



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESTUDIO DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD



**ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO EN
EL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD Y CUSTODIA DE LA POLICÍA DEL
ESTADO CARABOBO.**

**Lcdo. Castellano Orlando
Tutor: Rojas Mairy Cejas**

Bárbula, octubre de 2014



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESTUDIO DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD



VEREDICTO

Nosotros los miembros del jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado **ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO EN EL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD Y CUSTODIA DE LA POLICÍA DEL ESTADO CARABOBO** presentado por el Licenciado. Orlando R Castellano C, cedula de identidad 6310295, para optar al título de Especialista en Gerencia Calidad y Productividad, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como: _____ a los _____ días del mes de _____ del año _____

Apellido

Nombre

C.I.

Firma

Bárbula, Noviembre de 2014

INDICE GENERAL

Dedicatoria	iv
Resumen.....	v
Índice de Cuadros Y Tablas.....	vi
Índice de Gráficos Y Figuras.....	vii
Introducción.....	8
CAPITULO I	9
EL PROBLEMA	
.....	9
Planteamiento del Problema.....	9
Objetivos de la Investigación.....	15
Objetivo General.....	15
Objetivos Específicos.....	15
Justificación.....	16
CAPITULO II	
Marco Teórico Referencial.....	17
Antecedentes.....	18
Bases teóricas.....	22
Definición De Términos Básicos.....	33

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

	Naturaleza De La		
Investigación.....	36	Investigación.....	36
Investigación.....	36		
Estrategia Metodológica.....	38		
	Técnicas de Análisis y Procesamiento de		
	Datos.....	41	Población y Muestra
		
			42
Población.....			42
Muestra.....			42

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

Conclusiones y Recomendaciones.....	50
Conclusiones.....	50
Lista De Referencias	51

Dedicatoria

Ante todo dedico este trabajo a Dios que nos concede la vida y la oportunidad de alcanzar todo y cuanto nos proponemos en su nombre.

A mis padres que siempre están presentes incondicionalmente en todos los momentos trascendentales de mi vida, Dios los bendiga.

A mis hermanos, con los que siempre puedo contar de igual modo sin condiciones.

A mi abuela materna Teodora que con su ternura amor y apoyo siempre tuvo una palabra de afecto para mí.

A mis tías Belkys y Magaly que siempre están allí presentes.

A todos aquellos familiares que de alguna u otra manera han estado presentes y han brindado su afecto y cariño así como algún apoyo.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESTUDIO DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE CALIDAD Y
PRODUCTIVIDAD



**ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL
SERVICIO PRESTADO EN EL DEPARTAMENTO DE
SEGURIDAD Y CUSTODIA DE LA POLICÍA DEL ESTADO
CARABOBO.**

**Lcdo. Castellano Orlando
Tutor: Rojas Mairy Cejas**

RESUMEN

La presente investigación elaborada atendiendo al probable requerimiento o necesidad de implementar nuevas estrategias que permitan mejorar la calidad de servicios del departamento de seguridad y custodia del área de reten según los resultados que arroje el desarrollo de la misma.

Considerando, que toda institución continuamente debe trabajar en función de optimizar continuando el mejor servicio que presta aun siendo de buena calidad el que se encuentre presentando en este sentido, el problema que se plantea a mérita primeramente diagnosticando la situación del departamento de seguridad custodia de la comandancia general de la policía del Estado Carabobo. Una vez realizado dicho diagnostico necesario es identificar los factores que inciden en la calidad de servicio del departamento en estudio, posteriormente ya diagnosticada la situación del departamento en relación a la calidad de servicio ya identificados los factores que intervienen en ella, se procede a establecer las estrategias que conlleven a mejorar la calidad de servicios prestado en el departamento sujeto en esta investigación.

INDICE DE CUADROS Y TABLAS

pág.

Cuadro Técnico Metodológico Objetivo N° 1.....	38
Cuadro Técnico Metodológico Objetivo N° 2.....	39
Cuadro Técnico Metodológico Objetivo N° 3.....	40
Tabla de frecuencia N° 1.....	44
Tabla de frecuencia N° 2.....	45
Tabla de frecuencia N° 3.....	46
Tabla de frecuencia N° 4.....	47
Tabla de frecuencia N° 5.....	48
Tabla de frecuencia N° 6.....	49

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

GraficoNº1	45
GraficoNº2	45
GraficoNº3	46
GraficoNº4	47
GraficoNº5	48
GraficoNº6	49
GraficoNº7	49

INTRODUCCION

A continuación se presenta la investigación dirigida a establecer estrategias para mejorar la calidad de servicio en el departamento de seguridad y custodia del retén, donde primordialmente fue necesario diagnosticar el problema, lo cual fue posible, realizando la visita directamente al departamento de seguridad y custodia del retén, posteriormente se logró identificar los factores que intervienen en la calidad de servicio que este departamento, puesto una vez realizados en semanas los aspectos anteriormente mencionados. Así como la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, se logra establecer las debilidades y fallas en cuanto al servicio que se presta en el departamento de seguridad y custodia de la Comandancia General de policía del Estado Carabobo, de este modo las posibles estrategias más idóneas ya permiten mejorar la calidad del servicio que se presta aplicándose fortalezas observándose en dichas debilidades. Se hará el análisis detallado e interpretación de la recolección de los datos con el propósito de diagnosticar si existen debilidades en cuanto al servicio que se presta lo cual permitirá posteriormente determinar si en realidad se requerirá aplicar algún programa como estrategia para mejorar la calidad del servicio, así como en caso de requerirlo de igual modo determinar qué tipo de plan y en qué consistirá de modo que aporte la contribución para minimizar las debilidades existentes o solucionarlas en su totalidad.

Es del conocimiento de todos que las instituciones y organizaciones, organismos o entes aunque sean consideradas por prestar un buen servicio o en general en cuanto a su funcionamiento, siempre se

existen fallas, errores debilidades que pueden y deben considerarse para optimizar y/o mejorar esos pequeños o grandes que sean.

Es por ello que se hace necesario llevar a cabo un trabajo investigativo que ante todo permita diagnosticar y determinar estos para posteriormente aportar las soluciones. Es este el trabajo de todo investigador y es por ello que la tarea es ardua en toda investigación y se debe llevar a cabalidad y pie de la letra todos los pasos de toda investigación que se inicie hasta llegar y cumplir con el objetivo trazado y planteado.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema.

En el mundo moderno todas las organizaciones han sufrido cambios radicales que conllevan a una globalización total, motivado por lo variado de la sociedad actual, sobre todo por las nuevas políticas económicas mundiales que intentan remediar la crisis que actualmente se vive en todos los países, estos cambios han permitido que las organizaciones también cambien sus estructuras de funcionamiento, lo que se traduce en estrategias que influyen de manera positiva, que le permiten mantenerse en el tiempo o por lo menos ser duraderas o en el peor de los casos lamentablemente cerrar por no ser competitivas y no poder mantenerse.

Lo anterior descrito ha permitido incluir diferentes términos o tendencias organizativas como por ejemplo el de gerencia de cambio, aplicación de estrategias, benchmarking, reingeniería, Re administración, calidad total, calidad de servicio, entre otras cantidades de términos que permiten de alguna manera redefinir los procesos en los cuales constituyen elementos fundamentales de vital importancia dentro de las organizaciones modernas, constituyendo uno de los aspectos más relevantes del proceso de globalización, tanto los gerentes como las organizaciones comienzan a enfrentar complejas situaciones de cambio en su entorno. Los cambios organizacionales se dan de la necesidad de romper el equilibrio para transformarlo en beneficios que permiten mejorar la organización

Estos cambios siempre están relacionados con dos conceptos que se han venido difundiendo ampliamente en las últimas décadas en los

ambientes académicos y empresariales, los cuales son el Desarrollo Organizacional y la Calidad, la presente investigación se enfocara precisamente en la calidad de servicio por lo que al hablar de calidad ciertamente se refiere a una actitud y esta a su vez es un valor cultural que antecede a la conducta. Cuando hablamos de la personalidad ante la calidad supone un comportamiento de compromiso personal hacia la creencia de que la calidad siendo esta la base de la ventaja competitiva, en consecuencia la calidad de los servicios depende de las actitudes y conductas que se traducen en un comportamiento de todo el personal que labora en una empresa (Víctor Quijano, 2003) citado por Requena M. y Serrano G. (2007:12), "Lo que dará el resultado de la combinación de factores esenciales tales como habilidades y motivaciones, que inciden directamente en el desenvolvimiento de las personas, así como de la cultura de servicio que practican dichos individuos".

El cliente es el elemento vital de cualquier empresa u organización, por lo que al momento de planificar y organizarse hay que tomar en cuenta primordialmente las necesidades tanto colectivas como individuales ya que cada día son más las exigencias requeridas por los mismos en el presente estudio se definirá la calidad de servicio como "la función de la discrepancia entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre los que efectivamente le fueron prestados por la empresa"

Según (Parasuraman, Zeithaml y Berry, (1991). Los cambios organizacionales pueden emprenderse en diversas formas en algunos casos, el proceso de cambio indica perdidas a corto plazo pero beneficio a largo plazo. Por ende el mundo globalizado de hoy producto de la fuerza del capitalismo que de alguna manera ha conducido a la descentralización

y la integración haciendo más real la didáctica de la alegación con el nacimiento en mayor productividad, es característico de este proceso de grandes cambios tecnológicos el desarrollo de la informática y la exposición del mundo de las comunicaciones, elementos que de alguna manera marcan el dominio sociocultural como la forma visible de dominación pero que en esencia no es sino el mercado neoliberal y financiero el que ejerce poder globalizado en el mundo.

En este mismo sentido cabe señalar que, son muchos los aspectos que permiten que las organizaciones puedan mantenerse en el tiempo, pero uno de los más relevantes es lo cultural; ya que dentro de este elemento existen dos rasgos importantes, como son el modo de vida y la educación que poseen los sujetos inmersos en la sociedad, donde se hace necesario determinar en qué condiciones se podrían encontrar, ya que a nivel mundial se refleja un trastorno social que marca la gran desestabilidad económica mundial.

