



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO
Y RELACIONES LABORALES
CAMPUS BARBULA**



**LA FORMACIÓN CONTINUA ORIENTADA AL DESARROLLO
PROFESIONAL DEL PERSONAL POLICIAL DE LA POLICÍA DE
CARABOBO**

Autor: Abgda. Villegas C. Yoly E.

Bárbula, Octubre 2014



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO
Y RELACIONES LABORALES
CAMPUS BARBULA**



**LA FORMACIÓN CONTINUA ORIENTADA AL DESARROLLO
PROFESIONAL DEL PERSONAL POLICIAL DE LA POLICÍA DE
CARABOBO**

Autor: Abgda. Villegas C. Yoly E.
Tutor: Msc. Mayris Cejas

Línea de Investigación: Gestión de las Personas

Bárbula, Octubre 2014



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO
Y RELACIONES LABORALES
CAMPUS BARBULA**



**LA FORMACIÓN CONTINUA ORIENTADA AL DESARROLLO
PROFESIONAL DEL PERSONAL POLICIAL DE LA POLICÍA DE
CARABOBO**

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 Magíster en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales

Autor: Abgda. Villegas C. Yoly E.
Tutor: Msc. Mayris Cejas
C.I: V-14977614

Bárbula, Octubre 2014



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO
Y RELACIONES LABORALES
CAMPUS BARBULA



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 Msc. Cejas, Mayris., titular de la Cédula de Identidad N° 14.977.617, en mi carácter de Tutor del Trabajo de Grado de la Maestría en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales, titulado: **LA FORMACIÓN CONTINUA ORIENTADA AL DESARROLLO PROFESIONAL DEL PERSONAL POLICIAL DE LA POLICÍA DE CARABOBO**, presentado por la ciudadana: Abgda. Villegas Cárdenas Yoly Esperanza., titular de la Cédula de Identidad N° 6.898.679, para optar al título de Magíster en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales, hago constar que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En Valencia a los 05 días del mes de Octubre del año dos mil catorce.

Firma: _____
C.I: V-14977614

DEDICATORIA

A Dios y a la Virgen que me protegen y guían mis pasos, gracias a ellos todo es posible.

Dedico este trabajo de grado, culminado con mucho esfuerzo pero también con mucho amor a mis padres especialmente a mi papá **Víctor Villegas** que aunque no está en este mundo terrenal, siento que siempre me acompaña y sé, que donde se encuentre estarán orgullosos de su hija.

A mi Madre y, a quienes les debo todo lo que soy, y a quienes infinitamente les estoy agradecida por la educación que me han dado, por apoyarme, incansablemente en todas las metas que me he propuesto, demostrándome constantemente su amor incondicional, aconsejándome y guiándome siempre por el mejor camino, con humildad, amor y dedicación.

A mi Hijo, quien me apoyo en todo lo que fue necesario para que siguiera adelante y alcanzara esta meta, el que estés a mi lado, es una bendición por eso y por muchas cosas que hacen que seas la maravillosa persona con la que comparto cada momento de esta hermosa vida, te dedico este logro que desde luego es también tuyo, porque sin tu apoyo y comprensión esto no sería posible.

Que Dios los bendiga hoy y siempre, por estar a mi lado y apoyarme siempre, son las bases que necesito para mantenerme siempre en pie.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la vida, la fortaleza, la salud y el amor para seguir siempre adelante sin decaer.

A la Universidad de Carabobo, por abrir sus puertas y ofrecer la posibilidad de realizar la maestría.

A la Dirección de Post Grado del Cuerpo de Policía del Estado Carabobo

A la Profesora Mairys Cejas, por brindarme de su valioso tiempo.

A mis compañeros de estudio, que luchan diariamente queriendo ser mejores profesionales, a ellos agradezco el compartir muchas horas de clase, superando las diferencias y aprovechándolas para enriquecernos.

Muchas gracias a mi tutor académico Profesor Carlos Blanco, quién me ofreció su apoyo, me dio palabras de ánimo y estuvo siempre dispuesto para ayudarme.

A mi hijo, por tantas tardes y noches de espera, donde aguardo con paciencia mi regreso a casa. ¡Gracia por tu paciencia!

A todos los que de una manera u otra me dieron su apoyo. Estas ¡GRACIAS! Son para ustedes, ya que si existen, personas que trabajan con amor, dedicación y paciencia sin importar, las condiciones, los horarios, o las circunstancias, seamos nosotros uno de los primeros en cumplir con todos estos atributos.

INDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
Índice de Cuadros.....	x
Índice de Gráficos.....	xi
Introducción.....	1
CAPITULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema.....	4
Objetivos de la Investigación.....	8
Justificación de la Investigación.....	9
CAPITULO II	
MARCO TEORICO REFERENCIAL	
Antecedentes de la Investigación.....	11
Bases Teóricas.....	14
Bases Legales.....	18
Definición de Términos.....	21
CAPITULO III	
MARCO METODOLOGICO	
Naturaleza de la Investigación.....	23
Población y muestra	24
Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	27

Validez y confiabilidad.....	28
------------------------------	----

CAPITULO IV

Análisis e Interpretación de los Resultados.....	33
---	-----------

CONCLUSION Y RECOMENDACIONES.....	46
--	-----------

Referencias Bibliográficas.....	50
---------------------------------	----

Anexos

Instrumento de Recolección de Datos.....	52
--	----



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO
Y RELACIONES LABORALES



LA FORMACIÓN CONTINUA ORIENTADA AL DESARROLLO
PROFESIONAL DEL PERSONAL POLICIAL DE LA POLICÍA DE
CARABOBO

Autor: Abgda. Yoly Villegas

Tutora: Msc. Mayris Cejas

Año: 2014

RESUMEN

El objetivo primordial que impulso la realización de este trabajo fue la Formación Continua Orientada al Desarrollo Profesional del Personal Policial de la Policía de Carabobo y su impacto en la sociedad carabobeña, mediante una investigación descriptiva, basada en un estudio de campo. Para el lograr el objetivo propuesto, se empleo un cuestionario basado en una Escala de Likert con la intención de conocer que cambios favorables tendría la institución policial y sus trabajadores, la cual permitió a su vez detectar debilidades y fortalezas dentro del clima laboral. Cabe mencionar, que este instrumento fue aplicado a una muestra de 14 funcionarios policiales de una población de 222 en su totalidad. Del análisis de los resultados se concluye que a través de la aplicación de este instrumento se pudo dar respuesta al objetivo planteado en la investigación, arrojando como resultados que la formación continua es producto del nuevo modelo policial que demanda de los funcionarios policiales mayor y mejor preparación profesional, lo cual genera cambios en la estructura organizacional en dicha institución, que incide en el clima organizacional ya que al contar con un personal debidamente formado, facilita la interrelación con los ciudadanos que esperan de estos un mejor y eficiente servicio.

Palabras claves: Formación Continua, Desarrollo Profesional, Mejoramiento, Retos, Cambios.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO
Y RELACIONES LABORALES



THE CONTINUING EDUCATION ORIENTED PROFESSIONAL STAFF
DEVELOPMENT POLICE POLICE CARABOBO

Autor: Abgda. Yoly Villegas

Tutora: Msc. Mayris Cejas

Año: 2014

ABSTRACT

The primary objective impulse conducting this work was the Continuing Education Professional Development Oriented Police Staff and Police Carabobo its impact on society through a descriptive study, based on a field study. To achieve the objective, the use of a questionnaire based on a Likert scale with the intention of knowing that positive changes would have the police institution and its employees, which in turn allowed the detection of weaknesses and strengths in the work environment. It is worth mentioning that this instrument was administered to a sample of 14 police officers in a population of 222 in its entirety. An analysis of the results it is concluded that through the application of this instrument could respond to the objective stated in the research, casting and results that continuous training is the result of the new police model that demand more and better police officers preparing professional, which causes changes in the organizational structure at the institution, which affects the organizational climate as to have a trained staff, facilitates the interface with citizens who expect such a better and efficient service.

Keywords: Continuing, Professional Development, Improvement, Challenges, Changes Training.

Índice de cuadros y tablas

Pág.

Cuadro

1. Validez y Confiabilidad de los Instrumentos	30
--	----

Tabla

1. Atención del Ciudadano	34
2. Funciones y Responsabilidades.....	35
3. Conocimientos y Habilidades.	36
4. Reuniones de Cambio de métodos.	37
5. Esfuerzo y Empeño que Aplica es Recompensado	38
8. Misión y Visión de la Organización.....	39
9. Valores Organizacionales	40
10. Políticas de Formación.....	41
11. Formación continua ayuda a identificarse con los objetivos organizacional.....	42
12. Comunicación	43

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
1. Descripción de Funciones.....	34
2. Funciones y Responsabilidades.....	35
3. Distribución gráfica de los funcionarios en relacion al indicador Receptividad.....	36
4. Mejorar los Conocimientos y Habilidades.....	37
5. Reuniones de Cambio de métodos.....	38
6. Esfuerzo y Empeño que Aplica es Recompensado.....	39
7. Misión y Visión de la Organización.....	40
8. Valores Organizacionales... ..	41
9. Políticas de Formación	42
10. Formación continua ayuda a identificarse con los objetivos organizacional	44
11. Comunicación.....	45

INTRODUCCIÓN

Existe un proverbio alemán que versa de la siguiente manera: “lección dormida, lección aprendida” esto resume en parte como las personas se sumergen en el ciclo de pensar y reflexionar sobre un hecho o ideas. Pero este proceso no se puede dar como un simple recetario o manual de normas a seguir, debido a que el conocimiento se adquiere por medio de una formación continua de lo aprendido para poder internalizarla, y esto a su vez permite modificar la conducta de la persona en atención a las nuevas experiencias.

La necesidad del cambio ha quedado implícita, ya que si los ambientes fueran perfectamente estáticos, si las habilidades y capacidades de los empleados siempre estuvieran actualizadas y sin riesgo a deteriorarse, y si mañana fuera exactamente igual que hoy, la formación profesional tendría poca o ninguna relevancia para los miembros de la organización. Pero el mundo real es turbulento, y exige que las organizaciones y sus miembros sufran cambios dinámicos, ya que lo único que permanece constante son los cambios.

