



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
DIRECCION DE POSTGRADO
PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA
DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD
CAMPUS BARBULA



**BASE DE DATOS COMUNAL, COMO HERRAMIENTA PARA OPTIMIZAR
LA CALIDAD DE LA ACTUACION POLICIAL DE LOS OFICIALES DE LA
OFICINA DE CONTROL DE ACTUACIÓN POLICIAL**

Autora
Fernández, María Rosa
V- 12.028.938

Bárbula, Octubre de 2014



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
DIRECCION DE POSTGRADO
PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA
DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD
CAMPUS BARBULA



**BASE DE DATOS COMUNAL, COMO HERRAMIENTA PARA OPTIMIZAR
LA CALIDAD DE LA ACTUACION POLICIAL DE LOS OFICIALES DE LA
OFICINA DE CONTROL DE ACTUACIÓN POLICIAL**

Autora
Fernández, María Rosa
Tutora: Brenda Lozada

Trabajo de Grado presentado ante la Dirección de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo para optar al Título de Especialista en Gerencia de Calidad y Productividad

Bárbula, Octubre de 2014



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
DIRECCION DE POSTGRADO
PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA
DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD
CAMPUS BARBULA



ESTUDIOS SUPERIORES PARA GRADUADOS
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Universidad de Carabobo

AVAL DEL TUTOR

Dando cumplimiento a lo establecido en el Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo en su artículo 133, quien suscribe Licda. Brenda Lozada, titular de la cédula de identidad N° V-14.024.767 en mi carácter de Tutora del trabajo de grado, titulado; **“Base de datos comunal como herramienta para optimizar la calidad de la actuación policial de los oficiales de la oficina de control de actuación policial”**, presentado por la ciudadana Fernández Molina, María Rosa, titular de la cédula de identidad N° V- 12.028.938, para optar al título de Especialista en Gerencia de Calidad y Productividad, reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

Prof. Brenda Lozada
V- 14.024.767



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



VEREDICTO

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

"Base de datos comunal como herramienta para optimizar la calidad de la actuación policial de los oficiales de la oficina de control de la actuación policial"

Presentado por el (la) ciudadano (a): Maria Rosci Fernandez Titular de la Cédula de identidad V-12028938. Para optar al título de Especialista en Gerencia de Calidad y Productividad, el mismo reúne los requisitos para ser considerado como:

APROBADO

Nombre, Apellido

C.I.

Firma del Jurado

Carlos Blanco

4129190

[Firma manuscrita]

José L. Sequera

V-12101023

[Firma manuscrita]

Amara [Firma]

1427010

[Firma manuscrita]



ACTA DE DISCUSIÓN DE TRABAJO ESPECIAL DE GRADO

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

"BASE DE DATOS COMUNAL, COMO HERRAMIENTA PARA OPTIMIZAR LA CALIDAD DE LA ACTUACION POLICIAL DE LOS OFICIALES DE LA OFICINA DE CONTROL DE LA ACTUACION POLICIAL"

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

FERNANDEZ M., MARIA R.

C.I.: 12.028.938

Realizado bajo la tutoría de el (la) Prof. BRENDA LOZADA cédula de identidad N°. 14.024.767

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

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


 Prof: CARLOS BLANCO
 C.I: 4129190
 Fecha: 23/10/2014


 Prof. JOSE LUIS SEQUERA
 C.I: V-12101023
 Fecha: 23/10/2014




 Prof. ARIANA RIVAS
 C.I: 14230113
 Fecha: 23.10.2014

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a **Dios todopoderoso** por estar a mi lado en todo momento, por brindarme la salud y bienestar que hoy día poseo

A mis padres María de la Cruz Molina de Fernández, y a mi padre que Dios me lo cuide en el cielo, José Fernández Da Camara

A mi hermana Jesuina Fernández. Te quiero mucho

A mi amor por apoyarme y brindarme su incondicional compañía, el tiempo es exacto y las personas están en nuestras vidas en los momentos correctos, para brindarnos esa confianza y empuje que muchas veces necesitamos. Te amo

AGRADECIMIENTO

A DIOS, JEHOVA Todopoderoso

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

A LA DRA. MAGDA CEJAS, por su ética, su enseñanza, su apoyo en todo momento y por su asesoramiento constante durante el desarrollo de este trabajo de Grado.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
DIRECCION DE POSTGRADO
PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA
DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD
CAMPUS BARBULA



BASE DE DATOS COMUNAL COMO HERRAMIENTA PARA OPTIMIZAR LA CALIDAD DE LA ACTUACION POLICIAL DE LOS OFICIALES DE LA OFICINA DE CONTROL DE ACTUACIÓN POLICIAL

Autora: Licda. María Fernández
Tutora: Licda. Brenda Lozada
Octubre 2014

RESUMEN

La presente investigación surgió de un interés para establecer las bases de datos dentro una dirección encargada de brindar seguridad social a la ciudadanía a fin de contribuir con el potencial y desarrollo de la seguridad social. El objetivo general es determinar la base de datos comunal, como herramienta para optimizar la calidad de la actuación policial de los oficiales de la oficina de control de la actuación policial. La base de datos es una herramienta de mucha relevancia en el desempeño del servicio a la ciudadanía de innumerables capacidades de manejo. Teóricamente la investigación está orientada a una investigación de campo con un nivel descriptiva orientada directamente a la observación directa, se ubica dentro de la modalidad de estudio de campo, ya que es un análisis sobre la importancia del servicio de los oficiales de policía utilizando la base de datos como herramienta para optimizar sus actuaciones dentro de la comunidad; se tomaron en cuenta investigaciones previas de trabajo de grado aprobado, se aplicó un instrumento elaborado a fin de dar respuesta a los objetivos planteados el cual esta constituidos por quince ítems aplicados a la totalidad de la población conformada por treinta (30) oficiales de policía adscrito a la oficina de control policial.

Palabras Clave: Base de datos, seguridad social, herramienta, control



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
DIRECCION DE POSTGRADO
PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA
DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD
CAMPUS BARBULA



COMMUNITY DATABASE AS A TOOL TO ENHANCE THE QUALITY OF PERFORMANCE OF OFFICIAL POLICE OFFICE OF CONTROL OF POLICING

Autora: Licda. María Fernández
Tutora: Licda. Brenda Lozada
Octubre 2014

ABSTRACT

This research grew out of an interest in establishing databases within a directorate responsible for providing social security to the citizens to contribute to the development potential and social security. The overall objective is to determine the basis of communal data as a tool to optimize the quality of law enforcement officers from the control office policing. The database is a tool of great importance in the performance of service to the citizens of many management capabilities. Theoretically the research is oriented field research with descriptive level directly faces direct observation , is located inside the mode field study as it is an analysis of the importance of serving police officers using the base data as a tool to optimize their performances within the community ; were taken into account previous research work grade education , an instrument developed to respond to the objectives which is comprised of ten items applied to the entire population consists of thirty (30) police officers assigned was applied to the office of police control.

Keywords: Database, Social Security, tool control

ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
Índice General	ix
Índice de Cuadros y Figuras	x
Índice de Gráficos	xii
Introducción	13
CAPITULO I - EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema	15
Objetivos de la Investigación	21
Justificación de la Investigación	22
CAPITULO II – MARCO TEORICO REFERENCIAL	
Antecedentes de la Investigación	25
Bases Teóricas	29
Bases Legales	40
Definición de Términos Básicos	47
CAPITULO III – MARCO METODOLOGICO	
Diseño de la investigación	49
Tipo de Investigación	49
Método y Estrategia Metodológica	50
Población y Muestra	51
Técnicas e Instrumento de Recolección de la Información	54
Validez y Confiabilidad	55
Técnicas de Análisis y Procesamiento de los datos	55
CAPITULO IV - ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS	57
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	81
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	83
ANEXOS	86

INDICE DE CUADROS Y FIGURAS

N°	Descripción	Pág.
Cuadro N° 1.	Cuadro Técnico Metodológico 1	52
Cuadro N° 2.	Cuadro Técnico Metodológico 2	53
Cuadro N° 3.	La oficina de control de actuación policial presta un servicio que la comunidad percibe como fiable	58
Cuadro N° 4.	La comunidad expresa con frecuencia que la oficina de control de actuación policial presta un servicio que les hace sentir seguros	59
Cuadro N° 5.	La oficina de control de actuación policial cuenta con todas las herramienta para responder con eficiencia a la demandas de la comunidad	60
Cuadro N° 6	Tiene conocimiento sobre que es la calidad en el servicio público	62
Cuadro N° 7.	Cuenta su oficina con mecanismos para medir la calidad del servicio prestado a la comunidad.	63
Cuadro N° 8.	La oficina de control de actuación policial requiere automatizar sus procesos para prestar un mejor servicio	64
Cuadro N° 9.	El servicio que presta la oficina de control de actuación policial depende de las directrices de la oficina central	65
Cuadro N° 10.	Una base de datos automatizada puede resolver la mayoría de los problemas de servicio efectivo a la comunidad que tiene la oficina de control de actuación policial	66

Cuadro N° 11.	Tiene conocimiento que es una base de datos	67
Cuadro N° 12.	En alguna oportunidad ha manejado bases de datos	68
Cuadro N° 13.	Dentro de su departamento maneja una base de datos	69
Cuadro N° 14.	Considera de importancia mantener una base de datos comunal para mejorar la actuación en la oficina donde se labora	70
Cuadro N° 15.	Conoce con exactitud la zona geográfica asignada para laborar	72
Cuadro N° 16.	Conoce representantes de las comunidades que le sirvan de apoyo en un llamado de socorro	73
Cuadro N° 17.	Considera que llega rápidamente a un llamado de socorro utilizando como herramienta la información contentiva en una base de datos comunal	75
Figura N° 1.	Aspectos del Servicio al Cliente	32

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico N° 1.	La oficina de control de actuación policial presta un servicio que la comunidad percibe como fiable	58
Gráfico N° 2.	La comunidad expresa con frecuencia que la oficina de control de actuación policial presta un servicio que les hace sentir seguros	59
Gráfico N° 3.	La oficina de control de actuación policial cuenta con todas las herramienta para responder con eficiencia a la demandas de servicio de la comunidad	60
Gráfico N° 4.	En alguna oportunidad ha manejado bases de datos	68
Gráfico N° 5.	Dentro de su departamento maneja una base de datos	69
Gráfico N° 6.	Considera de importancia mantener una base de datos comunal para mejorar la actuación en la oficina donde se labora	70
Gráfico N° 7.	Conoce con exactitud la zona geográfica asignada para laborar	72
Gráfico N° 8.	Conoce representantes de las comunidades que le sirvan de apoyo en un llamado de socorro	73

INTRODUCCIÓN

En un mundo globalizado, de alta incertidumbre y competitivo, la gestión de la información se convierte en una forma de marcar la diferencia y hacer ventaja competitiva; simples formatos y registros son calificados como herramientas básicas de recopilación de información, en especial de necesidades de clientes, de quejas, reclamos e incluso de nuevos servicios solicitados, esto ayuda también a la incorporación de factores de innovación en las empresas e instituciones.

Por consiguiente la base de datos desde su creación ha facilitado el desarrollo de las empresas e instituciones permitiendo que la información específica sea aplicada en función de su desarrollo en el manejo efectivo de la información interna y externa, la capacidad de acceso para ganar el mayor tiempo posible en la realización de consultas, además de la garantía del nivel de seguridad y privacidad para almacenar la información de una forma rápida, siendo un conjunto de datos interrelacionados y almacenados sin redundancias innecesarias.

Es por ello que una base de datos comunal, como herramienta para optimizar la calidad de la actuación policial de los oficiales de la oficina de control de la actuación policial es un valioso instrumento necesario en el desenvolvimiento diario del oficial de policía, partiendo del fundamento principal que los organismos de seguridad ciudadana deben brindar una ayuda social que implica la participación de las comunidades quienes de forma organizada pueden llevar a cabo esta base de datos para su futuro beneficio en aquellos momentos de emergencias que se puedan presentar.

De manera que, el trabajo de investigación se ramifica en los siguientes capítulos: el Capítulo I; se presenta con un análisis desde los más

amplio hasta lo más particular del problema planteado y las interrogantes que dan inicio al trabajo de investigación, así mismo los objetivos que direccionan el estudio y la justificación; donde se explica las motivaciones que generaron la presente investigación.

Le sigue el Capítulo II, que comprende el marco teórico donde se reflejan las referencias de investigaciones relacionadas con el problema planteado, así como también los antecedentes de la investigación que permiten sustentar y las bases teóricas que fundamentan la investigación.

Así mismo, el Capítulo III, engloba las características de la investigación, los instrumentos para recabar la información la población escogida y todo el marco metodológico en que se sustenta el estudio.

Finalmente el Capítulo IV; hace referencia al análisis e interpretación de los resultados obtenidos en la investigación, las tablas y gráficos correspondientes a los ítems, indicadores y dimensiones, conclusiones y recomendaciones.

Con el desarrollo sistemático de estos cuatro capítulos la autora pretende dar respuesta a las interrogantes planteadas respecto a la base de datos comunal como herramienta para optimizar la calidad de la actuación policial de los oficiales de la oficina de control de la actuación policial.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

La tecnología ha llegado al mundo para minimizar los grandes problema del tiempo que se presentaban realizando trabajos escritos, guardando información en hojas e incluso acumulando una gran cantidad de papeles que ocasionaban gastos para las organizaciones.; esos gastos de tiempo de personal, y de material incrementaban los costos. Desde que el mundo cuenta con los microprocesadores, los equipos de computación, las organizaciones se desenvuelven de manera más rápida, permitiendo brindar a los consumidores un mejor servicio. A través de la creación de bases de datos las organizaciones mantienen un control más eficaz de toda la organización, tal cómo, insumo, personal, gastos, egresos, necesidades y también materias primas.

Las instituciones policiales a nivel nacional hoy día en Venezuela, ponen en práctica esta herramienta para mantener una información digitalizada de su personal, de las zonas con altos índices delictivos, tipos de delitos más frecuentes, cantidad de unidades patrulleras, e incluso base de datos de personas capturadas, entre otras muchas cosas relacionadas con el ámbito de seguridad ciudadana.