En el caso de Venezuela no escapa ni de la crisis, ni de las fallas que se han mostrado a nivel mundial en el comportamiento de las organizaciones, ya que igualmente se han suscitado hechos de grandes desigualdades y una elevada polarización política que existe desde algunos años hasta la fecha, que han logrado no solo modificar la naturaleza de muchas de las organizaciones sino que han permitido el cierre de muchas de ellas sobre todo en el sector privado, que es el que ha sufrido las consecuencias más desfavorables de todas estas políticas económicas

Ciertamente se puede considerar que el hecho de que cambie un sistema de gobierno democrático capitalista y se incluyan un modelo socialista, golpea de una manera muy radical a cualquier organización,

tanto pública como privada, cambiando en muchas de ellas su naturaleza como se señaló en el párrafo anterior, crisis que ha permitido despertar en las organizaciones aplicar nuevos cambios y estrategias para lograr subsistir y enfrentar los nuevos retos que se le van presentando cada vez que se anuncian las cambiantes políticas que en materia económica se aplican en Venezuela.

A pesar de contar con un extraordinario potencial humano y de recursos renovables y no renovables el país tiene una elevada cantidad de habitantes en situaciones de pobreza, no han distribuido de manera eficiente los recursos financieros obtenidos de la renta petrolera y peor aún, el abandono de la población del sector agrícola ha mermado los ingresos que se percibían por este rubro que no permiten que la nación se desarrolle de manera prospera, y para complemento se han cambiado los valores y la forma de convivencia del gentilicio venezolano, modificando de manera radical la sociedad y por ende todas las organizaciones tanto públicas como privadas que hacen vida en la sociedad venezolana.

En este mismo escenario, muchas empresas, especialmente las pequeñas y medianas, están inmersa en esta dinámica en la que se entiende que la excelencia en la calidad es un elemento fundamental al momento de prestar un servicio, pero las mismas está siendo afectado por la deficiencia cultural que poseen sus organizaciones en cuanto a patrones de calidad y rendimiento, desconociendo de esta manera al escenario mundial, resultado de ignorar las tendencias del mercado y su segmento natural, como ha venido sucediendo en el mercado nacional, logrando con ello entorpecer su crecimiento, permanencia u obtención de nuevos mercados. Detenidos frente a una clientela que toma la decisión de con cual producto o empresa ha de identificarse. En todos los sectores

de la economía, se considera el servicio al cliente como un valor adicional a los productos tangibles, mientras que es la esencia misma de las empresas de servicios.

En el mismo orden de ideas pero no menos importante se han observado cambios notorios en el estado Carabobo, tanto en el sector público como privado, situación que ha afectado a muchas organizaciones como la de la policía estatal también conocida como Policarabobo la cual es el cuerpo de Policía regional autónomo, está adscrita a la secretaría de seguridad ciudadana del gobierno del Estado Carabobo, posee alrededor de 4.400 funcionarios. La sede de su comandancia general está en la ciudad de Valencia, la misma al igual que muchas policías tanto nacionales, estatales y municipales, están enfrentando situaciones impulsados por la reforma policial propuesta por el gobierno nacional, el cual tiene la finalidad no solo de atender y proteger a la ciudadanía, sino que permita mejorar la calidad del servicio que prestan los oficiales policiales.

Es evidente entonces que la calidad de servicio que debe prestar la policía del estado Carabobo es una estrategia básica para enmarcar la estructura y funcionalidad organizativa dentro de parámetros que consideren las expectativas y necesidades de la organización, la importancia del recurso humano para dar respuesta a estas exigencias debe ser determinante para garantizar la calidad de los servicios que prestan.

En el caso específico del departamento de seguridad y custodia de la policía del estado, el cual se encarga de la seguridad y custodia de los ciudadanos detenidos, en donde se observa un incremento de detenciones a nivel del estado, lo cual hace que el departamento sea

insuficiente ya que posee espacios no acordes con la demanda presentada, haciendo que no se cumplan a cabalidad con el objetivo para el cual fue creado, también permite que se creen conflictos entre los oficiales y los detenidos y entre detenidos con ellos mismos, además, no posee un sistema informático que permita agilizar los procesos y llevar un mejor control, en cuanto a la planta física existen muchas deficiencias y deterioros en las instalaciones, y por otro lado en el personal existe la disponibilidad de hacer cursos sobre todo porque para ascender es necesario, sin embargo en materia de informática existe mucha deficiencia.

Lo anteriormente descrito se mencionan no solo las dificultades que presenta el departamento observado, sino que además se evidencia que la atención al servicio es percibida por los usuarios y funcionarios como regular-mala, por lo tanto debe ser mejorada en sus áreas críticas, Es por ello que la investigación busca determinar la calidad de servicio dentro del departamento, se puede considerar que se debería mejorar notablemente los sistemas informáticos, dictar cursos de relaciones humanas, de derechos humanos y permitir hacer señalamientos o planteamientos que mejoren la calidad del departamento, sobre todo ya que existen evidencias de que se busca mejorar según la reforma policial.

Motivo por el cual el planteamiento permite formular la siguiente interrogante:

¿De qué manera, la aplicación de estrategias organizativas, pudiesen mejorar la calidad del servicio del departamento de seguridad y custodia de la policía del estado?

Objetivos de la Investigación.

Objetivo General

Determinar estrategias para mejorar la calidad del servicio prestado en el departamento de seguridad y custodia de la policía del estado Carabobo.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación del departamento de seguridad y custodia de la policía del estado Carabobo.
- Identificar los factores que intervienen en la calidad de servicio del departamento de seguridad y custodia de la policía del estado Carabobo.
- Establecer las estrategias que mejoren la calidad del servicio prestado en el departamento de seguridad y custodia de la policía del estado Carabobo.

Justificación

Unos de los propósitos de la policía del estado Carabobo es el de fortalecer la seguridad en la región carabobeña y reforzar las estrategias policiales para maximizar la capacidad operativa de la institución policial. En este sentido el objetivo es crear las condiciones institucionales idóneas para transformar y potenciar los órganos en materia de control y prevención del delito, creando estructuras regional estatal que garantice de manera efectiva el derecho de todos a la seguridad en el estado Carabobo.

Considerando que el problema estudiado se trata de la criminalidad la inseguridad en general de manera manifiesta y evidente afecta

directamente a los habitantes del Estado Carabobo tanto aquellos que han sido víctimas directas de la inseguridad ya que primeramente se ven afectado en su patrimonio cuando se trata de robos hurtos o cualquier delito que afecte específicamente lo económico , financiero o material, es decir el patrimonio, en la mayoría de los casos, también se ven afectado emocional y psicológicamente, considerando que los delitos se cometen utilizando el sometimiento violento dejando en las personas víctimas, traumas fobias y hasta psicosis mentales, así como también el alto porcentaje de veces se producen violencias físicas donde se ve afectada la integridad física de las víctimas. Así como aquellas personas que no han sido también se ven afectadas por la descomposición social que se ha creado como nos afecta psicológicamente a todos, por las medidas preventivas que toman de manera generalizada los ciudadanos también produce consecuencias psicológicas en las personas no víctimas y en cuanto al patrimonio por los costos en los que se pueden incurrir al tomar y adquirir equipos herramientas o sistemas de seguridad evitando así ser víctimas en algún momento.

En este sentido y por todo lo antes expuesto ninguno estamos exentos de ser víctimas de este delito a que se refiere este trabajo de investigación y debido a que todos estamos proclives y propensos a ser víctimas de esta problemática, se considera la importancia y se justifica esta investigación , para de este modo poder analizar el problema y plantear posibles soluciones o medidas que permitan al menos contribuir y coadyuvar a reducirlo.

En tal sentido el porqué de la presente investigación responde a la necesidad de identificar factores que determinan el éxito de aplicar estrategias que permitan mejorar y optimizar la calidad de servicio que

presta el departamento de seguridad y custodia de la policía del Estado Carabobo.

En cuanto al para que del estudio se realizara con la finalidad de aportar datos empíricos y modelos dirigidos a explicar y el problema para así posteriormente presentar los aportes para solucionarlos o contribuir a minimizarlo.

Otra razón que justifica la realización del estudio propuesto, radica en la escasez de estudios realizados busca implementar el uso de estrategias que sean efectivas para mejorar la calidad de prestación de servicio que existe en el departamento de seguridad y custodia del estado Carabobo, de manera que permita cumplir los objetivos para lo que fue creado, además de permitir a la institución en general y a otros investigadores tomar los aspectos importantes de la presente y ponerlos en práctica o usarlos como punto de referencia para investigaciones posteriores.

CAPITULO II

MARCO TEORICO Referencial

Antecedentes

Toda investigación debe poseer los argumentos necesarios para sustentarse, argumentos que son esbozados bajo un conjunto de teorías que brindan las bases sólidas de todo proyecto. En esta oportunidad se hará a aquellos antecedentes encontrados sobre n estudios relacionados al tema” **CALIDAD DE SERVICIO**”. La calidad de servicio dentro de toda institución es fundamental ya que es la que permite la continuidad y le da importancia a toda organización, para el presente estudio se realizó una búsqueda de investigaciones previas que dejen de alguna manera agilizar la investigación y comprobar o tomar en cuenta los aportes que las mismas le han dado al estudio del tema, y permiten el enriquecimiento de este.

Se comenzara señalando El trabajo Especial de Grado realizado por Piñero Omar y Linares Rolando (2004) para optar al título de Licenciados en Gerencia de Recursos Humanos de la Universidad de Oriente (UDO) núcleo Bolívar. Titulado “Diagnosticas la Calidad de Servicio del Comedor prestado a los trabajadores de nómina diaria de la Empresa Orinoco Iron, ubicada en Puerto Ordaz, Estado Bolívar”. Este trabajo tiene como objetivo general diagnosticar el nivel de calidad en el servicio de comedor que presta la empresa Orinoco Iron a sus trabajadores adscritos a la nómina diaria, durante los meses de marzo a septiembre del año 2004, esto mediante del conocimiento de las

opiniones y percepciones que tiene esta población objeto de estudio, sobre la calidad de este servicio. Este estudio diagnóstico, se hizo de manera integral al abarcar el cumplimiento de las normas nutricionales de los alimentos servidos en el comedor, así como la calidad de los mismos, las medidas higiénicas en las instalaciones del comedor, la atención al usuario que deben prestar los empleados.

