

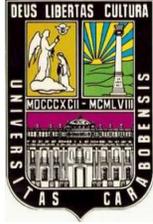
**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
AREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE
CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD
CAMPUS BARBULA**



**MODELO DE GESTION PARA LA OPTIMIZACION DE LA CALIDAD
DEL SERVICIO QUE GENERA LA POLICÍA COMUNAL
DEL ESTADO CARABOBO ADSCRITOS A LA
ESTACION POLICIAL SOCORRO CENTRO**

Autora: Lcda. Eneida Arteaga M

Bárbula, Octubre 2014



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



**MODELO DE GESTION PARA LA OPTIMIZACION DE LA CALIDAD DEL
SERVICIO QUE GENERA LA POLICÍA COMUNAL DEL ESTADO
CARABOBO ADSCRITOS A LA ESTACION POLICIAL SOCORRO
CENTRO**

Autora: Lcda. Eneida Arteaga M
Tutor: Dr. Carlos Reyes

Bárbula, Octubre 2014



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



**MODELO DE GESTION PARA LA OPTIMIZACION DE LA CALIDAD DEL
SERVICIO QUE GENERA LA POLICÍA COMUNAL DEL ESTADO
CARABOBO ADSCRITOS A LA ESTACION POLICIAL SOCORRO
CENTRO**

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 Calidad y Productividad.

Autora: Lcda. Eneida Arteaga M
Tutor: Dr. Carlos Reyes



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
AREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD
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 **Dr. Carlos Reyes.**, titular de la Cédula de Identidad N° **4.046.288**, en mi carácter de Tutor del Trabajo de Grado de la Especialista en Calidad y Productividad, titulado: **MODELO DE GESTION PARA LA OPTIMIZACION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE GENERA LA POLICÍA COMUNAL DEL ESTADO CARABOBO ADSCRITOS A LA ESTACION POLICIAL SOCORRO CENTRO**, presentado por el ciudadana **Eneida Arteaga M**, titular de la Cédula de Identidad N° **12.383.417**, para optar al título de Especialista en Calidad y Productividad, 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 _____ días del mes de _____ del año dos mil catorce.

Firma: _____



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



VEREDICTO

Nosotros, miembros del jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado: **MODELO DE GESTION PARA LA OPTIMIZACION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE GENERA LA POLICÍA COMUNAL DEL ESTADO CARABOBO ADSCRITOS A LA ESTACION POLICIAL SOCORRO CENTRO**, presentado por el ciudadano **Eneida Arteaga M**, titular de la Cédula de Identidad N° **12.383.417** y elaborado bajo la dirección del Tutor **Dr. Carlos Reyes.**, titular de la Cédula de Identidad N° **4.046.288**, para optar al título de Especialista en Calidad y Productividad

Considerados que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como:

Apellidos	Nombre	C.I.	Firma
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

Bárbula, Octubre 2014

DEDICATORIA

A DIOS,

Por ser mi acompañante, mi guía y darme luz y entendimiento para poder vencer cada uno de los obstáculos puestos en mí camino dándome paciencia y fortaleza para alcanzar mis metas.

A MI MADRE,

Que ha estado en todo momento a mi lado, por la fortaleza y apoyo que me das en cada instante de mi vida.

A MIS HIJOS,

Por ser la luz, que me motivan a luchar por un mejor futuro para ellos.

A MI PRECIOSO,

Por ser mi apoyo incondicional y demostrarme su amor en todo momento.

Eneida Arteaga.

GRADECIMIENTOS

A DIOS, primeramente por la vida, por su presencia espiritual y por permitirme alcanzar unas de mis metas.

A MI MADRE, por su amor y apoyo incondicional en todo momento.

A TI MI PRECIOSO, por ser un regalo tan hermoso que dios me ha dado, por haberme apoyado en la culminación de esta meta y estar a mi lado, “Gracias por existir y ser parte de este sueño”.

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 valiosa y desinteresada ayuda para con nosotros.

A LA POLICÍA DEL ESTADO CARABOBO, por darnos la oportunidad de estudiar en su sede.

Eneida Arteaga.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatoria	
Agradecimientos	
Índice de Cuadros	ix
Índice de Gráficos	x
Resumen	xi
Introducción	01
CAPITULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema	4
Formulación del Problema	9
Objetivos de la Investigación	10
Objetivo General	10
Objetivo Específico	10
Justificación e Importancia de la Investigación	10
CAPITULO II	
MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL	
Antecedentes de la Investigación	15
Bases Teóricas	20
Bases Legales	46
Definición de Términos Básicos	50
CAPITULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
Tipo de Investigación	53
Diseño de la Investigación	53
Población y Muestra	55
Población	!
Muestra	!
Muestra	Pág.
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	56
Validez y Confiabilidad del Instrumento	57
Técnicas de Análisis	58
CAPITULO IV	
ANALISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	
Presentación de los Resultados	62

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 97

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS 103

ANEXOS

Anexo A Pensum de académico de la Escuela de Formación Policial (CEFOPOL).

Anexo B Instrumento dirigido a los Ciudadanos.

Anexo C Instrumento dirigido a los Funcionarios.

Anexo D Validación del Instrumento.

Índice de Cuadros

Cuadro		Pág.
1	Operacional de las Variables	30
2	Tabla de Validación	36
3	Reforma de la Administración Pública	62
4	Administración y gestión de proyectos	63
5	Ineficiente uso de los recursos	64
6	Planes de prevención del delito	65
7	Necesidades de la comunidad	66
8	Servicio comunal	67
9	Razones para ser Policial	68
10	Condiciones físicas donde trabaja	69
11	Modelo de gestión	70
12	Auge delictivo del Socorro	71
13	Carrera policial	72
14	Labor policial	73
15	Ayuda de la comunidad a la policía	74
16	Intervención policial	75
17	Agradecimiento de la ciudadanía	76
18	Importancia de la Policía Comunal	77
19	Importancia de los Consejos Comunales	78
20	Campañas de vigilancia permanentes	79
21	Programas de seguimiento	80
22	Brigadas de protección vecinal	81
23	Características particulares de la comunidad	82
24	Expectativas de la comunidad	83
25	Programas de orientación y capacitación	84
26	Delincuencia	85
27	Complicidad con delincuentes	86
28	Confianza policial	87
29	Presentación de denuncias	88
30	Acercamiento entre los cuerpos de policía y el ciudadano	89
31	Presencia policial ante un llamado de auxilio	90
32	Convenios con Instituciones Educativas, culturales y deportivas.	91
	Matriz Foda	
33	Cronograma de Actividades	92

ÍNDICE DE GRÁFICOS

		Pág.
Gráfico		
1	Reforma de la Administración Pública	62
2	Administración y gestión de proyectos	63
3	Ineficiente uso de los recursos	64
4	Planes de prevención del delito	65
5	La Policía Comunal	66
6	Necesidades de la comunidad	67
7	Razones para ser Policial	68
8	Condiciones físicas donde trabaja	69
9	Modelo de gestión	70
10	Auge delictivo del Socorro	71
11	Carrera policial	72
12	Labor policial	73
13	Ayuda de la comunidad a la policía	74
14	Intervención policial	75
15	Agradecimiento de la ciudadanía	76
16	Importancia de la Policía Comunal	77
17	Importancia de los Consejos Comunales	78
18	Campañas de vigilancia permanentes	79
19	Programas de seguimiento	80
20	Brigadas de protección vecinal	81
21	Características particulares de la comunidad	82
22	Expectativas de la comunidad	83
23	Programas de orientación y capacitación	84
24	Delincuencia	85
25	Complicidad con delincuentes	86
26	Confianza policial	87
27	Presentación de denuncias	88
28	Acercamiento entre los cuerpos de policía y el ciudadano	89
29	Presencia policial ante un llamado de auxilio	90
30	Convenios con Instituciones Educativas, culturales y deportivas.	91



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



**PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTION PARA LA OPTIMIZACION
DE LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE GENERA LA POLICÍA COMUNAL
DEL ESTADO CARABOBO ADSCRITOS A LA ESTACION
POLICIAL SOCORRO CENTRO**

Autora: Lcda. Eneida Arteaga M

Tutor: Dr. Carlos Reyes

Fecha: Octubre 2014

RESUMEN

El presente trabajo partió de la necesidad que tiene la Policía del Estado Carabobo de contar con un modelo de gestión para la administración y aseguramiento de la calidad del Servicio de Policía Comunal de la Estación de Socorro Centro de Valencia. El trabajo responde a un estudio de tipo descriptivo amparado en un proyecto factible; con diseño de campo ya que los datos fueron tomados directamente donde ocurren los hechos, con la intención de dar una solución a la problemática planteada. La población en el presente estudio esta conformada por 58 funcionarios de los cuales se tomo una muestra intencional de veinte personas. Como técnicas para la recolección de datos se utilizó la encuesta en la modalidad de cuestionario conformado por quince (15) preguntas cerradas el cual fue aplicado a la muestra sujeta a estudio. Los resultados obtenidos fueron tabulados y graficados para su mejor interpretación, los mismos, se consideraron de gran utilidad ya que permitieron determinar las mejores estrategias de planificación operativa a utilizar, así como constatar que la institución deberá crear sistemas que permitan canalizar las sugerencias de los funcionarios policiales, donde el policía exponga su idea para mejorar los procedimientos, los trámites, la atención al ciudadano, entre otros, favoreciendo este tipo de sugerencia con incentivos, si realmente su aportación conlleva una mejora, todo ello pensando en el valor añadido que comportará al vecino y ciudadano.

Palabras Claves: Modelo de gestión, Calidad del Servicio, Policía Comunal



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



**MODEL FOR OPTIMIZATION OF GENERATING SERVICE QUALITY OF
POLICE COMMUNITY Carabobo ATTACHED TO RELIEF CENTER
POLICE STATION**

Autora: Lcda. Eneida Arteaga M

Tutor: Dr. Carlos Reyes

Fecha: Octubre 2014

ABSTRACT

The present work was based on the need of the Carabobo State Police to have management model for management and quality assurance Community Police Service Station Valencia Relief Center. The work responds to a descriptive study covered by a feasible project; with field since data were taken directly where the events occur, with the intention of providing a solution to the issues raised. The population in this study is comprised of 58 staff of which a purposive sample of twenty people was taken. As techniques for data collection survey in the form of a questionnaire consisting of ten (15) closed questions which was applied to the sample was used subject to status . The results were tabulated and graphed for better interpretation , they were considered very useful because they allow to determine the best strategies for operational use planning as well as to verify that the institution should create structures through the suggestions of officials police , where the police expose their ideas to improve processes , procedures , citizen services , among others , encouraging such incentives tip , if your input actually leads to an improvement , considering all the added value to behave neighbor and citizen.

Keywords : Model Management , Quality of Service, Community Police

INTRODUCCIÓN

Desde finales de la década de los 90, Venezuela ha estado inmersa en un amplio proceso de reforma y modernización. En este sentido se destacan los esfuerzos por incluir a todos los poderes del Estado y fundamentar los cambios a nivel de las correspondientes legislaciones. En el país, como parte de las estrategias definidas no podía faltar la gestión de la calidad, entendiendo que hacía falta trabajar hacia la mejora del servicio policial y lograr un mayor acercamiento con el ciudadano.

Las continuas quejas, inconformidades, denuncias de corrupción y falta de transparencia creaban desconfianza y mala imagen sobre el desempeño de las instituciones policiales. También es importante mencionar que ha surgido una nueva conciencia en el ciudadano sobre sus derechos como receptor de servicios públicos y tal como lo plantea el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo en la Carta Iberoamericana de la Calidad en la Gestión Pública (2008): “los ciudadanos podrán participar en el ciclo de diseño y mejora del servicio, así como presentar propuestas de transformación e innovación del servicio” (p. 12).

No es de extrañar que por esta corriente hayan surgido herramientas de gestión especialmente creadas para la administración pública, tal es el caso los modelos de excelencia (EFQM) e Iberoamericano, ambos con versiones adaptadas a lo público, y la creación en el año 2000 del Marco Común de Evaluación CAF). En la escala organizativa de los funcionarios públicos, los policías son servidores públicos de cuyo desempeño depende, el bienestar de la población a la cual sirven. Sin embargo, el servicio policial

no está separado de la percepción comunitaria sobre las necesidades en materia de seguridad.

En la medida en que la comunidad comparta la utilidad de la acción pública mediante el servicio policial en situaciones puntuales, la acción comunitaria a través del llamado a la policía se fortalece en cuanto a la claridad de definición de necesidades y los problemas comunes a todos sus miembros. Manteniendo este criterio se supone que los miembros de las comunidades comparten la pertinencia de la convocatoria del servicio policial, si bien alguna investigación en Venezuela sugiere que la coincidencia total sobre la prestación policial no es posible. Por otro lado, se admite que los funcionarios policiales están capacitados para satisfacer la demanda de la comunidad, de manera que ésta maneja herramientas para determinar un criterio sobre la satisfacción.

De allí, que la presente investigación tiene como propósito, proponer un modelo de gestión para la administración y aseguramiento de la calidad del Servicio de Policía Comunal de la Estación de Socorro Centro de Valencia, Estado Carabobo, con la finalidad de dar respuesta a las demandas que la sociedad valenciana exige en materia de seguridad pública. En consecuencia la presente investigación se desarrolló en base a cuatro capítulos:

Capítulo I: Conformado por el problema de investigación, el planteamiento y formulación. El objetivo general y los objetivos específicos, cerrando el capítulo con la Justificación del problema. Se aspira que el estudio sea pertinente con la estrategia de la organización, a fin de evaluar el

desempeño y mejoramiento de la calidad del Servicio de Policía Comunal de la Estación de Socorro Centro de Valencia, Estado Carabobo

Capítulo II: Marco Teórico, donde se revisan los antecedentes de la investigación, sus bases Teóricas, y legales, finalizando con la definición de Términos con la finalidad de dar a la investigación un sistema coherente de conceptos y proposiciones que permitan abordar el problema.

Capítulo III: Marco Metodológico, contempla el tipo y diseño de la investigación población y muestra, técnicas e instrumentos, recolección y organización de los datos, lo cual constituye el eje central de la investigación, la validez y confiabilidad del instrumento aplicado a la muestra seleccionada y las técnicas de análisis de datos.

Capítulo IV: Resultados de la Investigación. En esta sección, se presenta de manera ordenada y tabulada la información que se recoge en la encuesta que se aplica a la muestra seleccionada para el desarrollo de la investigación.

Conclusiones y recomendaciones resultantes de la aplicación del cuestionario, finalizando, las referencias bibliográficas

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

La calidad de un producto o servicio, abarcan el conjunto de características o comportamientos que les permite satisfacer las necesidades de los consumidores. En consecuencia, como lo señala Thompson (2006), para alcanzar altos niveles de calidad es preciso comprende los parámetros asociados al bienestar de los clientes. De modo que, para asegurar la calidad de los productos o servicios es preciso, de acuerdo a los señalamientos de Guaracan, Marahelen y Moniz, Karla (2009), definir y analizar la estructura, el proceso y los resultados. Así, la estructura se refiere a la adecuación de los recursos a las necesidades de los usuarios.

En este sentido, la evaluación de los procesos, implica la generación de información sobre la calidad de atención ofrecida; mientras que la valoración de los resultados, permite identificar los beneficios que el usuario ha recibido del producto o servicio prestado.

Es así como, la calidad está directamente relacionada con la administración de los procesos realizados y con las medidas de aseguramiento de la calidad, es decir, con un adecuado modelo de gestión, que, según Bastardo (2010), no es más que es un esquema o marco de referencia para la administración de una institución. Cabe destacar que, esta

información aplica, a todo tipo de organización, ya sea de carácter privado o público.

En este orden de ideas, los servicios públicos de una manera general y tal y como lo señala Miranda (2011), constituyen todas las actividades, entidades u órganos públicos o privados, creados para satisfacer, en forma regular y continua, necesidades de interés general. Es decir, constituyen el conjunto de actividades dirigidas a solucionar problemas concretos de la comunidad.

En este contexto, el servicio comunitario es un tipo de servicio público, cuyo objetivo se centra en promover estrategias y procedimientos de trabajo vinculados a la comunidad, para facilitar el conocimiento del área y la comunicación e interacción con los habitantes, a fin de conocer la problemática social de cada comunidad y contribuir a su solución (Guillen y Sánchez, 2009).

En relación al área de los servicios públicos, es pertinente señalar que, a pesar de los avances en materia de administración y gestión de proyectos y de aseguramiento de la calidad que han generado avances importantes en el sector privado, el ámbito público se ha presentado un tímido avance. Esta situación se asocia a diversos factores, resaltando la excesiva burocracia que caracteriza este tipo de organización y el apego a las prácticas tradicionales. Esta situación deriva en un bajo impacto de los proyectos desarrollados y un ineficiente uso de los recursos.

