conocer más a fondo la Institución se hizo revisión de documentos que detallan su forma organizacional y funcional, su Misión, visión y objetivos estratégicos.

Observación directa

La observación directa es un registro sistemático válido, confiable de comportamiento o conducta que se manifiesta. Al respecto, Arias (2006), establece que:

La Observación Directa es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos. (p. 69).

Esta técnica sirvió para recopilar datos e información mediante la percepción visual para observar los hechos, realidades sociales y a los sujetos del contexto real en donde se desarrollan normalmente sus actividades.

Instrumento de Recolección de Datos

Con respecto a los instrumentos, Arias (2006: 67) sostiene que “es un dispositivo o formato (papel o digital) que se utiliza para obtener, registrar o almacenar una información.

Se aplicó a la muestra seleccionada un cuestionario tipo dicotómico constituido por 16 preguntas de repuestas cerradas, es decir SI o NO; definido por Córdoba (2004: 29) como “un sistema de preguntas racionales, ordenadas en forma coherente desde el punto de vista lógico, expresadas en un lenguaje sencillo y comprensible”.

Validez del Instrumento

Con el fin de establecer el grado de validez de los resultados que se obtuvieron mediante la aplicación del instrumento de recolección de datos, se recurrió al juicio de expertos externos; conformados por un especialista en metodología de la investigación, uno en redacción y estilo y un especialista o magister en Gerencia de la Calidad y Producción, quienes validaron el contenido de la información recabada y su relación con los objetivos de la investigación y las bases teóricas que lo fundamentan. En este sentido, Tamayo (2006), expresa que:

A través de la validez de contenido se trata de determinar hasta donde los ítems de un instrumento son representativos del dominio o universo de contenido de la propiedad que se desea medir. Esta definición aunque bien en teoría presenta dificultades prácticas ya que es imposible extraer muestras aleatorias de reactivos de un universo de contenido, puesto que existe solo conceptual o teóricamente. (p. 59)

Confiabilidad del Instrumento

Para determinar la confiabilidad del instrumento, es decir, su consistencia interior y su capacidad para discriminar en forma constante entre un valor y otro, se aplicó el cuestionario a un grupo piloto de otro Estado con las

mismas características de la del objeto de estudio. Luego de recolectar la información producto del procedimiento señalado, se procesaron estadísticamente los resultados obtenidos mediante la fórmula KR (20) de Kuder Richardson que se expresa a continuación:

$$KR_{20} = \frac{k}{k-1} \frac{V_t - \sum p * q}{V_t}$$

Dónde:

KR_{20} = Correlación

K = Número de ítems

p = proporción de respuestas correctas en cada ítem

q = 1-p

V_t = Varianza total

Obteniendo como valor 0,88 lo que indica que el instrumento tiene una confiabilidad alta, para su aplicación en la muestra seleccionada.

Técnicas de Análisis de los Datos

Una vez obtenida y recopilada la información se procedió de inmediato a su procesamiento, esto implica el cómo ordenar y presentar de la forma más lógica e inteligible los resultados obtenidos con los instrumentos aplicados, de tal forma que la variable refleje el peso específico de su magnitud, por cuanto el objetivo final según Sabino (2007: 178) “es construir con ellos cuadros estadísticos, promedios generales y gráficos ilustrativos de tal modo que se sinteticen sus valores y puedan, a partir de ellos, extraer enunciados teóricos”.

Los datos numéricos que se obtuvieron producto a la aplicación del instrumento en la muestra seleccionada, se tabularon y se construyeron 16

cuadros estadísticos, calculándose los porcentajes de frecuencia de los mismos y utilizándose diagramas tipo torta para presentar la información.

La elaboración de las tablas se realizó tomando en cuenta las características de las variables, se ordenaron las unidades relacionadas entre sí, las cuales se presentaron en columnas; facilitando de este modo las referencias, relaciones, comparaciones, para así alcanzar niveles de claridad, precisión y comprensión. De igual manera, la interpretación de la información obtenida se estableció mediante el estudio de estadística descriptiva y la interpretación cualitativa.

CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Presentación y Análisis de los Resultados

Este capítulo trata sobre los procesos que permiten analizar la información recopilada; verificar su confiabilidad mediante la triangulación; interpretar y comprender los resultados; y presentar y usar los resultados.

Una vez determinado el marco referencial que sustenta el presente estudio, se procede al desarrollo de la investigación de campo.

De tal manera, que los resultados recabados mediante la aplicación de los instrumentos de recolección de datos se analizaron en 2 niveles: el primero corresponde al análisis cuantitativo, mediante la técnica de distribución de frecuencia en valores absolutos de las repuestas pertinentes a cada ítem. El segundo nivel de análisis, representa los aspectos cualitativos de los hallazgos por medio de una nueva interpretación verbal de la información cuantitativa que contiene los diferentes cuadros presentados.

Los resultados se muestran mediante cuadros en los cuáles se observa cada pregunta del instrumento y el peso porcentual de las respuestas para cada uno de los segmentos consultados. De igual manera, los gráficos recogen la distribución de las respuestas para cada segmento.

Cuadro 2

Variable: Calidad de Servicio.

Descripción de Ítems	Si		No		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
1. ¿A criterio personal, considera usted que la atención brindada a los ciudadanos y a las ciudadanas es la más correcta?	37	49	38	51	75	100

Fuente: Base de Datos de la Investigación (2014)

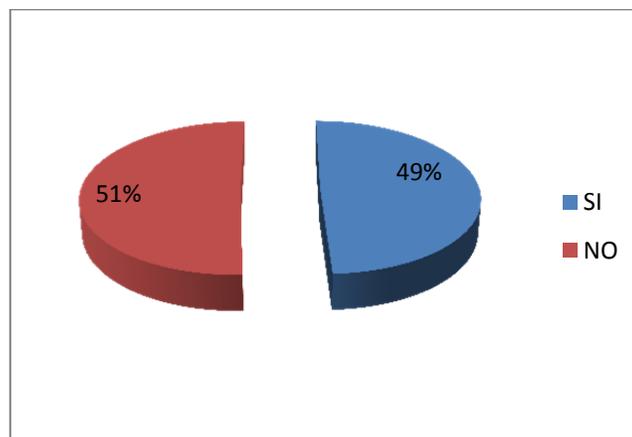


Gráfico 1. Indicador: Atención

Fuente: Cuadro 2.

Al analizar el cuadro 2, se puede observar que un 51% respondió que “No” mientras que el 49% dijo que “Si” en torno a la interrogante; esta situación estadística evidencia que de alguna manera no se está dando una atención efectiva a los ciudadanos y ciudadanas, al menos es lo que perciben una buena parte de los que prestan el servicio de vigilancia y patrullaje en el Centro de Coordinación Policial.

Cuadro 3

Variable: Calidad de Servicio.