De manera que actualmente en el país se presenta una serie de acontecimientos, en los que la seguridad de los venezolanos está cada vez más amenazada por la inseguridad reinante, protegerse y vivir en una constante alerta se ha vuelto el día a día, a fin de no encontrarse con esos

eventos en el que para un individuo sea venezolano o turista puede llegar a ser víctima y convertirse en parte de las estadísticas delictivas; robo, hurto, secuestro, rapto o cualquier otro delito.

Así que, hoy en día las comunidades intentan comunicarse, formar estrategias dentro de sus comunidades a fin de buscar soluciones a la inseguridad que se está viviendo el país. A partir del año 1999, con la creación del poder popular constituyente se le otorgó al pueblo el poder de estar incurso en las problemáticas de la sociedad y ser parte activa y protagónica de los cambios de la nación, cuentan con bases legales como la ley de consejos comunales donde el mismo puede organizarse y recibir recursos directamente del Estado para mejorar sus condiciones de vida, lo cual ayuda a que la población logre identificar las carencias, necesidades, zonas vulnerables e incluso llevar un registro de los habitantes de su comunidad.

En muchos casos los Oficiales de la Policía del Estado Carabobo al momento de prestar el apoyo correspondiente a la población como brigadas de socorro amparadas por la ley, se dirigen hacia las comunidades con escasa información del lugar y de las personas que van a socorrer por lo que se les presentan dificultades para llegar rápidamente a la comunidad por desconocimiento de vías de acceso, direcciones exactas, como también, de la escasa información sobre la cantidad de pobladores, y de ubicar antes de llegar al sector personas que habitan en la comunidad y que les pueda dar información sobre el suceso al que van a socorrer, además ponen en riesgo sus vidas al desconocer el lugar a donde se dirigen a prestar la ayuda solicitada.

Esto principalmente es ocasionado por la falta de una base de datos general que puede llegar a ser una mano derecha para la eficiencia del buen servicio policial; dicha herramienta se puede actualizar e ir ampliando la cantidad de información necesaria para que los oficiales se desenvuelvan mucho mejor en sus labores. La oficina de control de la actuación policial siendo la encargada de sancionar las malas actuaciones policiales, goza de tener una cercanía con los miembros de las comunidades, quienes se cobijan en su apoyo para expresar sus malestares en contra de funcionario que realizan malas prácticas; por lo consiguiente esta cercanía va a facilitar y ser el medio requerido para fomentar esa base de dato comunal como herramienta para optimizar la calidad del servicio de la oficina de control de la actuación policial.

Por lo tanto, la base de datos comunal como herramienta para optimizar la calidad de la actuación policial de los oficiales de la oficina de control de la actuación policial permite una mayor eficiencia en la desempeño de los Organismos de Seguridad Ciudadana en aquellos momentos de socorro en donde la ciudadanía necesita del auxilio y seguridad de parte de estos hombres y mujeres miembros de las instituciones públicas encargados de servir y brindar seguridad a la ciudadanía.

Dentro de esta perspectiva, los consejos comunales dirigidos por sus propios voceros y voceras (miembros del órgano ejecutivo) escogidos por la comunidad de forma democrática, y a través de asamblea de ciudadanos se obtiene otro beneficio fundamental como participación y unión de la sociedad.

No obstante esos esfuerzos de la sociedad y los organismos de seguridad ciudadana integran esa información recabada a fin de que esa base de

datos sea una herramienta para optimizar la calidad del servicio de los oficiales de policía, al momento de que estos oficiales se encuentren en zonas de patrullaje donde carecen de información y de ubicar a personas responsables del sector que podrán facilitarles su llegada a las llamadas de emergencia, permitiendo que el oficial antes de presentarse en la zona donde ocurre un evento o un delito tenga una idea de la situación a la que se presentara.

A través de los consejos comunales organizados la aplicabilidad de la base de datos comunal como herramienta, se lograra mantener conocimiento de una amplitud de información general que podrá ser utilizado en las áreas de: conformación demográfica, poblacional, Ambiente, seguridad, educación y salud. Así mismo, señala el director de Proyectos Comunitarios del estado Miranda; Chivico, (2008)

Se debe planificar las políticas públicas desde las bases de las comunidades, con la finalidad de ejercer un sentido de corresponsabilidad, desde el cual se puede satisfacer las necesidades básicas, a corto plazo con el propósito de resolver los problemas de infraestructura, seguridad, módulos de salud como de escuelas y liceos (p.02)

De manera que, es necesaria la unión y compromiso de parte de la comunidad, quien es la que conoce su problemática y a su vez los organismos de seguridad ciudadana quienes utilizarían esta información para mejorar su actuación. Por esta razón una base de datos comunal como herramienta para optimizar la calidad de la actuación policial de los oficiales de la oficina de control de la actuación policial, mejora la efectividad de los organismos de seguridad ciudadana a través de un trabajo de campo enfocado en las comunidades.

En función de lo anterior, la base de datos capta información referente a la comunidad en los campos de: conformación demográfica y poblacional, ambiente, seguridad, educación y salud. como por ejemplo: servicios básicos, servicios de salud (ambulatorios, CDI, enfermedades más frecuentes), población (cantidad de niños, adultos, mujeres, hombres), seguridad (grupos o voluntarios de rescate en la zona, vialidad, zonas de acceso), educación (escuelas, hogares diarios, liceos) ambiente, cuencas presentes en la comunidad, ubicación geográfica), estructuras de las viviendas y antigüedad, empresas (carpinterías, talleres mecánicos), canchas deportivas, estructuras de feligreses religiosos (iglesias), entre otros.

De manera que, se utilice esa integración entre las comunidades para mejorar sus beneficios. La profesora asistente de la escuela de criminología de la universidad de los Andes; Briceño (2009) mencionó:

La calidad de vida ha sido definida por la Organización Mundial de Salud y Calidad de Vida (1995: 1303) como una percepción individual sobre expectativas y metas relacionadas con la salud psicológica y física, nivel de independencia, creencias personales, relaciones sociales y relaciones con las instancias estatales en un momento, en un lugar y cultura específicos. (p. 08)

Ese interés de parte de la Organización Mundial de la Salud se refiere al beneficio de la población, la cual actualmente en la República Bolivariana de Venezuela sufre de constantes enfermedades e inseguridad. Sobre lo expuesto, cabe preguntar ¿Existe la necesidad de una base de datos comunal, como herramienta para optimizar la calidad de la actuación policial de los oficiales de la oficina de control de la actuación policial?

¿Cuál es la situación actual de la oficina de control de actuación policial? ¿Cuáles son los factores determinantes en la actuación policial de los funcionarios de la oficina de control de actuación policial para prestar calidad de servicio? ¿Qué importancia tiene la base de datos comunal como herramienta para optimizar la calidad de servicio?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Determinar la necesidad de una base de datos comunal, como herramienta para optimizar la calidad de la actuación policial de los oficiales de la oficina de control de actuación policial, con el propósito de mejorar la calidad de servicio en las comunidades.

Objetivos Específicos

1. Describir la situación actual de la oficina de control de actuación policial, en lo que respecta a calidad de servicio
2. Identificar los factores determinantes en la actuación policial de los funcionarios de la oficina de control de actuación policial
3. Analizar la importancia de la base de datos comunal como herramienta para optimizar la calidad

Justificación de la Investigación

Hoy día los grandes cambios hacen necesario que las instituciones se adentren en la sociedad del conocimiento lo que ha implicado una serie de transformaciones sociales y culturales que vienen apoyar el desarrollo sustentable de las organizaciones y dan nacimiento al acceso de la información sin discriminación, a la mano de todos y con plena libertad de expresión.

En este mismo orden de ideas la sociedad del conocimiento favorece el desarrollo de las sociedades, maximizando sus beneficios derivados de la globalización, de esa integración e interacción entre las personas, las empresas y los gobiernos, teniendo como soporte fundamental la tecnología. De allí que la presente investigación titulada base de datos comunal, como herramienta para optimizar la calidad de la actuación policial es un instrumento que servirá a los funcionarios públicos para minimizar el tiempo de actuación y la planificación de sus actos antes de llegar al lugar donde se le solicita su actuación, lo cual implica un aporte profesional importante

Esta herramienta puede mantener información de las comunidades, la cual es recabada por los miembros del órgano ejecutivo de los consejos comunales quienes pueden identificar las amenazas de su comunidad debido a las funciones que cada uno de ellos se les asigna en previa asamblea de ciudadanos para su conformación como consejo comunal, aprovechando esa nueva e interesante integración social y esa red de información que manejan dentro de sus comunidades.

Por lo tanto, se podrá unir los esfuerzos entre los anteriores nombrados y estos hombres que representan la seguridad social quienes necesitan de

la comunidad para desarrollar su trabajo con eficiencia, lo cual significa un aporte social significativo, el deseo de prestar correctamente el trabajo de seguridad a la ciudadanía involucra con un alto nivel de responsabilidad y desempeño laboral dirigido a proteger a los ciudadanos y ciudadanas que en momentos difíciles solicitan a través de un llamado, la presencia de los primeros respondedores; los oficiales de policía quienes día a día se enfrentan con múltiples acciones que realizar y muchas decisiones que deben tomar a fin de cumplir con su deber.

Es bien cierto que las Instituciones encargadas de la seguridad social (salud, seguridad, educación) manejan información específica digital y escrita en cada área de su competencia de forma particular, y esta información en momentos de emergencias es esencial para resolver inconvenientes de grandes envergaduras siendo muchas veces la unión de estos entes institucionales de relevada importancia en aquellos momentos de emergencia, donde se necesita de la información de todos para solventar la situación.

Por ende, lo útil de una base de datos de las comunidades donde se ubiquen todos los renglones de riesgos (salud, ambiente, seguridad, educación, demografía) presentes dentro de sus comunidades, y que pueda ser manejada por los primeros respondedores ante las emergencias que son esos hombres y mujeres que con vocación arriesgan sus vidas.

Así mismo, la presente investigación se espera sirva de apoyo para futuras investigaciones relacionadas con esta interesante y apasionado tema, el cual puede servir para trabajos de investigación en áreas de la gerencia pública, comunidad, sistema y organismos de seguridad ciudadana. Del

mismo modo, a todas aquellas personas interesadas en adquirir conocimiento a través de la lectura de la presente investigación.

Se considera de importancia las bases de datos dentro de las instituciones públicas específicamente los entes encargados de la seguridad social; así como también esa importancia de manejar de forma eficiente la información recabada de los consejos comunales a fin de servir para su propio beneficio, permitiendo una comunión entre organismo de seguridad social y comunidades.

Y finalmente este trabajo constituye un requisito indispensable en la Dirección de postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, en el Programa de Especialización para la Calidad y la Productividad, para optar al título de Especialista en Gerencia para la Calidad y la Productividad, bajo la línea de investigación Calidad de Servicio, lo cual constituye una importante contribución a dicha casa de estudio.

CAPITULO II

MARCO TEORICO REFERENCIAL

Este capítulo de la investigación está centrado en las explicaciones y apoyo teórico que rodea el tema objeto de estudio, para ello se hace necesaria la revisión bibliográfica de diferentes fuentes, especialmente la de otros trabajos de investigación similares o asociados a las variables que lo componen.

Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes de un estudio conforman un aspecto de relevancia al momento de realizar una investigación, ya que partiendo de los antecedentes se conseguirá el apoyo y referencia para considerar las variables en objeto de estudio y su relación con la investigación propuesta. Sobre este tema Arias (1999:45), “los antecedentes de la investigación se refiere a estudios previos relacionados con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente, y que guardan vinculación con el objetivo de estudio”

Comenzando por Hasperue W (2012). En su tesis doctoral titulada **Extracción de conocimiento en grandes bases de datos utilizando estrategias adaptativas**. Presentado ante la Universidad Nacional de la Plata-Argentina. Dicho autor dejó ver en su investigación que la tecnología posibilita el almacenamiento de enormes volúmenes de información y que resulta de interés contar con técnicas que permitan, en una primera etapa, analizar tal información y obtener conocimiento que pueda ser expresado.

Es importante, señalar que dicha investigación guarda relación con el presente trabajo ya que, se deja claro lo significativo de las bases de datos como sistema de almacenamiento de grandes cantidades de información, disponibles que pueden ser modificada o incrementada a lo largo del tiempo. Los datos son esa materia prima que se debe explotar para obtener conocimiento específico de lo que se desea saber, y es este conocimiento que va a permitir tomar decisiones.

De manera que la relación que este estudio tiene con el presente trabajo es su contribución teórica y la forma en el autor condujo los objetivos de la investigación.

Así mismo, se revisa el trabajo de Cáceres G (2011), titulado: **Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001; 2008 para la dirección nacional de comunicaciones de la Policía Nacional del Ecuador año 2011**. Presentado ante la Universidad Técnica Particular de Loja – Ecuador. Para optar al título de Magister en Gerencia Productiva. En la investigación el autor da un significativa importancia a la comunicación la cual contribuye a un amplio campo de información y desarrollo institucional; tanto así que en empresas públicas o privadas las comunicaciones constituyen el elemento básico del buen funcionamiento y cumplimiento de sus tareas asignadas, entregando los datos requeridos, en el lugar y en el instante oportuno. Es por esto que la norma nace de para que las empresas se rijan por los principios de organización y para darse estabilidad en el mercado y en la sociedad.

El interés de fomentar, manejar, contribuir a las mejoras de la actuación policial, permite escoger el trabajo de investigación arriba mencionado

debido a la importancia de la aplicabilidad de las normas ISO dentro de la actuación policial a fin de medir, planificar y perfeccionar la particularidad del servicio policial del Estado Carabobo; al mismo tiempo de darle el uso de la base de dato como herramienta para la optimación de la calidad de servicio de los oficiales de policía; mediante un cúmulo de información captada por los miembros de las comunidades.

En el mismo orden de ideas se revisa el trabajo de Monsalve Y (2009), titulado; **La calidad de vida y su relación con el servicio policial**. Presentado ante la Universidad de los Andes - Venezuela. Basada en la mención de Planificación del Desarrollo, Mención Políticas Sociales señala que la organización burocrática de los funcionarios públicos, supone una estructura de jerarquía piramidal, en la cual se siguen reglas y procedimientos uniformes e impersonales, para asegurar mediante el desempeño de los funcionarios la mayor eficiencia en cuanto a la satisfacción de los requerimientos de la población.