Ahora bien, la Policía de Estado Carabobo, es un organismo público bajo la dirección del Ministerio del Poder Popular para las Relaciones

Interiores y Justicia, cuyo propósito es garantizar y fomentar la prevención del delito y garantizar los derechos humanos y la paz ciudadana. En efecto, la Policía del Estado Carabobo fue creada en Julio de 1967, a través del Decreto 48 publicado en Gaceta Oficial del Estado Carabobo.

A partir de ese momento y en atención al incremento poblacional experimentado en la zona, durante la década de los 70 y 80, fueron construidos módulos y comandos con la finalidad de ampliar la Institución. En la actualidad, está dividida en 12 Centros de Coordinaciones, 45 Estaciones y 01 Unidad Táctica de Orden Público. Así, la misión es servir protegiendo la vida humana y la propiedad pública y privada, a través de la planificación, ejecución y evaluación de estrategias policiales, brindando seguridad a los habitantes del estado. Por su lado, la visión es ser una institución policial de avanzada con y excelente capacidad de respuesta a las diversas situaciones requeridas por el colectivo carabobeño.

Adicionalmente, en el año (2008) fue aprobado el decreto con Rango, Valor y Fuerza de la Ley Orgánica del Servicio de la Policía Nacional y del Cuerpo de Policía Nacional y la Ley del Estatuto de la Función Policial, a fin de reestructurar y reorganizar el cuerpo policial, para contribuir a solventar los problemas existentes dentro de esta organización. Adicionalmente, a través de este instrumento legal se creó el Servicio de Policía Comunal, como la herramienta idónea para concretar los planes de prevención del delito. Cabe resaltar que, el Servicio de Policía Comunal, dejó sin efecto a las brigadas de protección vecinal y las brigadas de seguridad, las cuales estaban conformada mayoritariamente por personal de la misma comunidad sin conocimientos específicos en materia de prevención.

En este orden de ideas, de acuerdo a lo indicado en el Artículo 47 del precitado instrumento legal, el servicio comunal es predominantemente preventivo y de proximidad al ciudadano y es prestado por funcionarios profesionales de carrera policial. En tal sentido, es preciso acotar que, cada comunidad tiene culturas y costumbres distintas, por lo que los funcionarios policiales deben adaptar el servicio a las características particulares de la comunidad donde desempeñen sus acciones, con el propósito de generar un mayor acercamiento entre los cuerpos de policía y el ciudadano.

De modo que, el Servicio de Policía Comunal es un modelo que protege el afianzamiento de los valores comunitarios y la concientización del ciudadano sobre la importancia de adoptar comportamientos con bases en principios y valores cívicos, éticos y sociales. Además, fomenta la generación de mecanismos de interacción social entre el sector público y privado, con el fin de unificar los esfuerzos para beneficiar a la comunidad en el logro de su propia seguridad.

En consecuencia, los funcionarios del servicio comunitario, no solamente deben asumir una conducta ética y moral, como el resto de los integrantes del cuerpo, sino que tal y como se señala en el Artículo 48 de la Ley del Servicio de Policía (2008) deben promover estrategias y procedimientos de proximidad a la comunidad, que permitan trabajar en espacios territoriales circunscritos, para facilitar el conocimiento óptimo del área y la comunicación e interacción con sus habitantes e instituciones locales, con la finalidad de garantizar y asegurar la paz social.

Es así como, sobre la base de estos lineamientos legales, El Consejo General de Policía, (CGP), la Universidad Nacional Experimental de la Seguridad (UNES) y el Viceministerio del Sistema Integrado Policial (VISIPOL), han desarrollado un nuevo modelo policial, centrado en un enfoque más, participativo, preventivo y comprometido con la sociedad.

Sin embargo, en el caso del Servicio de Policía Comunal, de manera general, las expectativas no han sido completamente cubiertas, básicamente por la falta de personal asignado y la escasa capacitación del mismo, así como por deficiencias en los recursos disponibles. A esta situación no escapa la Estación de Socorro Centro, donde se ha venido observando que, a pesar del incremento de solicitudes de la comunidad, el servicio de la policía comunal no ha sido eficiente y, por ende, no ha tenido los resultados esperados de acuerdo a los lineamientos del plan de reforma policial.

En efecto, esta estación cuenta con 58 funcionarios, de los cuales sólo 4 están asignados al servicio de policía comunal, los cuales, además, no disponen de unidades radiopatrulleras, motos y equipos de comunicación, entre otros, por lo cual se les dificulta la interacción constante con las diferentes comunidades y poder brindarles un servicio de calidad. En relación a este aspecto, cabe apuntar que, la zona presenta un alto índice delictivo y la problemática de la inseguridad es bastante compleja, por lo que acceder a las comunidades, sin los debidos equipos de traslado y protección representa un riesgo potencial para la integridad física de los funcionarios.

Así, se han recibido quejas permanentes, por parte de los consejos comunales, alegando que la comunidad tiene muchas necesidades en materia de seguridad y prevención, que no están siendo atendidas por el Servicio de Policía Comunal. Esta situación evidentemente afecta a la comunidad, pero también daña la imagen policial, dificultando procesos posteriores de acercamiento, lo que en definitiva incide de manera negativa sobre la satisfacción laboral de los funcionarios.

Por otra lado, otro de los factores que influyen sobre la calidad del servicio prestado por la Policía Comunal, es la falta de capacitación específica de estos funcionarios en material de calidad, relaciones interpersonales, estilos de comunicación y control de conflictos. De hecho, los funcionarios reciben su capacitación en el Centro de Formación Policial (C.E.F.O.P.O.L), cuyo plan de estudio no incluye materias relacionadas con los factores anteriormente señalados asociados a la calidad de servicio comunal, lo cual dificulta su desempeño en las comunidades.

En tal sentido, para solventar esta debilidad, en la estación del Socorro Centro, se llevan a cabo reuniones matutinas diarias, donde se discute acerca del tipo de atención que prestan a la comunidad y las experiencias vividas durante el desempeño de sus funciones. No obstante, no se genera un modelo de gestión con el respectivo plan estratégico, que incluya la definición de objetivos, las actividades y recursos para alcanzar los objetivos propuestos y los indicadores de medición de la calidad del servicio prestado. De modo que, es necesario adelantar acciones para generar un modelo de gestión que permita garantizar la calidad y eficiencia del servicio.

En consecuencia, surgen las siguientes interrogantes de investigación: ¿cuáles serán las condiciones actuales de la administración y aseguramiento de la calidad del Servicio de Policía Comunal de la Estación de Socorro Centro de Valencia, Estado Carabobo?; ¿qué debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades serán identificadas? y ¿cuáles serán los lineamientos de un modelo de gestión para incrementar la calidad del servicio?

Para dar respuesta a estas interrogantes, la investigación tiene como propósito proponer modelo de gestión para el Servicio de Policía Comunal de la Estación de Socorro Centro, a fin de ofrecer una herramienta administrativa eficiente para solventar la problemática detectada y poder ofrecer un servicio de calidad para dar respuestas a los requerimientos de la comunidad.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Estudiar la gestión para la administración y aseguramiento de la calidad del Servicio de Policía Comunal de la Estación de Socorro Centro de Valencia, Estado Carabobo.

Objetivos Específicos

Diagnosticar las condiciones actuales de la administración y aseguramiento de la calidad del Servicio de Policía Comunal de la Estación de Socorro Centro de Valencia, Estado Carabobo

Analizar las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades identificadas en la administración y aseguramiento de la calidad del Servicio de Policía Comunal de la Estación de Socorro Centro de Valencia, Estado Carabobo.

Diseñar los lineamientos de un modelo de gestión de la administración y aseguramiento de la calidad para el Servicio de Policía Comunal de la Subestación de Socorro Centro de Valencia, Estado Carabobo, incrementando la calidad del servicio prestado.

Justificación de la Investigación

La Policía Comunal, centra sus funciones en la prevención de las acciones delictivas, a través de la permanente comunicación con la comunidad. De modo que, el funcionario policial debe conocer a profundidad las características y prioridades del sector donde opera, es decir, los lugares críticos actuales y potenciales, la organización comunitaria y los líderes locales. Por consiguiente, la Policía Comunal debe desarrollar iniciativas para fomentar la articulación del trinomio policía, comunidad y autoridades, con la

finalidad de generar las condiciones necesarias y suficientes para afrontar la violencia y el delito, garantizando la convivencia, la seguridad ciudadana y el orden en las comunidades.

Cabe destacar que, el logro de estos objetivos depende de una serie de factores, básicos como disponibilidad de recursos humanos y materiales, así como la adecuada capacitación y planificación. Sin embargo, en la práctica, se observa como estas condiciones básicas no se cumplen, como es el caso del Servicio de Policía Comunal de la Estación del Socorro Centro, donde existe poco personal asignado y, además, el mismo no cuenta con, una planificación de actividades, equipos asignados y la formación específica requerida. Por ello, la generación de un modelo de gestión para dicho servicio se presenta como una opción de gran relevancia para subsanar la problemática detectada e incrementar la calidad del servicio prestado.

En efecto, a través del modelo de gestión se establecerán las metas y objetivos del servicio, en función de los cuales se determinarán las estrategias y acciones, los recursos requeridos, así como los indicadores para valorar el logro de los objetivos y la calidad del servicio prestado. Por ello, los resultados de este estudio constituyen un valioso aporte para la comunidad, los funcionarios y la institución, al tiempo que es un referente desde el punto de vista académico.

En este orden de ideas, la puesta en práctica del plan de gestión beneficiará a la comunidad, ya que permitirá que los funcionarios policiales cumplan las actividades, de manera organizada y en función de metas que

respondan a los requerimientos reales de la colectividad, realizando un uso racional de los recursos. De modo que, se podrá dar respuesta a las necesidades puntuales de la población, contribuyendo a disminuir la tasa de delitos e incrementar, simultáneamente, las medidas de prevención, todo lo cual contribuirá a mejorar la calidad de vida de dicha comunidad.

De igual forma, los funcionarios se beneficiarán, ya que por una parte, podrán contar con una mayor capacitación y recursos para llevar a cabo las funciones. Y, además, contarán con mayor seguridad al momento de participar en las acciones comunales. Asimismo, sentirán que la labor desempeñada genera productos positivos, lo que conduce a un mayor reconocimiento social y, por ende, a mejorar el nivel de satisfacción profesional.

Adicionalmente, la institución mejorará la imagen corporativa ante la comunidad, al disminuir los índices delictivos y lograr un acercamiento con la población que le facilite el desarrollo de acciones futuras. En consecuencia, la Estación del Socorro Centro, se convertirá en una de las pioneras en el estado, en lo que respecta al cumplimiento de los nuevos lineamientos en materia policial dictados por el gobierno central.

En tal sentido, es pertinente señalar que, la metodología aplicada en el desarrollo de la investigación, así como los lineamientos incorporados en el modelo de gestión, pueden ser tomados en consideración para el desarrollo de iniciativas similares en otras subestaciones de la región.

Finalmente, esta investigación aporta aspectos teóricos y metodológicos que pueden ser utilizados por estudiantes de pre y postgrado de la Universidad de Carabobo y otras instituciones educativas, para desarrollar acciones similares, enfocadas en profundizar en la temática de la gestión de procesos en el área de seguridad pública.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

En este capítulo se presentan los antecedentes, las bases teóricas y legales de la investigación y la definición de términos básicos, es decir, una síntesis de estudios previos realizados por otros autores relacionados con el objeto de estudio de la presente investigación, así como los supuestos teóricos y legales que la fundamentan, concretando con la conceptualización de las variables del estudio.

Cabe señalar que, para Hernández, Fernández y Baptista (2006) el Marco Teórico consiste en “Sustentar teóricamente el estudio e implica analizar y exponer las teorías, las investigaciones y los antecedentes en general que consideren validos para el correcto encuadre del estudio” (p. 22).

Antecedentes de la Investigación

A continuación se desarrollan los antecedentes de la investigación, que tal y como lo señala Arias (2006), constituyen una síntesis de estudios previos relacionados con el problema planteado, los cuales constituyen referentes importantes para el abordaje metodológico de la investigación.

En este orden de ideas, Erkizia A. (2012), desarrolló una investigación cuyo título fue *“Metodológicas para el Diseño y Desarrollo de un Modelo de Indicadores para la Mejora de la Gestión de los Servicios*

Públicos Locales Mediante la Utilización de la Técnica del Benchmarking: Un Estudio Empírico”, la cual fue presentada para optar al título de Doctor en Economía Financiera en la Universidad del País Vasco, España. Así, el objetivo del estudio se centró en establecer las características que debía reunir un nuevo modelo de indicadores, proponiendo las bases metodológicas para el modelo de indicadores en el ámbito de la administración local.

En tal sentido, la investigación fue descriptiva, combinó la modalidad documental y de campo y adoptó la forma de proyecto factible. La muestra estuvo constituida por los 88 ayuntamientos de la provincia de Gipuzkoa destinatarios de las diferentes iniciativas que en materia de gestión pública local por parte del Servicio de Compromisos Institucionales de la Dirección General de Política Fiscal y Financiera del Departamento de Hacienda. Además, para el abordaje de la información se seleccionaron las áreas de cultura, deportes y servicios sociales Y, las variables analizadas fueron: (a) ámbito geográfico, (b) tipo de entidad, (c) tipo de sistema y (d) servicios. Desde el punto de vista metodológico, se analizaron referencias internacionales y nacionales sobre modelo de gestión de indicadores y se recabó la opinión de los gestores públicos sobre la materia.

De los resultados resaltó que se evidenciaron fallas significativas en los sistemas de gestión de los indicadores, sin embargo, los gestores locales tuvieron una opinión muy positiva de los mismos independientemente del nivel de conocimiento de los mismos. Las principales debilidades detectadas fueron la falta de herramientas para hacer frente a esta situación, estructura

presupuestaria débil, nivel de financiación insuficiente, restricciones en materia de gasto, déficit y deuda pública y alto nivel de endeudamiento.

De las conclusiones destacó que se creó una red de relaciones personales y profesionales que se mantienen en la actualidad. Además, las bases metodológicas del modelo de indicadores propuesto son aplicables al conjunto de servicios públicos ofrecidos por la administración local. En consecuencia, los resultados del estudio aportan datos relevantes para el desarrollo de la presente investigación, en especial en el desarrollo metodológico y el diseño de la propuesta.

Por su lado, Bastardo, F. (2010), desarrolló una investigación titulada *“Diseño de un Modelo de Gestión para la Administración y Control de los Proyectos en Desarrollo de la Empresa Impsa Caribe, C.A.”*, la cual fue presentada como Trabajo de Grado en el Programa de Maestría en Ingeniería Industrial de la Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre”. De modo que, el propósito del estudio fue diseñar un modelo de gestión, basado en la metodología del PMBOK del Project Management Institute (PMI). Es así como, para cumplir con el objetivo propuesto se desarrolló una investigación, descriptiva y documental bajo la modalidad de proyecto factible.

Por ende, se realizó la búsqueda de información y análisis de referencias bibliográficas teóricas y prácticas, sobre administración y control de proyectos basadas en la Metodología del PMBOK, para luego definir los procesos y mecanismos de control y aseguramiento de la calidad e identificar los recursos requeridos para cada proyecto. Sobre la base de esta

información, se elaboraron los cronogramas y el alcance de todos los proyectos, se definieron los medios de distribución de la información relacionada con los proyectos dentro de la organización, se analizaron los riesgos y procesos de contratación y/o subcontratación en cada proyecto y se estableció una estructura estándar para la administración y control para los proyectos en desarrollo.

El autor concluyó, que con la elaboración del presente anteproyecto, podrá generar y disponer de información efectiva y oportuna para la toma de decisiones gerenciales en la empresa, con la finalidad de recuperar la imagen de la organización, garantizar la satisfacción de los clientes con respuestas eficientes y oportunas y optimizar la gestión de la organización. Es así como, esta investigación incluye una serie de elementos relevantes para el diseño de la propuesta en el presente estudio, así como elementos teóricos para sustentarlo.

Además, Guillen, A y Sánchez, M. (2009), realizaron un trabajo titulado *“Diseño de un Programa de Capacitación en Gestión Local de Riesgo para el Servicio de la Policía Comunitaria del Estado Mérida”*, el cual fue presentado como requisito para optar al grado Técnico Universitario Superior en Manejo de Emergencias y Acción contra Desastres, en el Instituto Universitario Tecnológico de Ejido, Mérida. De modo que, el objetivo de la investigación fue capacitar a los funcionarios de la Policía Comunitaria de la precitada población, tomando en cuenta los espacios de participación ciudadana y el empoderamiento comunitario, resaltando la importancia de los valores ciudadanos de cooperación, solidaridad y organización social.