Descripción de Ítems	Si		No		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
2. ¿Considera que el Sistema de Seguridad brindado se ajusta, al plan de vigilancia y patrullaje establecido por la Institución?	33	44	42	56	75	100

Fuente: Base de Datos de la Investigación (2014)

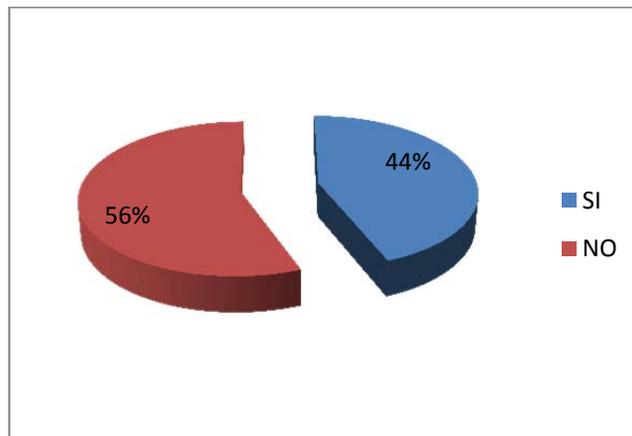


Gráfico 2. Indicador: Seguridad.

Fuente: Cuadro 3.

De acuerdo con el cuadro 3, es notable que un 56% dirigió sus respuesta hacia la alternativa del “No”, mientras que un 44% lo registró hacia el “Si”, lo que demuestra que los encuestados en un nivel significativo para la toma de decisiones, consideran que el sistema de seguridad que aplican, no tiene congruencia con los planes institucionales.

Cuadro 4

Variable: Calidad de Servicio.

Descripción de Ítems	Si		No		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
3. ¿El Patrullaje que se aplica en el Centro de Coordinación policial, esta actualizado y acorde a las necesidades reales de estos tiempos?	30	40	45	60	75	100

Fuente: Base de Datos de la Investigación (2014)

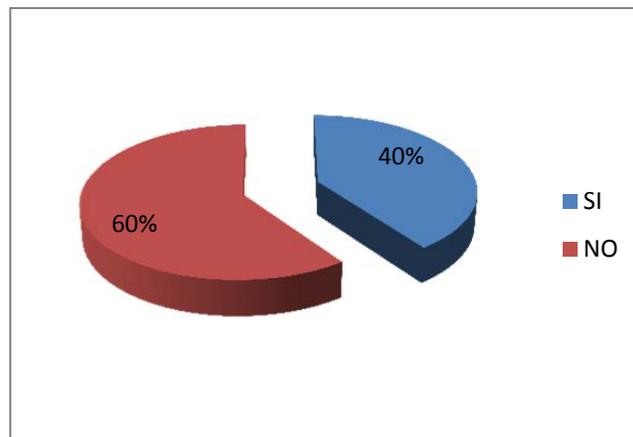


Gráfico 3. Indicador: Patrullaje.

Fuente: Cuadro 4.

En función a los porcentajes presentados en la gráfica, se puede deducir que el patrullaje aplicado por el Centro de Coordinación Policial esta desactualizado y no cubre las expectativas exigidas por la sociedad actual, es una afirmación del 60% de los encuestados; lo que se traduce en un aspecto negativo tanto para los usuarios finales (ciudadanía) y los prestadores del Servicio (funcionarios y funcionarias policiales); en el otro lado de la abalanza, tenemos que el 40% considera que el patrullaje esta actualizado y acorde a las necesidades actuales.

Cuadro 5

Variable: Calidad de Servicio.

Descripción de Ítems	Si		No		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
4. ¿Percibe usted que los ciudadanos y ciudadanas están satisfechos con el Servicio que presta el Centro de Coordinación Policial?	38	51	37	49	75	100

Fuente: Base de Datos de la Investigación (2014)

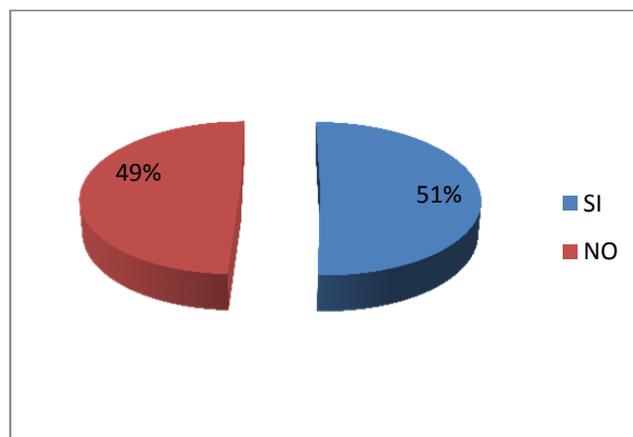


Gráfico 4. Indicador: Ciudadanía.

Fuente: Cuadro 5.

De acuerdo a los porcentajes proyectados en la gráfica, se evidencia que en un nivel bastante alto (49%) los funcionarios y funcionarias sienten que la ciudadanía no está satisfecha con el servicio de vigilancia y patrullaje prestado por el Centro de Coordinación Policial y la respuesta se ajusta a la lógica del trabajo de campo que desempeñan, donde mantienen relación directa con las comunidades y pueden percibir su descontento.

Cuadro 6

Variable: Calidad de Servicio.

Descripción de Ítems	Si		No		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
5. ¿Desde su punto de vista y en función de su experiencia, considera usted que su ambiente de trabajo esta signado por el buen trato y apego a las leyes?	60	80	15	20	50	100

Fuente: Base de Datos de la Investigación (2014)

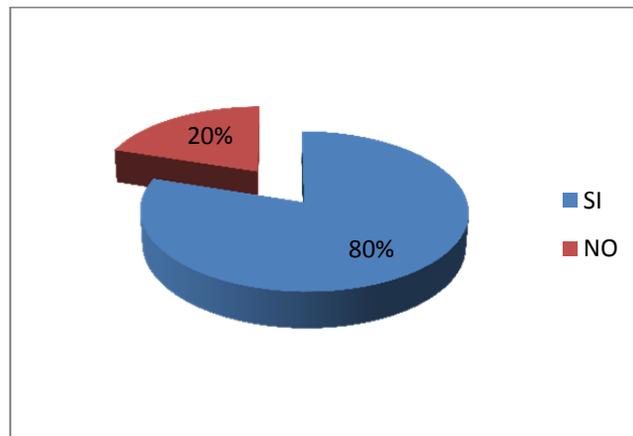


Gráfico 5. Indicador: Ética

Fuente: Cuadro 6.

En un porcentaje bastante significativo, es decir el 80 % de los funcionarios afirman que cumplen su función con respeto y apegados a las leyes que rigen la materia, de manera pues; que en el ambiente de trabajo, los funcionarios y funcionarias del Centro de Coordinación Policial basan su actuación en el respeto a los derechos humanos de los individuos.

Cuadro 7

Variable: Necesidades en cuanto a la Calidad de Servicio.