Lloverá Antonio. (2007) presentado ante la Universidad Católica Andrés Bello para optar al título de Especialista en Gerencia de Servicios Asistenciales en Salud titulada Plan de calidad para la atención y servicio al usuario de la unidad de patología cervical del hospital universitario de coro Dr. Alfredo Van Grieken El trabajo especial de grado tuvo la finalidad de diseñar un plan de la calidad basado en las normas ISO 9001:2000, Sistemas de Gestión de calidad; directrices para la mejora de los procesos en las organizaciones de servicio de salud y en la norma ISO 10005:2005; Sistema de Gestión de calidad; directrices para los planes de calidad, y aplicarlo a un caso particular como la Unidad de Patología Cervical del Hospital Universitario de Coro. Se realizó un enfoque en el proceso de atención y servicio, ya que esto permite estandarizar, analizar y organizar las actividades de atención al usuario, fue enmarcada en una investigación de tipo proyectivo, de nivel descriptivo, con un diseño documental, de campo, no experimental y transaccional y como resultado a lo anterior; esta investigación identificó los elementos para el diseño de un plan de calidad.

La metodología aplicada se basó en el modelo de auditoria de procesos desarrollado por Galán para evaluar los servicios de hospitales, la tormenta de ideas, el diagrama de causa efecto de Ishikawa, el diagrama de Pareto para identificar los problemas principales y un análisis

situacional utilizando una matriz DOFA. Con esta metodología se define la importancia del plan de calidad, acompañado de la descripción de los procesos a mejorar. Como conclusión se plantea la aplicación de este modelo a otras áreas del hospital y la necesidad de un manual de la calidad.

Torres M. (2010). En su trabajo titulado Contribución de la información en el diseño de una aproximación de la evaluación de la calidad del servicio. Tesis de grado presentada como requisito parcial para optar al Título de Doctora en Ciencias de la Ingeniería mención Productividad. Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre”, UNEXPO, Venezuela. Donde señalo que los servicios evolucionan con los cambios sociales y, en consecuencia, también lo hacen las exigencias de los usuarios sobre su calidad. La Era de la Información ha impactado en la sociedad transformando las organizaciones de servicios, donde ésta participa significativamente en su prestación y además es valorada por los usuarios, sin embargo los modelos de evaluación de calidad de servicios reconocidos por la literatura escasamente la consideran en su estructura.

En este sentido el propósito de la presente Tesis Doctoral es determinar la contribución de la información en el diseño de una aproximación de evaluación de la calidad del servicio. Usando un enfoque cualitativo-cuantitativo se construye y valida un modelo de 28 atributos derivados de la revisión de literatura y entrevistas a profundidad a seis (6) expertos, este se complementa con dos (2) variables globales: calidad percibida y nivel de información.

Como resultado, la información es uno de los factores para evaluar la calidad del servicio, comprende la disponibilidad y accesibilidad a la

información y la capacidad del servicio para mantener informado al usuario sobre sus trámites. Además, el factor Atención contempla la información al usuario sobre el funcionamiento del servicio y educación para su uso eficiente. Se determina dos (2) tipos de contribuciones de la información en la calidad del servicio: importancia como variable predictora en la evaluación y como input influyente en la eficiencia técnica.

Adicionalmente se encuentra correlación significativa positiva entre la calidad global percibida y el nivel de información del usuario y se demuestra el componente informacional en la interacción del usuario con el servicio. Se concluye que la información contribuye de manera significativa a evaluar la calidad del servicio de manera más próxima a la realidad, además incide en la eficiencia técnica de la misma. . En relación al problema que aborda esta investigación se constató que brinda un aporte relevante ya que presenta información en cuanto a un diseño de una aproximación de evaluación de la productividad y la calidad del servicio, que es lo que se busca en la presente investigación

Álvarez G. (2012), en su trabajo titulado sistemas de la calidad satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales presentado como requisito parcial para optar al título de magíster en sistemas de la calidad de la universidad católica Andrés bello cuyo objetivo principal fue determinar el grado de satisfacción de los clientes, con respecto a la calidad del servicio ofrecido, en una red de supermercados del Gobierno.

La investigación se basó en un diseño de campo, no experimental. No se trazaron hipótesis y las variables planteadas en la investigación se presentaron tal como se manifestaron los hechos, llegando a varias conclusiones entre las que se señalan algunas de ellas-

- En términos específicos, el cliente considera que el servicio en PDVAL supera lo esperado, en relación a la dimensión “Evidencias Físicas”, debido a que la apariencia de las instalaciones físicas, la facilidad y conveniencia del desplazamiento, incluyendo la distribución de los capítulos y colocación de los productos en las estanterías.
- Asimismo, el cliente percibe que el servicio supera lo esperado en cuanto a la dimensión “Fiabilidad”, ya que la visualización de los precios de los productos es clara y atractiva, informando puntualmente las promociones u ofertas existentes y destacándose en la entrega de tickets de compra claros y detallados.
- Para esta dimensión, los clientes perciben que el servicio es peor al esperado, en relación a las transacciones de venta, es decir, el tiempo de espera para acudir a la cancelación en las cajas de salida.
- El cliente considera que el servicio supera lo esperado, en relación con la dimensión “Interacción Personal”, indican que el personal de PDVAL es amable transmitiendo seguridad y percibe que el personal está dispuesto a ayudar a los clientes y que nunca están demasiado ocupados para orientarle a una mejor compra.
- El cliente percibe en cuanto a la dimensión “Políticas”, que éste supera el servicio esperado, debido al surtido amplio de productos ofrecidos que se caracterizan por su gran calidad y de marca conocida. La sección de productos perecederos (frutas, hortalizas verduras, carnicería, charcutería, pescadería), también se caracteriza por su frescura y calidad, siendo una ventaja competitiva del establecimiento.

Estas investigaciones previas permitirán al investigador enfocarse hacia donde se dirigirá la línea de investigación del presente trabajo, tomando en cuenta aspectos de los estudios acá presentados, como puntos referenciales, al momento de diseñar o evaluar su investigación.

Bases teóricas

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

El servicio al cliente es una potente herramienta de marketing.

No obstante en la presente investigación factiblemente se aplica en función al servicio al ciudadano o al usuario por no tratarse el tema en estudio de una empresa institución u organización con fines lucrativos cuyo trato es con clientes sino con usuarios simplemente.

Importancia del servicio al ciudadano

Un buen servicio puede llegar a ser un elemento promocional para las ventas tan poderosas como los descuentos, la publicidad o la venta personal.

Atraer un nuevo cliente es aproximadamente seis veces más caro que mantener uno. Por lo que las compañías han optado por poner por escrito la actuación de la empresa, en este caso la importancia del servicio al ciudadano se traduce a llegar a contar con instituciones eficientes y eficaces que permitan el bienestar y satisfacción de los usuarios

Gerente: Cliente es esa persona que constantemente me interrumpe y me quita tiempo de las cosas importante.

(Horovitz, 1991). Para (Horovitz, cada nivel de excelencia debe responder a cierto valor que el cliente esté dispuesto a pagar, en función de sus deseos y necesidades; este nivel de excelencia, debe mantenerse en todo momento y en todo lugar.

Según Müller, (1991). Una empresa es de alta calidad y se encuentra en equilibrio cuando sobrepasa las expectativas del personal, clientes y accionistas de la organización. Así mismo las normas ISO 9000 (2000) definen calidad como: “el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”.

La Calidad ha evolucionado hasta convertirse en una forma de gestión que introduce el concepto de mejora continua en cualquier organización y a todos los niveles de la misma, y que afecta a todas las personas y a todos los procesos. Se ha convertido en una necesidad estratégica y en un arma para sobrevivir en mercados altamente competitivos. La empresa que desea ser líder debe saber qué espera y necesita su clientela potencial, tiene que producir un buen producto, debe cuidar las relaciones con sus clientes y, para lograrlo, es común que hoy día las empresas vinculen su estrategia de marketing a su sistema de calidad.

Servicio

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

La calidad en una organización cuyo producto es un servicio, no puede medirse con unas pruebas efectuadas en el laboratorio, con unas pruebas de resistencia, o por el cumplimiento de unas especificaciones requeridas. Cuando el producto es un servicio, son los trabajadores quienes lo producen y su calidad depende básicamente de su interacción con el cliente y/o usuario.

En esta economía donde predominan los servicios, todas las organizaciones líderes están obsesionadas con la excelencia del servicio, utilizan el servicio de diferentes formas; para aumentar su productividad; para ganar la lealtad y confianza del consumidor; utilizan el servicio de calidad como una opción alternativa ante la competencia de precios y para que las experiencias positivas de los clientes sean transmitidas de boca en boca como parte de la estrategia publicitaria (Zeithalm, Parasuraman y Berry, 1990). Sin embargo, la percepción de la calidad varía de uno a otro cliente y no es la misma para el comprador que para el proveedor.

Calidad de Servicio

El servicio no puede estandarizar las expectativas del cliente, pues cada cliente es diferente y sus necesidades también, es por esta razón que no se puede dictar procedimientos inflexibles para mantener satisfechos a los clientes. La calidad de servicio se percibirá de forma diferente según el cliente, ya usuario del mismo. (Horovitz, 1991). Según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1991), el enriquecimiento de un servicio superior en calidad recae sobre todos provocando una reacción en cadena de los que se benefician ante él; consumidores, empleados, gerentes y accionistas, provocando el beneficio general y por ende el bienestar de la comunidad. La actitud del cliente respecto a la calidad del servicio cambia a medida que se va conociendo mejor el producto y mejore su nivel de

vida. En un principio, el cliente suele contentarse con el producto base, sin servicios, y por lo tanto, el más económico. Poco a poco, sus exigencias en cuanto a calidad aumentan para terminar esperando y deseando lo mejor. (Horovitz, 1991). El cliente quiere una calidad de servicio cada vez mejor porque asocia su acto de compra con lo que recibe en su casa o descubre en sus viajes, es decir, el cliente suele comparar la calidad del servicio con la que puede conseguir por sí mismo (Horovitz, 1991).