La investigación fue descriptiva y combinó la modalidad documental y de campo, adoptando la modalidad de proyecto factible. Desde el punto de vista metodológico abarcó tres fases; (a) revisión bibliográfica de documentos o investigaciones con iniciativas similares; (b) caracterización y análisis del funcionamiento y desempeño del servicio de policía comunitaria, tomando en cuenta las estrategias de fortalecimiento comunitario y (c) análisis de las características en escenarios locales de riesgos y terminología básica en el tema de la gestión de riesgos naturales, tipos de amenaza, ciclo de los eventos adversos, sistemas de alerta temprana, mapas de amenazas y riesgos.

Así, con estos insumos se elaboró un programa de capacitación para la policía comunitaria, adaptado a las características de la población de Ejido, a fin de contribuir a mejorar sustancialmente la calidad del servicio prestado. Este trabajo incluye una serie de elementos significativos para fortalecer las bases teóricas de la presente investigación, así como aspectos a tomar en consideración en el diseño de la propuesta.

Sánchez, M. (2009), realizó un estudio que llevo por título "*Bases para el Diseño de un Modelo de Gestión en Instituciones de Educación Superior Estatales de Ciencias Económicas*", el cual fue presentado como Tesis Doctoral en la Universidad de Buenos Aires. En tal sentido, la investigación descriptiva, asumió la modalidad de estudio de casos, con una estrategia cualitativa focalizada en la gestión de cinco instituciones de educación superior de Ciencias Económicas pertenecientes a universidades incluidas entre las quinientas mejores del mundo.

Así, la hipótesis inicial fue que la gestión de esas casas de estudio podría mejorarse, utilizando criterios y herramientas probadas con éxito en otras áreas diferentes a la actividad universitaria. Los objetivos y el marco teórico se desarrollaron a partir del estudio del arte, información bibliográfica y de la participación personal en las reuniones bienales de la red internacional de agencias para el aseguramiento de la calidad en educación superior (INQAAHE). Por su parte, el trabajo de campo consistió en la búsqueda de información en las instituciones que acreditan la Educación Superior en los respectivos países y, por último, en dos visitas a cada una de las casas de estudio.

Una vez procesada esta información, se genera una visión de los sistemas de Educación Superior de cada país, sus entes de evaluación y acreditación, las formas de implementación de la docencia, investigación y extensión y los diferentes sistemas de gestión. Dicho material sirvió para establecer bases para el diseño de un modelo de gestión de instituciones similares. De modo que, los resultados del estudio contienen elementos de gran relevancia para el diseño de la propuesta de capacitación que se pretende desarrollar en la presente investigación, ya que los mismos están referidos específicamente al ámbito educativo.

Bases Teóricas

Calidad de Servicio

En primer término, es pertinente abordar el concepto general de calidad, que es entendido como el conjunto de características o comportamientos de un producto o servicio, que les permite satisfacer las

necesidades de los consumidores. De modo que, es concepto subjetivo debido a que cada individuo tiene una apreciación propia acerca del producto o servicio. Por ende, a juicio de Otero (2002), “una atención de alta calidad es aquella implica una medida comprensible del bienestar del cliente después de tener en cuenta el balance de las ganancias y pérdidas que concurren en el proceso de atención en todas sus partes” (p. 8).

Es así como, la calidad de atención, de acuerdo a los señalamientos de Guaracan, Marahelen y Moniz, Karla (2009), abarca tres aspectos que la definen, “la estructura, el proceso y los resultados” (p. 5). La estructura incluye la adecuación entre los recursos con respecto a los usuarios, la accesibilidad geográfica y física, la comodidad o confort de las instalaciones físicas y el trato humano. Por su parte, a nivel del proceso se evalúa la información sobre la calidad de atención ofrecida, el grado de coordinación, así como la habilidad con que se lleva a cabo. Y, por último, el componente resultado, se relaciona con la preocupación acerca de si la prestación del servicio ha reportado beneficios para el usuario.

Ahora bien, los clientes, de acuerdo a Thompson (2006), se clasifican en: (a) clientes actuales, que son aquellos que le hacen compras o solicitan servicios a la empresa de forma periódica o que lo hicieron en una fecha reciente y (b) clientes potenciales, que son los que realizan compras o solicitan servicios a la empresa en la actualidad pero que son visualizados como posibles clientes en el futuro porque tienen la disposición necesaria, el poder de compra y la autoridad para comprar.

Por otra parte, para Thompson, Iván (2005), la satisfacción al usuario es "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas" (p. 2). De modo que, la satisfacción del usuario está conformada por tres elementos: (a) el rendimiento percibido, que se refiere al desempeño que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio; (b) las expectativas que son las esperanzas que los clientes tienen por conseguir algo y (c) los niveles de satisfacción luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio.

Además, según Delgado; Sandy y Gasperín, Mónica (2006), "la satisfacción de los usuarios se evalúa por medio de técnicas directas e indirectas" (p. 34). Así, las medidas directas se basan en realizar encuestas de la satisfacción de los usuarios. Las medidas indirectas consisten en valorar la satisfacción y vigilar los registros de ventas, las utilidades y las quejas de los clientes. De tal manera que, las instituciones deben de crear un sistema que permita conocer las quejas y sugerencias, por lo que es preciso formular procedimientos para canalizar la información de los usuarios, que pueden ser a través de cuestionarios o buzones de sugerencias.

Conjuntamente, se pueden desarrollar estudios para medir la satisfacción de los usuarios, a través de la valoración directa, la valoración derivada que consiste en comparar lo que esperaba un usuario con lo que ha recibido y el análisis del problema que se centra en pedir a los usuarios que identifiquen que mejoras sugieren para aumentar la calidad de los servicios.

Modelo de Gestión

En el campo de las ciencias sociales, un modelo, de acuerdo a lo señalado por Bastardo (2010), "...Hace referencia al arquetipo que, por sus características idóneas, es susceptible de imitación o reproducción" (p.8). Por su parte, la gestión, implica el conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto, concretar un proyecto o administrar una empresa u organización. Por lo tanto, un modelo de gestión es un esquema o marco de referencia para la administración de una entidad.

Cabe destacar que, los modelos de gestión pueden ser aplicados, tanto en las empresas privadas, como en la administración pública. En estas últimas, un modelo de gestión es la base para desarrollar las políticas y acciones para alcanzar los objetivos. Sin embargo, difiere del aplicado en las empresas privadas, ya que este último se basa en la obtención de ganancias económicas y el público en el bienestar social de la población.

En este orden de ideas, una de las herramientas más importantes para lograr los propósitos del modelo de gestión, es la administración de proyectos, ya que la naturaleza cambiante a raíz de la incursión continua de nuevas tecnologías y las crecientes exigencias de los clientes, obligan a las organizaciones a actualizarse constantemente y por ende a ejecutar, administrar y controlar proyectos múltiples y en distintos estados de tiempo. Así, la administración de proyectos, según Bastardo (2010), "es la aplicación de conocimiento, habilidades, herramientas y técnicas a actividades de proyectos de manera que cumplan o excedan las necesidades y expectativas de partidos interesados de un proyecto" (p.9).

Servicio Comunitario

El servicio público, de acuerdo a lo señalado por Miranda (2011), se puede definir como la reconducción de un sector de actividades socio-económicas a la órbita del poder público o sector público. De modo que, los servicios públicos constituyen todas las actividades, entidades u órganos públicos o privados con personalidad jurídica, creados para satisfacer, en forma regular y continua, necesidades de interés general. De igual forma, según Méndez (2010), “son el conjunto de actividades desarrolladas con la finalidad de solucionar problemas concretos de la comunidad, aplicando conocimientos científicos, técnicos, humanísticos, deportivos y culturales² (p. 17).

Así, el servicio comunitario se orienta hacia el trabajo con la metodología del aprendizaje servicio, definido como el servicio solidario y protagónico, destinado a cubrir necesidades reales de una comunidad, a través de una adecuada planificación. Esta metodología, de acuerdo a lo referido por Méndez (2010), permite que los responsables del servicio comunitario y las comunidades, trabajen en conjunto para solucionar los problemas existentes, a través de la implementación de los proyectos comunitarios. De modo que, básicamente la metodología consiste detectar las necesidades de manera conjunta, seleccionar los conocimientos que servirán de apoyo para resolver el problema, analizando con la comunidad las alternativas más factibles y desarrollar acciones para evaluar los logros.

En consecuencia, esta es una herramienta idónea para incorporar en los programas de capacitación en material de servicio comunitario, ya que

optimiza la calidad del aprendizaje y aumenta las experiencias de los participantes, a la vez que les permite el desarrollo de competencias, mejorando la capacidad de indagar y proponer alternativas de solución.

Origen de la Policía:

El origen etimológico proviene del latín policía y del griego politeia, del que deriva la palabra “polis” que significa ciudad o ciudad-estado, con la cual se quiere significar lo relativo a la constitución de la ciudad, el ordenamiento jurídico del estado, gobierno y calidades cívicas del individuo.

En la vida práctica del pueblo griego no existió un cuerpo que pudiera definirse como policía, ni siquiera en los pueblos que heredaron su cultura, ya que la paz, la seguridad y el sosiego de las familias estuvieron encomendadas al Ejército que tenía como misión principal la vigilancia de los extranjeros porque se consideraba en aquella época que la alteración del orden era suscitada por éstos.

Cabe decir con cierta propiedad que la policía tuvo su origen en Roma, dos siglos A.. C. cuando se creó un cuerpo de ediles con la función dentro de su deber de: custodiar el templo de Ceres en donde reposaban los archivos del estado y se encontraba la ley creadora del tribunado. El sistema de ediles constituyó el primer movimiento defensivo de la sociedad contra las extralimitaciones de la ciudadanía.

Concepto de Policía:

Durand, Julio. En su obra Sobre los conceptos de “policía”, “poder de policía” y “actividad de policía” La policía es una fuerza de seguridad

encargada de mantener el orden público y la seguridad de los ciudadanos y sometida a las órdenes del Estado.

La mayoría de las fuerzas policiales son organizaciones cuasi-militares, cuya principal obligación es disuadir e investigar crímenes en contra de las personas o que afecten el orden público, así como el arresto de sospechosos, e informe a las autoridades competentes. También es responsable de reportar ofensas menores por medio de citaciones que suelen terminar en el pago de una fianza, usualmente por violaciones a las leyes de tránsito. Su administración puede ser centralizada a nivel nacional, o descentralizada, con fuerzas de policía local autónomas en gran medida.

La policía puede tener un carácter preventivo como es el caso de las policías de ciudad o las policías de proximidad que pueden ser investigadoras, como las que auxilian al fiscal o al Ministerio público en la persecución de los delitos; o bien, pueden estar dirigidas a garantizar el debido cumplimiento de normatividades, como la "policía fiscal". También suele tener un servicio de emergencia que provee seguridad en la vía pública, así como en emergencias, desastres y situaciones de búsqueda y rescate. Para poder responder rápidamente a las emergencias, la policía normalmente coordina sus operaciones con los servicios de bomberos y emergencias médicas. En muchos países todos ellos utilizan número telefónico único de emergencias que permite a la policía, bomberos o servicios médicos actuar en caso de emergencia.

Policía Comunitaria

El Servicio de Policía Comunal, de acuerdo a lo referido por Guillen y Sánchez (2009), tiene una naturaleza eminentemente preventiva y proactiva

y sus acciones están dirigidas a la prevención del delito, de las ilegalidades y otras conductas que afecten el orden y la tranquilidad de la población. Por ende, el propósito es promover estrategias y procedimientos de trabajo vinculados a la comunidad, para facilitar el conocimiento del área y la comunicación e interacción con los habitantes, trabajando sobre las causas y condiciones que generan y que favorecen la impunidad.

La seguridad ciudadana, según Guillen y Sánchez (2009), se centra en la prevención y represión del delito y el mantenimiento del orden, es decir, el término se ubica en el entorno del control de la criminalidad. De modo que, la seguridad ciudadana permite mantener el orden público, la libertad, la propiedad y la seguridad individual de todos los ciudadanos y ciudadanas de la nación.

El objetivo del servicio de Policía Comunal es garantizar y asegurar la paz social, la convivencia, el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de la ley. Así, prioriza, de acuerdo a datos de la Universidad Nacional Experimental de la Seguridad (2011), los siguientes aspectos:

1. Trabajo predominantemente preventivo y proactivo, actuando, con acciones sobre las causas del delito, antes de que la comunidad reclame su intervención por la ocurrencia de un delito o falta.
2. Proximidad policial a la comunidad.
3. Trabajo en espacios territoriales circunscritos, definiendo, con cada comunidad a la que le sirve, sus límites territoriales y garantizando la permanencia en ellos.

4. Conocimiento óptimo del área, realizando diagnósticos comunitarios participativos en temas de seguridad y manteniéndolos actualizados.
5. Comunicación e interacción con sus habitantes e instituciones locales, articulándose con organizaciones del pueblo y con instituciones que hacen vida en la comunidad o que deben brindarle servicios, para intervenir, con acciones puntuales o proyectos integrales en las situaciones generadoras de inseguridad.
6. La promoción de la autorregulación comunitaria y el poder popular.

No obstante, a pesar de los objetivos propuestos, los resultados de un estudio realizado por la Comisión Nacional para la Reforma Policial (CONAREPOL) (2006), indican que en la práctica existe poca confianza y credibilidad de la comunidad en la institución policial y sus funcionarios; que existe usencia de participación popular, articulada a la policía, para la construcción de comunidades seguras y dignas y, además, se realiza poco trabajo policial preventivo.

Fundamentos Teóricos

Debe señalarse que los fundamentos teóricos de la Policía Comunal, Trojanovicz (1998) señala que se trata de un nuevo contrato entre la policía y los ciudadanos a quien sirve; esta nueva filosofía descansa en la creencia de que la gente en la comunidad, merece influir en el proceso policial, a cambio de su participación y apoyo. Se trata de pues, de una policía más libre y creativa, más en contacto con la gente que espera escuchar sus prioridades

antes de actuar, y que incorpora la colaboración de la comunidad a sus actividades propias.

Para lo cual, deberá patrullar preferentemente de forma peatonal o punto a pie. Deberá conseguir el apoyo de la comunidad, desarrollar vigilancia con participación de los vecinos, y entrenar a estos para situaciones de emergencias (evitar muertes, delitos, prestar primeros auxilios entre otros). La policía asistirá a reuniones con la comunidad, comprometiéndose con las iniciativas de esta. Ayudando a organizar a la comunidad, de modo que se hagan fuertes, y conozcan sus derechos y sepan hacer sus declaraciones.

Se trata así de una policía que deja de ser reactiva para convertirse en proactiva, y sus agentes son más autónomos, es en su interior, menos vertical, menos militarizada, por lo tanto, más democrática, y hay más confianza en los niveles bajo de la misma, de manera que se le considera una nueva generación de policías. Al respecto, Trojanovicz señala que sin duda su autonomía y decisión genera riesgos. Sin embargo, se trata del único ente de control social permanente en la comunidad los 365 días del año que tratará de impulsar cambios, que no intentará dar órdenes a la comunidad desde su exterior, y que trabajará en forma descentralizada.

Debe señalarse que el mismo autor señala, que con el modelo de policía comunal se ofrece más posibilidades de mejorar la calidad de vida, de aumentar el nivel de seguridad ciudadana, y de disminuir el miedo al delito. Permitirá además, borrar la tradicional desconfianza que siente la comunidad por la policía.

Como beneficio adicional al ser asignada en forma más permanente a una zona específica, la acción policial tiene la posibilidad de extender la colaboración con otras esferas de la vida ciudadana puede proveer servicios médicos o sociales de emergencias: enfermos, adolescentes fugitivos, intoxicados, ancianos, ayuda en caso de accidentes, y hasta en el mejoramiento de los barrios, interviene en casos de violencia doméstica, resuelve disputas, controla el tráfico, investiga automóviles abandonados, a las personas amenazantes, ayuda a las víctimas de violación y protege las asambleas legales.

En resumidas cuentas, se puede decir que la policía comunal debe mantener contacto permanente y colaboración con las diferentes asociaciones de vecinos, comerciantes, servicios sociales, sanitarios, para poder abordar los problemas desde un punto de vista interdisciplinario aportando soluciones integrales y verdaderas.

Ahora bien el ex Ministro del Poder Popular de Interior y Justicia Jesse Chacón (2008) expresó que: El uniformado que integrará esta dependencia policial, será más que un agente policial, deberá de ser un hombre que conozca a la comunidad, al barrio con todos sus problemas, que sea respetado en ella para que sirva de punto de contacto entre el organismo de seguridad y esa colectividad; pero además debe estar capacitado para actuar de una forma rápida y adecuada a la hora de una emergencia.