Descripción de Ítems	Si		No		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
6. ¿El Centro de Coordinación Policial actúa en función de un diagnóstico previo y sectorizado según ámbitos de acción?	65	87	10	13	75	100

Fuente: Base de Datos de la Investigación (2014)

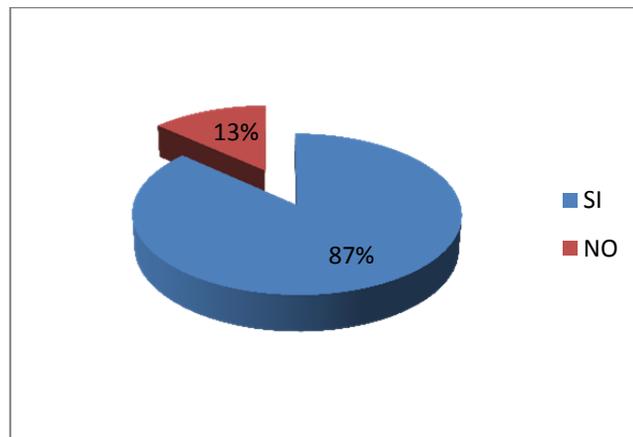


Gráfico 6. Indicador: Diagnóstico.

Fuente: Cuadro 7.

El Centro de Coordinación Policial, representado en sus funcionarios y funcionarias actúa en función de un diagnóstico previo y sectorizado, de acuerdo a ciertos segmentos censales, al menos es la respuesta consolidada del 87% de quienes día a día batallan para garantizar la paz y la seguridad social de los habitantes del Municipio Puerto Cabello del Estado Carabobo.

Cuadro 8

Variable: Necesidades en cuanto a la Calidad de Servicio.

Descripción de Ítems	Si		No		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
7. ¿El equipo de funcionarios y funcionarias policiales cuenta con las herramientas suficientes y necesarias para la labor que cumplen?	22	29	53	71	75	100

Fuente: Base de Datos de la Investigación (2014)

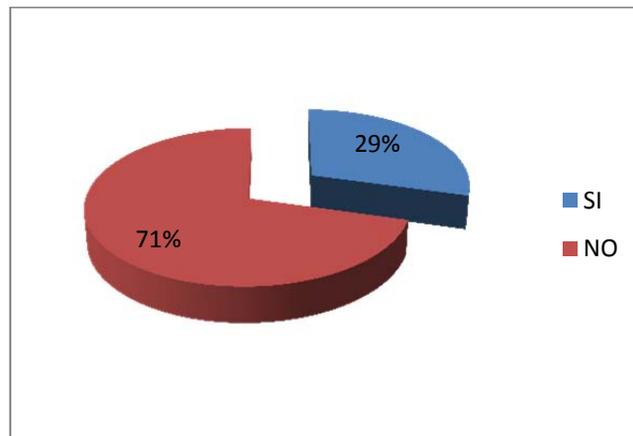


Gráfico 7. Indicador: Herramientas

Fuente: Cuadro 8.

Claramente se puede deducir que el equipo de funcionarias y funcionarios adscritos al Centro de Coordinación Policial, no cuentan con herramientas suficientes, para prestar un servicio de vigilancia y patrullaje con mayor eficiencia; así lo aseguran el 71% de los profesionales de la Seguridad.

Cuadro 9

Variable: Necesidades en cuanto a la Calidad de Servicio.

Descripción de Ítems	Si		No		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
8. ¿Considera que la dotación es adecuada, para cumplir con el Servicio de vigilancia y patrullaje?	07	9	68	91	75	100

Fuente: Base de Datos de la Investigación (2014)

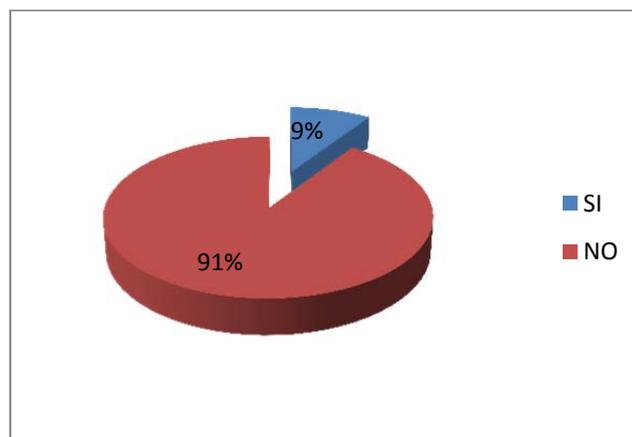


Gráfico 8. Indicador: Dotación.

Fuente: Cuadro 9.

El 91% de los funcionarios encuestados, afirman que la dotación para el cumplimiento de sus funciones no cubre las demandas y expectativas de la ciudadanía y por ello no se logra la eficiencia total en el servicio de vigilancia y patrullaje.

Cuadro 10

Variable: Necesidades en cuanto a la Calidad de Servicio.

Descripción de Ítems	Si		No		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
9. ¿Tiene usted conocimientos de las Estadísticas delictivas versus las respuestas brindadas por el Servicio de vigilancia y patrullaje prestado?	63	84	12	16	75	100

Fuente: Base de Datos de la Investigación (2014)

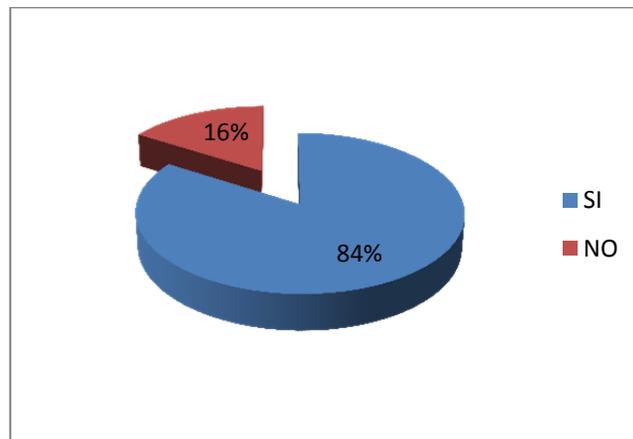


Gráfico 9. Indicador: Estadísticas.

Fuente: Cuadro 10.

De acuerdo al análisis realizado en el cuadro 10, es notable que el 84% de la población encuestada emitió sus repuestas hacia la categoría del Sí y el otro 16% hacia el “No”, por lo cual se puede deducir, que si tienen conocimientos de las Estadísticas delictivas versus las respuestas brindadas por el Servicio de vigilancia y patrullaje prestado; lo cual les permite fijar las estrategias para los abordajes.

Cuadro 11

Variable: Necesidades en cuanto a la Calidad de Servicio.