Resultados de la Calidad

Así como los líderes en servicio creen en los beneficios (tanto económicos como no económicos) que trae consigo la calidad, muchos ejecutivos dudan de ello. Los ejecutivos no están convencidos del retorno económico de la inversión que se realiza; No obstante existen instituciones que gastan enormes cantidades de dinero en nombre del mejoramiento del servicio de manera no provechosa, es decir, agregan valor a detalles que ante los ojos del consumidor no son importantes. El beneficio económico que se obtiene por la inversión en el servicio, se manifiesta cuando dicha inversión en realidad es importante para el cliente, si no lo es, nunca se percibirán las ganancias que algún día se creyó invertir para ello. (Zeithaml, Parasuraman y Berry ,1990). La conducta de calidad según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1990) se fomenta en dos sentidos:

- En el corto plazo, la buena calidad incrementa los beneficios económicos a través de la implementación de precios elevados. Según la teoría Perdue (c.p. Berry, Parasuraman y Zeithaml, 1990) las organizaciones que se encuentran entre los tres primeros puestos poseen precios de un 5% a 6% relativamente superior que las empresas que competitivamente se encuentran del cuarto puesto hacia abajo. Las empresas que se distinguen por su calidad de servicio pueden exigir

precios elevados por el mismo servicio que se encuentra en el mercado y obtener márgenes superiores de beneficios. Estas mismas empresas experimentan un crecimiento en épocas de prosperidad así como son las que logran mantenerse en tiempos de recesión económica. También invierten comparativamente menos en publicidad que otras empresas de competencia, poseen índices inferiores de absentismo y mayores de permanencias en la planta. (Horovitz y Jurgens, 1994).

- En el largo plazo, el incremento o superioridad de la calidad es el camino más efectivo de lograr el crecimiento del negocio. No solo la expansión dentro del mercado, si no a la participación dentro del mismo. Zeithaml, Parasuram (1990) y Los bajos precios y la originalidad del servicio son importantes pero de corta duración en el tiempo. Es entonces la calidad del servicio el elemento diferenciador de las empresas prestadoras de servicio como único medio capaz de atraer y retener la atención del cliente, así como el factor necesario para ganar confianza en el consumidor. “La calidad del servicio hace que una empresa deje de ser objeto anónimo para convertirse en una entidad de rostro familiar”.

Horovitz y Jurgens, (1994). Prestar un servicio de calidad implica satisfacer los requerimientos y necesidades del cliente. Prestar un servicio de excelente calidad implica ir más allá de los requerimientos y necesidades de los consumidores, anticiparse y prever es la clave del éxito. Berry y Parasuraman afirman que de acuerdo a lo recopilado de documentación empírica, la confiabilidad es uno de los criterios más utilizados en la evaluación de la calidad de un servicio, sin embargo, mencionan que no es el único factor determinante para ello.

Las investigaciones de estos autores arrojaron resultados sobre 5 dimensiones generales que influyen en la evaluación que el cliente hace de la calidad del servicio:

1. **Confiabilidad:** la capacidad de prestar el servicio prometido con seguridad y de forma correcta.
2. **Recursos tangibles o tangibilidad:** aspecto de los recursos materiales, equipos, personal y materiales de comunicación que dispone la organización.
3. **Diligencia:** voluntad de ayudar a los clientes y de prestar el servicio rápidamente.
4. **Garantía:** los conocimientos y la cortesía de los empleados y su capacidad de infundir confianza.
5. **Empatía:** la capacidad de prestarles a los clientes atención individual y cuidadosa.

En los últimos estudios realizados por Berry y Parasuraman (1991), se les pidió a más de 1900 clientes de cinco empresas distintas de servicios que calificaran la importancia relativa de las cinco dimensiones de la calidad distribuyendo 100 puntos entre ellas. La asignación de puntos arrojó los siguientes resultados: confiabilidad 32 puntos, diligencia 22 puntos, garantía 19 puntos, empatía 16 puntos y recursos tangibles 11 puntos.

La confiabilidad, como se observa, es la dimensión que aparece como la consideración más crítica en todos los estudios realizados por los autores Berry y Parasuraman (1991). Según ellos la confiabilidad es la esencia de la calidad de servicio.

Valor

Las organizaciones deben agregar valor continuamente a lo que hacen, para ser competitivas. Las prácticas de recursos humanos deben agregar valor a la organización, a los empleados, al accionista, al ente y a la sociedad en general.

La palabra valor tiene muchos significados:

- **Valores organizacionales:** Los valores organizacionales son temas que deben tener prioridad en el proceso de decisión, en el comportamiento o en la actitud de las personas en las organizaciones. Charles Hill y Gareth Jones en 1998, ven los valores como parte de la filosofía corporativa la cual establece partes que orienta el que hacer de una organización y comprometen la toma de decisiones estratégicas. En tal sentido los valores de una empresa son un compromiso con una forma de actuar, la cual orienta el comportamiento de quienes la integran. Cedeño y Pírela, (2002).

- **Valores personales:** Los valores personales son ideales y expectativas que las personas asumen como esenciales y primordiales.

- **Valores para el accionista:** Los valores para el accionista es el retorno que percibe y avalúan sus inversiones y transacciones financieras en la organización.

El Servicio Confiable

La confiabilidad del servicio es la clave de la excelencia en el mercadeo de los servicios cuando se presta con seguridad y de forma correcta. Cuando una organización presta un servicio descuidadamente, y

comete errores que se podrían haber evitado, o cuando no se cumplen promesas activas que hacen para llamarla atención de la clientela, debilita la confianza de los clientes en sus capacidades y mira sus posibilidades de ganarse la reputación de excelencia en sus servicios. Para el cliente, la prueba del servicio está en el desempeño impecable.

Como se dijo anteriormente, según estos autores, la confiabilidad es el principal criterio que los clientes aplican al evaluar la calidad de servicio de institución y esta dimensión contribuye a la eficiencia operativa porque reduce la necesidad de repetir el servicio. Entre los costos del servicio no confiables es preciso incluir no solo el gasto directo de la repetición sino también los costos indirectos que supone la publicidad negativa que producen los clientes disgustados.

Crear o cultivar una cultura “cero defectos”, o lo que es igual, un servicio confiable, es tan crítico en servicio como en manufacturas. Sin embargo, el problema es más complejo en los servicios, ello por varias razones. En primer lugar, el desenganche entre producción y consumo de bienes les brinda a los manufactureros la oportunidad de retirar los artículos defectuosos antes que lleguen al consumidor.

En cambio, para la mayoría de servicios prestados en la fábrica, la confiabilidad en ella, es inseparable de la confiabilidad en el terreno opuesto que el terreno es la fábrica.

Por lo general las fallas en el servicio ocurren ante el cliente, por lo que prestar bien el servicio desde la primera vez lleva en si un mayor sentido de lo inmediato y requiere mayor grado de disciplina, que asegurarse que los bienes que llegan a manos del consumidor se encuentren libres de defectos.

En segundo lugar, la intangibilidad de los servicios implica que los criterios de perfección son muy concretos y más subjetivos de los que sirven para juzgar los productos materiales que carecen de defectos. Para la mayoría de los servicios, el determinante principal de su confiabilidad es que el cliente perciba que su servicio se prestó o no correctamente.

Liderazgo en Servicio

Prestar un servicio fuera de serie se traduce en beneficios para los clientes, los accionistas y la comunidad, entre otros; sin embargo, prestar un servicio extraordinario a cada cliente, cada día, no es una labor fácil. Pese a su dificultad, el servicio extraordinario no es una labor imposible, la clave está en un verdadero liderazgo en servicio a todos los niveles de la jerarquía organizativa. Las personas que necesitan servicio necesitan creer en una visión desafiante que proporcione esa energía emocional que se necesita para un contacto exitoso con el consumidor y sobre todo una energía que genere compromiso; los empleados necesitan de personas modelos que fijen normas y señalen el buen camino del rendimiento. 'estos son los frutos del liderazgo en camino'

Según (Berry, 1996). Las personas que juegan un papel fundamental en la correspondencia de calidad para la superación de las expectativas de los consumidores, empleados y directores de la organización es el líder de alta calidad, participando como cabecera de un proceso de mejora continua. Si el inversionista cuida el personal, "este cuidará de los clientes; de esta manera los últimos regresarán y cuidarán al inversionista, es aquí donde el líder de calidad intenta no solo que el ciclo de equilibrio aparezca, sino que se mantenga activo."

Cultivar el liderazgo en servicio

Existen tres maneras de fomentar el liderazgo y cultivar su potencial, ellos son:

1. Promover a las personas indicadas.
2. Poner énfasis en la participación del personal.
3. Fomentar el aprendizaje para el liderazgo.

Definición de Términos Básicos.

Estructura.

La estructura que será adoptada por cada uno de los cuerpos de policía va a depender de los objetivos de la institución, la jurisdicción territorial, de la cantidad de población a atender, del número de funcionarios y funcionarias disponible y de los recursos presupuestarios con los que se cuente. Todos éstos son elementos que deben ser precisados durante la realización del diagnóstico organizacional del cuerpo de policía.

Nivel Superior o Directivo.

En el nivel superior o directivo deben definirse las unidades con las que se contará. De forma obligatoria, todo cuerpo de policía debe tener en este nivel las siguientes instancias:

- Dirección General
- Subdirección
- Consejo Disciplinario
-

Nivel de Apoyo de Unidades.

De forma obligatoria todo cuerpo de policía, según lo establece la Ley del Estatuto de la Función Policial, debe contar en el nivel de apoyo con las siguientes unidades:

- Oficina de Control de la Actuación Policial.
- Oficina de Respuesta a las Desviaciones Policiales.

Nivel sustantivo.