Por su parte, el ex ministro del Ministerio del Poder Popular para el Interior y Justicia, actual Gobernador del Estado Aragua, El Aissami (2009) destacó que con la implementación de este innovador concepto de seguridad, como lo es la Policía Comunal, el funcionario prestará un servicio

que se ajuste a los intereses y exigencias reales de la población, ya que conoce a fondo sus necesidades existiendo una interacción entre la organización y las comunidades, lo cual permite además la articulación de acciones conjuntas, con todas las instituciones que tengan competencia directa en esta materia.

Sucede pues que el Gobernador del Estado Aragua deduce que la activación de las policías comunales representa una ruptura entre el modelo organizacional policial del país, con el cual las comunidades no se identifican al tiempo que permite que el pueblo ejerza funciones de contraloría sobre la prestación del servicio de policía. Afirmando que se trata de un modelo policial diferente desde la comunidad y próxima a la colectividad.

Por consiguiente, dentro de las funciones de la Policía Comunal se encuentra en primer lugar la realización de un diagnóstico que permitirá la recopilación del ámbito situacional del territorio donde se prestará el servicio, todo lo referente al control, supervisión y patrullaje, así como también la articulación con las distintas redes sociales, la investigación científica y la prevención.

Los Consejos Comunales:

En el Material Experimental de la Unidad Curricular: Servicio Policía Comunal III, se encuentra que los consejos comunales son la base para la superación de la democracia representativa y del viejo Estado Liberal, gobernado por pequeñas elites que obedecían a los intereses privados o foráneos, que sometían a todo un pueblo a la exclusión material, política y cultural.

Con los consejos comunales ese pueblo históricamente excluido será el dueño, constructor y conductor de su desarrollo integral.

Desde esta expectativa se propone superar la vieja cultura del individualismo y el egoísmo posesivo, practicando la solidaridad de la vida en común como base de las nuevas relaciones sociales, de la nueva estructura política y del nuevo modelo de desarrollo.

Las Comunas:

Es la propuesta que contiene la articulación vital de la comunidad y el plan Nacional Simón Bolívar, en la generación de la participación protagónica de los sujetos desde sus propios espacios comunitarios en la planificación del desarrollo potencial productivo según sus capacidades, características y particularidades convertidas en nuevas relaciones sociales de producción, apropiación y distribución equitativo de los excedentes.

Características de la Policía Comunal:

- Cambios en la organización policial, que se traducen sobre todo en el énfasis acordado a la descentralización operativa, la delegación de responsabilidades y patrullaje a pie, dentro de la comunidad.
- Ampliación de las clásicas funciones de prevención y control de la criminalidad y mantenimiento del orden, implicando la resolución de otros problemas de la comunidad.

- Selección y capacitación del personal policial.
- Una intervención proactiva más que reactiva.
- Un mayor acercamiento a la comunidad, para dar una respuesta personalizada a sus miembros
- Una amplia y activa participación de la comunidad en la identificación y resolución de sus principales problemas (incluyendo la criminalidad).
- El establecimiento de mecanismo de asociación, cooperación y coordinación con las autoridades políticas, los servicios públicos y privados, los medios de comunicación y la comunidad en general, y
- La obligación de rendir cuentas a la comunidad.

Perfil del Policía Comunal:

- ✓ Deben tener formación, experiencia operativa y cumplir con los requisitos establecidos para la selección: no tener antecedentes penales, superar las pruebas psicológicas, físicas y médicas.
- ✓ Deben estar altamente comprometidos con su trabajo, espíritu de dedicación y vocación de servicio.
- ✓ Deben interpretar, adecuarse y reflejar las condiciones culturales, demográficas y étnicas de la población a atender (indígenas, zona rural, etc.).
- ✓ Deben tener habilidades para el diálogo, la comunicación y los medios no violentos de resolución de conflictos.
- ✓ Deben poseer capacidades pedagógicas y estar en capacidad de realizar actividades de información, sensibilización, capacitación y formación en temas de seguridad ciudadana.

- ✓ Deben contar con destreza para diagnosticar, planificar, evaluar y hacer seguimiento a planes, actividades y problemas planteados por la comunidad.
- ✓ Deben saber usar la fuerza física de manera progresiva y diferenciada.
- ✓ Deben tener conocimiento de los basamentos legales y de los procesos judiciales que corresponden a las funciones que deben desempeñar.
- ✓ Deben tener conocimiento de la configuración del Estado y sus diferentes instituciones.
- ✓ Esto es particularmente importante para estar en capacidad de realizar los enlaces entre las comunidades y los distintos organismos públicos.
- ✓ Tener habilidades para el dialogo y los medios no violentos de resolución de conflictos.

Función de la Policía Comunal.

El policía al servicio de la comunidad deberá:

- Cumplir a cabalidad con honestidad, responsabilidad, eficacia y eficiencia todas las competencias y atribuciones con todo lo estipulado en manuales, leyes, reglamentos de la Ley que rige la materia.
- Realizar el diagnóstico de la comunidad, de forma tal que le permita focalizar las causas, condiciones, y manifestaciones delictivas que generan el estado de inseguridad, conductas desviadas y delincuencia, así como conocer las potencialidades existentes que pueden ser empleadas y

aprovechadas para desarrollar un eficiente trabajo de prevención y control del delito en la comunidad.

- Construir una red de información primaria que le brinde conocimiento de forma oportuna de las situaciones que se producen en la localidad.
- Planificar las acciones a realizar periódicamente, con el fin de garantizar el orden y seguridad del área de responsabilidad.
- Direccionar permanentemente este servicio de policía hacia el trabajo preventivo en conjunto con la comunidad y organismos relacionados.
- Mantener una estrecha colaboración con las estructuras comunales y otros entes administrativos, gubernamentales y coaliciones locales.
- Asegurar la coordinación con otros cuerpos de seguridad que influyen en la comunidad.

Priorizar la protección de niños, niñas y adolescentes, adultos mayores y mujeres embarazadas, en general la población socialmente vulnerable.

- Identificar y asistir a las familias de la comunidad, solicitando los datos de ciudadanos (as) ajenas a ésta localidad, cuando fuere necesario.
- Controlar y velar por el resguardo de todos los ciudadanos (as) que conforman la comunidad.
- Conocer e intervenir en conjunto con la comunidad todos aquellos factores que favorezcan la delincuencia.
- Desarrollar acciones policía – comunidad para fortalecer los factores de protección.

- Proponer acciones de resguardo y protección de los ciudadanos durante los diferentes horarios del día y de la noche.
- Trabajar conjuntamente con los demás organismos de seguridad en función de potenciar su radio de acción y respuesta oportuna ante las denuncias y requerimientos de la comunidad en materia de seguridad ciudadana.
- Cumplir con la directriz del órgano rector respecto al llenado de una base de datos general de las comunidades y la información de las causas que favorecen la conducta delictiva, donde se identifiquen las individualidades dentro de las comunidades

Deberes

- Respetar y proteger la dignidad humana, mantener, defender y promover los derechos humanos de todas las personas, sin discriminación alguna.
- Servir a la comunidad y proteger a todas las personas contra actos ilegales con absoluto respeto y cumpliendo los deberes que le impone la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, la Ley Orgánica del Servicio de Policía y del Cuerpo de Policía Nacional, y la Ley de los Consejos Comunales, entre otras.
- Ejercer el servicio de policía comunal respetando los principios de imparcialidad, legalidad, transparencia, necesidad, proporcionalidad y humanidad.
- Valorar e incentivar la honestidad y en consecuencia denunciar cualquier acto de corrupción que conozca en la prestación del servicio.

- Observar en toda actuación, un trato correcto y esmerado en sus relaciones con los ciudadanos y las ciudadanas, a quienes procurarán proteger y auxiliar en las circunstancias en que se requiera.
- Portar el uniforme, las insignias policiales, las armas y equipos reglamentarios debidamente, de manera que la colectividad pueda reconocerlo y mostrar en todo acto de servicio los documentos e identificaciones que los acrediten como autoridad pública.
- Informar a la colectividad de las actuaciones a realizar en virtud de la implementación de acciones o medidas para la seguridad ciudadana que los involucre.

Velar por el disfrute de los derechos a reuniones y manifestaciones públicas de carácter pacífico, conforme a los principios de respeto a la dignidad, tolerancia, necesidad, cooperación, comprensión e intervención oportuna y proporcional.

- Respetar la integridad de todas las personas y, bajo ninguna circunstancia, infligir, instigar o tolerar ningún acto arbitrario, ilegal, discriminatorio o de tortura u otros tratos o penas crueles, inhumanas o degradantes, que entrañen violencia física, psicológica y moral, en cumplimiento del carácter absoluto del derecho a la integridad física, psíquica y moral garantizada constitucionalmente.
- Garantizar a las víctimas de delitos el apoyo, la asistencia y la información que requieran, sin discriminación alguna.
- Utilizar el arma de fuego sólo en defensa de su propia vida o la de un tercero.

- Respetar la libertad personal y practicar sólo las detenciones autorizadas según orden constitucional.
- En caso de detención, explicar suficientemente las razones, facilitar la comunicación con los familiares, amigos y abogados, así como observar estrictamente los trámites, lapsos y requisitos exigidos por el ordenamiento jurídico.
- Asegurar plena protección de la salud e integridad de las personas bajo su custodia y, en particular, tomar las medidas inmediatas para proporcionar atención médica en caso de ser necesaria.
- Dar prioridad en la actuación policial relativa a la protección y asistencia de niños, niñas y adolescentes, adultos mayores, y a las personas discapacitadas, para garantizar su seguridad e integridad física, psíquica y moral, considerando el principio de preeminencia de sus derechos, en tanto, constituyen la población socialmente vulnerable.

Formación para la seguridad ciudadana

Según lo establecido en Material Experimental de la Unidad Curricular: Servicio Policía Comunal II, El policía comunal debe tener como habilidad básica la comunicación, y el medio principal para ejercerla son los programas de formación para la seguridad ciudadana. Esto significa organizar y realizar charlas y talleres sobre temas de seguridad en comunidades, escuelas y otros “espacios” comunitarios. Debe entenderse esto como parte de su estrategia de proximidad y generación de confianza en las comunidades, sin por ello sustituir la labor de otras entidades responsables de temas conexos.

Asistencia técnica a los Consejos Comunales

Esta es la labor por excelencia para la cual debe estar dispuesto el o la policía comunal. En su rol de servidor público, está presto para apoyar a las ciudadanas y los ciudadanos de manera individual, o a sus organizaciones, especialmente los comités de prevención y seguridad de los Consejos Comunales, prestando atención a promover la autogestión de las organizaciones de la comunidad, sin pretender liderazgos que generen dependencia o sustituyan a los voceros de tales organizaciones sociales.

El Servicio de La Policía Comunal y el trabajo de prevención:

En función de la prevención, el trabajo del servicio de la policía comunal está encaminado en cuatro aspectos fundamentales:

- a) garantizar el cumplimiento de la ley y de las políticas públicas que rigen la labor de prevención,
- b) realizar acciones encaminadas a evitar la ocurrencia de conductas inadecuadas en las personas y de otras expresiones que afecten la tranquilidad y seguridad de la comunidad,
- c) contribuir a la educación y formación de la población, fomentándoles hábitos adecuados de convivencia social, y
- d) mantener una interacción oportuna, respetuosa y de corresponsabilidad con la población y las instituciones.

La prevención policial en la comunidad tiene dos formas principales de expresarse, las cuales están en concordancia con el grado de aparición o desarrollo de las manifestaciones negativas de las personas y estas son, la prevención temprana o anticipada y la prevención inmediata, las cuales se explican en el cuadro 8 a continuación.

Tipos de Prevención existente:

Prevención anticipada: Es la que se realiza ante la aparición de indicios primarios que pueden conducir a la persona a manifestaciones de conductas negativas. Estos indicios pueden presentarse de diversas formas; deserción escolar, deserción laboral de jóvenes y adultos aptos para ello, alteraciones leves del orden, deambular a cualquier hora del día, violencia intrafamiliar, entre otros.

Prevención inmediata: Es la que se realiza ante el conocimiento de una manifestación de conducta negativa de la persona, con el objetivo de impedir o evitar que adquiera una connotación agravada. Para cada una de las situaciones antes mencionadas se aplicarán diferentes métodos de control y vigilancia con la participación de todos los entes que se requieran para influir positivamente en la conducta y evolución de las personas. Es importante detectar debidamente las causas y condiciones que provocaron las irregularidades en el comportamiento de los ciudadanos o ciudadanas. Juega un papel determinante en esta labor de prevención integral en las comunidades, el Comité de Prevención Integral, las escuelas, los centros laborales, las instituciones, la Policía comunal y la propia población.

Es decir a todos les corresponde ejercer la influencia educativa suficiente, capaz de transformar los patrones de conducta adquiridos por las personas, que ocasionaron la aparición de comportamientos negativos e incorrectos.

Métodos de Prevención:

El Servicio de la Policía Comunal en su labor de prevención utilizará cuatro métodos fundamentales:

1. **Observación:** Persigue el objetivo de registrar y conocer de forma clara y objetiva el comportamiento de la persona y dominar con oportunidad las causas que pueden estar influyendo en la modificación de su comportamiento.
2. **Persuasión:** Está dirigido a convencer y disuadir a la persona sobre cuestiones relacionadas con la conducta. Resulta importante la conformidad o admisión por el ciudadano o ciudadana de los asuntos que se le plantee. Puede desarrollarse mediante conversaciones de forma individual o con la presencia de familiares o personas que pueden tener una influencia positiva sobre el individuo en cuestión. La realización de charlas o conversaciones en el seno del Comité de Prevención puede ser un método a emplear de cierto compromiso social.
3. **Coerción:** Se aplica a la persona que por sus características tengan una mayor proclividad a la comisión de delitos y por lo general, ha sido persuadida con anterioridad en una o dos oportunidades, sin apreciarse una asimilación positiva en el resultado de esas acciones. Este método podría ejecutarse mediante las formas siguientes: realizarle por parte de la policía una llamada de alerta, sostener una conversación educativa.

4. **Estimulación:** Consiste en estimular de forma individual la evolución positiva de la persona en cuanto a su comportamiento.

El Servicio de la Policía Comunal debe tener una observación planificada sobre las personas que por sus características y circunstancias son de riesgo delictivo y por lo tanto, pueden crear un ambiente de conflictividad en la comunidad. El objetivo esencial de este trabajo, es contribuir a que las personas con algún nivel de riesgo, mantengan un adecuado comportamiento social, y facilitar su reinserción a los principales valores de convivencia, como son el humanismo, la solidaridad, la paz y el bien, entre otros.

Efectos de la Policía Comunal sobre el Contexto Social

1. Disminución de los índices de crímenes violentos en las seis comunidades donde se lleva a cabo el plan piloto.
 1. Aumentar la efectividad policial en materia preventiva e investigativa con respeto de dichos crímenes, en las zonas consideradas de mayor conflictividad, razón por la cual se escogieron para el desarrollo del plan piloto.
 2. Disminución de los niveles de temor al delito por parte de los ciudadanos integrantes de las seis comunidades donde se lleva a cabo el plan piloto.
 2. Dichos resultados se intentan obtener a través de la mejora en las políticas de seguridad y el acceso a los servicios de atención a las víctimas, dando a conocer información precisa respecto a los riesgos existentes.

3. Que se incremente el nivel de confianza en la policía del estado Aragua, y en las demás instituciones del estado que cooperan en las acciones de este plan piloto, arriba mencionadas.

3. Se pretende incrementar el nivel de confianza público sobre la base de una investigación severa de situaciones de corrupción, la ejecución de programas de acercamiento a la población que consultan consultas y cooperación entre la policía y la población.

En este sentido, la División de Participación Comunitaria de la Policía de Aragua (2009) manifiesta que el plan de acción de la Policía Comunal está constituido por tres líneas: prevención, disuasión y atención a la comunidad. En cuanto a la prevención, se distinguen cuatro ámbitos específicos de acción: tratamiento de factores criminógenos, gestión comunitaria, gestión interinstitucional para la resolución de problemas y educación para la convivencia.

De estos los más significativos para el presente estudio lo constituyen: el tratamiento de factores de riesgo y la gestión comunitaria.

- El tratamiento de los factores criminógenos implica la necesidad de identificar los problemas de orden físico y social de las comunidades, a tal fin se llevará a cabo un levantamiento de información a través de un censo puerta a puerta en las jurisdicciones donde se lleva a cabo el plan piloto de la policía comunal en el Estado Aragua.