Llegar a desarrollar la formación continua, es una forma de trabajar en la institución a favor de una adaptación perenne a los cambios, valorando las personas, con sus conocimientos, y la información que la institución necesita. A pesar de la importancia que constituye la formación del recurso humano para las organizaciones y estar de acuerdo con la necesidad de dedicar recursos al desarrollo profesional del factor humano, la triste realidad es que en épocas de crisis los presupuestos de formación suelen ser los primeros en ser recortados, con una perspectiva más centrada en el corto que en el medio y largo plazo. Cuando los recursos son escasos, se hace aún más evidente la necesidad de impulsar la idoneidad de la formación del personal, tanto con respecto al costo beneficio como del costo eficiencia.

En países como Japón, Estados Unidos o Alemania, por tomar como referencias estos patrones educativos, los presupuestos destinados a formación por parte de la mayoría de las empresas representan un porcentaje considerable de la masa salarial. En Francia se dedica un porcentaje obligatorio desde la ley de 1971, lo que ha creado una cultura de normalidad de la formación, en países como España, aunque la media de las inversiones en formación todavía es inferior a la de la mayoría de países europeos, desde 1992 se han empezado a dar pasos en sintonía con el modelo francés. Solo por reseñar algunos de los países que han tomado las riendas de la formación continua como herramienta fundamental que sustenta su desarrollo. En lo que respecta a la situación de las instituciones venezolanas, afrontan nuevos retos para llegar a ser instituciones que satisfagan como es debido la demanda de los ciudadanos que día a día esperan que las mismas capaciten y desarrollen planes para la formación de sus recursos humanos los cuales son una pieza relevante para que estas logren alcanzar la meta de eficiencia que los ciudadanos esperan.

Las instituciones se enfrentan hoy a un gran reto de calidad y excelencia que exigen de cada uno de sus integrantes un nivel de desempeño más elevado que en el pasado. Donde el presente requiere de instituciones que se enfoquen en las necesidades de los ciudadanos, dándole importancia estratégica al capital humano, a través de la educación que permita el desarrollo de actitudes, destrezas y habilidades que le proporcionen una formación integral.

El cuerpo del trabajo se presenta en IV capítulos, organizados de la siguiente manera: En el capítulo I, plantea el problema que da origen a la investigación. En este sentido se pretende dar un diagnóstico de la situación actual en donde se enfocan los aspectos relacionados con la formación continua del recurso humano que labora en la Policía de Carabobo. Simultáneamente se plasma las causas así como las consecuencias lo cual permite generar la formulación de la investigación. Es así como

luego se plantea los objetivos tanto el general como los específicos, para finalizar con la justificación.

En el capítulo II reúne el Marco Teórico, es decir los elementos teóricos que se obtienen a partir de la investigación documental y los cuales sirven de contexto para el problema abordado. Luego se realizan referencias a investigaciones anteriores que están directamente relacionadas con el problema en cuestión y constituyen los antecedentes. Luego se describen las bases teóricas y legales, que son los fundamentos que otros autores han estructurado sobre el tema; así como las leyes utilizadas desde la constitución de la República Bolivariana de Venezuela entre otras, para concluir el capítulo con un breve pero sustancioso glosario de los términos relacionados con este trabajo de grado.

En el capítulo III, entramos en la medula de cualquier trabajo de investigación en donde se plantea la metodología a seguir en el estudio, dejando establecido que el nivel del mismo es descriptiva basado en un diseño Documental y de Campo ya que la investigación se desarrolla en el propio sitio en el que se encuentra el objeto de estudio, se utiliza referencia bibliográficas, para seguidamente definir la población y la muestra específica a la cual se aplicó el instrumento diseñado para esta investigación.

En cuanto al análisis e interpretación de los resultados se encuentra en el capítulo IV, de acuerdo con la técnica empleada que en este caso fue la encuesta escrita a través de la aplicación del instrumento utilizado el cuestionario, para posterior diseñar las conclusiones y recomendaciones cuyo objetivo central es proporcionar al personal que labora en el departamento de atención al ciudadano las herramientas necesarias para su mejor desenvolvimiento.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

Las organizaciones e instituciones a nivel mundial, se encuentra en un proceso evolutivo y revolucionario dentro de sus estructuras debido a que están considerando el aspecto formativo del recurso humana como la mejor inversión para el mejoramiento de dichas instituciones y a su vez de poder contar con mano de obra capacitada para enfrentar los nuevos retos que las instituciones y organizaciones deben enfrentar en los actuales momentos. Este cambio significativo que se han venido desarrollando, han producido un vuelco positivo para no solo para las instituciones sino también para el recurso humano, ya que en virtud de esto se evidencia que el personal debe mantenerse permanentemente en un proceso de formación continua que le permita modificar su conducta en atención a las nuevas experiencias.

En este sentido, Cedeño, S, (2012:43) señala en su trabajo para optar al título de magister en administración de personal “El proceso de formación debe caracterizarse por ser continuo, o sea, que si una organización quiere mantener su nivel competitivo, debe adecuarse de forma continua a los cambios internos y externos (tecnológicos, ambientales, de mercado)”. Dentro de esta perspectiva, es imperativo señalar que la formación continua es concebida como una función organizacional de características intermedias, que deberá desplegar las acciones precisas para que la organización policial disponga entre sus integrantes los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para poder desarrollar sus funciones. En este sentido, los encargados de la supervisar las actividades desplegadas por los funcionarios policiales deben aplicar acciones para que los subordinados a su cargo desarrollen todas las habilidades y actitudes que beneficien a

la institución policial. En el sistema de formación continua, se debe plantear la urgente necesidad del desarrollo profesional que les permita poseer dominio sobre todo lo relacionado a la seguridad y la debida atención al ciudadano.

En relación con lo antes expuesto, se puede observar que el impacto en el desarrollo profesional del personal, está generando grandes beneficios para las diferentes instituciones y organizaciones tanto a nivel mundial como nacional, todo esto motivado a que las mismas han incluido diversos programas de desarrollo para todos los niveles jerárquicos, ya que se ha observado que de un buen programa de formación continua se puede desprender una buena toma de decisiones y un mejor trabajo en equipo. La formación continua es fundamental para el desarrollo de las actividades de las personas en su ambiente laboral, les ayuda a actualizarse en los cambios tecnológicos y teóricos que se presentan. En una empresa mexicana denominada Tubos Monterrey S.A, fundada en 1943 y dedicada a la elaboración de redes de tubería, constataron con mayor convicción que la empresa que invierte en la formación continua y la profesionalización del recursos humanos son más competitiva en un plan de desarrollo estratégico, debido a que conocen que el activo más importante y la base directa de la ventaja en el campo competitivo laboral es su personal.

Los planes de formación y de desarrollo profesional del personal de las instituciones y organizaciones en Venezuela surgieron como respuesta inmediata al equilibrio que se debe lograr y mantener entre las competencias (conocimientos y habilidades), actuales y futuras de las personas, y las necesidades presentes (representadas por el cargo), y futuras de la organización en función de su entorno, su misión y su estrategia.

La formación continua del recurso humano no implica sólo ofrecerles nuevos conocimientos, habilidades y destrezas, para la eficacia en el desempeño de sus

tareas, sino también ofrecerles comportamientos, actitudes y competencias acorde al desempeño de su cargo actual, sino también contar con las herramientas necesarias para enfrentar los cambios futuros, de manera tal que le permitan ser eficaz y eficiente en desarrollo de sus funciones.

El Reglamento General de la Ley de Carrera Administrativa en el capítulo III, artículo 156 del Sistema del Adiestramiento establece lo siguiente:

El sistema nacional de adiestramiento será desarrollado a nivel de sectores, regiones u organismos. La responsabilidad de su ejecución corresponde a los organismos en función de sus programas, de acuerdo con las normas dictadas por la oficina central de personal.

Tomando en cuenta lo antes expuesto, el ejecutivo nacional a través del Ministerios del Poder Popular para las Relaciones Interiores, Justicia y Paz, considero como un mecanismo para el desarrollo de los cuerpos policiales la profesionalización de todos sus integrantes. Dicho desarrollo se basó en comprender la relevancia que representa la institución policial como órgano encargado del orden público y la seguridad ciudadana. ¿Qué le ocurriría a la institución policial venezolanas en el futuro si no permiten la formación de todo su recurso humano?

Por su parte la Ley de Carrera Administrativa en el Capítulo V, de la Gaceta Oficial N° 1.745 Del Sistema de Adiestramiento en su artículo 47° instituye:

El sistema de adiestramiento de personal dirigido al mejoramiento técnico profesional, moral y cultural de los funcionarios, se realizara por la Oficina Central de Personal y las Oficinas de Personal, conforme a lo establecido en los artículos 10 y 13 de la presente Ley.

La formación en el área de trabajo es fundamental para el desarrollo institucional, este es el proceso mediante el cual se adquieren conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que mejorarán el desempeño de los empleados en sus tareas laborales.

Aunado a esta realidad se observa que existe poca tendencia hacia planes o acciones de formación y desarrollo del conocimiento dentro de la institución policial. Es importante señalar que todo esto contribuye a que el recurso humano le sea difícil demostrar sus capacidades, habilidades, puntualizar los problemas y por lo tanto contribuir a las soluciones.

El nuevo modelo de transformación policial que ha surgido en este tiempo apunta hacia un profesional policial que al momento de valorar una propuesta de cargo, ya sea interna o externa, la misma contemple oportunidades de desarrollo que le permita adquirir y aumentar continuamente sus habilidades, capacidades y conocimientos, con el propósito de ser cada vez más eficiente dentro de las funciones del ámbito policial. Cuando las instituciones establecen nuevas plazas o cargos dentro de su estructura, es necesario establecer cuáles son las características y parámetros exigidos para este puesto, para que así los empleados puedan conocer qué destrezas o habilidades necesitan para ser elegidos o considerados y si reúnen dichos requisitos.