Si el cuerpo de policía por la magnitud de despliegue de sus operaciones cuenta con suficiente número de funcionarios y funcionarias, dentro del nivel sustantivo se recomienda crear las siguientes direcciones de acuerdo a las funciones y atribuciones establecidas en la Ley del Servicio de Policía y del Cuerpo de Policía Nacional Bolivariana:

- Inteligencia
- Operaciones
- Patrullaje
- Control de Reuniones y Manifestaciones (sólo para el caso de los cuerpos de policía estatales)
- Vigilancia y transporte terrestre
- Centros de Coordinación Policial

Seguridad: En términos generales, seguridad se define como "estado de bienestar que percibe y disfruta el ser humano".

Según la pirámide de Maslow, la seguridad en el ser humano ocupa el segundo nivel dentro de las *necesidades de déficit*. Según la teoría de las necesidades de Bronisław Malinowski, la seguridad es una de las siete necesidades básicas a satisfacer por el ser humano.

Una definición dentro de las Ciencias de la Seguridad es "Ciencia, interdisciplinaria, encargada de evaluar, estudiar y gestionar los riesgos a que se encuentra sometido una persona un bien o el ambiente". Se debe diferenciar la seguridad sobre las personas (seguridad física).

Custodia

El termino custodia presenta diferentes referencias dependiendo del ámbito en ... que asume la tarea de velar por la seguridad de un individuo y de su familia.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Naturaleza de la Investigación.

La investigación posee las características de un diseño de campo según Arias(2006) el diseño de investigación “es la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado”, además el mismo autor en el mismo párrafo señala que en cuanto al diseño “la investigación se clasifica en: documental, de campo y experimental”; en cuanto a la definición de diseño de campo el mismo autor refiere que el diseño de campo: “Es Aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hecho” (Pág. 31).

En este sentido al desarrollarse la investigación dentro del departamento de guardia y custodia a través de encuestas y observación directa se evidencia la toma de datos directamente en el lugar donde ocurren los sucesos confirmando de esta forma el tipo de estrategia o diseño a seguir.

Tipo de Investigación

El presente estudio se enmarca dentro de las características de la investigación de campo, ya que el mismo se desarrolla directamente en el lugar donde ocurren los hechos, como lo señala Arias (2006), el cual la define como:

Aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar la variable

alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes.(Pág. 31)

En este tipo de investigación se destaca el carácter no experimental de la misma ya que simplemente el investigador entra en el entorno en donde se desarrollan los acontecimientos de estudio sin perturbarlo ni modificarlo, como lo es en el caso del departamento de seguridad y custodia de la policía del estado Carabobo

De igual manera el estudio posee elementos de una investigación descriptiva, ya que el mismo permitirá basarse principalmente en la determinación de un hecho o acto con la finalidad de formar una estructura que se adecue a las necesidades encontradas, o como lo define Arias (2006):

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (P. 24).

Con respecto a lo señalado anteriormente, cabe destacar que la investigación se basara en las modalidades descritas debido a la necesidad de conocimiento del entorno de la organización objeto de estudio en donde se desenvuelve y se desarrolla la problemática presentada; en este caso en el departamento de seguridad y custodia de la policía del estado Carabobo

Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Una vez seleccionada la población y muestra a estudiar resulta necesario seleccionar las técnicas e instrumentos de recolección de los datos pertinentes para verificar la hipótesis planteada dentro de la investigación, según Arias (2006:67) señala que: “se entenderá por técnica, el procedimiento o forma particular de obtener datos de información” en este caso por el tipo de diseño de investigación el cual es de campo se aplicara como técnica la observación estructurada, la cual según Arias ya citado la define como: “...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 cuanto a lo de observación estructurada es sencillamente aquella donde además de corresponderse con los objetivos planteados dentro de la investigación, utiliza una guía diseñada previamente por los autores del trabajo donde especifican los elementos a ser observados de acuerdo al interés de los investigadores.

En este caso se utilizará una lista de cotejo o de chequeo, la cual es definida por Arias (2006:70 ya citado como: “...un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada...”

Además de realizar una encuesta que permitirá al investigador, conocer la opinión y la realidad del departamento, o por lo menos la apreciación que cada uno de los que laboran tienen del departamento de seguridad y custodia de la policía del estado Carabobo, en este caso la encuesta es definida por Arias (2006:72), “como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de si mismos, o en relación con un tema en particular” La misma se llevará

Comentario [G1]: ASI ESTA BIEN CITADO TODAS LAS CITAS TEXTUALES CORTAS DEBEN IR CITADAS ASI GRACIAS

a cabo a través de un cuestionario con preguntas cerradas con dos posibles respuestas con dos opciones de selección simple “SI” o “NO”, Arias, ya citado señala que el cuestionario es: Arias (2006:74), “la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas...”.

Población y Muestra

Población

La población a estudiar en la investigación va a depender del objetivo y características e intereses de la misma, de igual manera se procederá a seleccionar en su totalidad la población accesible que es objeto de estudio. Para entender el término población es preciso señalar la definición de Arias F. (2006):

La población, o en términos más precisos, población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio. (Pag.81)

A este respecto, el presente estudio tiene una población conformada por ochenta (80) personas en total a las que en promedio se les que prestan el servicio por acudir a visitar a sus familiares retenidos

Muestra

Una muestra es una porción del total de la población que va a ser sometida a estudios y que a su vez representa la conducta del universo en su conjunto. Con respecto a la temática, Rodríguez (2005) explica:

“La muestra descansa en el principio de que las partes representan al todo y por tal, refleja las características que

definen la población de la cual fue extraída, lo que nos indica que es representativa, es decir, que para hacer una generalización exacta de una población es necesario tomar una muestra representativa y por lo tanto la validez de la generalización depende de la validez y el tamaño de la muestra". (Pág. 82)

Pero en este caso como existe la posibilidad de tomar la población en su totalidad por ser una población pequeña, se tomará a las 32 personas de las que asisten en calidad de visita en el departamento de seguridad y custodia área reten la cual representan el 40 por ciento de la población y se considera lo suficientemente representativa para arrojar resultados fidedignos y confiables.

Basándose en Arias (2006:85) señala que existen muestreos no probabilísticos y entre sus clasificaciones habla del muestreo intencional, el cual define como: "en este caso los elementos son escogidos con base en criterios o juicios pre establecidos por el investigador". Donde faculta a los investigadores a escoger a su juicio dicha muestra.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Según Hurtado Iván y Toro Josefina (1999:92) “El análisis de los datos consiste en el recuento, clasificación y ordenación de los datos en tablas”.

A continuación se desarrollara el análisis de los datos que fueron recolectados por el equipo investigador para dar respuesta del planteamiento del problema.

Para poder operacionalizar el objetivo número uno (1) de la investigación “Diagnosticar la situación del departamento de seguridad y custodia de la policía del estado Carabobo”.

Las *preguntas “cerradas”* contienen categorías o alternativas de respuesta que han sido delimitadas. Es decir, se presentan a los sujetos las posibilidades de respuesta y ellos deben circunscribirse a éstas. Las preguntas “cerradas” pueden incluir varias alternativas de respuesta o pueden ser dicotómicas (dos alternativas de respuesta) o Ejemplos de preguntas cerradas dicotómicas como se utilizaron para la recolección de los datos:

1. ¿Considera usted que en el departamento de seguridad y custodia de la Policía de Carabobo se presta un buen servicio al ciudadano?

Si: ____

No: ____

NO IDENTIFICA EL NUMERO DEL LA TABLA NI LE ESTA COLOCANDO EL TITULO DEBE ESTAR INDICADO EN ALA PARTE DE ARRIBA Y EN LA PARTE DE ABAJO SE DEBE INDICAR LA FUENTE Y EL AÑO ENTRE PARÉNTESIS. POR FAVOR HACERLO EN TODAS LAS TABLAS DEL CAPITULO IV

LOS GRAFICOS SE IDENTIFICA EL NUMERO Y EL TITULO EN LA PARTE DE ARRIBA Y EN LA PARTE DE ABAJO SE LE COLOCA LA FUENTE Y EL AÑO. POR FAVOR REALIZARLO EN TODOS LOS GRAFICOS DEL CAPITULO IV

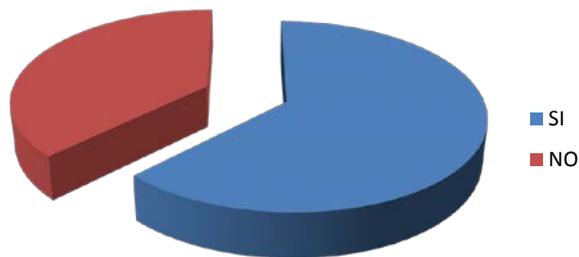
Considera usted que en el departamento de seguridad y custodia de la Policía de Carabobo se presta un buen servicio al ciudadano?

MUESTRA 32	FRECUENCIA (F)	%
SI	25	78,125
NO	7	21,875

Tabla N° 1 Orlando Castellano (2014)

Grafico N°1

Considera usted que en el departamento de seguridad y custodia de la Policía de Carabobo se presta un buen servicio al ciudadano?



Orlando Castellano (2014)

El 78,125 por ciento de la muestra considera que el departamento de seguridad y custodia de la Policía de Carabobo presta un buen servicio al ciudadano, lo que significa que un número considerable y representativo así lo considera siendo esta la característica de la población según así lo explica Rodríguez, ya que la muestra es la parte que representa el todo y solo el 21,875 por ciento considera que no presta un buen servicio.

2. Considera usted que los funcionarios que prestan servicio al ciudadano tienen la capacidad de atención al ciudadano y relaciones públicas?

Si: _____

No: _____

MUESTRA 32	FRECUENCIA (F)	%
SI	20	62,5
NO	12	37,5

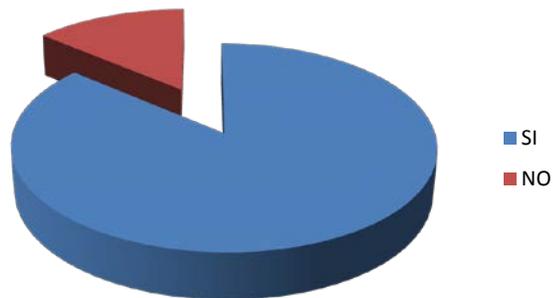
1 Orlando Castellano (2014)

Tabla Nº 2

Grafico Nº2

Considera usted que los funcionarios que prestan servicio al ciudadano tienen la capacidad de atención al ciudadano y relaciones públicas?