- La gestión comunitaria está sustentada sobre la noción de movilización comunitaria, que es promovida desde la policía comunal para la generación

de alianzas que permitan potenciar la capacidad de asociatividad entre comunidad y policía.

Algunas de estas estrategias orientadas hacia la gestión comunitaria, han sido los frentes de seguridad local y la formación y capacitación de líderes comunitarios a través de talleres.

- Los primeros, orientados a potenciar la colaboración y autoprotección de los vecinos a través de alarmas vecinales e intercambio de números telefónicos; los talleres, en tanto, se han centrado en la formación de líderes en materia de seguridad, con conocimiento de las funciones de la policía y de las acciones preventivas que pueden tomar los ciudadanos.
- La segunda línea del Plan de Acción, la disuasión, comprende dos ámbitos específicos de acción: mediación de conflictos, para promover mecanismos de conciliación entre los vecinos y disuasión al infractor, basada en el patrullaje policial permanente.
- La tercera línea del plan, procura la atención de la comunidad, a través de la recepción de quejas, reclamos y sugerencias, como partes de los servicios que presta la policía comunal. Para el logro cabal de tales líneas plasmadas en el plan de acción de la policía comunal requiere de una presencia significativa en el territorio, que le permita a la policía el conocimiento efectivo de las necesidades de la comunidad, lo cual supone incrementar a mediano y a corto plazo, el número de efectivos policiales que hacen vida en la comunidad.

De allí, que se puede sintetizar que la implementación del modelo de policía comunal para el control del índice delictivo de la Urbanización Popular

Santa Inés, de Valencia Estado Carabobo que se llevará a cabo a través de tres ejes centrales:

- a) transformar el cuerpo policial en una organización abierta a la consulta y colaboración con la comunidad,
- b) mejorar la eficiencia y efectividad del servicio policial, respetando los derechos ciudadano y del estado de derecho,
- c) mejorar la seguridad pública mediante la reducción de los niveles de la delincuencia, del desorden y de la inseguridad.

Bases Legales

Los fundamentos legales de la presente investigación parten de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) y se operacionalizan a través de Ley Orgánica del Servicio de Policía y del Cuerpo de Policía Nacional Bolivariana (2009). De modo que, el Artículo 55 de la Constitución de la República Bolivariana de resalta el derecho a la protección por parte del Estado mediante los órganos de seguridad:

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.

De igual forma, el Artículo 75 se refiere a los derechos sociales y de las familias, señalando:

El Estado protegerá a las familias como asociación natural de la sociedad y como el espacio fundamental para el desarrollo integral de las personas. Las relaciones familiares se basan en la igualdad de derechos y deberes, la solidaridad, el esfuerzo común, la comprensión mutua y el respeto recíproco entre sus integrantes. El Estado garantizará protección a la madre, al padre o a quienes ejerzan la jefatura de la familia.

Los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a vivir, ser criados o criadas y a desarrollarse en el seno de su familia de origen. Cuando ello sea imposible o contrario a su interés superior, tendrán derecho a una familia sustituta, de conformidad con la ley. La adopción tiene efectos similares a la filiación y se establece siempre en beneficio del adoptado o la adoptada, de conformidad con la ley. La adopción internacional es subsidiaria de la nacional.

Adicionalmente, en relación a los órganos de seguridad del estado, el Artículo 332 indica:

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

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

Los órganos de seguridad ciudadana son de carácter civil y respetarán la dignidad y los derechos humanos, sin discriminación alguna.

La función de los órganos de seguridad ciudadana constituye una competencia concurrente con los Estados y Municipios en los términos establecidos en esta Constitución y en la ley.

Por su parte, la Ley Orgánica del Servicio de Policía y del Cuerpo de Policía Nacional Bolivariana (2009) en el Artículo 4 señala que son fines del servicio de policía: Son fines del servicio de policía:

- 1 Proteger el libre ejercicio de los derechos humanos, las libertades públicas y garantizar la paz social.
2. Prevenir la comisión de delitos.
3. Apoyar el cumplimiento de las decisiones de la autoridad competente.
5. Facilitar la resolución de conflictos mediante el diálogo, la mediación y la conciliación.

El Artículo 42 delimita la naturaleza de los cuerpos de policía estatal:

Los cuerpos de policía estatal son órganos o entes de seguridad ciudadana encargados de ejercer el servicio de policía en su espacio territorial y ámbito de competencia, primordialmente orientados hacia actividades preventivas y control del delito, con estricta sujeción a los principios y lineamientos establecidos en este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica, sus reglamentos y los lineamientos y directrices dictados por el Órgano Rector.

Por su parte, refiriéndose especialmente al servicio comunitario, el Artículo 47 señala:

El Servicio de Policía Comunal es profesional, predominantemente preventivo, proactivo, permanente, de proximidad, comprometido con el respeto de los valores, la identidad y la cultura propia de cada comunidad. A fin de dar cumplimiento a este servicio los cuerpos de policía, en el ámbito de su competencia, podrán crear núcleos de policía comunal.

Además, el Artículo 48 indica:

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

En la referente a la promoción del servicio de policía comunal el Artículo 49 establece:

Los gobernadores o gobernadoras, alcaldes o alcaldesas promoverán el establecimiento del Servicio de Policía Comunal, como estrategia para perfeccionar el trabajo conjunto y directo entre los cuerpos de policía y la comunidad. El Órgano Rector, a través de las oficinas técnicas, auxiliará en el diseño, organización y perfeccionamiento del Servicio de Policía Comunal.

De tal manera que, quedan claramente explícitos los derechos que tiene la ciudadanía a la seguridad, estableciendo como acciones prioritarias las actividades enfocadas en la prevención, a través del establecimiento de canales de comunicación estrechos y permanentes con las comunidades.

Definición de Términos Básicos

Calidad: totalidad de funciones, características o comportamientos de un bien o servicio que permiten que la misma sea comparada con cualquier otra de su misma especie.

Gestión: proceso que transforma los objetivos en resultados

Modelo de Gestión: esquema o marco de referencia para la administración de una entidad.

Servicio: cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; los cuales son intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa.

Servicio Comunitario: actividades desarrolladas en beneficio de las comunidades, a fin de garantizar el bienestar social de los pobladores, aplicando conocimientos científicos, técnicos, culturales, deportivos y humanísticos.

Servicio Comunitario Policial: actividades coherentes y sistémicas llevadas a cabo por los cuerpos policiales, con el propósito de mejorar las relaciones con la población, prevenir el delito, garantizar la seguridad de las personas y el respeto a los derechos.

Servicio Público: actividad desarrollada por las administraciones públicas, que tienen como finalidad responder a diferentes imperativos del funcionamiento social y favorecer la realización efectiva de la igualdad y del bienestar social.

OBJETIVO ESPECÍFICO	VARIABLES	DIMENSION	INDICADOR
Analizar las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades identificadas en la administración y aseguramiento de la calidad del Servicio de Policía Comunal de la Subestación de Socorro Centro de Valencia, Estado Carabobo.	Debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades en la administración y aseguramiento de la calidad	1. Debilidades 2. Amenaza 3. Fortalezas 4. Oportunidades	1. Elementos del servicio que constituyen barreras para lograr el adecuado desempeño. 2. Acciones negativas externas, que pueden atentar contra el servicio. 3. Elementos internos y positivos que diferencian al servicio de otros 4. Factores, positivos del entorno y que pueden ser aprovechados.
Diseñar los lineamientos de un modelo de gestión de la administración y aseguramiento de la calidad para el Servicio de Policía Comunal de la Subestación de Socorro Centro de Valencia, Estado Carabobo, incrementando la calidad del servicio prestado.	Modelos de gestión de la administración y aseguramiento de la calidad	Modelos de gestión	Planeamiento Organización Operaciones Control

Definición Operacional de las Variables

Fuente: Arteaga (2014)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En esta sección se presenta la metodología que se desarrollará en la presente investigación. Así, en relación al Marco Metodológico Balestrini (2006), apunta

Está referido al momento que alude al conjunto de procedimientos lógicos, tecno-operacionales implícitos en todo proceso de investigación, con el objeto de ponerlos de manifiesto y sistematizarlos, a propósito de permitir descubrir y analizar los supuestos del estudio y de reconstruir los datos, a partir de los conceptos teóricos convencionalmente operacionalizados (p125).

Así, se expone el diseño y tipo de investigación asumido para dar respuestas a las interrogantes propuestas, las unidades de análisis, las técnicas e instrumentos aplicados para la obtención y análisis de los datos, así como el procedimiento metodológico para realizar el estudio.

Tipo, Nivel y Diseño de la Investigación

El presente estudio se enmarca en la modalidad de Proyecto Factible, modalidad que, tal y como lo señala la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL, 2006), se centra en diseñar la propuesta de un modelo operativo viable cuyo propósito es solucionar problemas, requerimientos o necesidades de un grupo social. En este caso, el objetivo del presente estudio fue proponer un modelo de gestión para el Servicio de Policía Comunal de la Estación de Socorro Centro de Valencia.

Tipo de la Investigación

Por su parte, de acuerdo al nivel de conocimiento que se pretende alcanzar, es de tipo descriptivo, ya que se caracterizarán, de manera independiente, las propiedades de las variables analizadas sin someterlas a manipulación. Es decir, tal y como lo señalan Hernández, Fernández y Baptista (2006), “Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice” (p. 103). En tal sentido, en el presente estudio se describirán las condiciones actuales del Servicio de Policía Comunal de la Subestación de Socorro, las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades identificadas, así como los lineamientos de un modelo de gestión para mejorar la calidad del servicio.

Asimismo, en función de la forma de acceder a la información, la investigación es de campo. Así, la modalidad de campo consiste en la recolección de los datos directamente de los sujetos investigados o de la realidad donde ocurren los hechos (Arias, 2006). Es así como, los datos de interés para la investigación, serán recolectados, a través de la información suministrada por los funcionarios de la misma.

Diseño de la Investigación

El diseño de la presente investigación es no experimental y de corte transversal, ya que se analizarán las variables en un momento dado y sin someterlas a manipulación. De acuerdo a lo indicado por Hernández, Fernández y Baptista (2006), los diseños no experimentales son “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de las variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.” (p. 205). Y, los diseños transversales son aquellos donde se

“recopilan datos en un sólo momento, en un tiempo único.” (p.208). Es así como, las variables relacionadas con el Servicio de Policía Comunal, serán analizadas en un solo momento y tal como se presentan en la realidad, sin ser sometidas a ningún tipo de manipulación.

Población y Muestra

Población

De acuerdo a lo señalado por Hernández, Fernández y Baptista (2006) la población “es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación.” (p. 81). Mientras que “la muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible.” (p. 83).

Sobre la base de estas concepciones teóricas, la población en esta investigación estará conformada por los 58 funcionarios que laboran en la Subestación del Socorro Centro. En relación a la población, es pertinente señalar que, los funcionarios adscritos al Servicio de Policía Comunal, en la actualidad son 4. Sin embargo, esta asignación no es fija, sino que la subestación puede rotar o cambiar a dichos funcionarios, de acuerdo a los requerimientos de personal que se presenten. De modo que, cualquiera de los integrantes de la subestación puede pasar o han formado parte del Servicio de Policía Comunal.

Muestra

Hernández, Fernández y Baptista (2006) definen la muestra como, “una fracción representativa de una población o de un universo estadístico. Porción de un producto que da a conocer sus cualidades. Modelo que se copia o se imita. Fracción representativa de un grupo de personas consultadas en una encuesta.” (p. 41). Es importante señalar, que dadas las características de la población pequeña y finita se toman como unidades de estudio 20 funcionarios, considerando que la muestra fue tomada de manera intencional.

El tipo de muestreo en esta investigación es intencional, donde la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características del investigador, es decir, la elección la decide el investigador.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información

Se aplicará una encuesta estructurada, utilizando como instrumento un cuestionario. Así, la encuesta, de acuerdo a lo indicado por Arias (2006), consiste en obtener información específica de las personas o de un tema particular mediante el uso de cuestionarios. Mientras que el cuestionario según Curcio (2002) es:

El cuestionario es un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. El contenido puede ser tan variado como los aspectos que mida. Las preguntas cerradas son las que contienen categorías o alternativas de respuesta que han sido delimitadas de

antemano, es decir, se presenta a los individuos las posibilidades de respuesta y ellos deben ajustarse a ellas (p. 115)".

Con base en, lo que antes expuesto, en el presente estudio, se emplea la encuesta escrita como técnica de recolección de datos y como Instrumento de recolección un (01) cuestionario, el cual consta de quince (15) ítems. Debe mencionarse, que el cuestionario se presenta en forma de preguntas cerradas (respuestas sí o no), y se orientan de manera esencial a alcanzar los fines propuestos al interrogar a todo el personal que labora en la institución.

Asimismo, el autor precitado expresa, "El cuestionario de preguntas cerradas es aquel donde se establecen previamente las opciones de respuesta que puede elegir el encuestado. Estas se clasifican en dicotómicas: cuando se ofrecen sólo dos (02) opciones de respuesta; y de selección simple, cuando se ofrecen varias opciones, pero se escoge sólo una" (p. 74).

Validez y Confiabilidad del Instrumento

La validez de un instrumento a juicio de Pérez (2009) "...se refiere a la revisión exhaustiva del instrumento de investigación antes de ser aplicado, con la finalidad de evitar errores. Es realizada por un grupo de especialistas en el tema en estudio y con experiencias en metodología de investigación." (p. 70)

Así, para establecer la validez de contenido del instrumento, se procederá a definir conceptualmente las variables y comprender su

significado. Asimismo, en función de evitar defectos en la construcción, será sometido a juicio de expertos, consultando a tres docentes expertos en las variables a estudiar, quienes emitirán su opinión en relación a la congruencia de los ítems con los indicadores y la variable que se pretenden medir, la claridad y precisión de la redacción y la adaptación al nivel y lenguaje de los encuestados, información que se recabará en un instrumento diseñado a tal efecto.

Ahora bien, la confiabilidad de un instrumento, tal y como lo señalan Hernández, Fernández y Baptista (2006), refleja la reproducibilidad, es decir, el “grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales” (p. 277). De modo que, la confiabilidad de un instrumento puede asociarse a estabilidad, predictibilidad, seguridad y precisión.

En el presente estudio, se aplicará una prueba piloto a empleados con características similares a las de los integrantes de la muestra pero que no formarán parte de ella. Esta prueba permitirá determinar la forma como califica el objeto de actitud, verificar la calidad de la redacción y la capacidad del instrumento para medir lo que se pretende evaluar. Así, la confiabilidad de consistencia interna, se establecerá a través del método de Alpha de Cronbach, utilizando la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

K: El número de ítems

S_i²: Sumatoria de Varianzas de los Items

S_T²: Varianza de la suma de los Items

Para la interpretación de los resultados obtenidos en el cálculo del coeficiente se aplicó los siguientes criterios:

Cuadro 2 Tabla de Validación

Rangos	Magnitud
0,81-1,00	Muy Alta
0,61-0,80	Alta
0,41-0,60	Moderada
0,21-0,40	Baja
0,01-0,20	Muy Baja

Fuente Ruiz (2000)

Técnicas de Análisis de Datos

La información recabada a través de la aplicación del instrumento, será codificada, tabulada y categorizada, para posteriormente realizar el respectivo análisis, aplicando la estadística descriptiva como distribución de frecuencias. La información emanada del análisis se presentará en tablas y gráficos. Para el proceso analítico se aplicará el programa estadístico SPSS versión 19.0.

Para el desarrollo de la investigación, en primer lugar, se solicitará la autorización correspondiente ante el Jefe de la Subestación del Socorro Centro y el Coordinador del Servicio de Policía Comunal. Dicha solicitud se realizará de manera verbal y escrita, explicando los objetivos del estudio, la metodología a seguir y los beneficios para la institución.

Una vez cumplido este proceso se procesa, se procederá a realizar una reunión con los funcionarios del la Subestación del Socorro Centro, a fin de explicarles el objetivo del estudio y los alcances del mismo, solicitando su colaboración para la obtención de la información. La reunión se llevará a

cabo al finalizar las reuniones matutinas que realiza cada unidad, para dar las instrucciones de trabajo pertinentes. Cabe resaltar que, los funcionarios que acepten participar en el estudio llenarán y firmarán una hoja de consentimiento informado.

A continuación, se hará entrega del instrumento de recolección de datos, aclarando cualquier duda en referencia a las preguntas formuladas. Una vez finalizado el proceso de recolección de datos se procederá a realizar la pertinente codificación y análisis estadístico de los mismos.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Presentación de Resultados

Una vez recopilada y analizada la información de los datos obtenidos en la aplicación de los cuestionarios aplicados, los cuales permitieron dictaminar un diagnóstico de necesidades que sirvió de base para evaluar la viabilidad de Proponer un modelo de gestión para la administración y aseguramiento de la calidad del Servicio de Policía Comunal de la Estación de Socorro Centro de Valencia, Estado Carabobo. Y así establecer las necesidades y problemáticas de los usuarios y de la comunidad, con respecto al proceso que se desea estudiar en esta investigación.