Hay un principio elemental y es que las instituciones y su personal deben de alguna forma satisfacer mutuamente sus necesidades, las instituciones necesitan recursos humanos que de alguna manera cumplan con su cultura y con lo que está haciendo para hacerlo excelente, y dar lo mejor, es decir, para poder lograr que el personal no solo aporte sus talentos, sino que además lo haga con entusiasmo y compromiso, a lo que se puede agregar un pensamiento de Tolstoi León "El secreto de la felicidad no está en hacer siempre lo que se quiere sino en querer siempre lo que se hace."

El presente trabajo de investigación planea analizar la formación continua orientada al desarrollo profesional del personal policial de la Policía de Carabobo, mediante el método de observación directa y la aplicación de un instrumento

evaluativo (encuesta), con el cual se busca determinar las debilidades formativas y del desarrollo profesional de los integrantes de la Policía de Carabobo.

Precisamente por la complejidad que reviste esta descripción, formación continua orientada al desarrollo profesional del personal policial de la Policía de Carabobo, en relación a las debilidades de atención al ciudadano, redacción de actas y entrevistas y su importancia para la competitividad de la institución policial, se debe mantenerse en el tiempo este tipo de revisiones y evaluaciones continua que permitan el desarrollo no solo de la estructura organizativa, sino también la del personal

Formulación del Problema

¿De qué manera influye la formación continua en el desarrollo profesional y laboral de los funcionarios del Cuerpo de Policía del Estado Carabobo?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar en qué situación se encuentra la formación continua orientada al desarrollo profesional del personal policial de la Policía de Carabobo

Objetivos Específicos

Diagnosticar las fortalezas y debilidades de la formación del personal policial de la policía del estado Carabobo.

Identificar los principales elementos del desarrollo profesional del personal policial para afrontar los nuevos retos dentro de la institución.

Establecer los lineamientos necesarios orientados a la formación continua como factor que a la eficiencia en el desempeño del personal policial de la policía Carabobo.

Justificación del problema

La Policía de Carabobo, es una institución que se encuentra en una etapa de transformación, debido a este proceso la institución debe mejorar las funciones que realiza con el propósito de alcanzar los objetivos planteados por la organización, para cumplirle a la ciudadanía con resguardo y protección que es la exigencia constante para la institución policial. Todo esto aunado a la formación continua del personal para mejorar acertadamente las demandas de este nuevo modelo policial. El desarrollo profesional tiene sus propias especificaciones, en un medio signado por los cambios estructurales la cual toma mayor relevancia e importancia, debido a que la institución debe ser más profesional, humanista y sobre todo de interrelación.

Por lo tanto, el Cuerpo de Policía del Estado Carabobo ha tenido que realizar ajustes en toda su estructura, con el propósito de poder contar con un personal altamente especializado que además de ser proactivo, le permita beneficiarse con generaciones de relevo, listas para continuar desarrollando sus funciones y así disminuir la debilidad profesional dentro del Cuerpo Policial. Para tal fin la dirección de Recursos Humanos, analizara la situación actual de la institución policial para comprobar en qué situación se encuentra el personal policial; en relación a la formación que estos deben tener de acuerdo a los lineamientos establecidos por el Ministerio de Interior, Justicia y Paz

El desarrollo de esta investigación tiene aportes significativos en primer lugar, para la institución objeto del presente estudio, debido, a que este trabajo arroja resultados que podrían ser aprovechados por la institución, el cual le permitirá identificar aspectos relevantes que puedan estar afectando el desarrollo profesional de sus integrantes.

En cuanto a los aportes que pudiese llegar a brindar este trabajo a la dirección de post grado de la Universidad de Carabobo, se puede mencionar el acercamiento entre la máxima casa de estudio de nuestra región con la institución policial, en donde la primera se beneficia del apoyo académico y de una formación de calidad para sus integrantes, mientras que la segunda se beneficiara de una herramienta esencial en la parte investigativa ya que será una referencia de consulta que permitirá conocer la formación y desarrollo profesional del personal policial.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

Antecedentes de la Investigación

El avance de la ciencia y la tecnología, hace inexcusable que en cualquiera investigación, se planteen teorías y conceptos en los cuales se respalde el problema de investigación, por lo cual sea necesario revisar estudios que contengan información relacionada con los objetivos de la misma, aparte de establecer una plataforma cuando se presenten determinadas dificultades, por lo que el siguiente mecanismo pretende, reseñar los aportes relacionados tanto con los planes de formación y desarrollo profesional que este contempla. Es conveniente desatacar que la investigación no se realiza en abstracto sino en condiciones socialmente histórico dentro la institución policial.

En un mundo marcado por la globalización, las personas ya no están aisladas unas de otras y resulta imposible argumentar que alguien de algún modo este desconectado de la realidad que se vive a nivel mundial, cada vez se hace más necesario incrementar los niveles de formación y desarrollo de las personas, todo esto con el propósito de aumentar la capacidad organizacional y estar a la par de las exigencias del entorno el cual permitirá en un lapso de tiempo poder alcanzar las metas.

De acuerdo con la opinión de la autora y de la revisión de algunos investigadores de la teoría del desarrollo profesional y formativo, las instituciones ven como una inversión positiva planear el desarrollo profesional de sus trabajadores, ya que las mismas se preocupan por la imagen que refleje su personal, y que observan como un valor adicional para la institución todo lo que beneficie al capital más importante que es el recurso humano ya que lo toman como un capital más que posee la institución.

Cabe destacar que este principio se ve lamentablemente reflejado en las instituciones privadas, algo que desgraciadamente se encuentra muy lejano a la realidad de las instituciones públicas ya que estas se encuentran sujetas al presupuesto del estado por lo que en ocasiones no se ajusta al índice inflacionario del país y por ende los planes formativos y de desarrollo profesional son mermados, así como los beneficios que estos representan tanto para la institución así como también para aquellos que se benefician de los servicios que la institución pública ofrece. Frente a ese hecho, resulta difícil omitir como elemento de importancia para la institución policial al individuo, con sus habilidades, conocimientos, actitudes, y aptitudes.

Entre los trabajos revisados se encuentra el de Cordero, J. (2010), Diseño de un plan de desarrollo basado en formación continua para supervisores en una empresa del grupo Textil realizada en la Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez área de estudios de post-grado para optar al título de Magister en Ciencias de la educación, el objetivo que persigue esta investigación es conocer el nivel actual de los trabajadores con respecto a los equipos y procesos utilizados, con el fin de diseñar el perfil requerido, para la elaboración de los planes de estudios, capacitación teórica y práctica que permitan la adaptación de destrezas y conocimiento para desempeñarse en cualquier posición. Definiendo el plan de desarrollo basado en Multihabilidades y de formación para el incremento de la productividad del recurso humano en el Grupo Textil. Lo señalado por este investigador se vincula con la presente investigación cuando el mismo hace referencia sobre los planes de estudios y capacitación que permitirán la práctica de las destrezas y el conocimiento basado en la formación.

Las conclusiones de las investigaciones que se detallan juegan un papel primordial debido a que agregan valor en la presentación de la investigación, estos esfuerzos se encuentra en la movilización del conocimiento y de la capacidad de aprender no solo de las instituciones sino del recursos humano que le da vida a la

misma. Se hace evidente así, la tendencia de la revalorización del aporte humano a la competitividad organizacional.

Así mismo consideran el desarrollo del recurso humano, como agente y beneficiario del cambio y la necesidad de las instituciones de mejorar los niveles de competitividad mediante el incremento de las capacidades laborales viéndose esta desde un concepto dinámico, que imprime énfasis y valor a la capacidad humana para innovar, para enfrentar el cambio y gestionarlo, anticipándose y preparándose para él. Es así como se tiene que el aporte de este trabajo a la actual investigación consiste en la utilización de los diferentes diseños y procedimientos de trabajo en el inicio de un plan de formación continuo.

Según Avalos B (2009:7) en su estudio titulado Regulación de la formación docente continua realizada en la Universidad Andrés Bello, área de estudios de post-grado para optar al título de magister en ciencias de la educación, señala lo siguiente:

Concretar lo anterior implica un reto organizativo importante, una voluntad de reordenamiento profundo de la manera de operar la formación continua en el país y en cada entidad federativa para superar la producción dispersa de ofertas formativas de toda índole y calidad, en las que se ocupan muchos recursos humanos, materiales y financieros de las secretarías de educación estatales, sin que el resultado para la mejora de las prácticas de enseñanza se corresponda con el esfuerzo. Se requieren asimismo instrumentos que permitan ordenar la información dispersa y tomar decisiones oportunas e informadas.

En efecto con lo antes expuesto y con el propósito de mejorar la formación docente continua en Chile, el investigador sugiere reordenar la misma de manera uniforme, con lo cual se plantea superar las diversas ofertas diseminadas por todo el país sin la debida unificación de criterios, es aquí donde se pretende vincular entre lo planteado por el investigador y la autora del presente trabajo, debido a que la

institución objeto de estudio contemplaba un criterio formativo distinto a las demás instituciones policiales por lo cual el criterio formativo entre una institución y la otra varía según la región.

Bases Teóricas:

En este segmento de la investigación se incluyeron el conjunto de conceptos inexcusables para dar un enfoque sistemático a la temática vinculada con el análisis de la formación continua orientada al desarrollo profesional del personal policial de la policía de Carabobo. Al respecto, comenta Hernández B. (2006:64): “las bases teóricas constituyen el análisis exhaustivo de teorías o investigaciones que se consideran válidos para el encuadre del estudio”. Por tal razón, a continuación se despliega el compendio de nociones expuestas por especialistas en el tema con el objeto de satisfacer las bases teóricas y permitir la sustentación de esta investigación, entre las cuales destacan:

Según la real académica de la lengua define formación como el nivel de conocimientos que una persona posee sobre una determinada materia.

Del mismo modo Chiavenato, Idalberto (1998:p416), al referirse sobre la formación indica que “es la educación profesional que adapta al hombre para un cargo o función, así mismo dota al personal de conocimientos, habilidades y destrezas necesarias para el cumplimiento de dichas funciones, con un nivel adecuado de eficiencia”.