Descripción de Ítems	Si		No		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
10. ¿El personal involucrado con la prestación del Servicio de vigilancia y patrullaje, tiene la formación suficiente, para el cumplimiento de su deber?	55	73	20	27	75	100

Fuente: Base de Datos de la Investigación (2014)

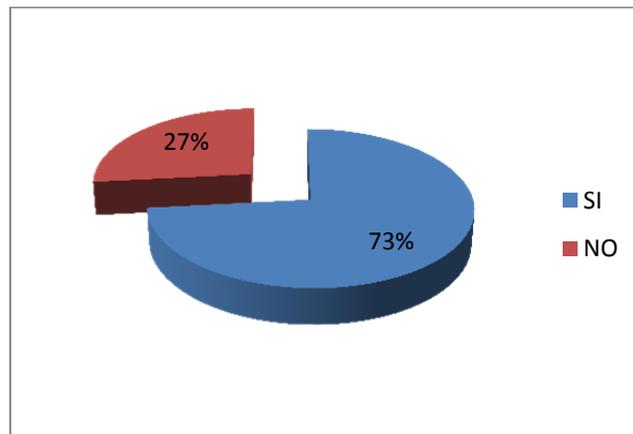


Gráfico 10. Indicador: Formación.

Fuente: Cuadro 11.

Al realizar el análisis del cuadro 11, se aprecia claramente que el 73% de los funcionarios y funcionarias encuestados aseguran que tienen la formación suficiente para la labor de vigilancia y patrullaje que prestan a través del Centro de Coordinación Policial; sin embargo es relevante contactar que un 27% considera que aún le falta formarse.

Cuadro 12

Variable: Necesidades en cuanto a la Calidad de Servicio.

Descripción de Ítems	Si		No		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
11. ¿Considera usted que el personal adscrito al Centro de Coordinación Policial es suficiente para atender los diferentes segmentos censales en municipio?	15	20	60	80	75	100

Fuente: Base de Datos de la Investigación (2014)

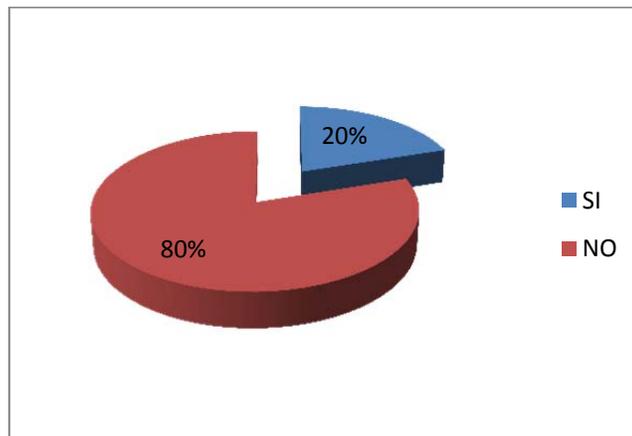


Gráfico 11. Indicador: Personal.

Fuente: Cuadro 12.

Con respecto al cuadro 12, y de acuerdo a lo expresado por la muestra encuestada, se refleja que un 80%, fijó sus repuestas en la alternativa del “No”, mientras que un 20% lo acotó hacia el “Si”, de acuerdo con esto, se llega a la conclusión el número de funcionarios y funcionarias adscritos al

Centre de Coordinación Policial, no es suficiente para cubrir las demandas del Municipio.

Cuadro 13

Variable: Gestión de Servicios.

Descripción de Ítems	Si		No		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
12. ¿El Proceso administrativo, es un elemento fundamental para el cumplimiento de las metas y objetivos trazados, se cumple esto en su entorno laboral?	49	65	26	35	75	100

Fuente: Base de Datos de la Investigación (2014)

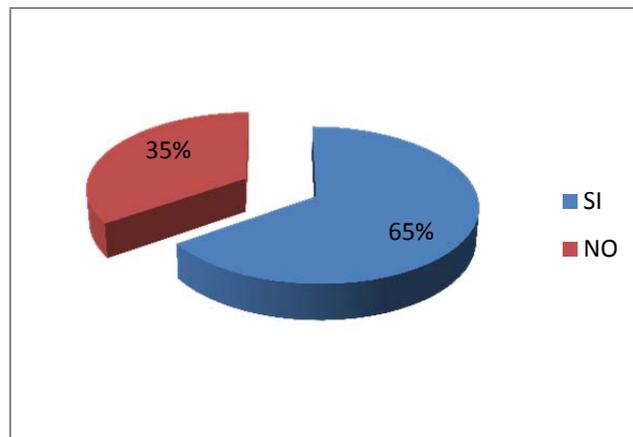


Gráfico 12. Indicador: Proceso Administrativo

Fuente: Cuadro 13.

En función de las respuestas emitidas por el 65% de los funcionarios y funcionarias policiales entrevistados adscritos al Centro de Coordinación Policial, se evidencia la importancia de aplicar el debido proceso administrativo en la mayoría del personal, de hecho afirman que si se

cumplen los procesos de: organización, planificación, dirección, ejecución y control; sin embargo un 35% considera que no se cumple.

Cuadro 14

Variable: Gestión de Servicios.

Descripción de Ítems	Si		No		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
13. ¿La comunicación eficaz, es una característica resaltante en su equipo de trabajo?	72	49	3	75	75	100

Fuente: Base de Datos de la Investigación (2014)

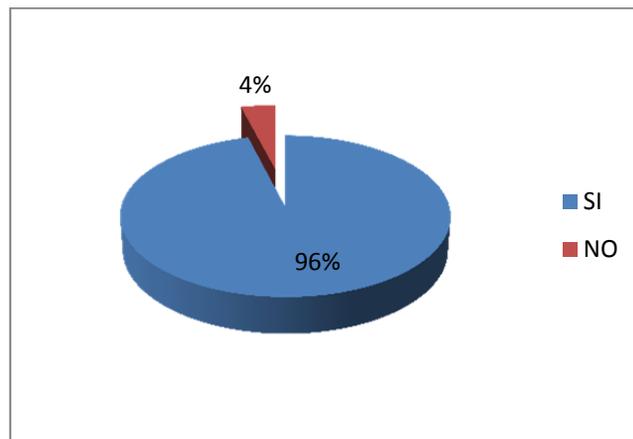


Gráfico 13. Indicador: Comunicación Eficaz

Fuente: Cuadro 14.

De acuerdo con el cuadro 14, claramente se puede interpretar que existe una comunicación eficaz entre los funcionarios adscritos al Centro de Coordinación Policial, al menos así lo afirma el 96% de los encuestados,

mientras que el 04% asegura que la comunicación eficaz no es característica del común en la Institución.