El resultado obtenido a través de las técnicas de recolección de datos, se interpretó sobre la base de información permitiendo evaluar en forma clara la situación actual de la gestión para la administración y aseguramiento de la calidad del Servicio de Policía Comunal donde se logró detectar la opinión que tienen las personas que laboran en la de la Estación de Socorro Centro de Valencia, Estado Carabobo.

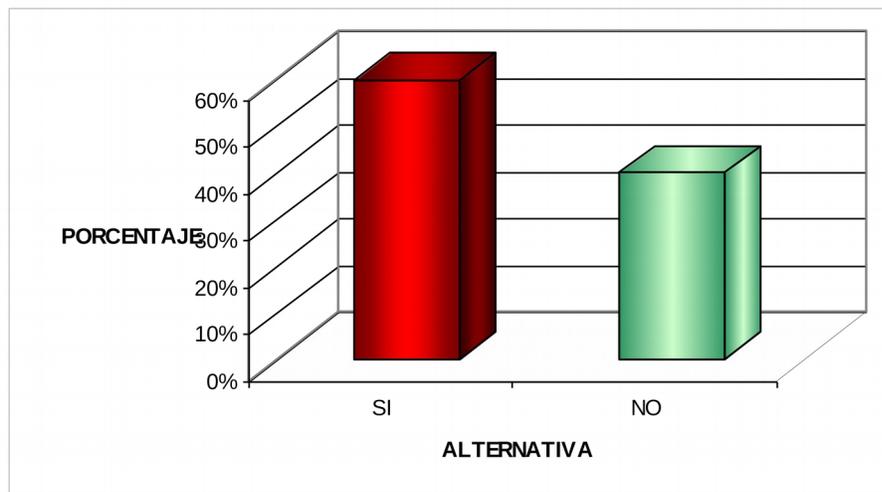
Ítem 1 ¿El sistema de gestión de la Policía Comunal esta adaptado para dar respuesta a las nuevas disposiciones del Estado en materia de reforma de la Administración Pública?

Cuadro 3 Reforma de la Administración Pública

Total Muestra	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
20	SI	12	60 %
	NO	08	40 %
	TOTAL	20	100%

Fuente: Arteaga (2014)

Gráfico 1 Oferta y Demanda



Fuente: Arteaga (2014)

Comentario: El 60% de los encuestados afirman que el sistema de gestión de la Policía Comunal esta adaptado para dar respuesta a las nuevas disposiciones del Estado en materia de reforma de la Administración Pública, el 40% negó tal afirmación.

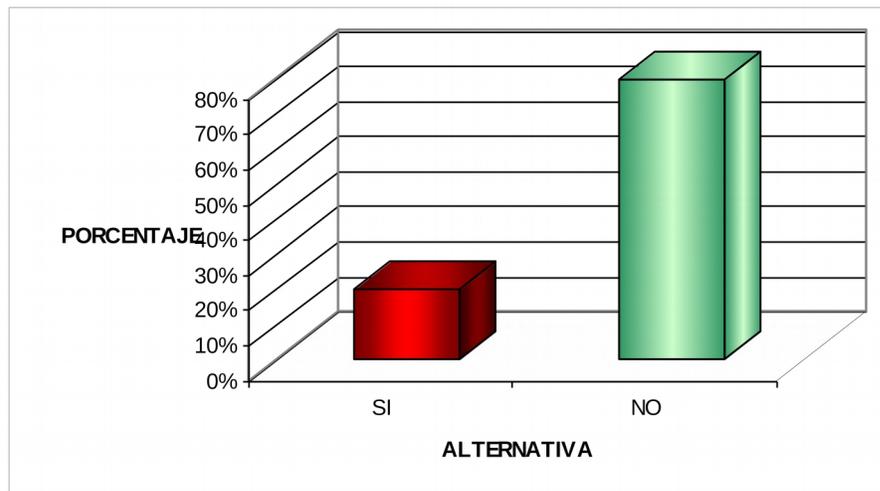
Ítem 2. ¿Cree usted que la administración y gestión de proyectos y de aseguramiento de la calidad de servicio que han generado avances importantes en la Policía Comunal?

Cuadro 4 Administración y gestión de proyectos

Total Muestra	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
20	SI	04	20%
	NO	16	80%
	TOTAL	20	100%

Fuente: Arteaga (2014)

Gráfico 2 Administración y gestión de proyectos



Fuente: Arteaga (2014)

Comentario: El 20% de los consultados firmaron que la administración y gestión de proyectos y de aseguramiento de la calidad de servicio que han generado avances importantes en la Policía Comunal, el 80% respondió que no.

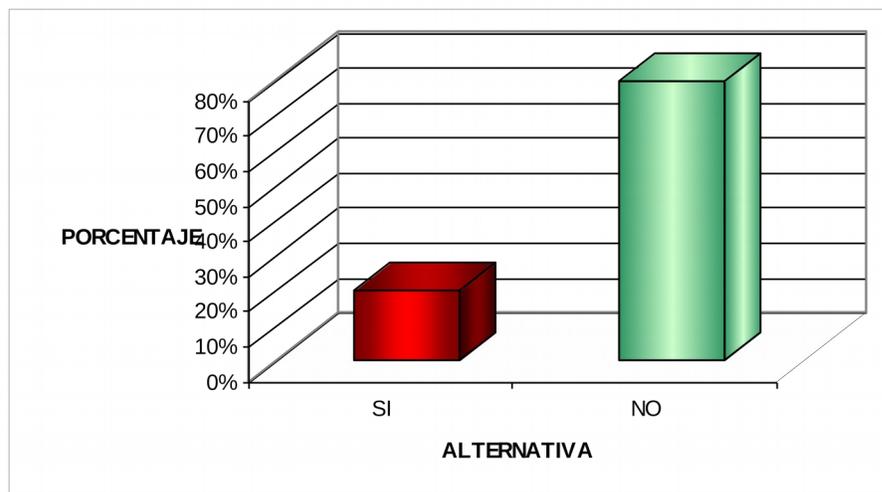
Ítem 3. ¿Existe en la Policía Comunal un ineficiente uso de los recursos?

Cuadro 5 ineficiente uso de los recursos

Total Muestra	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
20	SI	04	20%
	NO	16	80%
	TOTAL	20	100%

Fuente: Arteaga (2014)

Gráfico 3 Ineficiente uso de los recursos



Fuente: Arteaga (2014)

Comentario: El 20% de los encuestados opinan que la Policía Comunal hace buen uso de los recursos asignados, 80% dice que el uso de los recursos es ineficiente.

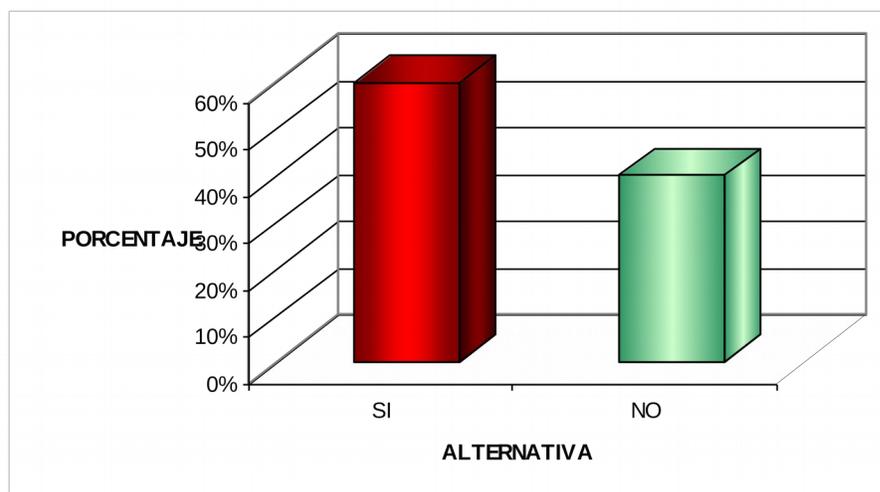
Ítem 4. ¿Cree usted que con la creación del Servicio de Policía Comunal concreta los planes de prevención del delito de la Policía de Carabobo?

Cuadro 6 Planes de prevención del delito

Total Muestra	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
20	SI	12	60%
	NO	08	40%
	TOTAL	20	100%

Fuente: Arteaga (2014)

Gráfico 4 Planes de prevención del delito



Fuente: Arteaga (2014)

Comentario: El 60% de los encuestados señaló que la creación del Servicio de Policía Comunal concreta los planes de prevención del delito de la Policía de Carabobo, 40% estima que no.

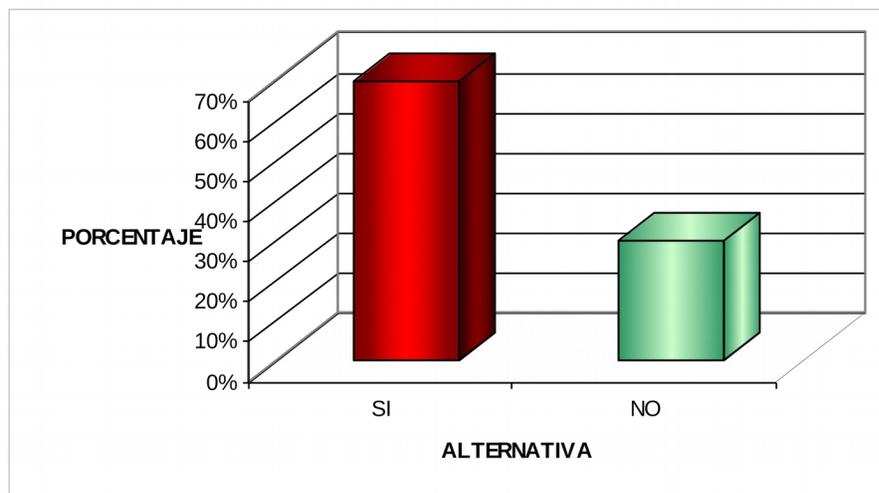
Ítem 5. ¿La capacitación que recibe como Policía Comunal, lo prepara para enfrentar la situación de criminalidad?

Cuadro 7 La Policía Comunal

Total Muestra	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
20	SI	14	70%
	NO	06	30%
	TOTAL	20	100%

Fuente: Arteaga (2014)

Gráfico 5 La Policía Comunal



Fuente: Arteaga (2014)

Comentario: 70% de la muestra encuestada considera que la capacitación que recibe como Policía Comunal, lo prepara para enfrentar la situación de criminalidad, el 30% restante opina que no.

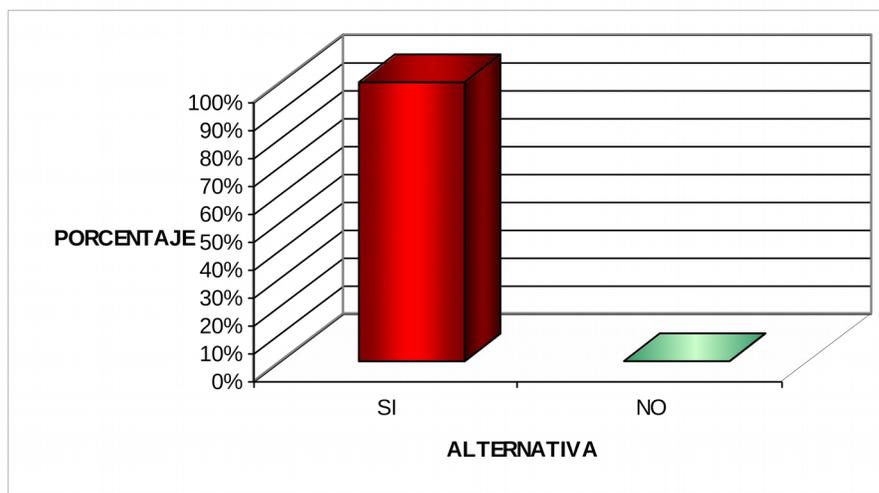
Ítem 6 ¿Cree usted que los funcionarios están preparados para atender las necesidades de la comunidad?

Cuadro 8 Necesidades de la comunidad

Total Muestra	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
20	SI	20	100%
	NO	00	00%
	TOTAL	20	100%

Fuente: Arteaga (2014)

Gráfico 6 Necesidades de la comunidad



Fuente: Arteaga (2014)

Comentario: El 100% de los encuestados considera que los funcionarios policiales están preparados para atender las necesidades de la comunidad por lo que es necesario considerar varias situaciones vinculadas a posibles necesidades sociales, particularizadas o difusas, según impliquen amenazas o daños que comprometen intereses individuales o colectivos, evaluando el grado de importancia que le asignan a los efectos de la actuación policial.

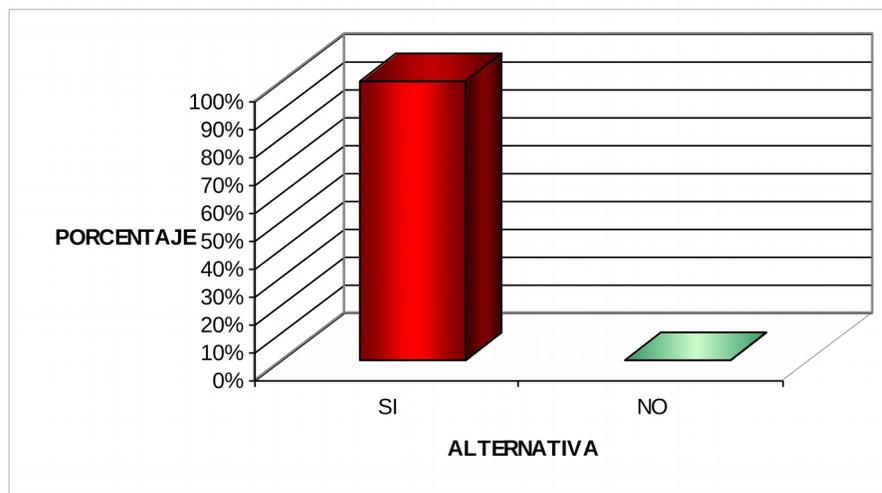
Ítem 7. ¿Sabe cuáles son las razones por las cuales usted es policía?

Cuadro 9 Razones para ser Policial

Total Muestra	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
20	SI	20	100%
	NO	00	00%
	TOTAL	20	100%

Fuente: Arteaga (2014)

Gráfico 7 Razones para ser Policial



Fuente: Arteaga (2014)

Comentario: El 100% de los encuestados saben cuáles son las razones por las cuales usted es policía, la respuesta indica que las razones principales para ser policía son servir a la comunidad, para combatir el crimen y para tener trabajo son las principales razones, otras razones secundarias serían: por ser interesante y por el sueldo y, en último lugar, por respeto y por satisfacer deseos de sus padres.

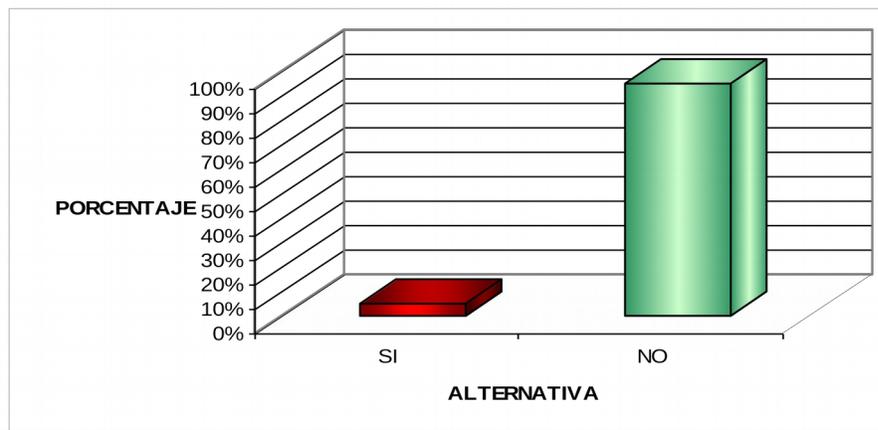
Ítem 8. ¿Las condiciones físicas donde trabaja, son adecuadas?