La investigación se enmarca en actividades de investigación de campo y se desarrolló a través del esfuerzo por comprender la jerarquización y las actividades que formalmente le son encomendadas a los funcionarios policiales, describiendo Los funcionarios del nivel superior, y los intermedios quienes se ocupan de discutir y de decidir sobre las necesidades de la población y de acuerdo a ellas establecen planes y proyectos, para satisfacer las necesidades más importantes de la población. El servidor público tomando en cuenta las necesidades de la población, actúa como un receptor y debe aplica las acciones y ejecutar los planes de manera profesional y con eficiencia a fin de contribuir con las mejoras de la población.

Igualmente se revisa el trabajo de García (2010) en su trabajo de Grado para optar al título de Magíster Scientiarum en Gerencia Pública gestión de la seguridad ciudadana en los Municipios Maracaibo y San Francisco del Estado Zulia, se refiere a que cada día es más común los reclamos de ciudadanos comunes ante las autoridades locales, así mismo se nota un interés de los ciudadanos por organizarse y desarrollar estrategias que les permitan hacer frente a las problemáticas que los atañen y como primer renglón se encuentra la problemática de seguridad ciudadana, es por esto que los alcaldes y gobernadores cuentan con instrumentos operativos con los cuales gestionan las políticas como lo son consejos comunales los cuales junto con las policías nacional, estatal y municipal elaboran planes de seguridad; partiendo de la participación ciudadana.

Partiendo de ese compromiso entre comunidad y organismos de seguridad ciudadana se puede dar inicio a una herramienta necesaria como una base de datos sobre riesgo que permita ser utilizada ante momentos de emergencia, ya que es la misma comunidad la que conoce las zonas donde habita y reconoce sus amenazas, vulnerabilidades y habitantes; pudiendo crear un medio de información eficaz organizado y con fundamento que optimice la calidad del servicio policial.

Y finalmente se revisa el trabajo de Trejo T (2009), titulado; **Plan de integración comunidad-cuerpos policiales a los fines de minimizar los índices de criminalidad en la Parroquia Miguel Peña**. Para optar al título de Magíster en educación mención planificación, resalta en su investigación la importancia del esfuerzo entre los cuerpos de seguridad y la comunidad pueden adentrarse en la problemática social y enfrentar el delito en forma proactiva, así mismo señala la necesidad de realizar diseños de

intervenciones policiales a fin de obtener resultados positivos en relación a la disminución de índices delictivos.

Es interesante la cantidad de información que se puede recopilar con la participación de la ciudadanía en los aspectos de seguridad ciudadana, convirtiéndose en una acumulación de datos que deberán estar bien definidos, enfocados y dirigidos hacia el logro del bienestar del pueblo. En el trabajo de investigación arriba señalado se denota que a través de un esfuerzo mancomunado de la ciudadanía y la policía se puede obtener mejoras significativas.

Bases Teóricas

Calidad en la Gestión de Servicios

Según Marine (2004:51) “El buen hacer profesional del personal tiene influencia en el éxito de la empresa y más en los servicios, pues un mal servicio hace malo un buen producto y un buen servicio hace bueno o menos malo el producto”. Con esta premisa se refuerza que el servicio es el resultado de un combinado de cualidades, aptitudes y esfuerzos de muy diferentes talentos, pero todos ellos se concentran en la figura del trabajador o, en su trabajo, que se hace efectivo a través de la prestación del servicio. La clave del servicio es tomar el lugar de la persona que recibe los resultados del proceso, o sea, el cliente, el cual es definido por Shaw (1991:76) “es el receptor de uno o más de los resultados especificados de un proceso”. Según este autor, existen diversos tipos de clientes; entre los cuales destacan:

Los Clientes Primarios. Son las personas que representan la razón de ser de una empresa, suelen ser en su mayoría externos a esta y particularmente las mejoras en cuanto a la calidad del servicio por este tipo de clientes viene dada por la forma en cómo se dirija la empresa y como sea percibida desde el punto de vista del cliente.

Clientes Secundarios. Son los que poseen un interés vital, casi siempre de aspecto monetario (financiero), dentro de la empresa, suelen ser el tipo de cliente como proveedores de bienes o productos.

Clientes Internos. En su mayoría los trabajadores de la empresa, y por otra parte los proveedores. Es aquel que pertenece a la organización y no por estar en ella deja de tornarse como partícipe de la prestación del servicio por parte de los demás empleados de la empresa.

Clientes Externos. Es aquella persona que no pertenece a la empresa, más sin embargo, la atención está enfocada en ellos ofreciéndose un producto o un servicio.

Para el análisis de los niveles de satisfacción de los clientes internos Shaw (1991), plantea que se pueden utilizar los siguientes indicadores:

Contenido del trabajo: referidos al atractivo que presentaba el contenido de trabajo, el nivel de retroalimentación de los resultados que posibilita, el significado social conferido, el nivel de autonomía que permite el puesto.

Trabajo en grupo: relativo al grado en que el trabajo permitía que se realizaran trabajos en grupos propiciando la participación y la satisfacción de las necesidades de afiliación que pose este tipo de clientes.

Estimulación: concerniente al grado en que el sistema remunerativo existente satisface las necesidades de suficiencia, justicia, equidad y se encuentra vinculado a los resultados del trabajo y los esfuerzos desarrollados.

Condiciones de trabajo: referente al grado en que las condiciones imperantes en el área de trabajo resultan seguras, higiénicas, cómodas y estéticas.

Condiciones de Bienestar: relativa al grupo de condiciones que la entidad establezca con vistas a facilitar un mejor clima laboral tales como el transporte, alimentación, horario de trabajo, entre otros.

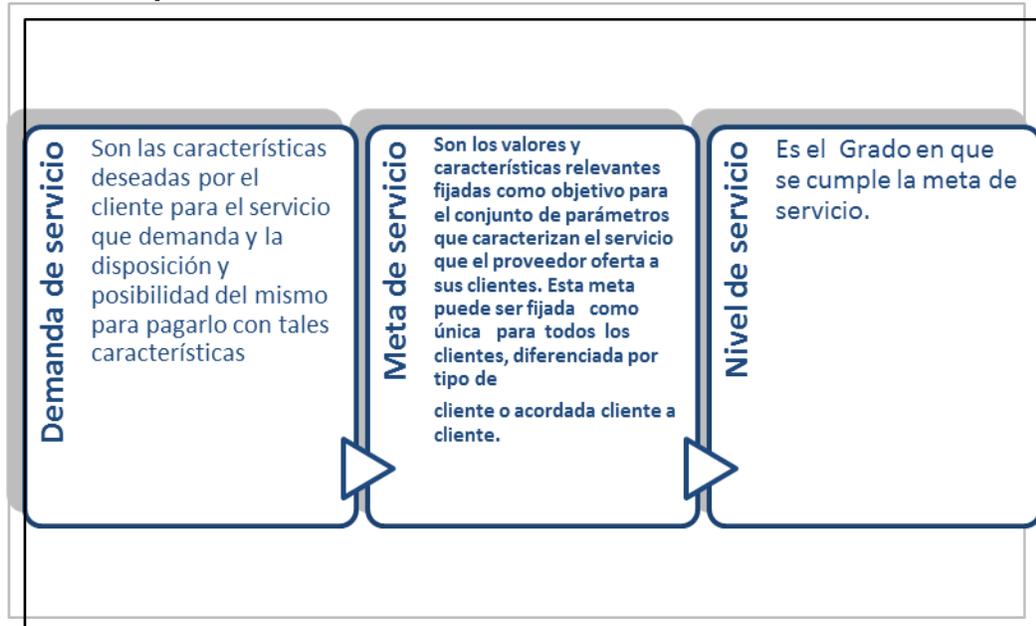
Brindar un servicio de calidad, va a requerir un esfuerzo constante por parte de toda la organización. Se deberán establecer parámetros, realizar inversiones, comprometer a la gente, mejorar ciertos procesos y lograr vincular todo esto con los objetivos de la empresa, debido a que no es posible realizar una mejora en el servicio con solo enfocarse en puntos aislados, ya que probablemente las mejoras que se obtengan serán pasajeras y no consistentes. Al abordar el servicio al cliente sea interno o externo hay que conceptualizar adecuadamente tres aspectos interrelacionados del mismo. (Ver Figura N° 1)

Partiendo de toda gestión de calidad, esta consiste en captar las exigencias de los clientes y analizar la forma de ofrecerles soluciones o características que respondan a sus necesidades. Para lograr la captación de estas exigencias, han surgido distintos autores, con distintas tendencias. No es de vital importancia como abordan el tema ya que todos se basan, de una manera u otra, en las expectativas y exigencias de los clientes para que se pueda dar un servicio de calidad, pero resulta importante destacar el concepto que ofrecen, para empezar define Norman (1984:34) “un acto social que ocurre en contacto directo entre cliente y representante de la

empresa de servicio”. Continuamos Cerezo (2000:54) “la calidad del servicio es la base de la supervivencia de una empresa: la competencia y la existencia de clientes cada vez mejor informados son dos factores que contribuyen a este concepto”. Y citado por Díaz (2003), Duarte (1999)

El punto de partida de toda gestión para obtener un servicio de calidad; consiste en captar las exigencias de los clientes y analizar la forma de ofrecerles soluciones que respondan a sus necesidades. Es por todo esto que se puede decir que la calidad de servicio es un concepto difícil de definir al igual que el concepto de calidad, ya que ésta es valorada por cada persona que consume el servicio y por lo tanto la escala de medición será relativa. (p.35)

Figura Nº 1. Aspectos del Servicio al Cliente



Fuente: Fernández (2014) a partir de Shaw (1991)

La gestión de la calidad de servicio se ha convertido en una estrategia prioritaria y cada vez son más los que tratan de definirla, medirla y finalmente

mejorarla para buscar un progreso continuo en los procesos y de esta manera prestar un servicio eficiente y eficaz que permitan alcanzar la calidad. Es por ello que las organizaciones en este proceso de globalización deben generar cambios y acciones planificadas que les permitan desarrollar nuevas estrategias para no ser absorbidas por las nuevas exigencias del mercado que han adoptado como filosofía satisfacer las necesidades de los clientes y de mejorar continuamente y sobre todo hacer partícipe a todo el personal de la importancia de este contexto en el desempeño de sus funciones.

Dimensiones de la Calidad Del Servicio

Para considerar la calidad de servicio se hace necesario crear algunas dimensiones propias del proceso, entre las cuales se señalan:

Fiabilidad. Identifica la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable y segura. Esto indica que se encuentra incluida la puntualidad y todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de su empresa, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.

Seguridad. Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confiar que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad.

Capacidad de Respuesta. Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también es

considerado parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como también lo accesible que puede ser la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con la misma y la factibilidad con que pueda lograrlo.

Empatía. Significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo de sus características y necesidades personales de sus requerimientos específicos.

Intangibilidad. A pesar de que existe intangibilidad en el servicio, en sí es intangible, es importante considerar algunos aspectos que se derivan de la intangibilidad del servicio:

En este sentido, se hace necesario indicar que los servicios no pueden ser mantenidos en inventario, es decir las personas son las que los ejecuta y los ponen en práctica, en consecuencia, es necesario dimensionar sus acciones para crear condiciones propias de funcionamiento y otorgamiento de los mismos.

Igualmente resulta interesante establecer aquellos que identifican una estrategia de servicio, los cuales están representados por tres factores:

El cliente. Hay que identificar con exactitud quién es el cliente y las necesidades y deseos que éste realmente tiene.

La competencia. Hay que identificar las fortalezas y debilidades de los competidores y con ello establecer un servicio al cliente mejor la competencia, que proporcione ventaja competitiva.

Los patrones, costumbre y posibilidades de los clientes

La estrategia de servicio debe caracterizarse por las condiciones que rigen los procesos de la calidad y por ende del funcionamiento de la organización considerando las personas que en ella laboran y prestan el servicio, para efecto de este trabajo y en correspondencia al objeto de estudio, es necesario por parte de la organización alinear condiciones que garanticen el buen funcionamiento de los servicios que presta y más aun de las personas. Entre los componentes la autora de este estudio señala; Debe regir una política orientada a generar respuestas efectivas y mecanismos de acción idóneos por parte de la gerencia de recursos humanos ante la calidad del servicio que ofrece el personal interno

Debe haber compatibilidad entre los objetivos del departamento y las acciones que persigue la organización

La institución debe establecer estándares de rendimiento para el departamento y en consecuencia para los funcionarios que prestan el servicio, de esta manera se abocaría más el personal a ofrecer soluciones a los posibles problemas que se presenten

La comunicación interna en las organizaciones y el servicio al cliente

Aunque la gestión de las relaciones internas es un cometido que corresponde a los directivos, para que haya buenas relaciones entre

empleados es preciso que los diferentes directores y los representantes de relaciones internas colaboren entre sí, debe garantizar que las distintas políticas y procedimientos de la institución se respeten y aconsejan a los directores como a los empleados sobre problemas específicos relativos a las relaciones entre los empleados de la empresa, tal como explica Robbins (2004:284) “La comunicación fomenta la motivación al aclarar a los empleados lo que hay que hacer, que tan bien lo están haciendo y que puede hacerse para mejorar el desempeño, si no es el óptimo”

Por tanto la eficacia de la gestión de las relaciones internas está íntimamente ligada a la calidad de las comunicaciones dentro de la empresa, gran cantidad de empresa han comprobado que la clave para tener un buen programa de relaciones internas consiste en disponer de canales de comunicación que proporciona en los empleados el acceso a la información importante de la empresa, así como la oportunidad de expresar sus ideas y sentimientos.