Si: _____



Orlando Castellano (2014)

El 62,5 por ciento de la muestra considera que los funcionarios que laboran en el departamento de seguridad y custodia de la comandancia General de poliCarabobo se encuentran en capacidad de atención al ciudadano y relaciones públicas.

Mientras que el 37,5 por ciento que representa una minoría no lo considera así.

3. Considera usted que la atención al ciudadano puede ser mejor que la que se presta?

Si: _____

No: _____

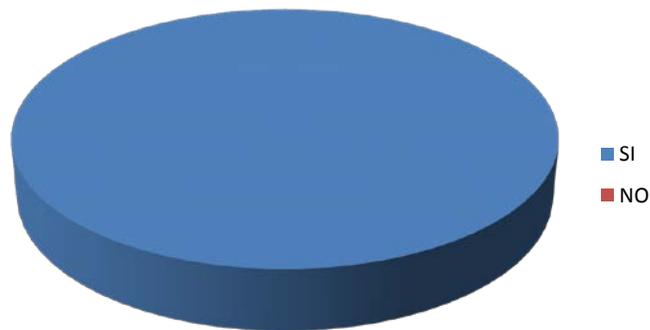
MUESTRA 32	FRECUENCIA (F)	%
SI	32	100
NO	0	0

1 Orlando Castellano (2014)

Tabla Nº 3

Grafico N°3

Considera usted que la atención al ciudadano puede ser mejor que la que se presta?



Orlando Castellano (2014)

De manera unánime, es decir el 100 por ciento de la muestra no probabilística intencional u opinativa según la define Arias (2006) considera que el departamento de seguridad y custodia si podría prestar un mejor servicio al ciudadano, es decir que incluyendo los que no consideran la buena prestación de servicio de este departamento expresan que podría mejorarse.

Considera usted que el servicio prestado al ciudadano en el departamento de seguridad y custodia de la policía de Carabobo para la satisfacción de y cumplimiento del deber ser de estar enmarcado en:

Buen trato: _____

Trato excelente _____

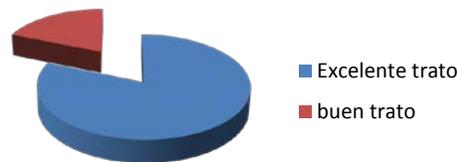
MUESTRA 32	FRECUENCIA (F)	%
BUEN TRATO	6	18,75,
TRATO EXCELENTE	26	81,25

1 Orlando Castellano (2014)

Tabla N° 4

Grafico N°34

Considera usted que la atención al ciudadano puede ser mejor que la



que se presta?

Orlando Castellano (2014)

El 81,25 por ciento considera que para la satisfacción de los ciudadanos el trato debe estar enmarcado en un excelente trato.

Mientras que el 18,75 por ciento consideran que es suficiente con un buen trato.

4. La aplicación de nuevas estrategias para mejorar la calidad de servicio del departamento de seguridad y custodia de la policía de Carabobo sería una alternativa para que se preste un servicio acorde a las necesidades y exigencias del ciudadano?

Si: _____

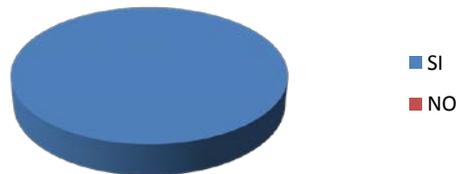
No: _____

MUESTRA 32	FRECUENCIA (F)	%
SI	32	100
NO	0	0

Orlando Castellano (201 Tabla Nº 5

Grafico N°5

5. Estaría usted de acuerdo con la implementación de estrategias para mejorar la calidad de servicio de atención al ciudadano en el departamento de seguridad y custodia de la policía de Carabobo?



Orlando Castellano (2014

El 100 por ciento de la muestra encuestada considera que con la implementación de estrategias para mejorar la calidad de servicio de atención al ciudadano en el departamento de seguridad y custodia de la policía de Carabobo, este departamento definitivamente mejoraría el servicio prestado que es lo que se busca en esta investigación.

Considera usted que La Gobernación del Estado Carabobo debería aprobar la aplicación de nuevas estrategias para mejorar la calidad de servicio en el departamento de seguridad y custodia y a la vez aprobar los recursos materiales y financieros que se requieran?

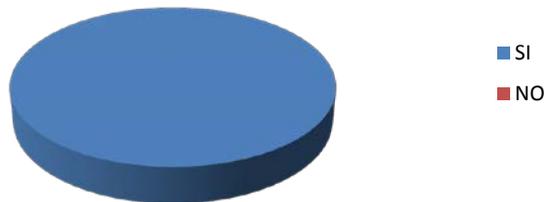
MUESTRA 32	FRECUENCIA (F)	%
SI	32	100
NO	0	0

Orlando Castellano (2014)

Tabla N° 6

Grafico N°6

Considera usted que La Gobernación del Estado Carabobo debería aprobar los recursos financieros y logísticos para la aplicación de nuevas estrategias para mejorar la calidad de servicio en el departamento de seguridad y custodia y a la vez aprobar los recursos materiales y financieros que se requieran?



Orlando Castellano (2014)

El 100 por ciento de la muestra encuestada considera que la Gobernación del Estado debería apoyar con la aprobación de los recursos para la implementación de estrategias para mejorar la calidad de servicio de atención al ciudadano en el departamento de seguridad y custodia de la Comandancia Gral. De policía del Estado Carabobo.

Aplicando una nueva estrategia de calidad de servicio en presta el departamento de seguridad y custodia de la Comandancia General de la policía del Estado Carabobo, este pasaría a ser un servicio:

1.- De aceptable a bueno? _____

2.-De bueno a optimo?_____

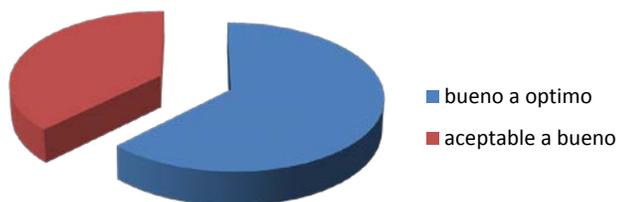
MUESTRA 32	FRECUENCIA (F)	%
De aceptable a bueno?	12	37.5
-De bueno a optimo?	20	62.5

1 Orlando Castellano (2014

TABLA N° 8

Grafico N°8

Aplicando una nueva estrategia de calidad de servicio en presta el departamento de seguridad y custodia de la Comandancia General de la policía del Estado Carabobo, este pasaría a ser un servicio:



Orlando Castellano (2014

El 62,5 por ciento de la muestra considera que con la aplicación de una nueva estrategia de calidad y servicio el servicio prestado pasaría de bueno a óptimo.

Mientras que la menor parte de la muestra con el 37,5 por ciento considera que pasaría de aceptable como esa ponderación lo considera, pasaría de aceptable a bueno. Una vez más según Rodríguez la mayoría representa lo que considera el todo de modo que con este resultado se deduce que la población en general tiende a considerar que el servicio prestado Al aplicarse un nuevo plan de calidad y servicio optimizara el servicio prestado a los ciudadanos.

Conclusiones

Una vez realizados los estudios investigativos practicados el instrumento de recolección de datos y haberlos analizado considerando los números enteros y cifras porcentuales y su resultado positivo se pudo llegar a la conclusión que el Departamento de seguridad y custodia de la Comandancia General de la policía del Estado Carabobo sentido general que este presta un servicio eficiente(buen servicio donde los usuarios y ciudadanos en general consideran aceptable conforme al trato recibido y el comportamiento de los funcionarios que allí lo cual se logró diagnosticar con las respuestas del cuestionario aplicado el cual no muestra insatisfacción en cuanto al servicio , sin embargo muestra que si podría mejorarse. De igual modo se identificó evidente y claramente que el factor principal interviniente en el servicio que se presta se refiere a la capacitación de los funcionarios en cuanto a las relaciones públicas así como la presión que pueda ejercer el alto número de personas con las que se relacionan o deben atender cada día. No obstante en el empeño de optimizar el servicio y considerando que esta investigación fue realizada obedeciendo las quejas y reclamos de un pequeño número de personas o quizás aquellas que siempre se encuentran a la defensiva o prestas a la discrepancia y nunca conformes con las atenciones recibidas. En este sentido lo podría considerar como estrategia inicial consultar con frecuencia al público de modo que expresen sus quejas o inconformidades para poner en práctica las estrategias más indicadas No obstante que los resultados fueron bien alentadores, por lo que en

términos definitivos se puede concluir que existe conformidad en cuanto a la calidad de servicios que se presta y quizás se requiera un estudio dirigido a distintas direcciones a fin de evaluar si el departamento de seguridad y custodia requiere determinados cambios o estrategias por aplicar

Recomendaciones

Una vez realizada esta investigación desarrollando todo el proceso que esta requiere desde su aspecto metodológico desarrollo de contenido teórico y etapa de recolección de datos e información, así como su análisis e interpretación y representación gráfica respectiva. Vista la conclusión ahora bien corresponde proceder a recomendar las estrategias , pasos o planes que se sugieran seguir a fin de el objetivo central de la investigación.

En este sentido en primer orden

Se recomienda:

Hacerles un seguimiento con más frecuencia a los ciudadanos y usuarios a fin de que expresen en detalle sus quejas inquietudes y deficiencias que aprecien en el servicio que se les presta.

Incentivar en mayor grado a los funcionarios que prestan el servicio proporcionándoles con mayor frecuencia planes de adiestramiento y formación de trato con el público, como relaciones publicas y Relaciones Humanas (cursos, talleres y jornadas)

Incentivar con planes de recreación para socializar entre funcionarios e interrelacionarse con sus familias que les permita el esparcimiento y distanciar en su tiempo libre la presión del tipo de

trabajo o del horario que prestan el cual es 24 horas de jornada x 48 horas libres. Tiempo este en el cual puede organizarse dichos planes de recreación.