En relación al concepto planteado, se puede evidenciar la importancia de la formación como herramienta indispensable para el desarrollo de las personas y sus habilidades, la cual le permite desenvolverse dentro de su entorno con mayor facilidad debido al conocimiento que posee.

Tipos de formación: De igual forma Vargas Z (2007), refiere los tipos de formación en:

Formación general: Es la que incluye una enseñanza que no es única o principalmente aplicable en el puesto de trabajo actual o futuro del trabajador en la empresa beneficiaria, sino que proporciona cualificaciones en su mayor parte transferibles a otras empresas o a otros ámbitos laborales.

Formación específica: Es la que incluye una enseñanza teórica y práctica aplicable directamente en el puesto de trabajo actual o futuro del trabajador en la empresa beneficiaria y que ofrece cualificaciones que no son transferibles, o sólo de forma muy restringida, a otras empresas o a otros ámbitos laborales.

En relación a lo planteado, la formación debe ser aplicada en los aspectos que ayuden a mejorarla tanto en el plano general como específico, ya que si una proporciona cualificaciones que puede ser transferidas para su mejor comprensión mediante las experiencias que se adquieren, la segunda representa lo restringible de transferir el conocimiento explícito de una institución.

Importancia de la formación: reside en la difusión de parámetros tan valiosos como los valores de una sociedad, los conocimientos prácticos o teóricos de distintas disciplinas, las costumbres que dan forma y razón a un pueblo y, por supuesto, las conductas que definen la idiosincrasia de un pueblo.

Objetivo de la Formación: mejorar el rendimiento del individuo en un puesto concreto, mediante el fortalecimiento y crecimiento de las habilidades y conocimientos, contribuyendo eficazmente a la consecución de las metas.

La formación aporta a la institución y a su personal las transformaciones requeridas, ya que se basa en la alteración del contexto que configura la forma en la que las personas toman las decisiones.

Formación Continua: educación por extensión, educación continuada, educación continua o formación continua son términos que comprenden un espectro de actividades y programas de aprendizaje teórico y práctico que se realiza después de la formación obligatoria o reglada y que puede extenderse durante toda la vida

Desarrollo: el término puede ser entendido como el proceso de evolución, crecimiento y cambio de un objeto, persona o situación específica en determinadas condiciones.

Desarrollo profesional: Es un fruto de la planeación de la carrera profesional. Comprende los aspectos que una persona enriquece o mejora con vista a lograr objetivos dentro de la organización.

En la actualidad las organizaciones confieren mayor importancia al desarrollo profesional y a la formación de todos los niveles de jerárquicos, desde supervisores hasta directores. En tal sentido, la formación y desarrollo profesional está dirigido al cambio de patrones que se encuentran obsoletos de acuerdo con los lineamientos fijados por el órgano rector en materia de seguridad, el cual pretende elevar sustancialmente la calidad de los funcionarios. En opinión de este autor, la diferencia entre una organización efectiva y otra en trance se ve por el rol de representan sus integrantes.

La relación de la teoría con el problema a estudiar facilita su interpretación además de orientar en cuanto a los métodos, técnicas y procedimientos a seguir. Así las bases teóricas sirven de soporte para formular hipótesis acerca del problema, identificar las variables más relevantes para el problema, operacionalizar las variables del problema a investigar y establecer vínculos entre las variables. El basamento teórico de la investigación es fundamental para desarrollarla se puede decir que es su marco y su fin.

A continuación, consideraremos varios aspectos que conforman la formación continua para alcanzar el desarrollo del recurso humano. La formación necesita tener un papel importante en cualquier institución como ayuda para conseguir sus objetivos institucionales, por desgracia, no siempre se cuenta con buenos recursos, no se puede pretender tener una formación módica, debido a que esta requiere de un nivel de apoyo financiero adecuado, quienes se resisten a esa idea, deben tener en cuenta que los gastos de formación constituyen una inversión para su planes de desarrollo y expansión.

En la organización policial, el elemento más importante para lograr los objetivos en materia de seguridad es el hombre, por lo tanto la dirección de Recursos Humanos, se ha caracterizado por tener una función organizadora en cuanto a la formación, capacitación, actualización y el reentrenamiento continuo, de las habilidades y destrezas del componente humano, las cuales son herramientas que conforman y dinamizan al individuo en procura de obtener la meta y alcanzar el objetivo institucional.

La investigación en cuestión está dirigida a analizar la formación continua orientada al desarrollo profesional del personal policial de la policía de Carabobo, ésta organización está conformada por recursos materiales, financieros, tecnológicos propios del Estado, el cual para desarrollar cualquier actividad requiere emplear recursos humanos teniendo como objetivo principal representar los intereses públicos de la región carabobeña. Para lograr su objetivo la institución policial necesita contar con un personal idóneo, capaz de realizar tareas propias de la organización a fin de conseguir los objetivos establecidos para prestar un servicio rápido, eficaz y eficiente para la colectividad.

En este sentido la Policía de Carabobo, en su planteamiento para adaptarse a los cambios constantes que está generando el ámbito de todas las organizaciones, debe

lograr la interacción entre los elementos que conforman sus esquemas; es decir vincular los objetivos, organización y estructuras, con el factor humano, este último de gran importancia para el desarrollo que permita ubicarla en un nivel de idoneidad dentro del sector público. Por lo tanto para obtener esta interconexión es necesario que la dirección de recursos humanos planifique una capacitación y desarrollo de competencia profesional para todo el personal que labora en ella.

Bases Legales:

Según Villafranca D. (2002) citado por Hernández (2010:p31) “Las bases legales no son más que leyes que sustentan de forma legal el desarrollo del proyecto” explica que las bases legales “son leyes, reglamentos y normas necesarias en algunas investigaciones cuyo tema así lo amerite”.

Entre los artículos que se pueden definir y que permitirán la comprensión del problema se pueden indicar los siguientes:

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela Artículo 102:

“La educación es un derecho humano y un deber social fundamental, es democrática, gratuita y obligatoria. El Estado la asumirá como función indeclinable y de máximo interés en todos sus niveles y modalidades, y como instrumento del conocimiento científico, humanístico y tecnológico al servicio de la sociedad. La educación es un servicio público y está fundamentado en el respeto a todas las corrientes del pensamiento, con la finalidad de desarrollar el potencial creativo de cada ser humano y el pleno ejercicio de su personalidad en una sociedad democrática basada en la valoración ética del trabajo y en la participación activa, consciente y solidaria en los procesos de transformación social consustanciados con los valores de la identidad nacional, y con una visión latinoamericana y universal. El Estado, con la participación de las familias y la sociedad, promoverá el proceso de educación ciudadana de acuerdo con los principios contenidos de esta Constitución y en la ley.

En el presente artículo, se evidencia uno de los mandatos constitucionales, más importantes de nuestra carta magna. La educación como derecho personal y deber social fundamental con las características de: democrática, gratuita y obligatoria, fundamentada en el respeto a todas las corrientes de pensamiento, integral, de calidad, permanente, en igualdad de condiciones y oportunidades, nos dictamina que “La Educación es una necesidad y un bien público. La educación se plantea entonces, como una necesidad personal, un bien público, un derecho permanente e irrenunciable.

Ley Orgánica del Servicio de Policía y del Cuerpo de Policía Nacional Bolivariana Artículo 59 establece lo siguiente:

“Las funcionarias y funcionarios policiales serán capacitados periódicamente y su nivel de formación continua y actualización serán requisitos para el ascenso y cargo en la carrera policial”.

En este artículo se plantea la importancia de la formación continua para las y los funcionarios policiales, quienes tendrán en este proceso una herramienta indispensable para conseguir escalar posiciones dentro de la institución a su vez de poder brindar una atención acorde a sus capacidades. El citado artículo no refiere a la continuidad que deben proseguir las y los funcionarios según su nivel de formación en los que destaca el nivel operacional, táctico y estratégico.

Ley del Estatuto de la Función Policial artículo 15 numeral 7 refiere lo siguiente: Los funcionarios y funcionarias policiales tienen, entre otros, los siguientes derechos y garantías:

Numeral 7 derecho a recibir educación continua, permanente y de calidad, para su mejoramiento personal y profesional.
Lo estipulado en este artículo evidencia el derecho a recibir no solamente una formación continua sino también que la misma debe ser de calidad y permanente, lo que ayudaría

sustancialmente el ámbito profesional y personal del funcionario

Ley del Estatuto de la Función Policial artículo 30 menciona lo siguiente:

La formación continua es un principio fundamental de la capacitación para el desempeño de la Función Policial. Los reglamentos y resoluciones de esta Ley establecerán las áreas, temática, alcance, modalidades, sistemas de entrenamiento continuo y evaluación en materia de formación continua, a los fines de lograr permanente actualización y niveles adecuados de respuesta de los cuerpos de policía y de sus funcionarios y funcionarias a las exigencias de la población en materia de seguridad ciudadana.

Lo establecido en este artículo refiere a lo fundamental que es la formación continua no solo para los funcionarios sino también para la institución, quien se beneficiara al poder contar con un personal que se encuentra en constante actualización y dicha actualización se verá reflejada en la ciudadanía a la cual va dirigido estos programas.

Ley del Estatuto de la Función Policial artículo 31.

El reentrenamiento para el servicio es un derecho de los funcionarios y funcionarias policiales y una exigencia periódica, al menos cada dos años, así como obligación específica en los casos previstos en esta Ley sobre asistencia voluntaria y asistencia obligatoria. Su finalidad es la de proporcionar condiciones que incrementen la seguridad, previsibilidad, eficacia y eficiencia en la prestación del servicio policial, en beneficio de la colectividad y de los propios funcionarios y funcionarias policiales. Los cuerpos de policía desarrollarán, conforme a los lineamientos del Ministerio del Poder Popular con competencia en materia de seguridad ciudadana, planes y programas de reentrenamiento que permitan la uniformidad, sinergia y confiabilidad del desempeño policial, tomando en consideración las particularidades regionales y locales correspondientes.