Cuadro 10 Condiciones físicas donde trabaja

Total Muestra	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
20	SI	01	05%
	NO	19	95%
	TOTAL	20	100%

Fuente: Arteaga (2014)

Gráfico 8 Condiciones físicas donde trabaja



Fuente: Arteaga (2014)

Comentario: Solamente un 5% de los encuestados afirmó que las condiciones físicas donde trabaja, son adecuadas, pero el promedio del 95% la opinión de los policías la ubican siguiendo una tendencia de no, por las

razones que se especifican a continuación: Falta remodelar, se moja, se mete el agua, hay goteras, faltan camas, colchones y espacios reducidos. Éste es un punto de reflexión para las máximas autoridades, lo que las puede motivar a buscar mecanismos de colaboración con la comunidad, ya que la mejoría de las condiciones en que trabajan los policías se traduce en una mejor actitud ante el trabajo y en mejores condiciones para los detenidos que se ubican provisionalmente en las mismas instalaciones.

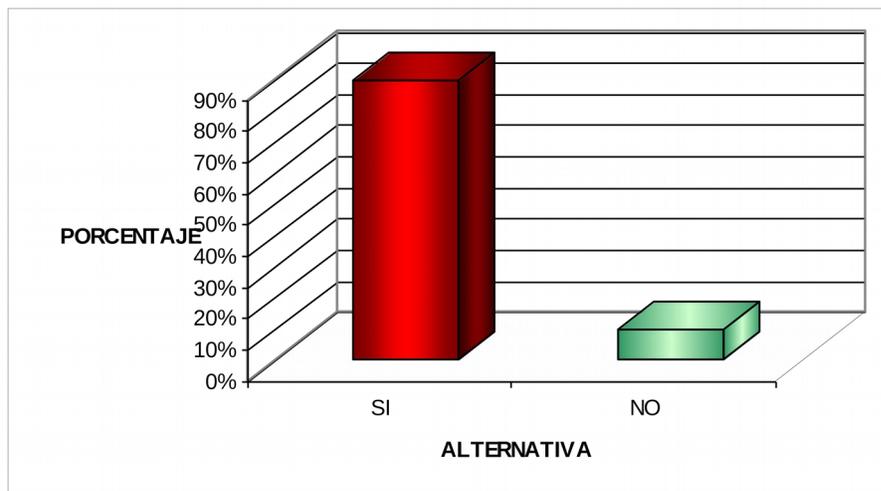
Ítem 9. ¿Considera usted que es necesario adelantar acciones para generar un modelo de gestión que permita garantizar la calidad y eficiencia del servicio de la policía comunal?

Cuadro 11 Modelo de gestión

Total Muestra	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
20	SI	18	90%
	NO	02	10%
	TOTAL	20	100%

Fuente: Arteaga (2014)

Gráfico 9 Modelo de gestión



Fuente: Arteaga (2014)

Comentario: El 90% de la muestra encuestada estima que es necesario adelantar acciones para generar un modelo de gestión que permita garantizar la calidad y eficiencia del servicio de la policía comunal, el 10% de ellos piensa que no.

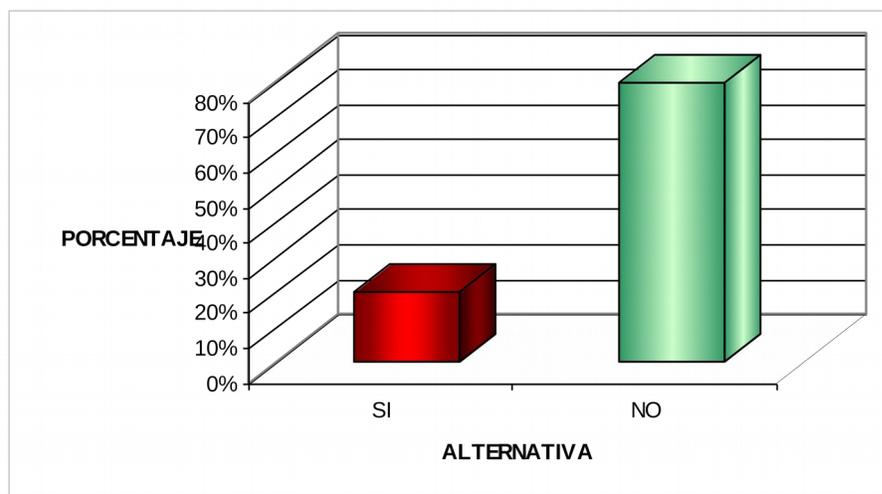
Ítem 10. ¿Cree usted de acuerdo que la policía de servicio comunal dispone de unidades radiopatrulleras, motos y equipos de comunicación para hacer frente al auge delictivo del Socorro?

Cuadro 12 Auge delictivo del Socorro

Total Muestra	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
20	SI	04	20%
	NO	16	80%
	TOTAL	20	100%

Fuente: Arteaga (2014)

Gráfico 10



Fuente: Arteaga (2014)

Comentario: El 20% opino que la policía de servicio comunal dispone de unidades radiopatrulleras, motos y equipos de comunicación para hacer frente al auge delictivo del Socorro, el 80% respondió negativamente, esto evidencia la necesidad de dotar a la policía comunal de todos los implementos para realizar un servicio de seguridad si correr riesgo conta su seguridad.

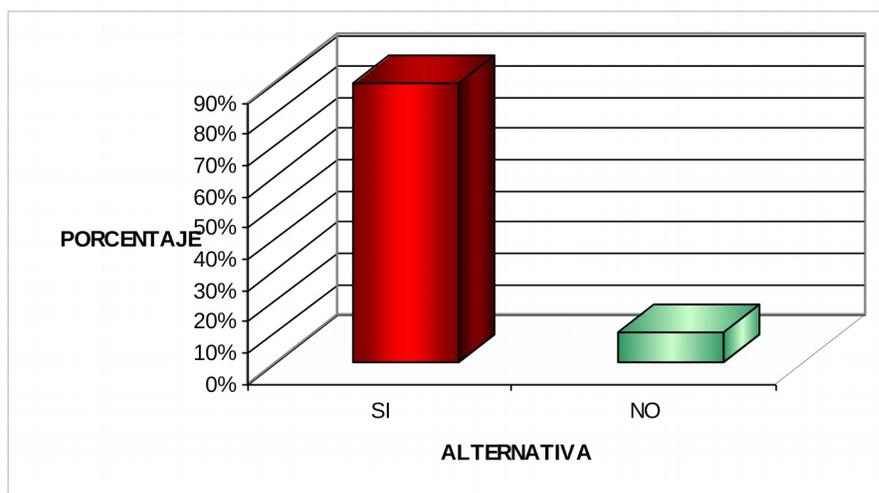
Ítem 11 ¿Se siente motivado a seguir la carrera policial?

Cuadro 13 Carrera policial

Total Muestra	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
20	SI	18	90%
	NO	02	10%
	TOTAL	20	100%

Fuente: Arteaga (2014)

Gráfico 9 Carrera policial



Fuente: Arteaga (2014)

Comentario: De las respuestas anteriores se deduce una fuerte motivación policial para continuar la carrera, lo cual dice mucho de la capacidad de atracción y fascinación que la institución demuestra para mantener el entusiasmo de los policías, un elemento fundamental para mantener la moral en alto y motivar un mejor servicio a la ciudadanía.

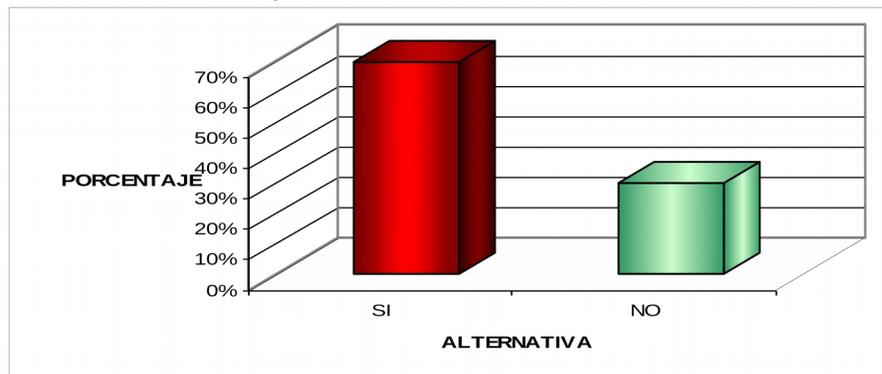
Ítem 12 ¿Cree que es correcto informarle a la gente sobre lo que hacen en la policía?

Cuadro 14 Labor policial

Total Muestra	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
20	SI	14	70%
	NO	06	30%
	TOTAL	20	100%

Fuente: Arteaga (2014)

Gráfico 12 Labor policial



Fuente: Arteaga (2014)

Comentario: El 70% opinan que sí, sostienen que con ello se gana la confianza del ciudadano, se mantiene una comunicación y se debe hacer sólo cuando sea el caso de cada uno en particular. Los que opinan que no (30%), se apoyan en lo siguiente: si se informa de la labor policial, el delincuente lo sabría por la fuga de información, la labor del policía debe ser

confidencial. Éste es punto importante de destacar porque ya se ha escuchado de policías negarse a dar información básica sobre el funcionamiento de la Policía comunal, argumentando que los ciudadanos no patrullan las calles ni detienen a los sospechosos.

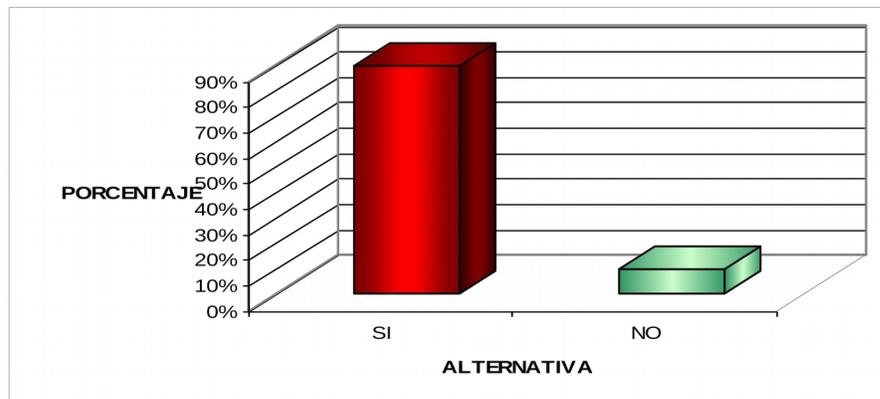
Ítem 13 ¿Cree usted que la comunidad debe ayudar a la policía para enfrentar la criminalidad?

Cuadro 15 Ayuda de la comunidad a la policía

Total Muestra	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
20	SI	18	90%
	NO	02	10%
	TOTAL	20	100%

Fuente: Arteaga (2014)

Gráfico 13 Ayuda de la comunidad a la policía



Fuente: Arteaga (2014)

Comentario: 90% de los policías opinaron categóricamente que la ciudadanía sí podría ayudar la, siguiendo los pasos que se les indiquen tales como: ser precavidos, cuidarse, ser observadores, cambiar rutinas, no frecuentar lugares peligrosos, no andar en la calle muy tarde en la noche, no usar objetos valiosos que llamen la atención, reportar delincuentes,

denunciar, colaborar con la institución y acudir a la misma, el 10% negó tal afirmación.

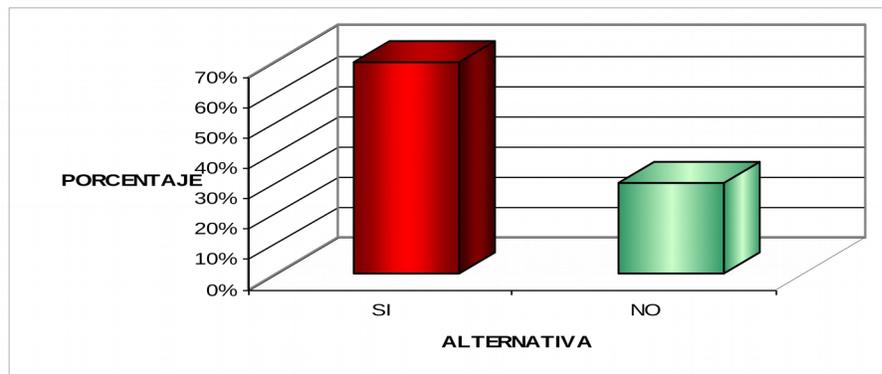
Ítem 14 ¿Cree usted que la ciudadanía aprecia la intervención policial frente a los asuntos vinculados con la seguridad?

Cuadro 16 Intervención policial

Total Muestra	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
20	SI	14	70%
	NO	06	30%
	TOTAL	20	100%

Fuente: Arteaga (2014)

Gráfico 14 Intervención policial



Fuente: Arteaga (2014)

Comentario: El 70% de los consultados afirmaron que la ciudadanía aprecia la intervención policial frente a los asuntos vinculados con la seguridad, 30% respondió que no, Los resultados indican que los tienen funcionarios creen que. A partir de lo señalado, la interacción con los vecinos dará pautas de orientación que permitirá convertir al funcionario, en el ideal para que los policías sean verdaderamente personas situadas, es decir, quienes están

compenetradas con el espíritu comunitario, brindándoles una eficaz y eficiente protección a la vez que colaborando en su desarrollo y progreso.

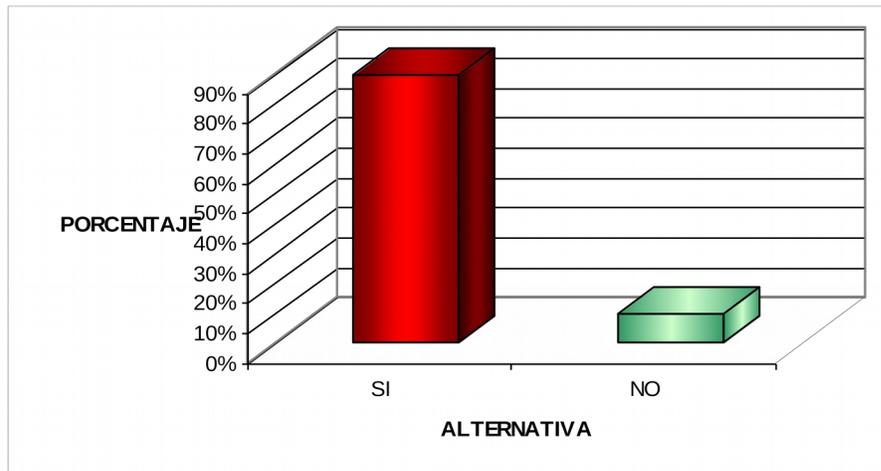
Ítem 15 ¿Siente que la ciudadanía agradece el riesgo que usted corre para protegerlos?

Cuadro 17 Agradecimiento de la ciudadanía

Total Muestra	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
20	SI	18	90%
	NO	02	10%
	TOTAL	20	100%

Fuente: Arteaga (2014)

Gráfico 15 Agradecimiento de la ciudadanía



Fuente: Arteaga (2014)

Comentario: El 90% de los funcionarios siente que la ciudadanía agradece el riesgo que corre para protegerlos, 10% de los policías opinan que la comunidad no es agradecida. Es de hacer notar, que la mayoría de la población que cuando actúa correctamente la ciudadanía es consciente y reconoce plenamente sus acciones. Plantean que las críticas existen y

deberían seguir existiendo cuando su trabajo es improvisado y de proceder incorrecto, para que se hagan los correctivos del caso.

Cuestionario para la Comunidad

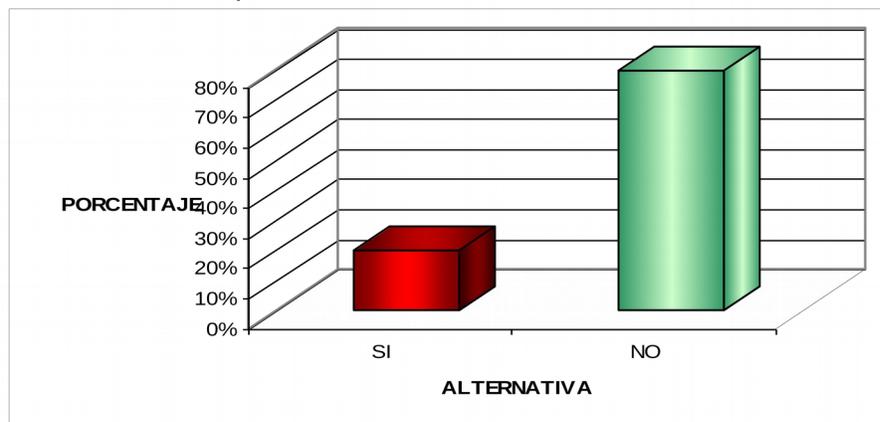
Ítem 16. ¿Sabe usted cual es la importancia de la Policía Comunal?