Lista de Referencias

- ✚ Arias, Fidas, (2006). El Proyecto de Investigación. Editorial Episteme Venezuela, Caracas.
- ✚ El Achkar, Soraya y Riveros, Amaylin (2007.) “La consulta nacional sobre la reforma policial en Venezuela: una propuesta para el diálogo y el consenso”. Comisión Nacional para la Reforma Policial, Caracas,.
- ✚ Rodríguez (2005
- ✚ Hernández, Fernández y Baptista, (2004) Metodología de la Investigación, editorial Mc Graw Hill. Chile,

Virtuales:

- ✚ Disponible: <http://www.definicionabc.com/derecho/custodia.php>
- ✚ Disponible: <http://es.wikipedia.org/wiki/Seguridad>

Cuadro N°1
Cuadro técnico metodológico.

Objetivo Específico	Dimensión o factor	Definición	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos	Fuente
Diagnosticar la situación del departamento de seguridad y custodia de la policía del estado Carabobo.	Departamento de Seguridad y Custodia	Las condiciones de la instalación y de los procesos de admisión, recepción y salida de los reclusos al departamento de Seguridad y Custodia, además de los procedimientos que se llevan a cabo al momento de prestar el servicio.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Documentación del recluso 2. Ingreso al Retén 3. Visitas al Retén 4. Salida del Retén 	<ul style="list-style-type: none"> • 1,2, 3,4, 5 	Observación Directa Cuestionario Estructurado.	Departamento de seguridad y custodia de la policía del estado Carabobo

Fuente: Castellano (2014)

Objetivo N° 2

Cuadro TecnicoMetodologicoN°2

Objetivo Especifico	Dimensión o factor	Definición	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos	Fuente
Identificar los factores que intervienen en la calidad de servicio del departamento de seguridad y custodia de la policía del estado Carabobo.	Factores que intervienen en la Prestación del servicio	Un factor es un elemento que influye en algo. De esta manera, los factores son los distintos aspectos que intervienen, determinan o influyen para que una cosa sea de un modo concreto.	1. Evaluar el proceso de ingreso y egreso de reclusos en el Reten	6,7,8,9,10	Observación Directa Lista de Cotejo Encuesta a través de Cuestionario o estructurado	El Personal del departamento de seguridad y custodia de la policía del estado Carabobo

Fuente: Castellano (2014)

Objetivo N° 3

Cuadro TecnicoMetodologicoN°3

Objetivo Especifico	Dimensión o factor	Definición	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos	Fuente
Establecer las estrategias a utilizar en el departamento de Seguridad y custodia del estado Carabobo, mejorar la calidad del servicio prestado en el departamento de seguridad y custodia de la policía del estado Carabobo.	Estrategias para mejorar la calidad y servicio del departamento	Una estrategia es un plan que especifica una serie de pasos o de conceptos nucleares que tienen como fin la consecución de un determinado objetivo	Evaluar su Factibilidad de la aplicación de las estrategias	11,12,13,14,15	Análisis de los Instrumentos Aplicados	Departamento de seguridad y custodia de la policía del estado Carabobo

Fuente: Castellano (2014)

Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Una vez seleccionada la población y muestra a estudiar resulta necesario seleccionar las técnicas e instrumentos de recolección de los datos pertinentes para verificar la hipótesis planteada dentro de la investigación, según Arias (2006:67) señala que: “se entenderá por técnica, el procedimiento o forma particular de obtener datos de información” en este caso por el tipo de diseño de investigación el cual es de campo se aplicara como técnica la observación estructurada, la cual según Arias ya citado la define como: “...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 cuanto a lo de observación estructurada es sencillamente aquella donde además de corresponderse con los objetivos planteados dentro de la investigación, utiliza una guía diseñada previamente por los autores del trabajo donde especifican los elementos a ser observados de acuerdo al interés de los investigadores.

En este caso se utilizará una lista de cotejo o de chequeo, la cual es definida por Arias (2006:70 ya citado como: “...un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada...”

Además de realizar una encuesta que permitirá al investigador, conocer la opinión y la realidad del departamento, o por lo menos la apreciación que cada uno de los que laboran tienen del departamento de seguridad y custodia de la policía del estado Carabobo, en este caso la encuesta es definida por Arias (2006:72), “como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca

de si mismos, o en relación con un tema en particular” La misma se llevará a cabo a través de un cuestionario con preguntas cerradas con dos posibles respuestas con dos opciones de selección simple “SI” o “NO”, Arias, ya citado señala que el cuestionario es: Arias (2006:74), “la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas...”.

Población y Muestra

Población

La población a estudiar en la investigación va a depender del objetivo y características e intereses de la misma, de igual manera se procederá a seleccionar en su totalidad la población accesible que es objeto de estudio. Para entender el término población es preciso señalar la definición de Arias F. (2006):

La población, o en términos más precisos, población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio. (Pag.81)

A este respecto, el presente estudio tiene una población conformada por ochenta (80) personas en total a las que en promedio se les que prestan el servicio por acudir a visitar a sus familiares retenidos

Muestra

Una muestra es una porción del total de la población que va a ser sometida a estudios y que a su vez representa la conducta del universo en su conjunto. Con respecto a la temática, Rodríguez (2005) explica:

“La muestra descansa en el principio de que las partes representan al todo y por tal, refleja las características que definen la población de la cual fue extraída, lo que nos indica que es representativa, es decir, que para hacer una generalización exacta de una población es necesario tomar una muestra representativa y por lo tanto la validez de la generalización depende de la validez y el tamaño de la muestra”. (Pág. 82)

Pero en este caso como existe la posibilidad de tomar la población en su totalidad por ser una población pequeña, se tomará a las 32 personas de las que asisten en calidad de visita en el departamento de seguridad y custodia área reten la cual representan el 40 por ciento de la población y se considera lo suficientemente representativa para arrojar resultados fidedignos y confiables.

Basándose en Arias (2006:85) señala que existen muestreos no probabilísticos y entre sus clasificaciones habla del muestreo intencional, el cual define como: “en este caso los elementos son escogidos con base en criterios o juicios pre establecidos por el investigador”. Donde faculta a los investigadores a escoger a su juicio dicha muestra.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Según Hurtado Iván y Toro Josefina (1999:92) “El análisis de los datos consiste en el recuento, clasificación y ordenación de los datos en tablas”.

A continuación se desarrollara el análisis de los datos que fueron recolectados por el equipo investigador para dar respuesta del planteamiento del problema.

Para poder operacionalizar el objetivo número uno (1) de la investigación “Diagnosticar la situación del departamento de seguridad y custodia de la policía del estado Carabobo”.

Las *preguntas “cerradas”* contienen categorías o alternativas de respuesta que han sido delimitadas. Es decir, se presentan a los sujetos las posibilidades de respuesta y ellos deben circunscribirse a éstas. Las preguntas “cerradas” pueden incluir varias alternativas de respuesta o pueden ser dicotómicas (dos alternativas de respuesta) o Ejemplos de preguntas cerradas dicotómicas como se utilizaron para la recolección de los datos:

1. ¿Considera usted que en el departamento de seguridad y custodia de la Policía de Carabobo se presta un buen servicio al ciudadano?

Si: _____

No: _____

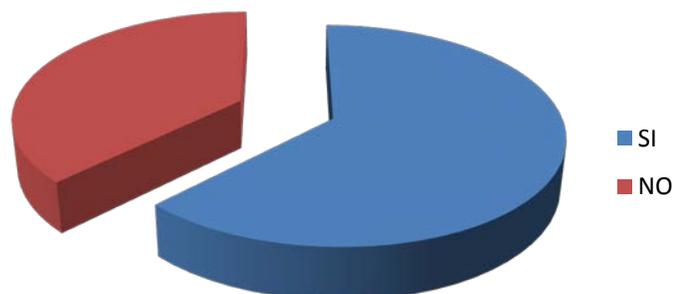
Considera usted que en el departamento de seguridad y custodia de la Policía de Carabobo se presta un buen servicio al ciudadano?

MUESTRA 32	FRECUENCIA (F)	%
SI	25	78,125
NO	7	21,875

Tabla N° 1 Orlando Castellano (2014)

Grafico N°1

Considera usted que en el departamento de seguridad y custodia de la Policía de Carabobo se presta un buen servicio al ciudadano?



Orlando Castellano (2014)

El 78,125 por ciento de la muestra considera que el departamento de seguridad y custodia de la Policía de Carabobo presta un buen servicio al ciudadano, lo que significa que un número considerable y representativo así lo considera siendo esta la característica de la población según así lo explica Rodríguez, ya que la muestra es la parte que representa el todo y solo el 21,875 por ciento considera que no presta un buen servicio.

2. Considera usted que los funcionarios que prestan servicio al ciudadano tienen la capacidad de atención al ciudadano y relaciones públicas?

Si: _____

No: _____

MUESTRA 32	FRECUENCIA (F)	%
SI	20	62,5
NO	12	37,5

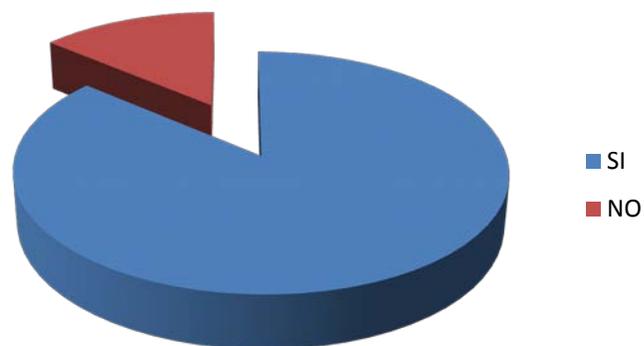
1 Orlando Castellano (2014)

Tabla N° 2

Grafico N°2

Considera usted que los funcionarios que prestan servicio al ciudadano tienen la capacidad de atención al ciudadano y relaciones públicas?

Si: _____



Orlando Castellano (2014)

El 62,5 por ciento de la muestra considera que los funcionarios que laboran en el departamento de seguridad y custodia de la

comandancia General de la policía del Estado Carabobo se encuentran en capacidad de atención al ciudadano y relaciones públicas.

Mientras que el 37,5 por ciento que representa una minoría no lo considera así.