Para efectos de este estudio, la comunicación y calidad del servicio ofrecida por los oficiales de policía se puede medir a través de los ciudadanos quienes día a día podrán emitir una opinión de las acciones ejecutadas por los mismos. Es necesario optimizar la calidad de este tan importante servicio público a fin de ganar el respeto perdido de muchos venezolanos quienes hoy día señalan la actuación policial; dicha actuación se verá reforzada con el uso de la base de datos como herramienta a accionar ante las solicitudes de socorro, menciona Galviz (2011:45) “...la calidad de servicio es una estrategia de beneficios para la empresa, cuando las inversiones que se realizan para mejorar el servicio conducen a una mejora en el servicio percibido, además, la relación positiva entre la calidad de servicio y la

rentabilidad está empíricamente demostrada, la calidad es responsabilidad de todos y sobre todo de la alta gerencia de la organización”

Considerando estas ideas, la mala calidad tiene en cada unidad o proceso, responsables a todo nivel es decir, todo problema recibe el nombre de quienes lo ocasionan, además como nadie conoce mejor el proceso de trabajo que quienes lo ejecutan, al hacer responsable al departamento de calidad (o coordinación) de todos los problemas, se le dará responsabilidad sobre lo que no tiene control alguno. De igual forma, Corral y Suárez (2010) señala

Es posible que el concepto de calidad haya sido una de las referencias principales de los proyectos y evolución de la mayoría de los gestores de empresas e instituciones públicas y privadas. Y es que la exigencia de calidad de la sociedad ha aumentado exponencialmente en los últimos años. Hoy, el ciudadano del siglo XXI, utiliza prioritariamente aquella referencia para el consumo de bienes y servicios que realiza SAMUR-Protección Civil. (p. 35)

En el mismo orden de ideas Altamirano (1999), desarrolló un Sistema de Información sobre Comunidades Nativas de la Amazonía Peruana (SICNA), es una base de datos geo - referenciada que contiene información geográfica y tabular sobre comunidades nativas. El uso y difusión del SICNA promueve el ordenamiento territorial y la defensa de derechos de los pueblos indígenas, permitiendo la titulación de comunidades nativas y la protección de pueblos indígenas en aislamiento voluntario.

El SICNA fue creado para suplir la falta de mapas catastrales y de información precisa sobre comunidades nativas de la Amazonía peruana, según la organización sin fines de lucro (SIAMAZONÍA, 2001)

descentralizada, compartida y organizada entre diferentes instituciones e individuos poseedores y generadores de información sobre diversidad biológica amazónica: instituciones académicas, centros de investigación públicos y privados, instituciones denominadas Nodos y otras organizaciones que generen y/o mantengan colecciones científicas y bancos de información, literatura científica y cartográfica relacionada con la diversidad biológica.

Se denota la importancia de mantener una cantidad de información que pueda llegar a formar una base de datos que sirva de herramienta para poder dirigir las políticas públicas; con una base real de referencia de la actualidad y diversidad de los aspectos más significantes de un país. Las bases de datos como herramientas a nivel mundial gozan de una garantía de que el trabajo en distintas organizaciones se realiza con referencias que pueden permitir realizar incluso cálculos estadísticos, así como también mantener información actualizada en distintos campos.

Sistemas de Información y Base de Datos

El gran desarrollo de la informática en los últimos años ha permitido trabajar con volúmenes muy grandes de datos e información, así como transmitirlos sin dificultades, en este sentido, se nota un avance muy importante en la resolución de problemas de orden normativo; sin embargo, los problemas de los sistemas de información persisten y se centran en el poco avance en su implementación y utilización como soporte de la gestión. Alazraqui (1996)

Por otra parte los mismos autores afirman que otra forma de concebir a los sistemas de información es considerarlos como sistemas abiertos y complejos. Esta concepción tiene antecedentes en la teoría general de los

sistemas, formulada inicialmente por Bertalanffy; esta teoría postula cuatro características básicas de un sistema: (a) totalidad, de tal forma que los elementos en conjunto son diferentes a la suma de las partes; (b) límites, en el sentido de sistema abierto que mantiene una relación con el contexto que lo rodea; (c) jerarquía, en que cada sistema está formado por subsistemas y forma parte a su vez de supra sistemas; y (d) equifinalidad, ya que un sistema puede alcanzar un punto determinado de desarrollo a partir de diferentes condiciones iniciales.

Así mismo, el desarrollo de la cibernética ha enriquecido la teoría general de los sistemas. El término cibernética viene del griego *kybernetiké* y significa “el arte de gobernar”, originalmente definida como la ciencia del control y la comunicación en sistemas complejos, se orienta actualmente al estudio de las relaciones de organización que deben tener los componentes de un sistema para existir como una entidad autónoma

Un sistema de información que pueda dar soporte a la gestión local debe articular los siguientes elementos: dato, información, conocimiento, comunicación y acción. Todos ellos orientados al concepto de ciudadanía social. Identificamos en la secuencia anterior componentes tradicionales como dato, información y conocimiento; y nuevos conceptos como los de comunicación y acción. Estos componentes se entienden como un conjunto, constituyendo una lógica de procesos, y no como compartimentos estancados. Conforman básicamente dos subgrupos, uno relacionado con la producción y el otro con la aplicación de la información, aunque estos límites a veces no son tan claros. El componente tradicional de carácter más normativo está relacionado con la producción: dato e información. El componente de aplicación de carácter estratégico comunicacional está formado por: conocimiento, comunicación y acción.

Según Roso y otros (2009), señalan que conforme aumenta la complejidad del ser vivo, aumenta también la complejidad de sus decisiones y la forma en que éstas se toman. Así, pasan de una toma de decisiones guiada instintivamente, a procesos de toma de decisiones que deben estar guiados por un pensamiento racional en el ser humano.

Así mismo, una de las tareas de las bases de datos es la ordenación o búsqueda de los datos existen diferentes métodos que pueden facilitar el trabajo, se deben encontrar métodos fáciles para la ordenación de pocos elementos y otros más complejos y su vez más eficaces para la ordenación de matrices con muchos elementos. Por último, las bases de datos, y la colección de datos que todo sistema de información posee, el cual es la estructura principal de todo proyecto, independientemente de cual sea su aporte, las bases de datos permiten el desarrollo y mantenimiento de aplicaciones complejas ya que se puede utilizar un mismo modelo conceptual y así aplicarlo al análisis, diseño y programación.

Bases Legales

Es el marco jurídico por el cual se rige la sociedad, donde a través de estas normas se regula o sanciona los actos de la ciudadanía, con el fin de que la sociedad se desarrolle sin violencias y dentro de un sistema de justicia social. Así mismo se nombra en el trabajo de investigación una serie de leyes, partiendo desde nuestra carta magna como lo establece el orden jerárquico de las leyes (pirámide de kelsen). El estado venezolano a través la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela nos garantiza vivir en un país de participación ciudadana, democrático y pluralista, nombrado en su Artículo N° 6 el cual dice:

El gobierno de la República Bolivariana de Venezuela y de las entidades políticas que la componen es y será siempre democrático, participativo, electivo, descentralizado, alternativo, responsable, pluralista y de mandatos revocables.

Por lo tanto permite que la ciudadanía sea parte activa de las decisiones del país, para mejorarlo y por ende mejorar las condiciones de vida de la población sin ningún tipo de discriminación. Así mismo también esta ley otorga el derecho a los venezolanos y venezolanas a que el Estado garantice la seguridad ciudadana a través de sus órganos de seguridad como los nombra en el Artículo N° 55 de la constitución de la República Bolivariana de Venezuela donde se expresa:

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

En tal sentido, la ley brinda una garantía constitucional a los ciudadanos y ciudadanas que viven dentro del territorio venezolano, a través de la creación de los órganos de seguridad ciudadana los cuales cumplen con la función específica de protección a la ciudadanía. De igual manera, otro artículo constitucional que resaltar es Artículo N° 127 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, el cual menciona la importancia del ambiente y su cuidado por parte de los ciudadanos y ciudadanas que se encuentran dentro del territorio venezolano y del propio

Es un derecho y un deber de cada generación proteger y mantener el ambiente en beneficio de sí misma y del mundo futuro. Toda persona tiene derecho individual y colectivamente a disfrutar de una vida y de un ambiente

seguro, sano y ecológicamente equilibrado. El Estado protegerá el ambiente, la diversidad biológica, los recursos genéticos, los procesos ecológicos, los parques nacionales y monumentos naturales y demás áreas de especial importancia ecológica. El genoma de los seres vivos no podrá ser patentado, y la ley que se refiera a los principios bioéticos regulará la materia.

Desde el punto de vista social este artículo constitucional arriba descrito nos encierra un derecho para exigir a los representantes del Estado la protección y mantenimiento del ambiente natural, y un deber, como ciudadanos y ciudadanas de protegerlo, mantenerlo y cuidarlo para nuestro disfrute y el de nuestras generaciones. Otro de los artículos a los que esta investigación está sujeta es el Artículo N° 332 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, donde se explica y detalla los organismos de seguridad ciudadana y sus funciones.

El Ejecutivo Nacional, para mantener y restablecer el orden público, proteger al ciudadano o ciudadana, 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 de carácter civil.
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 la ley. Esa garantía constitucional donde el estado a través de sus representantes brinda seguridad social a la ciudadanía, se cumple con la creación de estos órganos de seguridad ciudadana, quienes tienen establecido funciones específicas en el área de seguridad, emergencia, investigación. Otra de las leyes que no podemos pasar por alto es el Decreto con Fuerza de Ley de la Organización Nacional de Protección Civil y Administración de Desastre, donde deja claro quiénes son los primeros receptores ante las emergencias, y lo expresa en el Artículo N° 4 numeral N° 5; “Los Organismo de Atención Primaria: Son los Órganos de Seguridad Ciudadana cuya misión natural es la Atención de Emergencias, tal es el caso de los cuerpos de policía y bomberos”

Al analizar el artículo anterior podemos decir, que el estado ha creado un sistema legal que garantiza la seguridad ciudadana, mediante la creación de estos órganos de seguridad, de allí que son considerados los primeros receptores de las emergencias, a los que en la ley antes descrita se le denomina órganos de atención primaria, quienes son los nombrados en el presente trabajo de investigación que tiene como finalidad brindarles una herramienta de trabajo como la base de datos comunal sobre riesgo que los ayude a mejorar sus actuaciones.

De igual manera, el 26 de febrero de 2008 se dictó el Decreto N° 5895 con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica del Servicio de Policía Nacional que en su artículo 16 refleja que: Los cuerpos de policía atenderán las recomendaciones de las comunidades, los consejos comunales y las organizaciones comunitarias para el control y mejoramiento del servicio de policía, con fundamento en los valores de solidaridad, humanismo y en los principios de democracia participativa, corresponsable y protagónica, favoreciendo el mantenimiento de la paz social y la convivencia.

Estos principios requieren de proximidad entre los miembros de las comunidades organizadas que simpatizará a democratizar el servicio policial y en especial, al de la policía comunitaria; las comunidades tienen un rol más activo en la definición y guía de la actuación policial, que permitirá establecer una comunicación constante entre comunidad y policía, de colaboración permanente y de creación de nuevas estrategias y cultura, orientadas a la resolución de problemas (resolución de conflictos) que debe responder a las demandas de la población. Entonces, la policía al adentrarse en el modelo comunitario, puede perder la apreciación del aislamiento urbano para incorporarse y coadyuvar en conjunto para el control y minimización del problema de inseguridad planteado. La población reconocería el papel del ente policial, correspondiéndole a este último llevar a cabo las transformaciones orientadas a materializar el rol que le corresponde.

Por otra parte, se nombra la Ley de Consejos comunales debido a la relación del trabajo de investigación en referencia a las comunidades y donde el Estado se compromete a cumplir con brindar a través de la creación de la ley la participación activa de la sociedad, garantizando que la población se desenvuelva en un ambiente libre de contaminación, en donde el aire, el agua, los suelos, las costas, el clima, la capa de ozono, las especies vivas, sean especialmente protegidos, de conformidad con la ley.

Los consejos comunales en el marco constitucional de la democracia participativa y protagónica, son instancias de participación, articulación e integración entre las diversas organizaciones comunitarias, grupos sociales y los ciudadanos y ciudadanas, que permiten al pueblo organizado ejercer directamente la gestión de las políticas públicas y proyectos orientados a

responder a las necesidades y aspiraciones de las comunidades en la construcción de una sociedad de equidad y justicia social.

Aplicando este derecho nacen los consejos comunales su inicio, organización y funciones que están fundamentadas en la Ley de los Consejos Comunales desde su creación (Abril 2006), quienes participan en este conglomerado que agrupa las diversas organizaciones comunitarias, grupos sociales y ciudadanos y ciudadanas quienes deben llenar un conjunto de datos para su conformación legal. Esta Ley en el Artículo N° 1 de consejos comunales menciona: “La presente ley tiene por objeto crear, desarrollar y regular la conformación, integración, organización y funcionamiento de los consejos comunales; y su relación con los órganos del Estado, para la formulación, ejecución, control y evaluación de las políticas públicas”

Por cuanto el Estado tiene su obligación de organizar los consejos comunales y brindarles el apoyo necesario, lo hace a través de un marco de participación ciudadana y de integración social, lo cual se nombra en el Artículo N° 2 de la Ley de Consejos Comunales:

Los consejos comunales en el marco constitucional de la democracia participativa y protagónica, son instancias de participación, articulación e integración entre las diversas organizaciones comunitarias, grupos sociales y los ciudadanos y ciudadanas, que permiten al pueblo organizado ejercer directamente la gestión de las políticas públicas y proyectos orientados a responder a las necesidades y aspiraciones de las comunidades en la construcción de una sociedad de equidad y justicia social.

Los consejos comunales nacen de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela a través de su Artículo N° 2, donde permite la participación de la ciudadanía en las políticas públicas de manera que, el mismo ciudadano y ciudadana sean los que gestionen la forma de mejorar su calidad de vida mediante proyectos comunitarios, ante solicitudes dirigidas a los representantes del estado. Así mismo, en el trabajo de investigación se tomó la población de los miembros del órgano ejecutivo de los consejos comunales, y debido a esto los nombramos en su Artículo N° 9 de la ley de consejos comunales: “La Asamblea de ciudadanos y ciudadanas determina y elige el número de voceros o voceras de acuerdo a la cantidad de comités de trabajo que se conformen en la comunidad”, tales como:

1. Comité de Salud;
2. Comité de Educación;
3. Comité de Tierra Urbana o Rural;
4. Comité de Vivienda y Hábitat;
5. Comité de Protección e Igualdad Social;
6. Comité de Economía Popular;
7. Comité de Cultura;
8. Comité de Seguridad Integral;
9. Comité de Medios Comunicación e Información;
10. Comité de Recreación y Deportes;
11. Comité de Alimentación;
12. Mesa Técnica de Agua;
13. Mesa Técnica de Energía y Gas;
14. Comité de Servicios;
15. Cualquier otro que considere la comunidad de acuerdo a sus necesidades.