Cuadro 15

Variable: Gestión de Servicios

Descripción de Ítems	Si		No		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
14. ¿Considera que el equipo de trabajo está completamente integrado y en consonancia con la misión institucional?	55	27	20	73	75	100

Fuente: Base de Datos de la Investigación (2014)

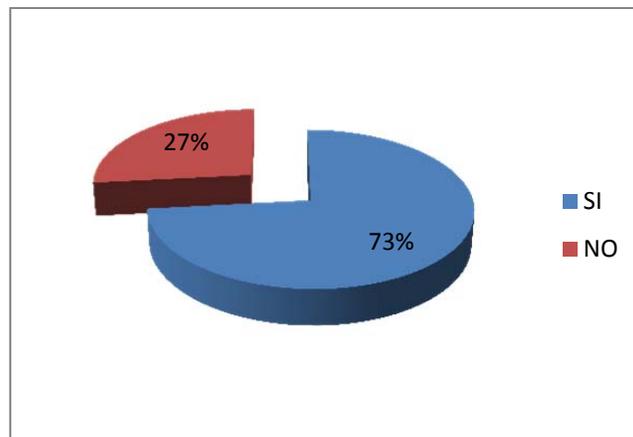


Gráfico 14. Indicador: Integración.

Fuente: Cuadro 15.

En función de los porcentajes presentados en el gráfico 14, se puede observar claramente que el 73% de los encuestados, consideran que hay integración grupal, lo cual al igual que la comunicación, representan elementos fundamentales para garantizar una eficiente prestación del

servicio de vigilancia y patrullaje; en contraste observamos que el 27% de los encuestados considera que no existe integración ni conexión con la misión institucional.

Cuadro 16

Variable: Gestión de Servicio

Descripción de Ítems	Si		No		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
15. ¿Desde la praxis y en función con las líneas estratégicas del Plan de La Patria 2013-2019, considera que la educación es un elemento para disminuir los actos delictivos?	70	93	05	07	75	100

Fuente: Base de Datos de la Investigación (2014)

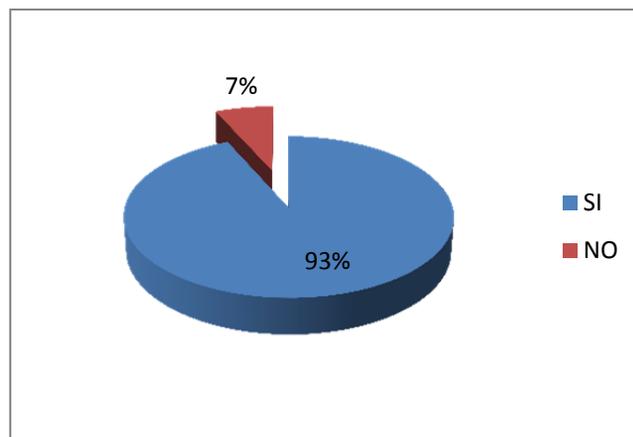


Gráfico 15. Indicador: Educación.

Fuente: Cuadro 16.

En el análisis relacionado al cuadro 16, se puede interpretar claramente que la mayoría de los encuestados, es decir el 93%; considera que la

educación es un elemento fundamental para disminuir los índices delictivos, es una forma inclusive de prevenirlo, a viceversa observamos que un 7% no está de acuerdo con lo planteado.

Cuadro 17

Variable: Gestión de Servicio

Descripción de Ítems	Si		No		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
16. ¿Formar a las familias y comunidad en general, en una buena ética de convivencia, podría contrarrestar y prevenir la inseguridad social?	70	93	05	7	75	100

Fuente: Base de Datos de la Investigación (2014)

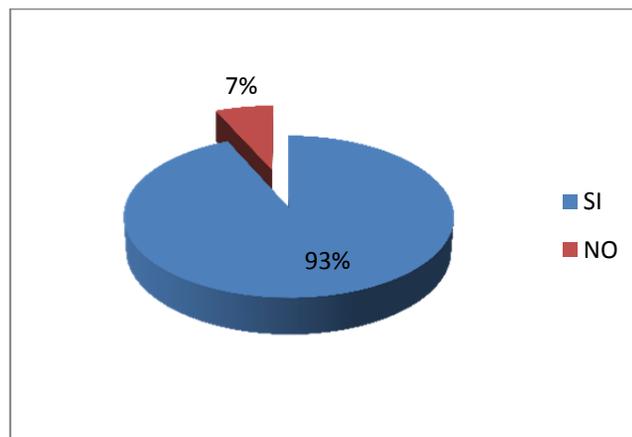


Gráfico 16. Indicador: Prevención.

Fuente: Cuadro 17.

De acuerdo a las respuestas emitidas por 93% de los funcionarios y funcionarias, es necesario formar a la colectividad en general, hacia una ética de la convivencia y de valores de respeto y solidaridad, situación que permite prevenir la gestación del delito.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones Generales

En cuanto a la variable Calidad de Servicio, correspondiente al objetivo específico No. 01, se diagnosticó que:

- El Servicio de vigilancia y patrullaje no brinda una atención efectiva a los ciudadanos y ciudadanas del Municipio Puerto Cabello del Estado Carabobo; es decir que medianamente se cubren las expectativas de la colectividad. De igual forma el servicio prestado no tiene congruencia con el sistema de seguridad, establecido en la planificación institucional.
- El Servicio de vigilancia y patrullaje que aplica el Centro de Coordinación Policial se encuentra desactualizado, por lo cual no cubre las exigencias de los nuevos tiempos en torno a la seguridad Municipal; lo que se traduce en una debilidad dentro del ambiente laboral aunque exista la vocación de servicio por parte de los funcionarios y funcionarias adscritos al Centro de Coordinación Policial.
- Los funcionarios y funcionarias perciben que la ciudadanía no está satisfecha con el servicio de vigilancia y patrullaje prestado por el

Centro de Coordinación Policial, lo cual es un indicador que demuestra niveles de deficiencia.

- Aun con las debilidades presentes los funcionarios y funcionarias policiales cumplen su función con respeto y apegados a las leyes que rigen la materia, de manera pues; que en el ambiente de trabajo, basan

su actuación en el respeto a los derechos humanos de los individuos.

Con referencia a la variable “Necesidades en cuanto a la Calidad de Servicio”, correspondiente al objetivo específico No. 02, se identificaron las siguientes necesidades:

- El Centro de Coordinación Policial no cuenta con herramientas suficientes para prestar un servicio más efectivo.
- La dotación suministrada para el cumplimiento de la función policial no cubre las demandas y expectativas de la ciudadanía y por ello no se logra la eficiencia total en el servicio de vigilancia y patrullaje.
- Aunque los efectivos policiales tienen formación suficiente para la labor de vigilancia y patrullaje que prestan, es necesario seguir en un plan de formación constante, que cubra toda la matrícula de funcionarios y funcionarias adscritos al Centro de Coordinación Policial, que les permita estar actualizado a los nuevos tiempos y cambios tecnológicos.

- La cantidad de funcionarios y funcionarias adscritos al Centro de Coordinación Policial, no es suficiente para cubrir las demandas de los segmentos censales de Municipio Puerto Cabello.