En cuanto al reentrenamiento se evidencia el derecho que tienen todos los funcionarios para actualizar periódicamente sus conocimientos con respecto a los

lineamientos que desde el ente rector en materia de seguridad establezca para cada región y localidad,

Ley Orgánica de Educación (LOE), la cual establece en su capítulo IV, artículo 39 lo siguiente:

Con el fin de lograr la formación integral como ser social para la construcción de la nueva ciudadanía, promueve los valores fundamentales consagrados en la Constitución de la República y desarrolla potencialidades y aptitudes para aprender, propicia la reconstrucción e innovación del conocimiento, de los saberes y de la experiencia, fomenta la actualización, el mejoramiento, el desarrollo personal y profesional de los ciudadanos y las ciudadanas, fortalece las familias y propicia la participación y ejecución de programas sociales para el desarrollo local”

La ley de educación, fomenta el mejoramiento y el desarrollo personal y profesional, lo cual es parte de una formación integral con lo cual se busca construir una nueva ciudadanía con valores familiares, valores sociales las cuales son las herramientas con las que se pretende construir una sociedad integrada a la ejecución de programas sustentables para el desarrollo del país.

Definición de Términos

Formación: Etapa de la enseñanza que está destinada a proporcionar una capacitación profesional para determinados oficios o profesiones.

Desarrollo: Es el proceso de evolución, crecimiento y cambio de un objeto, persona o situación específica en determinadas condiciones. El desarrollo la condición de evolución que siempre tiene una connotación positiva ya que implica un crecimiento o paso hacia etapas o estudios superiores.

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

Formación Continua: Es el conjunto de acciones formativas que se desarrollan para mejorar tanto las competencias y cualificaciones de los profesionales en formación como la recualificación de los profesionales ocupados, que permitan compatibilizar la mayor competitividad de las empresas con la formación individual del profesional. Asimismo se entiende como Formación Continua toda actividad de aprendizaje realizada a lo largo de la vida con el objetivo de mejorar los conocimientos, las competencias y las aptitudes con una perspectiva personal, cívica, social o relacionada con el empleo.

Institución: Comparte raíz con instrucción, instructor, institutriz e instituto. Muchas instituciones son organizaciones formalmente establecidas, aunque otras no; ni siquiera tienen por qué corresponderse con un lugar físico, extendiéndose a las normas de conducta y costumbres consideradas importantes para una sociedad, como las particulares organizaciones formales de gobierno y servicio público aprobado y que pueda brindar aportes a la institución

Desarrollo profesional: Los beneficios del desarrollo profesional tiene dos efectos conocidos: para el individuo porque le permite mejores posibilidades de crecimiento personal, mejores puestos dentro de la institución, mayor nivel de ingresos, aumento de responsabilidad, mayor movilidad en la institución y mejores posibilidades de adquirir nuevas experiencias y conocimientos para un mejor desenvolvimiento. Para la institución el beneficio se enfoca al aseguramiento de mantener un personal capacitado, además de tener garantizados los cuadros de relevo para el futuro de la organización.

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

Una vez formulado el problema de investigación, los objetivos y las bases teóricas que respaldaron el análisis a la Formación Continua Orientada al Desarrollo Profesional del Personal Policial de la Policía de Carabobo, se eligieron los distintos métodos y técnicas que facilitaron obtener la información.

En este sentido se debe tener en cuenta que las características de una investigación dependen según Ávila (2008:131) “del propósito que se pretende alcanzar. Éstas son determinantes para el nivel de complejidad de la investigación y el tipo de estudio que se intenta desarrollar”.

En este contexto se podría definir al marco metodológico como un proceso que, mediante el método científico, procura obtener información relevante para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento, dicho conocimiento se adquiere para relacionarlo con las hipótesis presentadas ante los problemas planteados.

Naturaleza de la Investigación

En cuanto a nivel de la investigación se entiende como la profundidad como es abordado el estudio. Para la realización de este trabajo se adoptó un nivel descriptivo que pretende el análisis sistemático de problemas con el propósito de describirlos, sin profundizar o explicar sus causas y efectos, busca entender su naturaleza y factores constituyentes o predecir su ocurrencia e identificar y describir las características fundamentales de los elementos a estudiar conformados por el personal policial que labora en la Policía de Carabobo.

El diseño de investigación desglosa las estrategias básicas que el investigador adopta para generar información exacta e interpretable. Los diseños son las técnicas que permiten obtener las respuestas a las preguntas planteadas en este estudio. En fin, es una estrategia general que adopta el investigador, como forma de abordar un problema específico, que permite identificar los pasos que se deberán dar para efectuar el estudio. El diseño a emplear para desarrollar esta investigación es de campo apoyada en una revisión documental, por cuanto el tema de estudio se desarrollará haciendo una revisión exhaustiva de libros, tesis y revistas, entre otros, relacionados al tema en estudio.

Se clasifica dentro de los estudios de investigación de campo que según el autor Santa paella y feliberto Martins (2010:88), define “la Investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural”. Al respecto de lo antes mencionado, refiere Bavaresco, (1994:47), lo siguiente: “La investigación de campo, se realiza en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio. Ello permite el conocimiento más a fondo del problema por parte del investigador y puede manejar los datos con más seguridad” De acuerdo con los autores antes citados se deduce que el investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta. Los datos son recogidos en forma directa de la realidad por el propio estudiante; en este sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales y primarios. De acuerdo a lo antes planteado se puede inferir que este estudio es una investigación de campo por lo cual permite a través de un análisis realizado a la institución policial, observar si la formación continua del personal incide en el mejor desempeño de su trabajo.

Población: Es la totalidad de los elementos a estudiar la cual concuerda con una serie de características factibles de procesar dando origen a los datos de la investigación.

También se le suele llamar universo por cuanto abarca a todos entes sujetos del estudio. Éstos deben reunir las características de lo que es objeto de estudio, según Tamayo y Tamayo (2003), se entiende por población a la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto X de entidades que participan de una determinada característica.

Barrera (2008:141), define la población como “conjunto de seres que poseen la característica o evento a estudiar y que se enmarcan dentro de los criterios de inclusión”. En la presente investigación las unidades de análisis objeto de estudio, estuvieron integradas por los supervisores y oficiales del Centro de Coordinación Policial Valencia Norte de la Policía de Carabobo, los cuales suman 222 funcionarios.

Muestra

Una vez definido el universo de trabajo, y descartado la posibilidad de realizar la recolección de datos sobre todas las unidades identificadas de la población, a continuación se plantea el concepto de muestra de trabajo que según Tamayo, M (1997:38), afirma que la muestra “es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico”.

Tomando en cuenta que la muestra es una parte representativa de la población, cuyas características deben reproducirse en ella, lo más exactamente posible. Un segmento de esa población, fue estrictamente seleccionada para la realización de esta investigación se optó por la selección de una muestra para aplicar el instrumento correspondiente, la misma está integrada por el total del personal que labora en el Centro de Coordinación Policial Valencia Norte de la Policía de Carabobo. Al respecto Franco, Y (2014:87) señala que una muestra “es una colección de algunos

elementos de la población, pero no de todos. Dicha colección debe ser representativa, es decir, que posea suficiente información para inferir sobre los parámetros poblacionales”.

Cabe destacar para la selección de la muestra se toma en cuenta que se categorizan en dos grandes ramas: Las muestras Probabilísticas: que se caracterizan por que cada elemento que forma la población tiene una probabilidad cierta de ser seleccionado en la muestra. Las muestras No Probabilísticas: la elección de los elementos no dependen de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características del investigador, aquí el procedimiento no es mecánico, ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de una persona o grupo de personas. Muestreo intencionado o de sesgado, es aquella donde el investigador selecciona los elementos que a su juicio son representativos, lo que exige un conocimiento previo de la población que se investiga

Para los efectos de este proyecto, se puede inferir que el tipo de muestra utilizada es no probabilística, ya que su elección dependió de causas relacionadas con las características de la investigación, el procedimiento no es en base a fórmulas. De las muestras no probabilísticas se tomó la muestra intencional u opinático que según Arias (2006), expresa lo siguiente: “en este caso los elementos son escogidos con base en criterios o juicios preestablecidos por el investigador”

Sustentando lo expresado por el autor, Vería (2010) define a muestras intencionadas como: “las muestras intencionales se eligen con un propósito (es decir, de forma determinista y no al azar). Sin embargo la combinación de las dos existe y se denomina "muestreo intencional aleatorio".

Para este estudio, la muestra seleccionada se tomó partiendo de juicios particulares acordes con la naturaleza y dinámica de la institución objeto de estudio:

estructura, personal con más de 10 años de servicio dentro de la institución policial, objetivo de la institución, interrelación con el personal, identificación con la organización, relación con los ciudadanos, entre otros, escogidos de acuerdo a estos criterios para el análisis de esta investigación.

La muestra está conformada por todo el personal que labora en la Estación Policial El Trigal del Centro de Coordinación Policial Valencia Norte, seis personas que laboran en la oficina de adiestramiento de la Policía de Carabobo, cuatro en la oficina de Recursos Humanos y cuatro que se encuentran en el Centro de Formación Policial, para un total de setenta y cinco (75) personas que intervienen en el proceso de interrelación y atención al ciudadano.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Por técnica, se entiende el conjunto organizado de procedimientos que se utilizan durante el proceso de recolección de datos. Apoyando lo antes dicho tenemos Selltiz (2007), señala que “recolectar la información partiendo de las variables a medir, implica tomar tres decisiones íntimamente relacionadas: - Determinar la naturaleza de los datos. – Seleccionar los instrumentos. – Aplicar los Instrumentos”

En relación con lo que indica el autor, las técnicas están referidas a la manera como se van a obtener los datos, la técnica utilizada en esta investigación fue la encuesta, la cual Arias (2006:53), define “Los instrumentos son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información”. Para recoger datos e información relevantes, la investigadora utilizó como instrumentos de recolección de datos el guión de entrevista

Las encuestas es una técnica que puede ser oral o escrita para los efectos de este estudio se realizó escrita, que le permitió a la autora abordar las personas a ser

encuestas en menor tiempo. Como se ha dicho la técnica requiere de instrumentos de recolección de datos es en principio cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información.