Definición de términos básicos

Base de datos. Es un conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso.

Calidad. Es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

Comunicación. Proceso de intercambio de entendimiento entre dos o más personas. Las percepciones del receptor, y no las intenciones del emisor, gobiernan lo que se comprende.

Curatorial. Tareas, técnicas que se practican en la adecuación y el mantenimiento de los ejemplares.

Demografía. Del griego demos=pueblo y grafos=trazo, descripción. Es la ciencia que tiene como objetivo el estudio de las poblaciones humanas y que trata de su dimensión, estructura, evolución y características generales.

Control. Examen u observación cuidadosa que sirve para hacer una comprobación.

Eficacia. Logro de los objetivos deseados. En filosofía la eficacia es la capacidad de la causa eficiente para producir su efecto. Es una medida del logro de resultados.

Eficiencia. Virtud y facultad para lograr un efecto determinado, acción con que se logra este efecto.

Emergencia. Evento adverso que no excede la capacidad de respuesta de la comunidad afectada es un viento potencialmente dañino, repentino e imprevisto, que hace tomar medidas de prevención, protección y control inmediatas por parte de los organismos e instituciones gubernamentales.

Encuesta. Averiguación, cuestionario para conocer la opinión pública.

Prevención. Conjunto de medidas cuyo objeto es impedir o evitar que sucesos naturales o generados por la actividad humana causen desastres.

Respuesta. Acciones llevadas a cabo ante un evento adverso y que tienen por objeto salvar vidas, reducir el sufrimiento y disminuir pérdidas en la propiedad.

Riesgo. Probabilidad de exceder un valor específico de daños sociales, ambientales y económicos, en un lugar dado y durante un tiempo de exposición determinado.

Taxonomía. Del griego, *taxís*, "ordenamiento", y *nomos*, "norma" o "regla" es la ciencia de la clasificación. Ciencia de ordenar a los organismos en un sistema de clasificación compuesto por una jerarquía.

Toma de decisiones. Elección de una alternativa para determinar un curso de acción.

Vulnerabilidad. Factor interno de riesgo de un sujeto, objeto o sistema, expuesto a una amenaza, que corresponde a su disposición intrínseca a ser dañado.

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

Diseño de la Investigación

Se ubica dentro de la modalidad de estudio de campo, ya que es un análisis sobre la importancia de localidad del servicio de los oficiales de policía utilizando la base de datos como herramienta para optimizar sus actuaciones dentro de la comunidad y a través de la información aportada, acelerar el tiempo de respuesta y eficiencia de los funcionarios públicos pertenecientes a la Policía del Estado Carabobo e incluso a otros organismos de seguridad ciudadana.

Al respecto señala Tamayo (2001:42), “Es el planteamiento de una serie de actividades sucesivas organizadas y planificadas que deben acoplarse particularmente a cada investigación, efectuando las técnicas a utilizar para analizar y recolectar los datos”. La investigación constituye el plan general del investigador donde se busca obtener respuestas a sus interrogantes y el diseño de investigación extrae las estrategias básicas que se adopta para generar información exacta e interpretable.

Tipo de investigación

Por su parte Sabino (1992:94); “La investigación de campo se basa en informaciones o datos primarios, obtenidos directamente de la realidad. Para cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han conseguido sus

datos, haciendo posible su revisión o modificación en el caso de que surjan dudas respecto a su calidad”

El trabajo de investigación se enfoca hacia la recolección de datos directa de los oficiales de policía del Estado Carabobo asignados de los oficiales de la oficina de control de la actuación policial utilizando la observación como medio para ampliar esos detalles que solo el investigador en su rol, logra captar con este tipo de investigación descriptiva la cual consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas; no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables

Método y Estrategia Metodológica

En concordancia con lo anterior, el método aplicado para explicar las variables en estudio, es el *Método Deductivo* de esta forma la investigadora aprecia de lo general a lo particular todas las variables implicadas (maso-meso-micro), al respecto dice Bisquerra (1996:61) “el método deductivo es parte de una premisa general para sacar conclusiones de un caso particular. El científico que utiliza este método pone énfasis en la teoría, en la explicación de los modelos teóricos y en la abstracción.”

Al igual otras de las estrategias es la *Observación Directa*, tal como menciona Hurtado y Toro (2001:59) “La observación es la primera forma de contacto o de relación con la realidad o con los objetos que van a ser estudiados”, de esta forma la investigadora pretende abordar parte de la resolución de los objetivos específicos presentes, apoyándose a su vez en

los cocimientos que posee de la organización y las conversaciones informales que ha tenido con los trabajadores implicados en el estudio.

Para ampliar aún más el estudio, se hace necesario emplear otra estrategia orientada al desarrollo efectivo del trabajo de grado, en este sentido una de las estrategias más eficaces corresponde al *Cuadro Técnico Metodológico*, que según Hurtado y Toro (2001:76) “Busca la descomposición de los objetivos o de las hipótesis de la investigación en unidades de contenidos más precisas que el enunciado general que los diferencia”

En el mismo orden de ideas el cuadro técnico metodológico es una forma de presentar esquemáticamente el desarrollo de la investigación, para así dar cumplimiento con los objetivos de la misma y la posterior clasificación e interpretación de los datos obtenidos en el transcurso del desarrollo de la investigación. A continuación se presentan los Cuadros Técnicos Metodológicos (*Ver Cuadro N°1*)

Población y Muestra

La población y muestra estuvo constituida por los oficiales de policía del Estado Carabobo asignado a la oficina de control de la actuación policial; es finita por que se conoce la cantidad de personas, señalan Hurtado y Toro (2001:79) “La población se compone de todos los elementos que van a ser estudiados y a quienes podrán ser generalizados los resultados de la investigación una vez concluida ésta.” Tomando en cuenta que la población es de 30 oficiales, se decide tomar la muestra con el total de la población señalada, quedando para el estudio una población total de 30 oficiales de Policía

Cuadro N° 1. Cuadro Técnico Metodológico. Objetivo Especifico N° 1. Describir la situación actual de la oficina de control de actuación policial, en lo que respecta a calidad de servicio

Dimensión	Definición	Indicadores	Ítems	Instrumento	Fuente
Calidad de Servicio	La Calidad de Servicio es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Berry, 1993)	<p>Fiabilidad</p> <p>Seguridad</p> <p>Capacidad de Respuesta</p> <p>Empatía</p> <p>Intangibilidad</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. La oficina de control de actuación policial presta un servicio que la comunidad percibe como fiable 2. La comunidad expresa con frecuencia que la oficina de control de actuación policial presta un servicio que les hace sentir seguros 3. La oficina de control de actuación policial cuenta con todas las herramienta para responder con eficiencia a la demandas de la comunidad 4. Tiene conocimiento sobre que es la calidad en el servicio público 5. Cuenta su oficina con mecanismos para medir la calidad del servicio prestado a la comunidad. 6. La oficina de control de actuación policial requiere automatizar sus procesos para prestar un mejor servicio 7. El servicio que presta la oficina de control de actuación policial depende de las directrices de la oficina central 8. Una base de datos automatizada puede resolver la mayoría de los problemas de servicio efectivo a la comunidad que tiene la oficina de control de actuación policial 	Cuestionario	<p>Revisión Bibliográfica</p> <p>Web</p> <p>Efectivos policiales</p>

Fuente: Fernández (2014)

Cuadro N° 2. Cuadro Técnico Metodológico. Objetivo Especifico N° 2. Identificar los factores determinantes en la actuación policial de los funcionarios de la oficina de control de actuación policial, respecto a la base de datos

Dimensión	Definición	Indicadores	Ítems	Instrumento	Fuente
Factores determinantes en la actuación policial respecto a la base de datos	Son los elementos que implican a la base de datos como un beneficio para servir a la comunidad efectiva y eficientemente	<p>Capacitación en manejo de sistemas</p> <p>Conocimiento demográfico</p> <p>Capacidad de Respuesta</p>	<p>9. Tiene conocimiento que es una base de datos</p> <p>10. En alguna oportunidad ha manejado bases de datos</p> <p>11. Dentro de su departamento maneja una base de datos</p> <p>12. Considera de importancia mantener una base de datos comunal para mejorar la actuación en la oficina donde se labora</p> <p>13. Conoce con exactitud la zona geográfica asignada para laborar</p> <p>14. Conoce representantes de las comunidades que le sirvan de apoyo en un llamado de socorro</p> <p>15. Considera que llega rápidamente a un llamado de socorro utilizando como herramienta la información contentiva en una base de datos comunal</p>	Cuestionario	<p>Revisión Bibliográfica</p> <p>Web</p> <p>Efectivos policiales</p>

Fuente: Fernández (2014)

Técnica de recolección de información

En concordancia con lo anterior; la revisión documental, como técnica de investigación documental, para relacionar teorías y autores que han escrito sobre el objeto de estudio, la observación directa, las entrevistas informales y la técnica del cuestionario escrito son las técnicas e instrumentos utilizados dentro de ésta investigación, al respecto señala Arias (1999:53); “las herramientas determinadas que aportan los elementos necesarios para el levantamiento de la información; entre las cuales se incluye la observación directa, la encuesta en sus dos propiedades entrevista y cuestionario”. A su vez afirma el mismo autor, “Los instrumentos son medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información sobre un determinado tema, entre los que se pueden nombrar, la entrevista, cuestionario”.

Por lo tanto, las técnicas de recolección de datos nos permiten la facilidad de recopilar la información para su análisis y clasificación que permitan medir y evaluar los parámetros establecidos para el desarrollo de la investigación. El instrumento utilizado en la investigación para recabar la información fue el cuestionario, de contenido sencillo y con resultados directos con preguntas claras y concisas contenidas en Quince (15) ítems, tipo dicotómicas cerradas, aplicado a los oficiales de policía que elaboran en la oficina de control policial, con la finalidad de obtener respuestas concisas con el uso de un lenguaje claro, sencillo y preciso al momento de diseñar la estrategia de recolección de la información, al respecto señalan Hurtado y Toro (2001:77) “El cuestionario constituye una forma concreta de la técnica de observación, logra que el investigador fije su atención en ciertos aspectos y se sujete a determinadas condiciones”

Validez y Confiabilidad

Para validar el instrumento utilizado en la obtención de los datos, se convocaron tres (03) expertos, a los cuáles se les presenta un formato de validación donde se constata la correspondencia entre los objetivos planteados y las preguntas del cuestionario. Esta técnica es conocida como Juicio de Expertos, quienes después de hacer su valoración crítica y sus sugerencias de mejoras al instrumento presentado lo consideraron como Valido. (Ver Anexo C).

Técnicas de Análisis y Procesamiento de Datos.

Una vez aplicado el instrumento de recolección a los oficiales de policía que elaboran en la oficina de control policial, los datos obtenidos son codificados y transferidos a un archivo del programa informático Microsoft Office Excel. Los datos obtenidos se consideran cuantitativos debido a que se recolectó información numérica mediante un procedimiento sistemático, por ende el análisis que se realizó fue de tipo cuantitativo y en la medida de la información recolectada que permitirá a la autora presentar un análisis coherente sobre cada afirmación.

Para esta investigación se utiliza la estadística descriptiva para analizar los datos obtenidos en el cuestionario, adicionalmente la información se procesa mediante la utilización del programa informático Microsoft Office Excel y Microsoft Office Word. Para la presentación de los resultados se utilizan tablas de frecuencia y gráficos circulares o de torta. Una tabla de frecuencias es según Hernández, Fernández y Baptista (2004: 496); “un conjunto de puntuaciones ordenadas en sus respectivas categorías.”, las cuales son calculadas de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Porcentaje} = \frac{\text{Número de casos (Nc)}}{\text{Número total (Nt)}} \times 100$$

En el siguiente capítulo de este estudio se presentan la tabulación e interpretación de los resultados del cuestionario aplicado.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Al aplicar el instrumento a los sujetos muestrales se obtuvo la información sobre la importancia de la base de datos comunal, como herramienta para optimizar la calidad de la actuación policial de los oficiales de la oficina de control de actuación policial, con el objeto fundamental de tomar datos referentes que sirven de diagnóstico. La información se obtuvo a través de la aplicación de un cuestionario de quince preguntas tomando en cuenta la fórmula de muestreo la cual se aplicó a la población total de treinta (30) personas de los oficiales asignados a la Oficina de Control de Actuación Policial de la Policía del Estado Carabobo. Luego se procedió a realizar la interpretación de los resultados a través de la utilización de gráficos de torta, donde se puede apreciar el porcentaje de las respuestas seleccionadas.

Por lo tanto para asegurar la confiabilidad del instrumento aplicado se utilizó la fórmula de confiabilidad K20 de Kuder y Richardson aplicadas a las quince preguntas dicotómicas

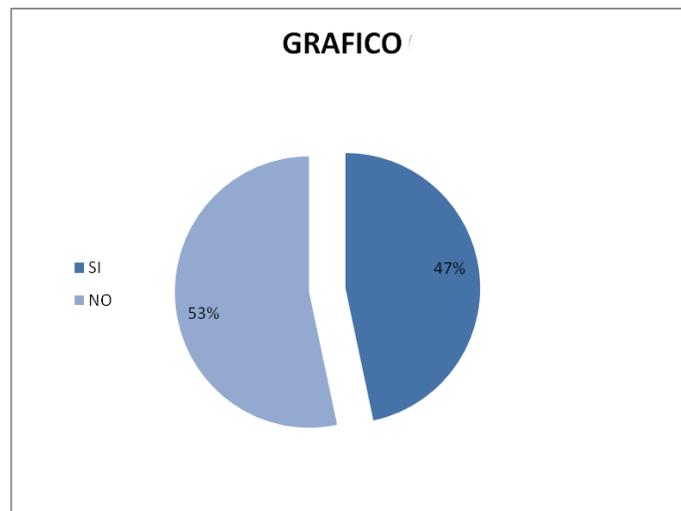
Ítems 1. La oficina de control de actuación policial presta un servicio que la comunidad percibe como fiable

Cuadro N° 3.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	14	47%
NO	16	53%
Total	30	100%

Fuente: Fernández (2014)

Gráfico N° 1. La oficina de control de actuación policial presta un servicio que la comunidad percibe como fiable



Fuente: Fernández (2014)

Análisis. El 53% de los encuestados afirma que la oficina de control de actuación policial no presta un servicio que la comunidad percibe como fiable, por tanto se evidencia que para estos funcionarios existen deficiencias en el servicio que deben ser subsanadas, tal como se especifica, siendo una dimensiones propias del proceso de calidad de servicio; Fiabilidad, es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable y segura. Esto indica que se encuentra incluida la puntualidad y todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de su empresa, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.