Con referencia a la variable “Gestión de Servicio”, correspondiente al objetivo específico No. 03, se destacaron los siguientes elementos:

- Se pudo evidenciar en un nivel medianamente bajo, deficiencias en el proceso administrativo; es decir que de alguna manera hay debilidades en torno a la organización, planificación, dirección, ejecución y control.
- Existe una buena comunicación interpersonal entre los integrantes del equipo de trabajo; lo que se traduce como una fortaleza, en torno a la Comunicación eficaz para mejorar la gestión.
- Otro elemento resaltante es, que existe una buena integración del equipo de trabajo y que aunado a la comunicación, podrían elevar los niveles de eficiencia para mejorar la prestación del servicio.
- Los funcionarios y funcionarias policiales, consideran que la educación es un elemento fundamental, que se puede utilizar como estrategia, para disminuir los índices delictivos.
- Dentro del Centro de Coordinación Policial se considera necesario formar a la colectividad en general, hacia una ética de la convivencia y de valores de respeto y solidaridad, situación que permite prevenir la gestación del delito

Recomendaciones

Obtenidas las conclusiones y después de haber alcanzado los objetivos de la investigación, es necesario asentar algunas recomendaciones, entre las cuales se tiene:

- Generar una matriz DOFA, para profundizar más sobre las debilidades y amenazas presentes en el Servicio de Vigilancia y Patrullaje y su forma de transformarlas en oportunidades y fortalezas.
- Generar una Propuesta de un Sistema de Información para el Patrullaje Inteligente del Centro de Coordinación Policial Bartolomé Salom, del Municipio Puerto Cabello, Estado Carabobo.
- Diseñar un programa de formación integral permanente, para capacitar a funcionarios y funcionarias en materia de prevención, atención y seguridad ciudadana.
- Desarrollar talleres de comunicación y atención ciudadana, tanto para miembros de la institución, como para los Comités de Seguridad de los Consejos Comunales.
- Establecer lineamientos estratégicos orientados a la atención efectiva de la ciudadanía, dando énfasis a dar respuestas a las prioridades, y que éstos tengan relación con la misión, visión y planificación estratégica del Centro de Coordinación policial.
- Proponer ante el organismo de dependencia una revisión de los activos de funcionamiento institucional, haciendo énfasis en las

tecnologías relacionada al patrullaje inteligente que viene desarrollando el Gobierno Nacional, esto con el fin de lograr la actualización del Sistema de Vigilancia y Patrullaje.

- Proponer ante el órgano correspondiente una revisión de la dotación, con el fin de solicitar su incremento en función de la realidad y planificación estratégica del Centro de Coordinación Policial.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aniyar, L. (2006). *Participación Ciudadana. Prevención y Sentimiento de Inseguridad*. Venezuela: COMSIPOL

Ander E., E. (2007). *El proceso de investigación social*. Buenos Aires: El Cid.

Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación*. Caracas. Venezuela: Editorial Texto.

Balestrini, M. (2006). *Cómo se elabora el proyecto de investigación*. Caracas: Consultores Asociados

Beltrán Sanz Jet. (2006) *Guía para una gestión basada en procesos*. Instituto Andaluz de Tecnología.

Berry, Leonard (1996) *Cuatro principios del servicio excepcional al cliente*, Norma, Nueva York

Castro Bernal, G. (2009) *Concepto de Calidad en la Gestión de los Servicios sociales*. Madrid: Ediciones Doyma.

Deming, W. Edwards (1982). *Como salir de la Crisis*. MIT Press. ISBN 0-911379-01-0.OCLC 13126265.

- Deming, W. Edwards (2000). Como salir de la Crisis. MIT Press. ISBN 0-911379-01-0. OCLC 13126265.
- D'Alvano y Giménez. (2007). *Tres retos para mejorar la oferta de servicios*, Revista Debates IESA, Volumen X, Número 3 Caracas, Venezuela.
- Dezerega, V. (2002) Control de la Gestión Empresarial, Entrenamiento de Ejecutivos (EDECA), Caracas
- Horvitz, Jacques (2006) Los secretos del servicio al cliente, Pearson, Madrid, España
- Huete, L.; D'Andrea, G.; Reynoso, J. y Lovelock C. (2004). Administración de Servicios. Estrategias de Marketing, Operaciones y Recursos Humanos. Primera Edición. México. Editorial Prentice Hall.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). Metodología de la investigación. 4 ta Edición. México: Mc Graw Hill.
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la Investigación Holística*. Caracas: SYPAL – IUTEC
- López, C. (2000). La investigación científica. Universidad del Zulia.
- López, A. (2008) El Cuadro de Mando y los sistemas de información para la Gestión. Madrid: Ed. AECA
- Moreno, G. (2005) Indicadores de calidad y productividad en la empresa: Caracas: Ed. Nuevos Tiempos.
- Mota, D. (2011) *Estrategias para optimizar la gestión de la calidad del servicio en las Subdelegaciones del Estado Sucre, del Cuerpo de Investigaciones Científicas, Penales y Criminalísticas*. Instituto Universitario de Policía Científica Extensión Oriente. Tesis de Postgrado. Especialista en Gerencia y Administración de Policía.
- Parella, S. y Martins, F. (2006). Metodología de la investigación cuantitativa. Caracas: FEDUPEL
- Paz, J. (2004) Gestión Procesos Productivos Empresariales. Editorial Bruño: Economía para todos – Perú

- Pernia, C. (2010). El desempeño gerencial en la calidad del servicio en las organizaciones policiales en Venezuela. Instituto Universitario de Policía Científica Extensión Carabobo. Tesis de Postgrado. Especialista en Gerencia y Administración de Policía.
- Quintana, A. (2006) Metodología de Investigación. Lima: UNMSM.
- Ramírez, G. y Villegas, F. (2010) El funcionamiento del equipo gerencial durante un proceso de autoevaluación institucional en el marco de políticas de aseguramiento de la calidad de la gestión escolar. Universidad Bicentenario de Aragua. Tesis de Postgrado. Maestría en Gerencia de Calidad y Productividad.
- Sabino, C. (2000). El proceso de investigación. Una introducción teórico práctica. Caracas, Venezuela: Editorial PANAPO
- Sabino, C. (2007). El proceso de investigación. Una introducción teórico práctica. Caracas, Venezuela: Editorial PANAPO
- Silva, Jesús Alirio (2006). *Metodología de la Investigación, elementos básicos*. Ediciones Co-Bo
- Trojanovicz, R. (2008). *Policía Comunal. Una perspectiva Contemporánea*. USA: Anderson Publishing
- Veliz, M. y Villanueva, R (2012) *Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben de los funcionarios policiales de villa El Salvador y Chorrillos Lima Perú, para optar al título de Magister en Gerencia Social*. Pontifica Universidad Católica del Perú. Tesis de Postgrado. Maestría en Gerencia Social. Documento en Línea Disponible en: [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle// 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 4 6 5 7/veliz_maria_villanueva_ruth](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle//123456789/4657/veliz_maria_villanueva_ruth). Consulta [Mayo, 2014]
- Zeithaml, V. y Bitner, M. (2000). Marketing de Servicios. Segunda Edición. México. McGraw Hill.