Interpretando lo dicho por Arias (2006), los instrumentos son los medios materiales, a través de los cuales se hace posible la obtención y archivo de la información requerida para la investigación. Para recoger los datos pertinentes en función de los objetivos definidos en la presente investigación es necesario aplicar instrumentos que faciliten y aseguren este proceso. En función de los objetivos y características de este estudio en concordancia directa con las técnicas establecidas, se seleccionaron la computadora y sus unidades de almacenaje para la revisión documental, y el cuestionario de preguntas.

El mismo se realizó de la siguiente manera: en la parte I para estudiar el objetivo N° 1 en sus secciones A y B se formularon preguntas cerradas dicotómicas porque solamente ofrece dos opciones de respuestas en este caso sí o no. A continuación en la parte I su sección C como en la parte II y la III las preguntas se basaron en los principios de la escala de Likert, para la realización de la encuesta de manera escrita se procedió a su diseño con el propósito de recoger los datos de la realidad. De la misma forma será un cuestionario individualizado por que se aplica a cada una de las personas que conformarán la muestra de este estudio. (Ver Anexo A)

Validez y Confiabilidad de los Instrumentos

Para los autores Ding y Hershberger (2002),

La validez de contenido es un componente importante de la estimación de la validez de inferencias derivadas de los puntajes de las pruebas, ya que brinda evidencia acerca de la validez de constructo y provee una base para la construcción de formas paralelas de una prueba en la evaluación a gran escala.

Por tal motivo se utilizó para determinar la validez del instrumento el método Juicios de Expertos que consiste en seleccionar un número impar de (3 ó 5) jueces (personas expertas o muy conocedoras del asunto que se investiga), quienes tienen la labor de leer, evaluar y corregir cada uno de los ítems del instrumento, con la finalidad de que los mismos se adecuen directamente a cada uno de los objetivos propuestos para la investigación.

Con la finalidad de medir que el instrumento contiene en sus ítems solo los aspectos que sean necesarios para recabar información en función de los objetivos de la investigación de manera de medir la validez fueron revisados por especialistas, uno en el área de Formación, uno en el área de Recursos Humanos y uno del departamento de Estadística.

El cuestionario a aplicar consta de Treinta (30) preguntas y se les informó a los especialistas, que indicaran por cada una de las preguntas la claridad de la misma, si eran pertinentes con el tema objeto de investigación, la existía coherencia donde indican sí o no y una parte final donde realiza sus observaciones de acuerdo a las consideraciones anteriores si se deja, se suprimen o se modifica la pregunta.

A cada experto, se le suministró información sobre el título, los objetivos de la investigación, la tabla de los marcos metodológicos, la versión preliminar de los instrumentos y una guía de validación. (Ver anexo B). Los tres expertos consultados consideraron que el instrumento se ajustaba en un cien por ciento (100%) en los 30 ítems que lo conformaban.

A continuación presentamos la representación gráfica:

Tabla N° 1: Validez y Confiabilidad de los Instrumentos

ESPECIALISTA EVALUADOR	PREGUNTAS		VALIDEZ
	APROBADAS	OBSERVACIONES	
1	30	0	100%
2	30	0	100%
3	30	0	100%
Total			100%

Fuente: Yoly Villegas, (2014)

El resultado de la validación de los tres expertos nos da un 100% de validez, del instrumento lo que significa que la información contenida en el mismo contiene claridad, pertinencia y congruencia necesarias para poder aplicar el cuestionario.

Confiabilidad.

Cabe destacar lo señalado por Pérez (1998:p71), “la Confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados”

Para reforzar lo antes dicho por el autor, se observa que para Chávez (2001) “La confiabilidad es para determinar la exactitud cuando se vuelva a medir una misma característica utilizando la aplicación repetida del instrumento al mismo sujeto y objeto obteniéndose resultados similares”.

En concordancia con las señalizaciones aportadas por los autores, se estima que la mejor manera para determinar la confiabilidad de un instrumento es mediante aplicaciones sucesivas, bajo condiciones previamente establecida, no obstante, existe un procedimiento estadístico a través del cual es posible determinar la confiabilidad a partir de una aplicación única del instrumento indicado.

En el caso que nos compete para medir la confiabilidad del instrumento se tomó una muestra piloto de 3 sujetos uno de cada servicio policial diferente a fin de medir la confiabilidad la aplicación de la fórmula, del coeficiente arrojó un resultado en la escala de 0,91 lo que evidencia que existe una correspondencia aceptable entre las respuestas de los ítems, lo que permitió concluir que el cuestionario es confiable desde el punto de vista estadístico debido a que el resultado se encuentra dentro de los parámetros establecidos que son 0 y 1, indicando que el mismo se puede aplicar en otras organizaciones que tengan las mismas características de la estudiada en esta investigación.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS:

En el trabajo investigativo es importante el manejo que el investigador hace de los datos recolectados, pues son estos los que servirán de soporte para describir la situación y ofrecer las posibles soluciones.

En este orden de ideas Hernández, R (2010:49) plantea que “la recolección y el análisis de datos ocurren prácticamente en paralelo; además el análisis no es estándar, ya que cada estudio requiere de un esquema propio”.

Los datos a analizar son cuantitativos, ya que son los que se obtendrán a partir del cuestionario diseñado para este estudio. Dicho instrumento consta de 12 interrogantes y fue aplicado al personal que labora en el área de atención al Ciudadano del Cuerpo de Policía del Estado Carabobo. Muestra que se tomó como referencia con la finalidad de dar respuestas a los objetivos planteados en la investigación, para facilitar la comprensión de la situación, es decir, un diagnóstico de la formación del personal:

Una vez concluido el proceso de recaudación de información, se obtienen datos crudos que tienen que ser analizados e interpretados mediante técnicas que permitan presentar los resultados de manera lógica y coherente. Al respecto señala Hurtado (2010) que “Son las técnicas de análisis que se ocupan de relacionar, interpretar y buscar significado a la información expresada en códigos verbales e icónicos”. Así mismo, el autor define la interpretación como “el proceso mental mediante el cual se trata de encontrar un significado más amplio a la información empírica recabada”. Es así, como en la presente investigación se utilizan gráficos como formatos de presentación de los datos, realizados con líneas, barras o porciones que simbolizan el comportamiento de los mismos y ayudan a observar más intuitivamente el comportamiento y las tendencias de las variables representadas, lo

Los datos a analizar son cuantitativos, ya que son los que se obtendrán a partir del cuestionario diseñado para este estudio. Dicho instrumento consta de 11 interrogantes y fue aplicado al personal que labora en el cuerpo de policía del Estado Carabobo, muestra que se tomó como referencia con la finalidad de dar respuestas a los objetivos planteados en la investigación, para facilitar la comprensión de la situación, es decir, un diagnóstico de la formación del personal:

1.- ¿Conoce usted la función para la atención del ciudadano?

Tabla 1

ALTERNATIVAS	PERSONAS	%
SI	5	36
NO	9	64
TOTAL	14	100

Fuente: Villegas, Yoly (2014)

Gráfico N°1 Descripción de Funciones



Fuente: Villegas, Yoly (2014)

De acuerdo con los datos obtenidos, la mayoría en un 64% de los encuestados no conocen la descripción del cargo, y un 36% afirma conocerla. Esto nos indica que el desconocimiento de la descripción de cargo puede estar afectando para darle un valor agregado a las actividades dentro del campo laboral policial.

2.- ¿Conoce exactamente sus funciones y responsabilidades?

Tabla 2

ALTERNATIVAS	PERSONAS	%
SI	4	29
NO	10	71
TOTAL	14	100

Fuente: Villegas, Yoly (2014)

Gráfico N° 2



Fuente: Villegas, Yoly (2014)

Es de hacer notar que los resultados obtenidos es un 71% para un total de 10 personas que expresan no conocer hasta donde llegan sus funciones y responsabilidades en contra de un 29% que afirman conocerlas, hay que hacer una deducción que resulta interesante, y es que casi las mismas cantidades (variación muy pequeña, poco significativa) expresa que no tiene una descripción de su cargo de acuerdo a lo expuesto en la anterior respuesta, por lo que se puede deducir que existan malas relaciones entre supervisor y subordinados por que pueden escudarse que no saben en donde terminan las funciones y responsabilidades de uno y empiezan las del otro.

De acuerdo a las respuestas obtenidas de la muestra, permite apreciar que para el talento humano que labora en el área de atención al Ciudadano es más difícil saber que espera la organización de ellos y si están a tono con los objetivos, esta falta de información incide directamente en el desempeño de sus funciones.

3.- ¿Cree conveniente mejorar los conocimientos y habilidades dentro de la actividad que realiza?

Tabla 3 conocimientos y habilidades

ALTERNATIVAS	PERSONAS	%
SI	12	86
NO	2	14
TOTAL	14	100

Fuente: Villegas, Yoly (2014).

Gráfico N° 3



Fuente: Villegas, Yoly (2014)

En respuesta a la pregunta numero 4 los funcionarios respondieron de la siguiente manera: un 86% cree conveniente mejorar los conocimientos y habilidades de las actividades que realizan lo que nos indica un gran incentivo por parte de los mismos, solo un 14% de los encuestados representado en 2 personas respondió no estar interesado.

Es de hacer notar, que la formación como creadora de conocimientos y habilidades por ende proporciona mayor y mejor capacidad de respuesta a las tareas asignadas en la organización, citando a Seijas (2012) exponen: “se entiende así, como actividad formativa en las organizaciones, al desarrollo de un proceso que agrega valor tanto al trabajador con el desarrollo de sus habilidades y destrezas así como también a las empresas las cuales realizan esfuerzos por acrecentar su productividad y su competitividad a través del talento humano”.(p.25) . Actualmente, la formación ocupa un papel privilegiado en las agendas de las organizaciones, contribuyendo con los objetivos planteados por éstas.