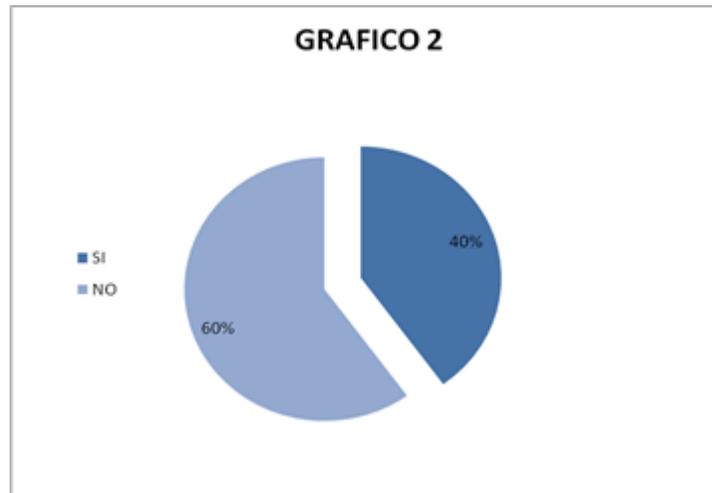
Items 2. La comunidad expresa con frecuencia que la oficina de control de actuación policial presta un servicio que les hace sentir seguros.

Cuadro N° 4.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	12	40%
NO	18	60%
Total	30	100%

Fuente: Fernández (2014)

Gráfico N° 2. La comunidad expresa con frecuencia que la oficina de control de actuación policial presta un servicio que les hace sentir seguros



Fuente Fernández (2014)

Análisis. El 60% de los oficiales encuestados dice que la comunidad expresa con frecuencia que la oficina de control de actuación policial no presta un servicio que les hace sentir seguros, lo cual afecta la percepción del servicio que presta esta oficina, incumpliendo con la segunda dimensión de calidad de servicio que expresa; Seguridad. Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confiar que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad

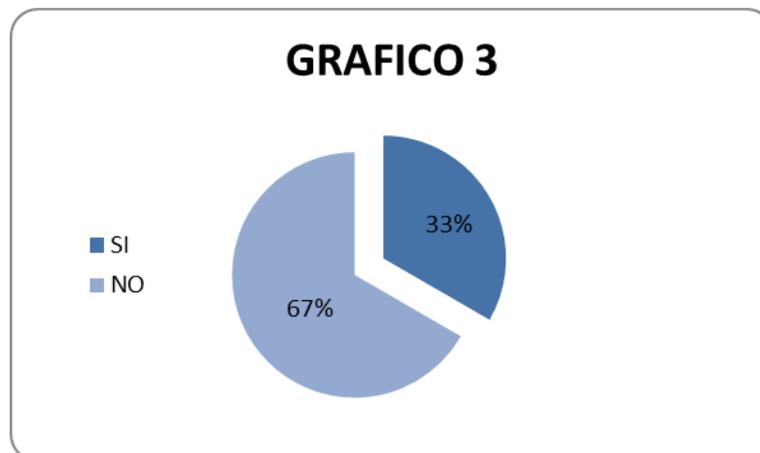
Items 3. La oficina de control de actuación policial cuenta con todas las herramienta para responder con eficiencia a la demandas de servicio de la comunidad

Cuadro N° 5.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	12	40%
NO	18	60%
Total	30	100%

Fuente: Fernández (2014)

Gráfico N° 3. La oficina de control de actuación policial cuenta con todas las herramienta para responder con eficiencia a la demandas de servicio de la comunidad



Fuente: Fernández (2014)

Análisis. El 67% de los encuestados niega que la oficina de control de actuación policial cuenta con todas las herramienta para responder con eficiencia a las demandas de servicio de la comunidad, lo que hace que la respuesta no sea oportuna y se requiera fortalecer una de las dimensiones de la calidad de servicio; Capacidad de Respuesta. Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también es considerado parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los

compromisos contraídos, así como también lo accesible que puede ser la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con la misma y la factibilidad con que pueda lograrlo. Así mismo; La Ley Orgánica del Servicio de Policía Nacional que en su artículo 16 refleja que: Los cuerpos de policía atenderán las recomendaciones de las comunidades, los consejos comunales y las organizaciones comunitarias para el control y mejoramiento del servicio de policía, con fundamento en los valores de solidaridad, humanismo y en los principios de democracia participativa, corresponsable y protagónica, favoreciendo el mantenimiento de la paz social y la convivencia.

Items 4. Tiene conocimiento sobre que es la calidad en el servicio público
Cuadro N° 6

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	30	100%
NO	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Fernández (2014)

Análisis. Se observa que el 100% de los oficiales de policía asignados a la oficina de control de actuación policial respondieron de forma afirmativa que tienen conocimiento de la calidad del servicio público. Durante el proceso de estudio dentro de la academia de policía los funcionarios policiales reciben capacitación en el área de atención ciudadana por lo tanto conocen bien el significado de servir y de ofrecer un servicio óptimo a la ciudadanía; en especial los oficiales asignados a la oficina de control de actuación policial quienes ofrecen servicio a ciudadanos victimas de maltratos policiales. Coincidiendo esto con una de las dimensiones de la calidad de servicio; Empatía; que significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo de sus características y necesidades personales de sus requerimientos específicos

Items 5. Cuenta su oficina con mecanismos para medir la calidad del servicio prestado a la comunidad.

Cuadro N° 7

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	30	100%
Total	30	100%

Fuente: Fernández (2014)

Análisis. El 100% de los oficiales encuestados niega que su oficina cuente con mecanismos para medir la calidad del servicio prestado a la comunidad; se observa con este resultado que no existe una herramienta que sirva para medir la calidad del servicio prestado en la oficina de control policial en donde los treinta oficiales de policía respondieron de forma negativa. Actualmente la oficina de control no cuenta con formatos ni manuales de calidad lo que impide que el departamento se dirija por los principios de organización, en cambio se dirige a través de órdenes jerárquicas de superiores quienes intentan prestar el mejor servicio posible a la ciudadanía que solicita la ayuda.

Items 6. La oficina de control de actuación policial requiere automatizar sus procesos para prestar un mejor servicio

Cuadro N° 8

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	30	100%
NO	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Fernández (2014)

Análisis. El 100% de los encuestados afirma que la oficina de control de actuación policial requiere automatizar sus procesos para prestar un mejor servicio; esto conlleva a pensar que la información de las comunidades a las cuales se le presta servicio no están reseñadas en un sistema automatizado que permita recurrir a la información de manera eficaz y eficiente, lo cual dificulta que los oficiales encargados de prestar el servicio no puedan cumplir con ello cabalmente, lo que contradice a la estrategia de servicio que debe caracterizarse por las condiciones que rigen los procesos de la calidad y por ende del funcionamiento de la organización considerando las personas que en ella laboran y prestan el servicio, para efecto de este trabajo y en correspondencia al objeto de estudio, es necesario por parte de la organización alinear condiciones que garanticen el buen funcionamiento de los servicios que presta y más aun de las personas

Items 7. El servicio que presta la oficina de control de actuación policial depende de las directrices de la oficina central

Cuadro N° 9

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	30	100%
NO	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Fernández (2014)

Análisis. El 100% de los oficiales encuestados afirma que el servicio que presta la oficina de control de actuación policial depende de las directrices de la oficina central, tal como se puede observar en Artículo N° 332 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, donde se explica y detalla los organismos de seguridad ciudadana y sus funciones; El Ejecutivo Nacional, para mantener y restablecer el orden público, proteger al ciudadano o ciudadana, 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 un cuerpo uniformado de policía nacional de carácter civil.

Items 8. Una base de datos automatizada puede resolver la mayoría de los problemas de servicio efectivo a la comunidad que tiene la oficina de control de actuación policial

Cuadro N° 10

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	30	100%
NO	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Fernández (2014)

Análisis. El 100% de los oficiales encuestados afirma que una base de datos automatizada puede resolver la mayoría de los problemas de servicio efectivo a la comunidad que tiene la oficina de control de actuación policial, lo cual tiene concordancia con Robbins (2004) “La comunicación fomenta la motivación al aclarar a los empleados lo que hay que hacer, que tan bien lo están haciendo y que puede hacerse para mejorar el desempeño, si no es el óptimo”. Por tanto la eficacia de la gestión de las relaciones internas está íntimamente ligada a la calidad de las comunicaciones dentro de la empresa, gran cantidad de empresa han comprobado que la clave para tener un buen programa de relaciones internas consiste en disponer de canales de comunicación que proporciona en los empleados el acceso a la información importante de la empresa, así como la oportunidad de expresar sus ideas y sentimientos. Adicionalmente un sistema de información que pueda dar soporte a la gestión local debe articular los siguientes elementos: dato, información, conocimiento, comunicación y acción. Todos ellos orientados al concepto de ciudadanía social. Identificamos en la secuencia anterior componentes tradicionales como dato, información y conocimiento; y nuevos conceptos como los de comunicación y acción.

Ítems 9. Tiene conocimiento que es una base de datos
Cuadro N° 11

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	30	100%
NO	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Fernández (2014)

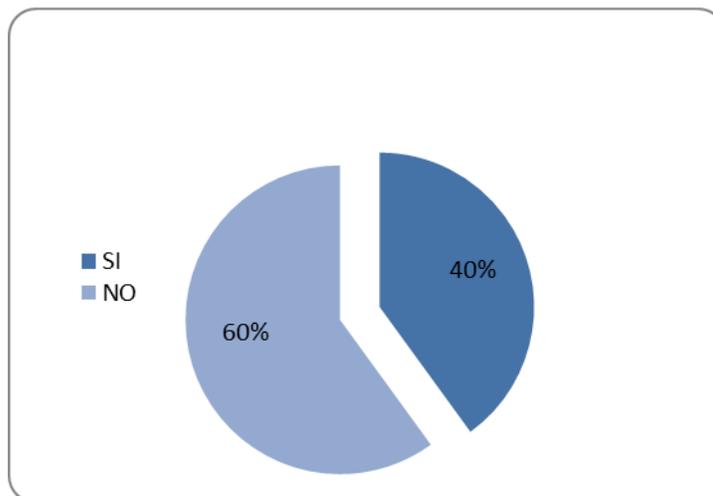
Análisis. El 100% representado en treinta (30) Oficiales de Policía respondieron en su totalidad tener conocimiento sobre lo que significa una base de datos. Lo que favorece a que se encuentran informados sobre la utilidad de esta fabulosa herramienta dentro de la Institución policial. Dejando sin duda que los funcionarios policiales conocen que dentro de la institución se manejan bases de datos

Items 10. En alguna oportunidad ha manejado bases de datos
Cuadro N° 12

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	12	40%
NO	18	60%
Total	30	100%

Fuente: Fernández (2014)

Gráfico N° 04. En alguna oportunidad ha manejado bases de datos



Fuente: Fernández (2014)

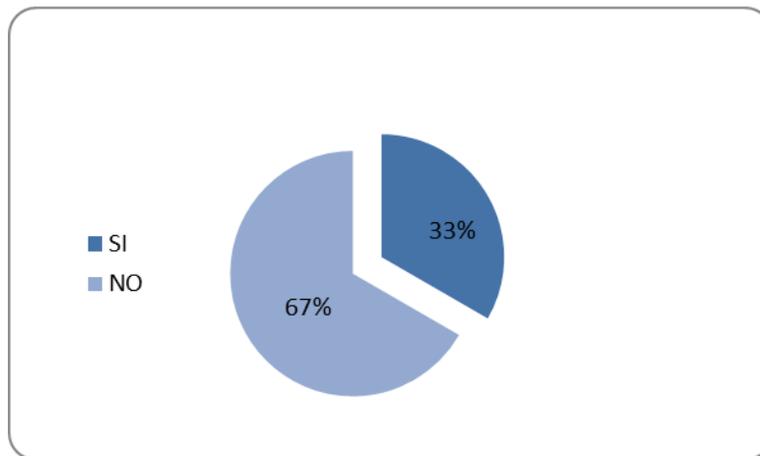
Análisis. El 60% de los encuestados niega que En alguna oportunidad ha manejado bases de datos. Es importante señalar que no todos los funcionarios policiales tienen acceso al conocimiento y manejo de las mismas dentro de la oficina de control de la actuación policial, y a pesar que saben la importancia de las bases de datos y su definición, no han tenido en su mayoría la oportunidad de manejarlas, por tanto se debe considerar lo expresado por Roso y otros (2009), conforme aumenta la complejidad del ser vivo, aumenta también la complejidad de sus decisiones y la forma en que éstas se toman. Así, pasan de una toma de decisiones guiada instintivamente, a procesos de toma de decisiones que deben estar guiados por un pensamiento racional en el ser humano

Items 11. Dentro de su departamento maneja una base de datos
Cuadro N° 13

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	10	33%
NO	20	67%
Total	30	100%

Fuente: Fernández (2014)

Gráfico N° 05. Dentro de su departamento maneja una base de datos



Fuente: Fernández (2014)

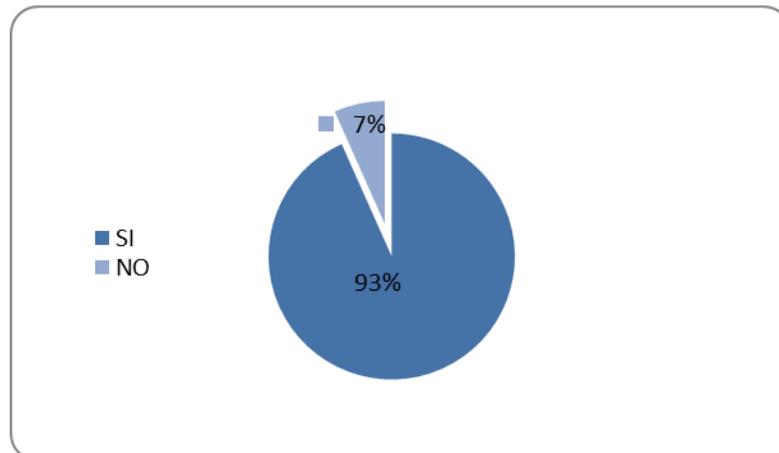
Análisis. El 67% de los oficiales encuestados niega que dentro de su departamento maneja una base de datos, debido a que dentro de la Institución policial son muchas las funciones que se deben ejecutar y son pocos los funcionarios asignados al manejo de bases de datos.