ANEXOS



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
AREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD
CAMPUS BARBULA



VALIDACION DEL INSTRUMENTO

Yo, _____, titular de la cédula de identidad N^a _____, de profesión _____, por medio de la presente doy validez al instrumento presentado para mi revisión por el Licenciado: Freddy Hernández, portador de la Cédula de Identidad No.: C.I.: V.-12.823.451, para ser aplicado en la Investigación de Estudios de Postgrado titulado: **“La Gestión de la Calidad de Servicio Externo de los Funcionarios y Funcionarias Policiales adscritos al Plan de Vigilancia y Patrullaje del Centro de Coordinación Policial Bartolomé Salom. Municipio Puerto Cabello, Estado Carabobo”**; el cual cumple con los requisitos exigidos para dicho estudio. Por lo tanto, puede ser aplicado en la muestra escogida para tal fin.

En _____ a los ____ días del mes de _____ del año 2014.

Firma



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
AREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD
CAMPUS BARBULA



FORMATO PARA EVALUAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Identificación del Experto:

Nombre y Apellido: _____

Institución donde labora: _____

Cargo que ocupa en la Institución: _____

Señor Especialista:

A objeto de simplificar su labor en la validación del presente instrumento, se le sugieren las siguientes instrucciones:

1. Firmar en las áreas indicadas para ello.
2. Establecer la relación entre objetivos y variables en cada ítem del instrumento.
3. Establecer la calidad técnica de cada ítem utilizando para ello el criterio señalado en el cuadro que se le presenta a continuación:
4. Marcar con una equis (X) la valoración seleccionada en la Tabla de Validación anexa.
5. Especificar las sugerencias en el área indicada para ello.

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Seguidamente se presenta un formato en el cual se reflejan dos aspectos fundamentales para la validación del contenido: la congruencia, la redacción y la pertinencia, Ud., deberá emitir un juicio con relación a la congruencia, la pertinencia y la redacción del instrumento, marcar con una equis(x) en la casilla que mejor represente su criterio.

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

Observaciones:

Evaluador: _____ Firma: _____ Fecha de validación: __/__/__



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
AREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD
CAMPUS BARBULA



Ciudadano (a)
Funcionario(a) Policial

El Cuestionario que se le presentará a continuación, tiene como finalidad recabar información relacionada con, **La Gestión de la Calidad de Servicio Externo de los Funcionarios y Funcionarias Policiales adscritos al Plan de Vigilancia y Patrullaje del Centro de Coordinación Policial Bartolomé Salom. Municipio Puerto Cabello, Estado Carabobo.**; la misma se empleará para la realización de una investigación a objeto de satisfacer los requerimientos de un Trabajo Especial de Grado.

En tal sentido, agradecemos su colaboración al responder las preguntas que contiene el presente Instrumento de Recolección de datos.

Gracias.
El autor

Puerto Cabello, _____ de 2014.

Instrucciones para responder el Cuestionario

1.- Responda las preguntas con la mayor sinceridad, su colaboración será muy valiosa.

2.- Para dar respuesta, marque con una (X) la que se asemeje más a su opinión, dentro de las casillas vacías que aparecen al lado derecho de los ítemes a responder.

3.- Leyenda de las opciones de respuestas de cada pregunta:

SI (), NO ()

4.- Su información es de uso confidencial, por lo tanto no requiere su identificación.

5.- Por favor devuelva el cuestionario después de haberlo respondido al encuestador responsable.

CUESTIONARIO

Items	PREGUNTAS	Alternativas	
		Si	No
Variable: Calidad de Servicio			
Indicador: Atención			
1	A criterio personal, ¿considera usted que la atención brindada a los ciudadanos y a las ciudadanas es la más correcta?		
Indicador: Seguridad			
2	¿Considera que el Sistema de Seguridad brindado se ajusta, al plan de vigilancia y patrullaje establecido por la Institución?		
Indicador: Patrullaje			
3	¿El Patrullaje que se aplica en el Centro de Coordinación policial, esta actualizado y acorde a las necesidades reales de estos tiempos?		
Indicador: Ciudadanía			
4	¿Percibe usted que los ciudadanos y ciudadanas están satisfechos con el Servicio que presta el Centro de Coordinación Policial?		
Indicador: Ética			
5	Desde su punto de vista y en función de su experiencia, ¿considera usted que su ambiente de trabajo esta signado por el buen trato y apego a las leyes?		
Variable: Necesidades en cuanto a la Calidad de Servicio			
Indicador: Diagnóstico			
6	¿El Centro de Coordinación Policial actúa en función de un diagnóstico previo y sectorizado según ámbitos de acción?		
Indicador: Herramientas			
7	¿El equipo de funcionarios y funcionarias policiales cuenta con las herramientas suficientes y necesarias para la labor que cumplen?		
Indicador: dotación			
8	¿Considera que la dotación es adecuada, para cumplir con el Servicio de vigilancia y patrullaje brindado por el Centro de Coordinación Policial.		

	Indicador: Estadísticas		
9	¿Tiene usted conocimientos de las Estadísticas delictivas versus las respuestas brindadas por el Servicio de vigilancia y patrullaje prestado?		
	Indicador: Formación		
10	¿El personal involucrado con la prestación del Servicio de vigilancia y patrullaje, tiene la formación suficiente, para el cumplimiento de su deber?		
	Indicador: Personal		
11	¿Considera usted que el personal adscrito al Centro de Coordinación Policial es suficiente para atender los diferentes segmentos censales en la municipio?		
Variable: Gestión de Servicios			
	Indicador: Proceso administrativo		
12	¿El Proceso administrativo, es un elemento fundamental para el cumplimiento de las metas y objetivos trazados, se cumple esto en su entorno laboral?		
	Indicador: Comunicación		
13	¿La comunicación eficaz, es una característica resaltante en su equipo de trabajo?		
	Indicador: Integración		
14	¿Considera que el equipo de trabajo está completamente integrado y en consonancia con la misión institucional?		
	Indicador: Educación		
15	¿Desde la praxis y en función con las líneas estratégicas del Plan de La Patria 2013-2019, Considera que la educación es un elemento para disminuir los actos delictivos?		
	Indicador: Prevención		
16	¿Formar a las familias y comunidad en general, en una buena ética de convivencia, podría contrarrestar y prevenir la inseguridad social?		