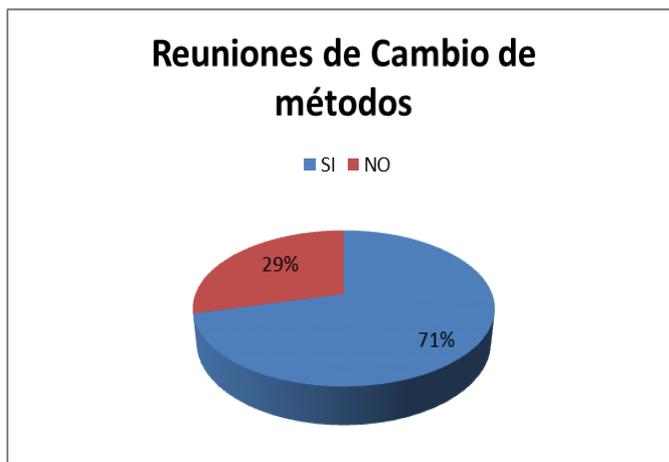
5.- Con el objeto de discutir o exponer los cambios de métodos y procesos de atención al ciudadano ¿se hacen reuniones frecuentes con los funcionarios de este servicio?

Tabla N° 4

ALTERNATIVAS	PERSONAS	%
SI	6	43
NO	8	57
TOTAL	14	100

Fuente: Villegas, Yoly (2014).

Gráfico N° 4 Reuniones de Cambio de métodos



Fuente: Villegas, Yoly (2014).

Con respecto a si se realizan reuniones periódicas entre los funcionarios del servicio de atención al ciudadano; se obtuvo unos resultados del 43% donde la muestra manifestó que si se hacen las reuniones y un 57% señalo que no se agrupan. En función de las conclusiones se puede inferir que las reuniones y presentación de indicadores por parte de los funcionarios encargados de la atención al ciudadano, se realizan pero solo con una parte del personal; lo cual resulta por demás interesante porque la organización no está conformada por una parte de los encuestados sino por una gran cantidad de funcionarios que laboran día a día en diferentes servicios pero que de igual forma cumplen con la misión de atender y dar respuestas a los ciudadanos.

6.- ¿Considera usted que el esfuerzo y empeño que aplica en su trabajo es recompensado?

Tabla 5

ALTERNATIVAS	PERSONAS	%
SI	5	36
NO	9	64
TOTAL	14	100

Fuente: Villegas, Yoly (2014).

Gráfico N° 5 Esfuerzo y Empeño que Aplica es Recompensado



Fuente: Villegas, Yoly (2014).

En el gráfico se aprecia que 64 por ciento de los funcionarios de la organización policial, respondieron que el esfuerzo y empeño que aplican en su trabajo no es compensado, mientras que 36 por ciento contestaron que sí. Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los funcionarios policiales reciben a cambio de su labor, la dirección de personal a través de esta acción vital debe buscar garantizar la plena satisfacción de los funcionarios, lo que a su vez ayuda a la institución policial a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo beneficiosa. Esta acción ha demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción entre los funcionarios. Ahora bien, de acuerdo con los resultados obtenidos, es evidente que la falta de formación ha limitado las mejoras en las compensaciones de los funcionarios.

7.- ¿Conoce la Misión y la visión de la Organización?

Tabla 6

ALTERNATIVAS	PERSONAS	%
SI	0	0
NO	14	100
TOTAL	14	100

Fuente: Villegas, Yoly (2014).

Gráfico N° 6



Fuente: Villegas, Yoly (2014).

El resultado de esta respuesta evidencia la realidad dentro de la organización policial, y es que la misma no cuenta con una misión y visión, claramente definida debido a que la totalidad de los encuestados negaron conocerla.

La organización policial tendrá que considerar que para mantenerse y lograr mejores resultados en el desempeño de sus funciones basado en un mejoramiento continuo, tiene que tener claro que la misión es la razón de ser de la empresa en el tiempo y en el espacio y la visión es lo que quiere lograr en el futuro.

8.- ¿Conoce los Valores Organizacionales de la empresa?

Tabla 7

ALTERNATIVAS	PERSONAS	%
SI	2	29
NO	12	71
TOTAL	14	100

Fuente: Villegas, Yoly (2014).

Gráfico N° 7



Fuente: Villegas, Yoly (2014).

Según los resultados obtenidos un 71% de los encuestados, afirma no conocer los valores que identifican a la organización policial; mientras que un 29% afirmó conocerlos, lo que indica que en su mayoría expresaron no estar al tanto, se puede

concluir que no están claros los objetivos de la organización policial para los funcionarios policiales. La falta de reconocimiento por parte de estos, de los valores que identifican expresamente a la organización policial, se puede inferir el poco conocimiento que tiene los funcionarios acerca de proyectos que la organización maneja, lo que hará más difícil mantener la posición que tiene esta dentro del sector de servicios al que pertenecen.

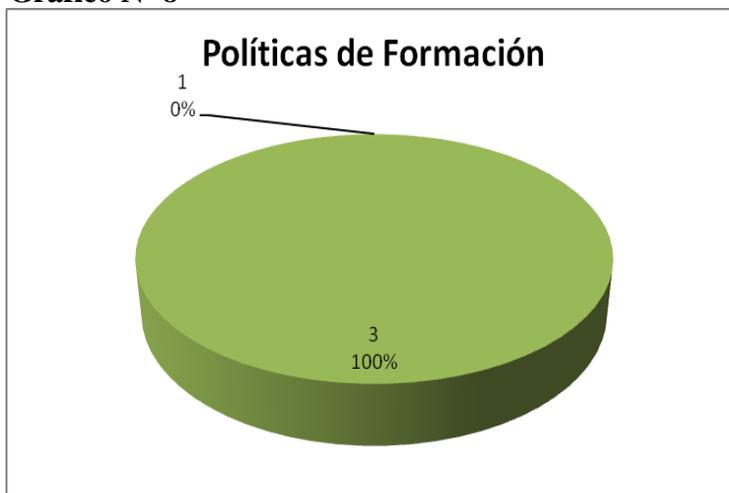
9.- ¿Cree usted que la organización policial tiene políticas de formación continua para sus funcionarios?

Tabla N° 8

ALTERNATIVAS	PERSONAS	%
SI	0	0
NO	14	100
TOTAL	14	100

Fuente: Villegas, Yoly (2014).

Gráfico N° 8



Fuente: Villegas, Yoly (2014).

Se puede observar que todos los encuestados el 100% tienen la misma opinión sobre que no tienen ningún conocimiento que en la organización policial exista algún tipo de plan o políticas de formación continua para el desarrollo y capacitación profesional.

Esto es un motivo de preocupación ya que la formación continua y el desarrollo profesional del capital intelectual constituye para la organización la clave para seguir brindando un servicio de calidad y profesional a las comunidades. Para lograr esta meta hace falta implementar planes y espacios destinados a fomentar e incentivar a los funcionarios con el propósito de lograr una carrera acorde con el puesto de trabajo, ya que en los actuales momentos no se genera promociones, y mucho menos no hay planes de carrera profesional.

10.- ¿Considera usted que la formación continua y el desarrollo profesional ayudará a los recursos humanos a identificarse con los objetivos de organización?

Tabla N° 9

ALTERNATIVAS	PERSONAS	%
SI	10	71
NO	4	29
TOTAL	14	100

Fuente: Villegas, Yoly (2014).

Gráfico N° 9



Fuente: Villegas, Yoly (2014).

Los resultados obtenidos en relación a si la formación continua ayudará a los recursos humanos a identificarse con la organización policial, se aprecia en la grafica

que un 71% de los funcionarios respondieron que afirmativamente, y un 29% contestaron que negativamente.

Cabe destacar lo dicho por los autores Nariño y Moleros (1999), citado por Perdomo (2012) en su artículo Cuerpo Nacional de Policía de Colombia: Desarrollo Humano y Gestión Organizacional, en el cual expone:

la organización policial colombiana han sido exitosas gracias a sus habilidades y perfeccionamiento en el campo de la creación y desarrollo del conocimiento organizacional, el cual definen como la capacidad de la organización policial para generar nuevos conocimientos, diseminarlos entre los integrantes de la organización y materializarlos en beneficios, servicios y sistemas. Además, resalta que la creación de conocimiento organizacional es la clave para que la institución policial innove continuamente y consideran que la principal fortaleza de las empresas japonesas es manejar el conocimiento tácito y convertirlo en conocimiento explícito. (p.65)

Con respecto a lo expuesto por los autores siguiendo lo dicho en el planteamiento del problema, se tiene que aprender de los mejores y los japoneses han demostrado que no solo son palabras escritas, sino que las han puesto en práctica y los hace distinguir como empresas exitosas que invierten en capacitación, creación y transferencia del conocimiento.

11.- Considera que la comunicación con sus compañeros de trabajo es:

Tabla 10

ALTERNATIVAS	PERSONAS	%
Muy Buena	7	50
Buena	5	35,71
Regular	2	14,29
Deficiente	0	0
Pésima	0	0
Total	14	100

Fuente: Villegas, Yoly (2014).

Gráfico N° 10



Fuente: Villegas, Yoly (2014).

En el gráfico N° 11 se observa que 86% de la población encuestada considera que la comunicación con sus compañeros de trabajo es de muy buena a buena, indicándonos que el intercambio de información es fluido entre las personas que laboran en esta área de la organización, claro que no se puede dejar de tomar en cuenta que hay un 14% que se mantiene indiferente porque la consideran regular ya que no puede ser percibida como un buen síntoma ya que se desestima la importancia de la comunicación para cualquier organización y en especial la policial.