Items 12. Considera de importancia mantener una base de datos comunal para mejorar la actuación en la oficina donde se labora
Cuadro N° 14

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	28	93%
NO	2	7%
Total	30	100%

Fuente: Fernández (2014)

Gráfico N° 06. Considera de importancia mantener una base de datos comunal para mejorar la actuación en la oficina donde se labora



Fuente Fernández (2014)

Análisis. En este gráfico se interpreta que 93% representa veintiocho (28) oficiales de policía consideran importante mantener una base de datos comunal en la dirección de control de la actuación policial. La mayoría de los oficiales aun cuando trabajan en áreas poco relacionadas con las bases de datos encuentran de utilidad las mismas, ya que hacen son una importante herramienta al momento de realizar alguna acción en la calle a nivel operativo. Considerando lo expresado Roso y otros (2009); una de las tareas de las bases de datos es la ordenación o búsqueda de los datos existen diferentes métodos que pueden facilitar el trabajo, se deben encontrar

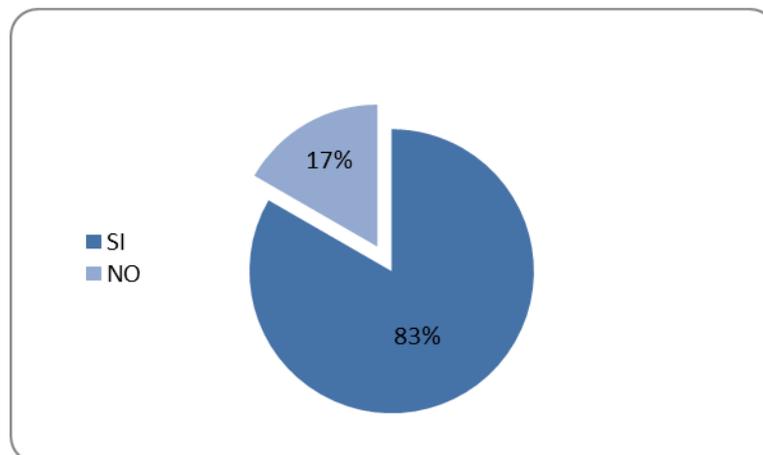
métodos fáciles para la ordenación de pocos elementos y otros más complejos y su vez más eficaces para la ordenación de matrices con muchos elementos. Por último, las bases de datos, y la colección de datos que todo sistema de información posee, el cual es la estructura principal de todo proyecto, independientemente de cual sea su aporte, las bases de datos permiten el desarrollo y mantenimiento de aplicaciones complejas ya que se puede utilizar un mismo modelo conceptual y así aplicarlo al análisis, diseño y programación.

Items 13. Conoce con exactitud la zona geográfica asignada para laborar
Cuadro N° 15

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	25	83%
NO	5	17%
Total	30	100%

Fuente: Fernández (2014)

Gráfico N° 07. Conoce con exactitud la zona geográfica asignada para laborar



Fuente Fernández (2014)

Análisis. Veinticinco oficiales de policía quienes representan el 83% tienen conocimiento de la zona geográfica donde laboran. La mayoría de los oficiales pertenecientes a la oficina de control de actuación policial tienen conocimiento de las zonas geográficas del Estado Carabobo debido a las continuas supervisiones, pero quienes no tienen la experiencia, no existe una base de datos que pueda consultarse con regularidad.

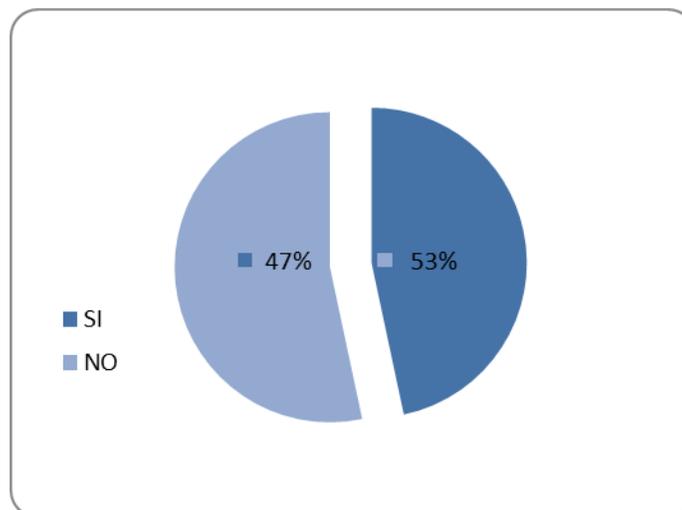
Items 14. Conoce representantes de las comunidades que le sirvan de apoyo en un llamado de socorro

Cuadro N°16

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	14	47%
NO	16	53%
Total	30	100%

Fuente: Fernández (2014)

Gráfico N°08. Conoce representantes de las comunidades que le sirvan de apoyo en un llamado de socorro



Fuente: Fernández (2014)

Análisis. El 53% representado por dieciséis (16) oficiales de policía manifestaron no conocer representantes de las comunidades que le sirvan de apoyo en un llamado de socorro. Se evidencia que no existe una regulación de la información, lo cual hace imposible que los oficiales manejen de forma integral toda los datos, es necesario considerar lo expresado por Robbins (2004) “La comunicación fomenta la motivación al aclarar a los empleados lo que hay que hacer, que tan bien lo están haciendo y que puede hacerse para mejorar el desempeño, si no es el óptimo”. Por tanto la

eficacia de la gestión de las relaciones internas está íntimamente ligada a la calidad de las comunicaciones dentro de la empresa, gran cantidad de empresa han comprobado que la clave para tener un buen programa de relaciones internas consiste en disponer de canales de comunicación que proporciona en los empleados el acceso a la información importante de la empresa, así como la oportunidad de expresar sus ideas y sentimientos.

Items 15. Considera que llega rápidamente a un llamado de socorro utilizando como herramienta la información contentiva en una base de datos comunal

Cuadro N° 17

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	30	100%
NO	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Fernández (2014)

Análisis. El 100% de los oficiales encuestados considera que llegaría rápidamente a un llamado de socorro utilizando como herramienta la información contentiva en una base de datos comunal, por la cantidad de información y referencias contenidas en ella, tal como se explica; se denota la importancia de mantener una cantidad de información que pueda llegar a formar una base de datos que sirva de herramienta para poder dirigir las políticas públicas; con una base real de referencia de la actualidad y diversidad de los aspectos más significantes de un país. Las bases de datos como herramientas a nivel mundial gozan de una garantía de que el trabajo en distintas organizaciones se realiza con referencias que pueden permitir realizar incluso cálculos estadísticos, así como también mantener información actualizada en distintos campos.

Interpretación general de resultados

Luego de haber tabulado, interpretado, graficado y analizado los datos, con la intención de dar respuesta al Objetivo General; Determinar la necesidad de una base de datos comunal, como herramienta para optimizar la calidad de la actuación policial de los oficiales de la oficina de control de actuación policial, con el propósito de mejorar la calidad de servicio en las

comunidades, la investigadora da respuesta a los objetivos específicos propuestos según los resultados obtenidos.

Objetivo específico N° 1. *Describir la situación actual de la oficina de control de actuación policial, en lo que respecta a calidad de servicio*

El 53% de los encuestados afirma que la oficina de control de actuación policial no presta un servicio que la comunidad percibe como fiable

El 60% de los oficiales encuestados dice que la comunidad expresa con frecuencia que la oficina de control de actuación policial no presta un servicio que les hace sentir seguros

El 67% de los encuestados niega que la oficina de control de actuación policial cuenta con todas las herramientas para responder con eficiencia a las demandas de servicio de la comunidad

El 100% de los oficiales de policía asignados a la oficina de control de actuación policial respondieron de forma afirmativa que tienen conocimiento de la calidad del servicio público

El 100% de los oficiales encuestados niega que su oficina cuente con mecanismos para medir la calidad del servicio prestado a la comunidad

El 100% de los encuestados afirma que la oficina de control de actuación policial requiere automatizar sus procesos para prestar un mejor servicio

El 100% de los oficiales encuestados afirma que el servicio que presta la oficina de control de actuación policial depende de las directrices de la oficina central

El 100% de los oficiales encuestados afirma que una base de datos automatizada puede resolver la mayoría de los problemas de servicio efectivo a la comunidad que tiene la oficina de control de actuación policial

Objetivo específico N° 2. *Identificar los factores determinantes en la actuación policial de los funcionarios de la oficina de control de actuación policial*

El 100% respondió en su totalidad tener conocimiento sobre lo que significa una base de datos.

El 60% de los encuestados niega que en alguna oportunidad ha manejado bases de datos.

El 67% de los oficiales encuestados niega que dentro de su departamento maneja una base de datos

El 93% de los oficiales de policía consideran importante mantener una base de datos comunal en la dirección de control de la actuación policial.

El 83% tienen conocimiento de la zona geográfica donde laboran.

El 53% de los oficiales de policía manifestaron no conocer representantes de las comunidades que le sirvan de apoyo en un llamado de socorro.

El 100% de los oficiales encuestados considera que llegaría rápidamente a un llamado de socorro utilizando como herramienta la información contentiva en una base de datos comunal

Objetivo Especifico N° 3. *Analizar la importancia de la base de datos comunal como herramienta para optimizar la calidad*

Se evidencia que para los funcionarios existen deficiencias en el servicio que deben ser subsanadas, tal como se especifica, siendo unas dimensiones propias del proceso de calidad de servicio; **Fiabilidad**, es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable y segura. Esto indica que se encuentra incluida la puntualidad y todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de su empresa, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.

Lo cual afecta la percepción del servicio que presta esta oficina, incumpliendo con la segunda dimensión de calidad de servicio que expresa; **Seguridad**. Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confiar que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad

Lo que hace que la respuesta no sea oportuna y se requiera fortalecer una de las dimensiones de la calidad de servicio; **Capacidad de Respuesta**. Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también es considerado parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como también lo accesible que puede ser la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con la misma y la factibilidad con que pueda lograrlo.

Esto conlleva a pensar que la información de las comunidades a las cuales se le presta servicio no están reseñadas en un sistema automatizado que permita recurrir a la información de manera eficaz y eficiente, lo cual dificulta que los oficiales encargados de prestar el servicio no puedan cumplir con ello cabalmente, lo que contradice a la estrategia de servicio que debe caracterizarse por las condiciones que rigen los procesos de la calidad y por ende del funcionamiento de la organización considerando las personas que en ella laboran y prestan el servicio, para efecto de este trabajo y en correspondencia al objeto de estudio, es necesario por parte de la organización alinear condiciones que garanticen el buen funcionamiento de los servicios que presta y más aun de las personas

Considerando lo expresado Roso y otros (2009); una de las tareas de las bases de datos es la ordenación o búsqueda de los datos existen diferentes métodos que pueden facilitar el trabajo, se deben encontrar métodos fáciles para la ordenación de pocos elementos y otros más complejos y su vez más eficaces para la ordenación de matrices con muchos elementos. Por último, las bases de datos, y la colección de datos que todo sistema de información posee, el cual es la estructura principal de todo proyecto, independientemente de cual sea su aporte, las bases de datos permiten el desarrollo y mantenimiento de aplicaciones complejas ya que se puede utilizar un mismo modelo conceptual y así aplicarlo al análisis, diseño y programación.

Por tanto la eficacia de la gestión de las relaciones internas está íntimamente ligada a la calidad de las comunicaciones dentro de la empresa, gran cantidad de empresas han comprobado que la clave para tener un buen programa de relaciones internas consiste en disponer de canales de comunicación que proporciona en los empleados el acceso a la información

importante de la empresa, así como la oportunidad de expresar sus ideas y sentimientos. Adicionalmente un sistema de información que pueda dar soporte a la gestión local debe articular los siguientes elementos: dato, información, conocimiento, comunicación y acción. Todos ellos orientados al concepto de ciudadanía social. Identificamos en la secuencia anterior componentes tradicionales como dato, información y conocimiento; y nuevos conceptos como los de comunicación y acción.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

A través del presente estudio se llega a la conclusión de la importancia que tienen las bases de datos dentro de las instituciones públicas o privadas ya que con ellas se mantienen un conglomerado de información que puede a llegar ser utilizado de forma eficaz en varios departamentos y en un tiempo record. En el instrumento aplicado se denota de parte de los oficiales de policía interés y aceptación de la importancia de las bases de datos que ayudan a mejorar la calidad del servicio permitiendo mejorar el tiempo de reacción al momento del llamado de emergencia, pero asimismo se observa una falta de conocimiento en cuanto a las normas de calidad que sirven como fundamento base para mantener un nivel óptimo del servicio prestado siendo una garantía del trabajo desempeñado dentro de la institución pública.

El manejo de las bases de datos dentro de las instituciones conlleva a mantener diferentes tipos de información geográfica, identidad, numéricas, graficas, y estadísticas permitiendo agilizar los procesos de manera eficaz y eficiente; y muchas veces sirven de enlace entre instituciones que necesitan respuestas rápidas ante solicitudes de envergadura, un ejemplo de esto son las bases de datos de SAIME con bases de datos de Cuerpo de Investigaciones Penales y Criminalísticas. Se considera que mejorar la calidad del servicio público a través de las bases comunales utilizadas por los organismos de seguridad ciudadana mejora en gran manera el servicio prestado a la ciudadanía.