3. Considera usted que la atención al ciudadano puede ser mejor que la que se presta?

Si: _____

No: _____

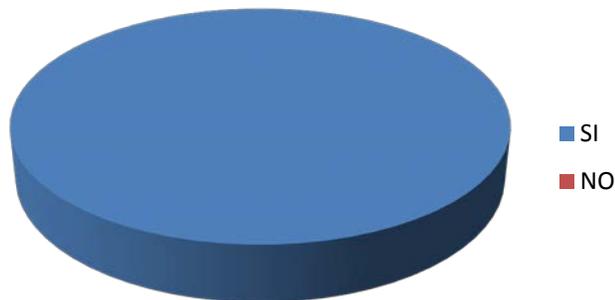
MUESTRA 32	FRECUENCIA (F)	%
SI	32	100
NO	0	0

1 Orlando Castellano (2014)

Tabla N° 3

Grafico N°3

Considera usted que la atención al ciudadano puede ser mejor que la que se presta?



Orlando Castellano (2014)

De manera unánime, es decir el 100 por ciento de la muestra no probabilística intencional u opinativa según la define Arias (2006) considera que el departamento de seguridad y custodia si podría prestar un mejor servicio al ciudadano, es decir que incluyendo los que no consideran la buena prestación de servicio de este departamento expresan que podría mejorarse.

Considera usted que el servicio prestado al ciudadano en el departamento de seguridad y custodia de la policía de Carabobo para la satisfacción de y cumplimiento del deber ser de estar enmarcado en:

Buen trato: _____

Trato excelente _____

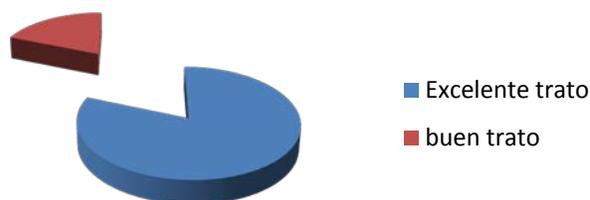
MUESTRA 32	FRECUENCIA (F)	%
BUEN TRATO	6	18,75,
TRATO EXCELENTE	26	81,25

1 Orlando Castellano (2014)

Tabla N° 4

Grafico N°34

Considera usted que la atención al ciudadano puede ser mejor que la que se presta?



Orlando Castellano (2014)

El 81,25 por ciento considera que para la satisfacción de los ciudadanos el trato debe estar enmarcado en un excelente trato.

Mientras que el 18,75 por ciento consideran que es suficiente con un buen trato.

4. La aplicación de nuevas estrategias para mejorar la calidad de servicio del departamento de seguridad y custodia de la policía de Carabobo sería una alternativa para que se preste un servicio acorde a las necesidades y exigencias del ciudadano?

Si: _____

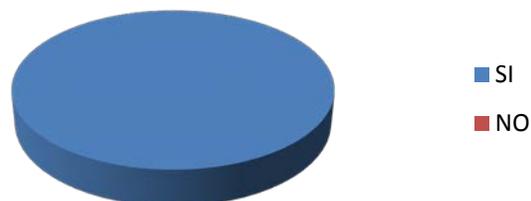
No: _____

MUESTRA 32	FRECUENCIA (F)	%
SI	32	100
NO	0	0

Orlando Castellano (201 Tabla Nº 5

Grafico N°5

5. Estaría usted de acuerdo con la implementación de estrategias para mejorar la calidad de servicio de atención al ciudadano en el departamento de seguridad y custodia de la policía de Carabobo?



Orlando Castellano (2014

El 100 por ciento de la muestra encuestada considera que con la implementación de estrategias para mejorar la calidad de servicio de atención al ciudadano en el departamento de seguridad y custodia de la policía de Carabobo, este departamento definitivamente mejoraría el servicio prestado que es lo que se busca en esta investigación.

Considera usted que La Gobernación del Estado Carabobo debería aprobar la aplicación de nuevas estrategias para mejorar la calidad de servicio en el departamento de seguridad y custodia y a la vez aprobar los recursos materiales y financieros que se requieran?

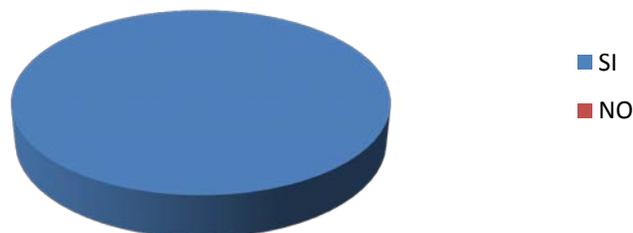
MUESTRA 32	FRECUENCIA (F)	%
SI	32	100
NO	0	0

Orlando Castellano (2014)

Tabla N° 6

Grafico N°6

Considera usted que La Gobernación del Estado Carabobo debería aprobar los recursos financieros y logísticos para la aplicación de nuevas estrategias para mejorar la calidad de servicio en el departamento de seguridad y custodia y a la vez aprobar los recursos materiales y financieros que se requieran?



Orlando Castellano (2014)

El 100 por ciento de la muestra encuestada considera que la Gobernación del Estado debería apoyar con la aprobación de los recursos para la implementación de estrategias para mejorar la calidad de servicio de atención al ciudadano en el departamento de seguridad y custodia de la Comandancia Gral. De policía del Estado Carabobo.

Aplicando una nueva estrategia de calidad de servicio en presta el departamento de seguridad y custodia de la Comandancia General de la policía del Estado Carabobo, este pasaría a ser un servicio:

1.- De aceptable a bueno? _____

2.-De bueno a optimo? _____

MUESTRA 32	FRECUENCIA (F)	%
De aceptable a bueno?	12	37.5
-De bueno a optimo?	20	62.5

1 Orlando Castellano (2014 TABLA N° 8

Grafico N°8

Aplicando una nueva estrategia de calidad de servicio en presta el departamento de seguridad y custodia de la Comandancia General de la policía del Estado Carabobo, este pasaría a ser un servicio:



Orlando Castellano (2014

El 62,5 por ciento de la muestra considera que con la aplicación de una nueva estrategia de calidad y servicio el servicio prestado pasaría de bueno a óptimo.

Mientras que la menor parte de la muestra con el 37,5 por ciento considera que pasaría de aceptable como esa ponderación lo considera, pasaría de aceptable a bueno. Una vez más según Rodríguez la mayoría representa lo que considera el todo de modo que con este resultado se deduce que la población en general tiende a considerar que el servicio prestado Al aplicarse un nuevo plan de calidad y servicio optimizara el servicio prestado a los ciudadanos.

Conclusiones

Una vez realizados los estudios investigativos practicados el instrumento de recolección de datos y haberlos analizado considerando los números enteros y cifras porcentuales y su resultado positivo se pudo llegar a la conclusión que el Departamento de seguridad y custodia de la Comandancia General de la policía del Estado Carabobo sentido general que este presta un servicio eficiente (buen servicio donde los usuarios y ciudadanos en general consideran aceptable conforme al trato recibido y el comportamiento de los funcionarios que allí lo cual se logró diagnosticar con las respuestas del cuestionario aplicado el cual no muestra insatisfacción en cuanto al servicio, sin embargo muestra que si podría mejorarse. De igual modo se identificó evidente y claramente que el factor principal interviniente en el servicio que se presta se refiere a la capacitación de los funcionarios en cuanto a las relaciones públicas así como la presión que pueda ejercer el alto número de personas con las que se relacionan o deben atender cada día. No obstante en el empeño de optimizar el servicio y considerando que esta investigación fue realizada obedeciendo las quejas y reclamos de un pequeño número de personas o quizás aquellas que siempre se encuentran a la defensiva o prestas a la discrepancia y nunca conformes con las atenciones recibidas. En este sentido lo podría considerar como estrategia inicial consultar con frecuencia al público de modo que expresen sus quejas o inconformidades para poner en práctica las estrategias más indicadas. No obstante que los resultados fueron bien alentadores, por lo que en términos definitivos se puede concluir que existe conformidad en cuanto a la calidad de servicios que se presta y quizás se requiera un estudio dirigido a distintas direcciones a fin de evaluar si el

departamento de seguridad y custodia requiere determinados cambios o estrategias por aplicar

Recomendaciones

Una vez realizada esta investigación desarrollando todo el proceso que esta requiere desde su aspecto metodológico desarrollo de contenido teórico y etapa de recolección de datos e información, así como su análisis e interpretación y representación gráfica respectiva. Vista la conclusión ahora bien corresponde proceder a recomendar las estrategias, pasos o planes que se sugieran seguir a fin del objetivo central de la investigación.

En este sentido en primer orden Se recomienda:

- ✚ Hacerles un seguimiento con más frecuencia a los ciudadanos y usuarios a fin de que expresen en detalle sus quejas inquietudes y deficiencias que aprecien en el servicio que se les presta.
- ✚ Incentivar en mayor grado a los funcionarios que prestan el servicio proporcionándoles con mayor frecuencia planes de adiestramiento y formación de trato con el público, como relaciones publicas y Relaciones Humanas (cursos, talleres y jornadas)
- ✚ Incentivar con planes de recreación para socializar entre funcionarios e interrelacionarse con sus familias que les permita el esparcimiento y distanciar en su tiempo libre la presión del tipo de trabajo o del horario que prestan el cual es 24 horas de jornada x 48 horas libres. Tiempo este en el cual puede organizarse dichos planes de recreación.

Lista de Referencias

- ✚ Arias, Fidas, (2006). El Proyecto de Investigación. Editorial Episteme Venezuela, Caracas.

- ✚ El Achkar, Soraya y Riveros, Amaylin (2007.) “La consulta nacional sobre la reforma policial en Venezuela: una propuesta para el diálogo y el consenso”. Comisión Nacional para la Reforma Policial, Caracas,.

- ✚ Rodríguez (2005

- ✚ Hernández, Fernández y Baptista, (2004) Metodología de la Investigación, editorial Mc Graw Hill. Chile,

Virtuales:

- ✚ Disponible: <http://www.definicionabc.com/derecho/custodia.php>

- ✚ Disponible:<http://es.wikipedia.org/wiki/Seguridad>