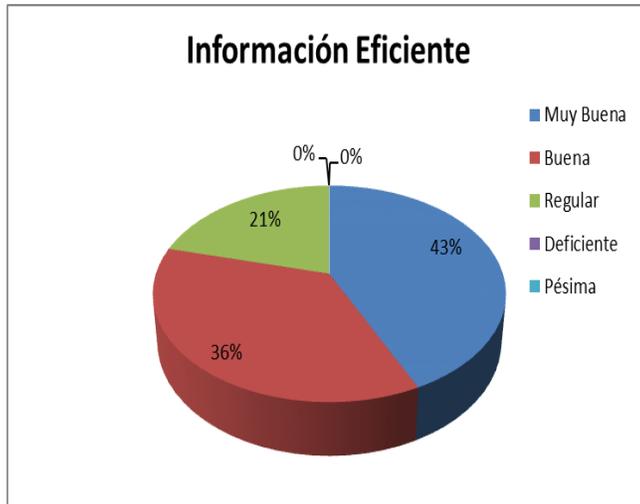
12.- ¿Cree usted que recibe la información necesaria para el eficiente desempeño de sus actividades?

Tabla 11

ALTERNATIVAS	PERSONAS	%
Muy Buena	6	43
Buena	5	36
Regular	3	21
Deficiente	0	0
Pésima	0	0
Total	14	100

Fuente: Villegas, Yoly (2014).

Gráfico N° 11



Fuente: Villegas, Yoly (2014).

Es de apreciar que el gráfico N° 12 muestra que existe 43 % opina que reciben la información necesaria para ejecutar y ser más eficiente en su trabajo de forma muy buena, y un 36% considera que es buena lo que nos ubica en un porcentaje 21% que considera que es regular, no se debe dejar de lado este porcentaje de encuestados ya que la misma representa parte de la población que conforma el área de servicio de atención al ciudadano, en donde la información constituye una piedra angular para que se lleve a cabo un mejor servicio y por ende la satisfacción de los ciudadanos.

CONCLUSIONES

La información, el conocimiento y el uso de la informática son las bases de una nueva revolución industrial y económica que se extiende por todo el globo y que incide sobre la calidad de vida en general. Debido a los avances científicos y tecnológicos se plantea con urgencia reformular la formación continua del individuo, hacia una formación integral, de un hombre con multihabilidades, multifuncional, auto gestionable, con identidad, líder auto realizable. Ya que la educación del individuo no debe permanecer al margen de los procesos acelerados de cambio que implica esta nueva perspectiva de transformación.

Las cualidades de la fuerza de trabajo serán el arma competitiva básica del siglo XXI y las personas especializadas la única ventaja competitiva perdurable. Ninguna organización policial que mire objetivamente su futuro debe descuidar la formación de su personal, manteniendo entre sus objetivos prioritarios, acciones o planes de formación continua que le permita preparar a su talento humano para las contingencias del presente y los retos del futuro.

En este sentido, a través de la formación continua del talento humano se busca impartir los conocimientos, actitudes y habilidades generales para afianzar el desempeño en el ámbito laboral, lo cual lleva implícita la idea de cambio, por tanto, todos los procesos están encaminados hacia el desarrollo de la organización y del personal, lo que lleva a un mejoramiento del personal reflejado en mayor efectividad en la calidad de los servicios y de la atención al ciudadano.

Dichas condiciones originan o enmarcan el objeto de estudio; el análisis e interpretación de los resultados obtenidos de la encuesta a través de la aplicación del cuestionario permitió desarrollar los objetivos de esta investigación. A continuación se plantea lo obtenido del Objetivo N° 1: Analizar los componentes relacionados a los procesos de formación continua orientada al desarrollo profesional del personal policial de la policía de Carabobo. El cual se analizo: a) En relación al personal: Se constato el nivel de conocimiento de los recursos humanos, de su cargo, promociones,

presentación de Informes periódicos, compensación, de manera que el personal que labora en dicho servicio está preparado académicamente y permite inferir que se necesita actualización constante en cuanto a la mejora de la atención al ciudadano. Las cuales pueden estar orientadas como lo manifiesta Duque, (2001), citado por Hurtado (2012), donde infiere que las características más importantes que debe tener la organización es la atención al ciudadano entre las que destacan:

- Las condiciones actuales dentro de la institución policial enmarcadas en la formación continua para el personal policial de la policía del Carabobo, se encuentra debilitada debido a diversos inconvenientes para que estos puedan continuar formándose para ofrecer un mejor servicio a la colectividad carabobeña

- Si la formación continua se desarrolla en un marco óptimo que facilite a los funcionarios continuar alcanzar las metas profesionales propuestas, el impacto que se lograra alcanzar será no solamente funcionarios altamente calificados, sino también una prestación de la función policial más consona a las necesidades de la colectividad que espera una mejor y oportuna respuesta del cuerpo policial

- Es importante reconocer que el proceso de formación continua no solamente beneficia a quien la desarrolla, sino también al público que se molesta enormemente cuando el funcionario que tiene en frente no le ayuda a solventar el problema que este le plantea.

RECOMENDACIONES

Una de las principales tareas de la administración en los países desarrollados durante las próximas décadas consistirá en lograr que el conocimiento sea productivo. El trabajador manual es cosa del pasado. El recurso fundamental de capital, la inversión básica, pero también el centro de costos de una economía desarrollada, es el trabajador basado en el conocimiento, que moviliza su formación en el curso de un aprendizaje continuo, es decir, poniendo en práctica, las ideas, creatividad, habilidades y destrezas adquiridas.

Existen incuestionables factores sustanciales que inciden directamente para lograr ser líder en las organizaciones actuales, entre los cuales se encuentra: mantener una buena comunicación, un ambiente de colaboración y alianza que permita multiplicar las inteligencias y los aportes de todo el personal, logrando así el compromiso de todos los funcionarios e identificación de estos con la organización.

En las organizaciones de estos nuevos tiempos, se señala que el factor más importante para lograr los planes estratégicos es el talento humano, que desarrollar la tecnología, la maquinaria, elementos que están interconectados con él, por tanto necesita que esté debidamente formado a fin de lograr la competitividad deseada por la organización.

No obstante, se puede afirmar que la formación es el subsistema que dará basamentos técnicos científicos para planificar acciones orientadas a capacitar y desarrollar al personal, a fin de que puedan incrementar sus capacidades, habilidades, destrezas o actualicen sus conocimientos para desempeñarse adecuadamente en su cargo actual o desarrollar sus potencialidades.

En relación con los resultados obtenidos, evidencias encontradas y consideraciones mostrada a través del desarrollo de esta investigación, como solución a la problemática existente en cuanto a la formación continua para el desarrollo profesional del recurso humano que labora en el área de Servicio de atención al

ciudadano del Cuerpo de Policía del Estado Carabobo, se considera pertinente puntualizar las siguientes recomendaciones:

Disposición por parte de la organización policial a invertir en el desarrollo, capacitación, formación y proceso de inducción para el personal policial, el cual de manera rotativa debe cumplir diversas funciones.

Desarrollar e implementar planes de formación en base de las detecciones de las necesidades formativas, para el mejoramiento de la actividad laboral del personal policial que le permita enfrentar los nuevos retos dentro de la estructura organizacional.

Es fundamental la descripción de cargo así como las funciones y responsabilidades de cada servicio policial.

Es esencial la determinación de la visión y misión de la organización para avanzar todos hacia un mismo sentido.

Es imprescindible mantener en alto la identificación con la organización, la motivación y el sentido de pertenencia, en función de mejorar no tan solo el desarrollo profesional sino también el clima organizacional.

Involucrar en la transformación formativa a los supervisores, jefes de estaciones policiales y centros de coordinación policial al área de servicio de atención al ciudadano, porque ellos pueden aportar sugerencias vitales al proceso de transformación de este servicio.

Referencias Bibliográficas

Cedeño, S, (2012:43). El proceso de formación continua dentro de una organización.

Reglamento General de la Ley de Carrera Administrativa (Gaceta Oficial N° 36630 de fecha 27-01-99)

Ley de Carrera Administrativa (2009) Gaceta Oficial de la República de Venezuela N° 1.745 del 23 de Mayo de 1975

Cordero, J. (2.010), Diseño de un plan de desarrollo basado en formación continua para supervisores en una empresa del grupo Textil Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez

Avalos B (2009:7) Regulación de la formación continua docente Universidad Andrés Bello Santiago de Chile

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 36.860. 30 de Diciembre de 1999. Caracas.

Ley Orgánica del Servicio de Policía y del Cuerpo de Policía Nacional Bolivariana (2009)

Ley del Estatuto de la Función Policial (2012)

Ley Orgánica de Educación (2009)

Castellanos José (2001) Formación y desarrollo del capital humano

Castellanos, Carlos (2010). Formación y desarrollo

Ávila; Héctor (2008) introducción a la metodología de la investigación.

Santa palella y feliberto Martins (2010), La Investigación de campo

Bavaresco, (1994), Líneas de Investigación.

Tamayo y Tamayo (2003). El proceso de la investigación científica fundamentos de investigación

Barrera (2008), La investigación proyectista

Ding y Hershberger (2002), Validez de contenido y juicio de expertos

ANEXOS

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

ENCUESTA APLICADA A LOS FUNCIONARIOS QUE LABORAN EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. ¿Conoce usted la función para la atención del ciudadano?
2. ¿Conoce exactamente sus funciones y responsabilidades?
3. ¿Cree conveniente mejorar los conocimientos y habilidades dentro de la actividad que realiza?
4. Con el objeto de discutir o exponer los cambios de métodos y procesos de atención al ciudadano ¿se hacen reuniones frecuentes con los funcionarios de este servicio?
5. ¿Considera usted que el esfuerzo y empeño que aplica en su trabajo es recompensado?
6. ¿Conoce la Misión y la visión de la empresa?
7. ¿Conoce los Valores Organizacionales de la empresa?
8. ¿Cree usted que la organización policial tiene políticas de formación continua para sus funcionarios?
9. ¿Considera usted que la formación continua y el desarrollo profesional ayudará a los recursos humanos a identificarse con los objetivos de organización?
10. Considera que la comunicación con sus compañeros de trabajo es: Muy Buena, Buena, Regular, Deficiente, Pésima.
11. ¿Cree usted que recibe la información necesaria para el eficiente desempeño de sus actividades?