Recomendaciones

1. Que se califique al personal en el manejo de bases de datos como una herramienta esencial.
2. Que de forma permanente sean actualizadas las bases de datos en las instituciones públicas a fines de mantener la información veraz y oportuna.
3. Crear por cada departamento una base de datos según el proceso que este maneje.
4. Solicitar a través de los consejos comunales según cada comunidad información actualizada de manera permanente ejemplo nuevos ciudadano en el sector e inclusive cambios en la estructura geográfica e infraestructura (calles, linderos, casas y nuevos habitantes).
5. Capacitar a los oficiales de policía en áreas de calidad de servicio público específicamente en normas ISO9000.
6. Crear políticas para concientizar a los oficiales sobre el servicio de calidad que debe prestarse a la ciudadanía.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Altamirano, M (1999). **Desarrollo de un sistema de comunidades nativos de la Amazonía Peruana** (Sicna).
- Arias, F (1999). **Guía para la elaboración de proyectos**. Caracas, Editorial pisteme,
- Caceres Gonzalo (2011). **Diseño de un sistema de gestion de calidad basado en las normas ISO 9001:008 para la dirección nacional de comunicaciones de la Policia Nacional del Ecuador**. Univesidad técnica particular de loja-ecuador. Libro en línea. <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/>. Disponible: Consulta: 2014, junio 09.
- Cevilla, M (2002). **Tecnología para innovar**. En revista, PG 23-26.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999).
- Corral, E. Casado I. y Suárez R (2010). **Gestión de la calidad del servicio de emergencias SAMUR-Proteccion Civil**. Volumen 3. Disponible:http://scielo.lsciii.es/pdf/asisna/v33s1/original_13.pdf. Consulta:2014, mayo 23.
- Garcia, M. (2010) **Gestión de la seguridad ciudadana en los municipios Maracaibo y san francisco del Estado Zulia**. Magister en gerencia Publica. Tesis en línea: http://tesis.luz.edu.ve/tde_arquivos/125/TDE. Consulta:2014, mayo 21.
- Galviz German (2011) **Calidad en la Gestión de servicio**, Universidad Rafael Urdaneta en Venezuela. Libro en Línea. Disponible: <http://www.uru.edu/fondoeditorial/libros/pdf/calidad> Consulta:2014, Junio 09.
- Granell (1997). **Tecnología de la información las tendencias**, en revista PG288-289.
- Hasperue Waldo (2012). **Extracción de conocimiento en grandes bases de datos utilizando estrategias adaptativas**. Universidad Nacional de la Plata-Argentina Pagina en línea. <http://postgrado.info.unlp.edu>.

file:///C:/Documents%20and%20Settings/usuario/
mayo22.

Consulta:2014,

Hernández, R, Fernández, C y Baptista, P.(1998): **Metodología de la Investigación**. 2ª Edición. Ed. McGraw-Hill. 2ª edición

Hurtado I y Toro J (2001) **Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de cambios**. Editorial Episteme.Venezuela.

Martinez, Elisaul (2012). **La Nueva Policía Nacional Bolivariana**. El PERIODIQUITO; *Página en línea*
[HTTP://WWW.elperiodiquito.com/article/18520/La-NUeva-Policia NacionalBolivariana](http://www.elperiodiquito.com/article/18520/La-NUeva-Policia-NacionalBolivariana). Consulta: 2014, mayo 23.

Martins, F y Santa, P (2006) **Metodología de la investigación cuantitativa**. Fondo editorial de la Universidad pedagógica experimental. Caracas

Monsalve Yoana (2009). **Manual de la UPEL (1998). La calidad de vida y su relación con el servicio policial**. PG 8. Página en línea.
[https://www.google.co.ve/search?q=monsalveuniversidaddelosandesla calidaddevidaysurelacionconelserviciopolicial](https://www.google.co.ve/search?q=monsalveuniversidaddelosandesla+calidaddevidaysurelacionconelserviciopolicial). Consulta 2014, mayo 21

Murdisk (1982). **Método de investigación**. Edición Cabo. México

Parkert (1998). **Método de investigación**. Edición Cabo México

Robbins, S. (2004). **Comportamiento Organizacional**. Décima Edición. Editorial Prentice Hall. México

Roso J; Rivas N y Ramírez, M (2008). **Base de datos**. Segunda Edición. Caracas.

Sabino, (1992) **El proceso de investigación**. Caracas PANAPO.

Sánchez, Hernández y Olivares (2002) **Guía de asesoramiento técnico para tesis de grado e informe de pasantía**. IUTA.

Shaw, J. (1991) **Gestión de Servicio**. Editorial Díaz de Santos, Madrid, España.

Tamayo, (2001). **El proceso de investigación científica**. Tercera edición. Grupo Noriega. Edición México.

Trejo Tahis (2009). **Proyecto sobre plan de investigación comunidad cuerpos policiales a os fines de minimizar los índices de criminalidad en la Parroquia Miguel Peña**. Libro en línea. Disponible:<http://servicio.bc.uc.edu.ve/derecho/revista.pdf>. Consulta: 2014, mayo 25.

Universidad de Carabobo (2004). **Normas para la elaboración y presentación de trabajos de investigación**. Universidad de Carabobo. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Venezuela

ANEXO A

INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE LOS DATOS



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
DIRECCION DE POSTGRADO
PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA
DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD
CAMPUS BARBULA



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Estimado trabajador a continuación se le presenta una serie de preguntas a través de las cuales, se desea conocer sus apreciaciones. La información que usted suministre a través de este instrumento es de carácter confidencial, teniendo una orientación académica exclusivamente, que resultará de vital importancia para desarrollar el trabajo de grado titulado: **BASE DE DATOS COMUNAL, COMO HERRAMIENTA PARA OPTIMIZAR LA CALIDAD DE LA ACTUACION POLICIAL DE LOS OFICIALES DE LA OFICINA DE CONTROL DE ACTUACIÓN POLICIAL**, requisito que exige la Dirección de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo para optar al título de Especialista de Gerencia de Calidad y Productividad.

En este sentido las afirmaciones que usted responderá en este instrumento, cuentan con las siguientes características:

- Las respuestas serán tabuladas e incluidas en el trabajo de grado de forma anónima.
- No existen respuestas correctas o incorrectas, solo hay respuestas donde su contribución será considerada valiosa para el desarrollo del trabajo de grado y en consecuencia para el alcance de los objetivos propuestos.

En nombre de la Autora de esta Investigación, la Universidad de Carabobo y de la Dirección de Postgrado de la FaCES, le agradecemos su colaboración.

Instrucciones

1. Lea cuidadosamente cada enunciado antes de responder
2. Emita una opinión sincera y objetiva marcando con una (X) la alternativa que considere según su categoría de respuesta

1. La oficina de control de actuación policial presta un servicio que la comunidad percibe como fiable

SI

NO

2. La comunidad expresa con frecuencia que la oficina de control de actuación policial presta un servicio que les hace sentir seguros

SI

NO

3. La oficina de control de actuación policial cuenta con todas las herramienta para responder con eficiencia a la demandas de la comunidad

SI

NO

4. Tiene conocimiento sobre que es la calidad en el servicio público

SI

NO

5. Cuenta su oficina con mecanismos para medir la calidad del servicio prestado a la comunidad.

SI

NO

6. La oficina de control de actuación policial requiere automatizar sus procesos para prestar un mejor servicio

SI

NO

7. El servicio que presta la oficina de control de actuación policial depende de las directrices de la oficina central

SI

NO

8. Una base de datos automatizada puede resolver la mayoría de los problemas de servicio efectivo a la comunidad que tiene la oficina de control de actuación policial

SI

NO

9. Tiene conocimiento que es una base de datos

SI

NO

10. En alguna oportunidad ha manejado bases de datos

SI

NO

11. Dentro de su departamento maneja una base de datos

SI

NO

12. Considera de importancia mantener una base de datos comunal para mejorar la actuación en la oficina donde se labora

SI

NO

13. Conoce con exactitud la zona geográfica asignada para laborar

SI

NO

14. Conoce representantes de las comunidades que le sirvan de apoyo en un llamado de socorro

SI

NO

15. Considera que llega rápidamente a un llamado de socorro utilizando como herramienta la información contentiva en una base de datos comunal

SI

NO

ANEXO B

FORMATO PARA LA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

Bárbula, 02 de Octubre de 2014

Estimado Ingeniero Especialista Ariana Rivas

A continuación le hago entrega de un instrumento para su Validación, cuyo propósito es el de configurar en cuanto a forma y fondo, el instrumento de recolección de datos que se pretende aplicar en la investigación que lleva por título “**Base de datos comunal, como herramienta para optimizar la calidad de la actuación policial de los oficiales de la oficina de control de actuación policial**”, en virtud de la importancia que este requisito tiene para la posterior aplicación del instrumento y concretar la realización del Trabajo de Grado. Agradezco de antemano su disposición.

Es de hacer notar que adjunto a esta solicitud se encuentra la siguiente información:

- Planteamiento del Problema
- Objetivo General y Objetivos Específicos de la Investigación
- Cuadros Técnicos Metodológicos
- Instrumento de Recolección de Datos

Atentamente.,

Licda. Fernández, María Rosa
V- 12.028.938

Bárbula, 02 de Octubre de 2014

Estimado Especialista Msc Mairy Cejas

A continuación le hago entrega de un instrumento para su Validación, cuyo propósito es el de configurar en cuanto a forma y fondo, el instrumento de recolección de datos que se pretende aplicar en la investigación que lleva por título **“Base de datos comunal, como herramienta para optimizar la calidad de la actuación policial de los oficiales de la oficina de control de actuación policial”**, en virtud de la importancia que este requisito tiene para la posterior aplicación del instrumento y concretar la realización del Trabajo de Grado. Agradezco de antemano su disposición.

Es de hacer notar que adjunto a esta solicitud se encuentra la siguiente información:

- Planteamiento del Problema
- Objetivo General y Objetivos Específicos de la Investigación
- Cuadros Técnicos Metodológicos
- Instrumento de Recolección de Datos

Atentamente.,

Licda. Fernández, María Rosa
V- 12.028.938

Bárbula, 02 de Octubre de 2014

Estimado Especialista Msc. Victor Gasparini

A continuación le hago entrega de un instrumento para su Validación, cuyo propósito es el de configurar en cuanto a forma y fondo, el instrumento de recolección de datos que se pretende aplicar en la investigación que lleva por título “**Base de datos comunal, como herramienta para optimizar la calidad de la actuación policial de los oficiales de la oficina de control de actuación policial**”, en virtud de la importancia que este requisito tiene para la posterior aplicación del instrumento y concretar la realización del Trabajo de Grado. Agradezco de antemano su disposición.

Es de hacer notar que adjunto a esta solicitud se encuentra la siguiente información:

- Planteamiento del Problema
- Objetivo General y Objetivos Específicos de la Investigación
- Cuadros Técnicos Metodológicos
- Instrumento de Recolección de Datos

Atentamente.,

Licda. Fernández, María Rosa
V- 12.028.938

ITEM	PERTINENCIA CON LOS OBJETIVOS		REDACCION		CORRESPONDE CON LA INVESTIGACION		OBSERVACIONES
	SI	NO	Adecuada	Inadecuada	SI	NO	
1	X		Si		Si		
2	X		Si		Si		
3	X		Si		Si		
4	X		Si		Si		
5	X		Si		Si		
6	X		Si		Si		
7	X		Si		Si		
8	X		Si		Si		
9	X		Si		Si		
10	X		Si		Si		
11	X		Si		Si		
12	X		Si		Si		
13	X		Si		Si		
14	X		Si		Si		
15	X		Si		Si		

ANEXO C
VALIDACION DE INSTRUMENTO
JUICIO DE EXPERTO



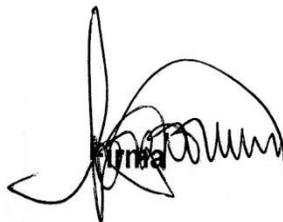
UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
AREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIDAD EN GERENCIA DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDA
CAMPUS BARBULA



VALIDACION DEL INSTRUMENTO

Yo, Victor Gasparini, titular de la cédula de identidad N° 11061570, de profesión Mg. Adon Trópez y del Ros a través de la presente doy validez al instrumento presentado para mi reconocimiento por la Lcda. María Rosa Fernández Molina, para ser aplicado en la Investigación de Estudios de Postgrado titulado: "BASE DE DATOS COMUNAL, COMO HERRAMIENTA PARA OPTIMIZAR LA CALIDAD DE LA ACTUACION POLICIAL DE LOS OFICIALES DE LA OFICINA DE CONTROL DE ACTUACIÓN POLICIAL"; el cual cumple con los requisitos exigidos para dicho estudio. Por lo tanto, puede ser aplicado en la muestra seleccionada.

En Valencia a los 02 días del mes de octubre del año 2014.


Firma



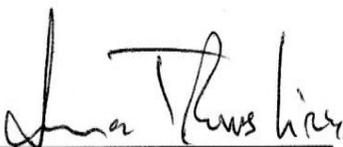
UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
DIRECCION DE POSTGRADO
PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA
DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD
CAMPUS BARBULA



ESTUDIOS SUPERIORES PARA GRADUADOS
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Universidad de Carabobo

JUICIO DE EXPERTO

Yo, Ariana Rivas, C.I: V-14230118, Especialista en Gerencia de la Calidad y Prod. por medio de la presente hago constar que revise y evalué de manera exhaustiva el instrumento de recolección de datos del trabajo de grado de la Licenciada Fernández, María Rosa, V-12.028.938, el cual lleva por título; **"Base de datos comunal, como herramienta para optimizar la calidad de la actuación policial de los oficiales de la oficina de control de actuación policial"**. Dicho instrumento es considerado VALIDO, ya que reúne las condiciones necesarias para el cumplimiento del objetivo planteado.


FIRMA
C.I. 14230118



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
AREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIDAD EN GERENCIA DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDA
CAMPUS BARBULA



VALIDACION DEL INSTRUMENTO

Yo, MARY CEJAS, titular de la cédula de identidad N° 14977614, de profesión MAGISTER EN GESTION DEL TRABAJO P.R.C., a través de la presente doy validez al instrumento presentado para mi reconocimiento por la Lcda. María Rosa Fernández Molina, para ser aplicado en la Investigación de Estudios de Postgrado titulado: "BASE DE DATOS COMUNAL, COMO HERRAMIENTA PARA OPTIMIZAR LA CALIDAD DE LA ACTUACION POLICIAL DE LOS OFICIALES DE LA OFICINA DE CONTROL DE ACTUACIÓN POLICIAL"; el cual cumple con los requisitos exigidos para dicho estudio. Por lo tanto, puede ser aplicado en la muestra seleccionada.

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


Firma