Encuentros con la Tutora

Fecha	Tutoría	Firma Tutora
19/06/2014	Revisión del Proyecto de Investigación	
25/06/2014	Entrega de correcciones del Proyecto	
17/07/2014	Revisión Capítulo I y II del TEG	
23/07/2014	Entrega de Correcciones Capítulo I y II	
23/07/2014	Revisión Capítulo III y Cuestionario	
25/07/2014	Entrega de correcciones Cap. III y cuestionario	
26/08/2014	Revisión Capítulo IV	
01/10/2014	Entrega de Correcciones Capítulo IV	
01/10/2014	Revisión de las Conclusiones y Recomendaciones	
03/10/2014	Revisión del TEG finalizado	

Firma de la Tutora

Firma del Tutorado



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA
DE LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD



VALIDACION DEL INSTRUMENTO

Yo, NATALY PETIT, titular de la cédula de identidad N° 7593755, de profesión PROFESOR, por medio de la presente doy validez al instrumento presentado para mi revisión por el Licenciado: Freddy Hernández, portador de la Cédula de Identidad No.: C.I.: V.- 12.823.451, para ser aplicado en la Investigación de Estudios de Postgrado titulado: "La Gestión de la Calidad de Servicio Externo de los Funcionarios y Funcionarias Policiales adscritos al Plan de Vigilancia y Patrullaje del Centro de Coordinación Policial Bartolome Salom. Municipio Puerto Cabello, Estado Carabobo"; el cual cumple con los requisitos exigidos para dicho estudio. Por lo tanto, puede ser aplicado en la muestra escogida para tal fin.

En VALENCIA a los 5 días del mes de AGOSTO del año 2014.

Firma

Ny PL



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA
DE LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD



FORMATO PARA EVALUAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Identificación del Experto:

Nombre y Apellido: NATALY PETIT
Institución donde labora: UNIVERSIDAD DE CARABOBO
Cargo que ocupa en la Institución: PROFESOR.

Señor Especialista:

A objeto de simplificar su labor en la validación del presente instrumento, se le sugieren las siguientes instrucciones:

1. Firmar en las áreas indicadas para ello.
2. Establecer la relación entre objetivos y variables en cada ítem del instrumento.
3. Establecer la calidad técnica de cada ítem utilizando para ello el criterio señalado en el cuadro que se le presenta a continuación:
4. Marcar con una equis (X) la valoración seleccionada en la Tabla de Validación anexa.
5. Especificar las sugerencias en el área indicada para ello.

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Seguidamente se presenta un formato en el cual se reflejan dos aspectos fundamentales para la validación del contenido: la congruencia, la redacción y la pertinencia, Ud., deberá emitir un juicio con relación a la congruencia, la pertinencia y la redacción del instrumento, marcar con una equis(x) en la casilla que mejor represente su criterio.

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

Observaciones:

Evaluador: Nancy Peris Firma: [Signature] Fecha de validación: 05/08/14



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA
DE LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD



VALIDACION DEL INSTRUMENTO

Yo, James Rivas, titular de la cédula de identidad N^a 12750394, de profesión Gerencia, por medio de la presente doy validez al instrumento presentado para mi revisión por el Licenciado: Freddy Hernández, portador de la Cédula de Identidad No.: C.I.: V.- 12.823.451, para ser aplicado en la Investigación de Estudios de Postgrado titulado: "La Gestión de la Calidad de Servicio Externo de los Funcionarios y Funcionarias Policiales adscritos al Plan de Vigilancia y Patrullaje del Centro de Coordinación Policial Bartolome Salom. Municipio Puerto Cabello, Estado Carabobo"; el cual cumple con los requisitos exigidos para dicho estudio. Por lo tanto, puede ser aplicado en la muestra escogida para tal fin.

En Valencia a los 7 días del mes de Agosto del año 2014.

Firma



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA
DE LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD



FORMATO PARA EVALUAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Identificación del Experto:

Nombre y Apellido:

Domènec Rumbó

Institución donde labora:

Fàces - uc.

Cargo que ocupa en la Institución:

Docente

Señor Especialista:

A objeto de simplificar su labor en la validación del presente instrumento, se le sugieren las siguientes instrucciones:

1. Firmar en las áreas indicadas para ello.
2. Establecer la relación entre objetivos y variables en cada ítem del instrumento.
3. Establecer la calidad técnica de cada ítem utilizando para ello el criterio señalado en el cuadro que se le presenta a continuación:
4. Marcar con una equis (X) la valoración seleccionada en la Tabla de Validación anexa.
5. Especificar las sugerencias en el área indicada para ello.

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Seguidamente se presenta un formato en el cual se reflejan dos aspectos fundamentales para la validación del contenido: la congruencia, la redacción y la pertinencia, Ud., deberá emitir un juicio con relación a la congruencia, la pertinencia y la redacción del instrumento, marcar con una equis(x) en la casilla que mejor represente su criterio.

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

Observaciones:

Evaluador: Jessie Pando Firma:  Fecha de validación: 07/08/14



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA
DE LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD



VALIDACION DEL INSTRUMENTO

Yo, Atelaida Gonzalez, titular de la cédula de identidad N^o 1424372, de profesión Lic RR II, por medio de la presente doy validez al instrumento presentado para mi revisión por el Licenciado: Freddy Hernández, portador de la Cédula de Identidad No.: C.I.: V.- 12.823.451, para ser aplicado en la Investigación de Estudios de Postgrado titulado: "La Gestión de la Calidad de Servicio Externo de los Funcionarios y Funcionarias Policiales adscritos al Plan de Vigilancia y Patrullaje del Centro de Coordinación Policial Bartolome Salom. Municipio Puerto Cabello, Estado Carabobo"; el cual cumple con los requisitos exigidos para dicho estudio. Por lo tanto, puede ser aplicado en la muestra escogida para tal fin.

En Valencia a los 08 días del mes de Agosto del año 2014.

Firma



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA
DE LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD



FORMATO PARA EVALUAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Identificación del Experto:

Nombre y Apellido: Adelaida Gonzalez
Institución donde labora: Universidad Carabobo
Cargo que ocupa en la Institución: Docente

Señor Especialista:

A objeto de simplificar su labor en la validación del presente instrumento, se le sugieren las siguientes instrucciones:

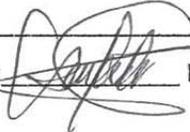
1. Firmar en las áreas indicadas para ello.
2. Establecer la relación entre objetivos y variables en cada ítem del instrumento.
3. Establecer la calidad técnica de cada ítem utilizando para ello el criterio señalado en el cuadro que se le presenta a continuación:
4. Marcar con una equis (X) la valoración seleccionada en la Tabla de Validación anexa.
5. Especificar las sugerencias en el área indicada para ello.

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Seguidamente se presenta un formato en el cual se reflejan dos aspectos fundamentales para la validación del contenido: la congruencia, la redacción y la pertinencia, Ud., deberá emitir un juicio con relación a la congruencia, la pertinencia y la redacción del instrumento, marcar con una equis(x) en la casilla que mejor represente su criterio.

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

Observaciones:

Evaluador: Arbida Gonzalez Firma:  Fecha de validación: 08/08/14