Cuadro 18 Importancia de la Policía Comunal

Total Muestra	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
20	SI	04	20%
	NO	16	80%
	TOTAL	20	100%

Fuente: Arteaga (2014)

Gráfico 16 Importancia de la Policía Comunal



Fuente: Arteaga (2014)

Comentario: El 20% respondió que conoce la importancia de la Policía Comunal, 80% dijo que no, De allí que, es necesario que la ciudadanía sepa que el **servicio** de policía es el conjunto de acciones ejercidas en forma exclusiva, con el propósito de proteger y garantizar los **derechos** de las personas frente a situaciones que constituyan amenaza, vulnerabilidad, **riesgo** o **daño** para su integridad **física**, sus propiedades, el ejercicio de sus

derechos, el respeto de sus garantías, la paz social, la convivencia.

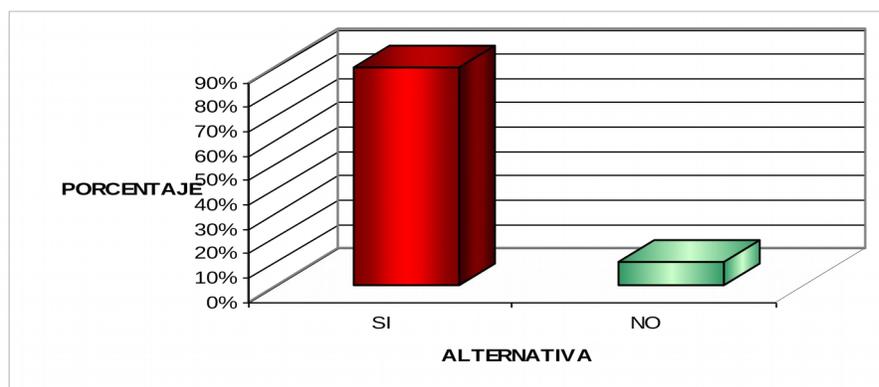
Ítem 17. ¿Conoce la Importancia que tiene los Consejos Comunales en su comunidad?

Cuadro 19 Importancia de los Consejos Comunales

Total Muestra	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
20	SI	18	90%
	NO	02	10%
	TOTAL	20	100%

Fuente: Arteaga (2014)

Gráfico 17 Importancia de los Consejos Comunales



Fuente: Arteaga (2014)

Comentario: 90% de la comunidad consultada conoce la Importancia que tiene los Consejos Comunales en su comunidad, 10% no; es necesario que toda la comunidad sepa que, para que el poder comunal cumpla cabalmente con su característica primordial de ser un verdadero poder transformador tiene que basarse, de manera fundamental, decidida y constante, en una [acción](#) política mancomunada, sin exclusión alguna, que parta del razonamiento y de la [organización](#) consciente de la misma comunidad.

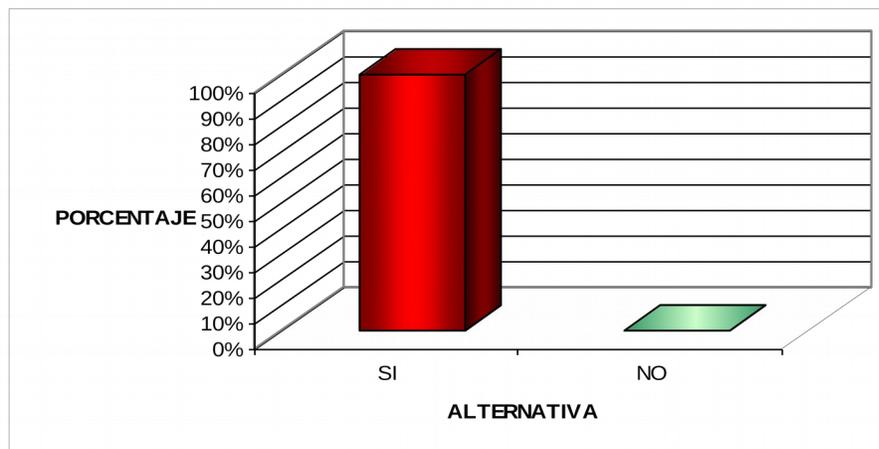
Ítem 18. ¿Cree usted que la Policía Comunal debe desarrollar campañas de vigilancia permanentes en pro de la seguridad de la población?

Cuadro 20 Campañas de vigilancia permanentes

Total Muestra	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
20	SI	20	100%
	NO	00	00%
	TOTAL	20	100%

Fuente: Arteaga

Gráfico 18 Campañas de vigilancia permanentes



Fuente: Arteaga (2014)

Comentario: El 100% de los encuestados afirmó que la Policía Comunal debe desarrollar campañas de vigilancia permanentes en pro de la seguridad de la población, ya que dinamismo de respuestas policiales debe dirigirse hacia la efectividad de la responsabilidad de la instancia policial por asistir a los ciudadanos. Así mismo, la policía debe responder al principio de

universalidad, lo que significa brindar atención a la totalidad de ciudadanos cuando éstos demanden asistencia policial.

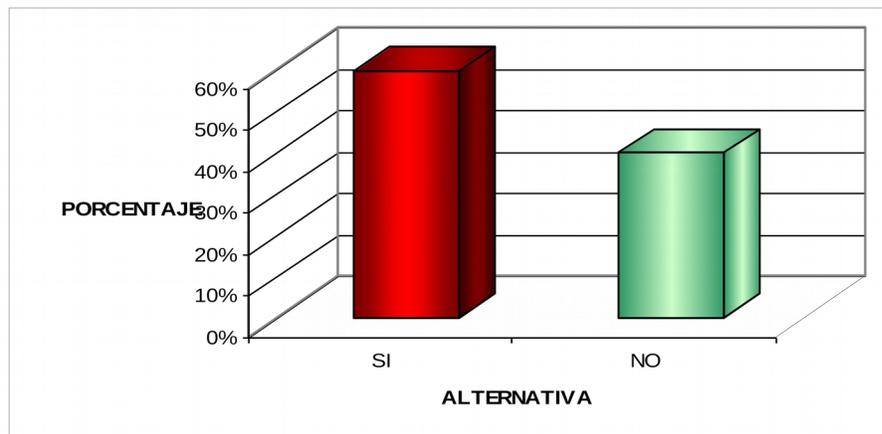
Ítem 19. ¿Cree usted que la Policía Comunal debe ejecutar programas de seguimiento a las personas de la comunidad que han cometidos delitos, no procesados y, en situación de libertad?

Cuadro 21 Programas de seguimiento

Total Muestra	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
20	SI	12	60%
	NO	08	40%
	TOTAL	20	100%

Fuente: Arteaga (2014)

Gráfico 19 Programas de seguimiento



Fuente: Arteaga (2014)

Comentario: El 60% de la comunidad encuestada considera que la Policía Comunal debe ejecutar programas de seguimiento a las personas de la

comunidad que han cometidos delitos, no procesados y, en situación de libertad, 40% respondió que no.

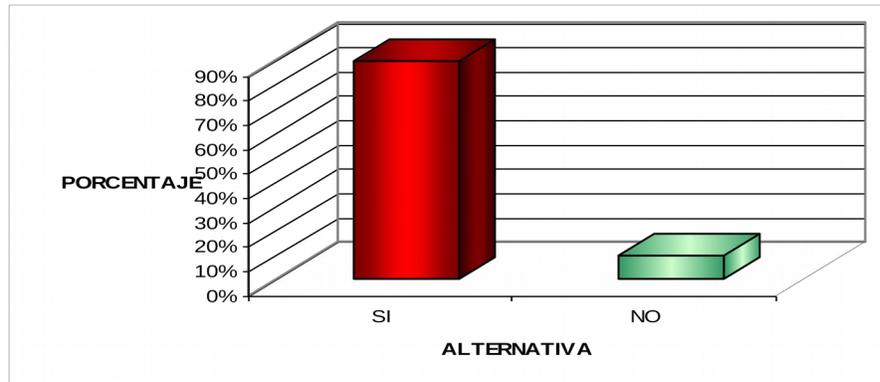
Ítem 20. ¿La Policía Comunal dejó sin efecto a las brigadas de protección vecinal y las brigadas de seguridad?

Cuadro 22 Brigadas de protección vecinal

Total Muestra	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
20	SI	18	90%
	NO	02	10%
	TOTAL	20	100%

Fuente: Arteaga

Gráfico 20 Brigadas de protección vecinal



Fuente: Arteaga (2014)

Comentario: 90% de la muestra encuestada considera que la Policía Comunal dejó sin efecto a las brigadas de protección vecinal y las brigadas de seguridad, el 10% restante opina que no. Es necesario destacar, que la participación ciudadana es un **valor** agregado para el Estado, puesto que cada uno de los individuos y comunidades que participen en los **procesos** de toma de decisión, van a estar concentrados en defender sus intereses y por

ende obedece a un criterio colectivo que trasciende las visiones, expectativas y necesidades estrictamente colectivas.

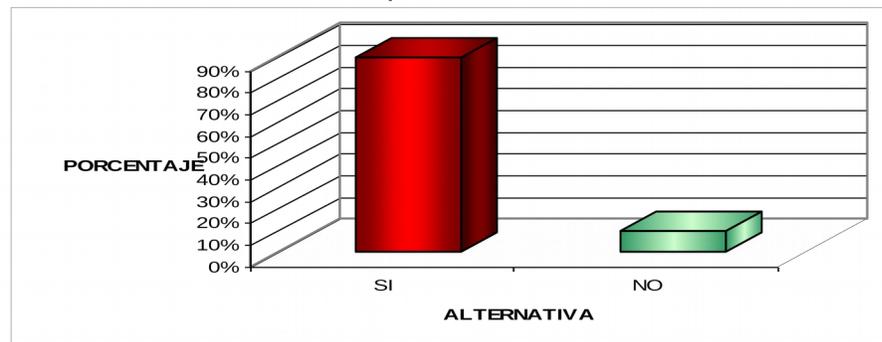
Ítem 21. ¿Considera usted que los funcionarios policiales deben adaptar el servicio comunal a las características particulares de la comunidad donde desempeñen sus acciones?

Cuadro 23 Características particulares de la comunidad

Total Muestra	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
20	SI	18	90%
	NO	02	10%
	TOTAL	20	100%

Fuente: Arteaga (2014)

Gráfico 21 Características particulares de la comunidad



Fuente: Arteaga (2014)

Comentario: 90% afirmo que los funcionarios policiales deben adaptar el servicio comunal a las características particulares de la comunidad donde desempeñen sus acciones, 10% respondió que no. La necesidad de hacer cada vez más digno el espacio social que se ocupa habitacionalmente, procurando elevar la **calidad** de vida, implica para los habitantes de las comunidades una **motivación** para el **diagnóstico** social, elaboración de propuestas y **proyectos** y realizar las gestiones ante los organismos

gubernamentales correspondientes, esto de alguna manera explica el éxito que han tenido los consejos comunales.

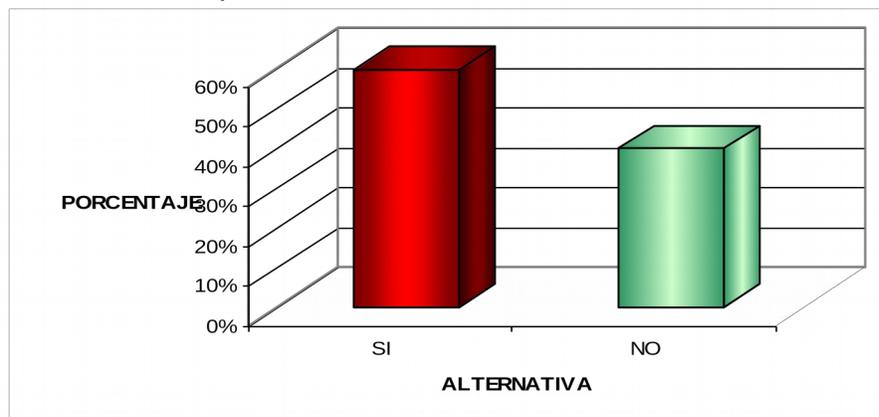
Ítem 22 ¿Considera que la cantidad de los funcionarios de la Estación de Socorro Centro que prestan servicio comunal cubre las expectativas de la comunidad?

Cuadro 24 Expectativas de la comunidad

Total Muestra	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
20	SI	12	60%
	NO	08	40%
	TOTAL	20	100%

Fuente: Arteaga (2014)

Gráfico 22 Expectativas de la comunidad



Fuente: Arteaga (2014)

Comentario: El 60% opinaron que los funcionarios de la Estación de Socorro Centro que prestan servicio comunal cubre las expectativas de la comunidad, 40% consideran que no; esto hace pensar que los cuerpos policíacos tienen como **obligaciones** primordiales universales el proteger la vida, la propiedad, los derechos civiles y conservar el orden. Lo importante es que la policía tenga capacidad legal, las 24 horas del día, para atender los

problemas y situaciones que tal vez requieran el uso de la fuerza y la coacción o la búsqueda de soluciones verdaderamente efectivas.

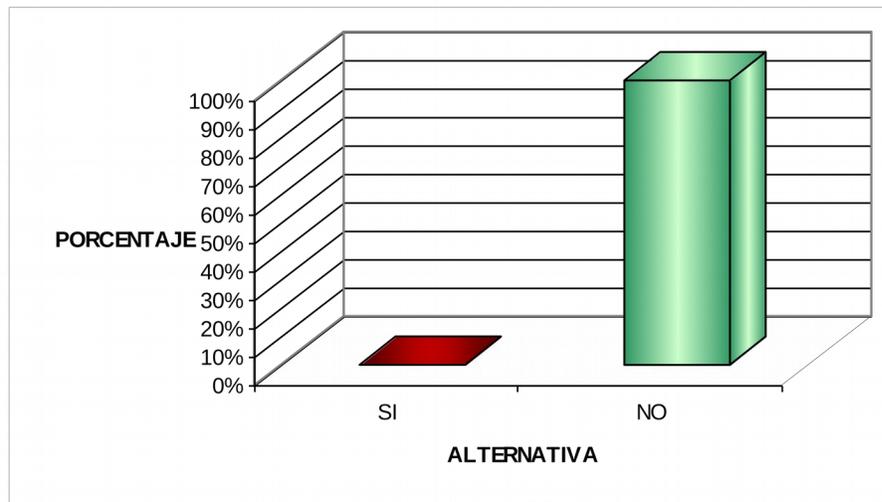
Ítem 23 ¿Sabe usted si la Policía Comunal diseñar y ejecutar, coordinadamente con otros órganos competentes y comunidad, programas de orientación y capacitación en educación para el trabajo, con miras a facilitar la reinserción de la ciudadanía?

Cuadro 25 Programas de orientación y capacitación

Total Muestra	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
20	SI	00	00%
	NO	20	100%
	TOTAL	20	100%

Fuente: Arteaga (2014)

Gráfico 23 Programas de orientación y capacitación



Fuente: Arteaga (2014)

Comentario: El 100% respondió que la Policía Comunal no diseña ni ejecutar, coordinadamente con otros órganos competentes y comunidad,

programas de orientación y capacitación en educación para el trabajo, con miras a facilitar la reinserción de la ciudadanía.

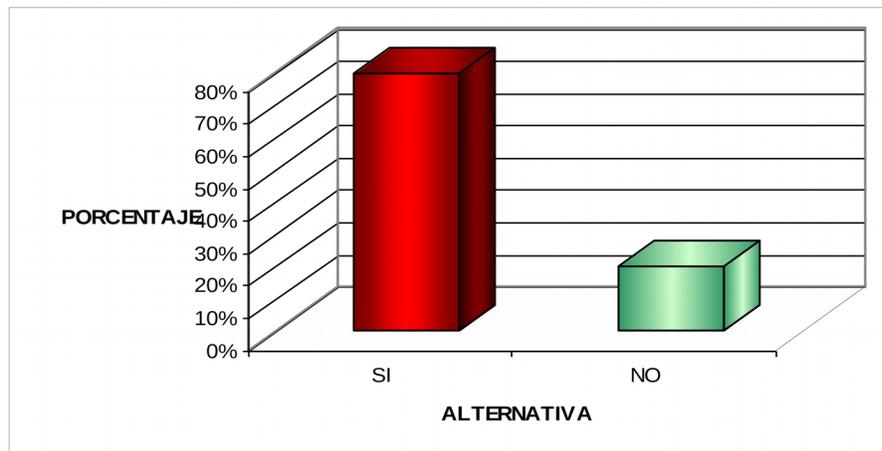
Ítem 24 ¿Cree que hay miembros de la policía que son delincuentes?

Cuadro 26 Delincuencia

Total Muestra	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
20	SI		80%
	NO		20%
	TOTAL	20	100%

Fuente: Arteaga (2014)

Gráfico 24 Delincuencia



Fuente: Arteaga (2014)

Comentario: El 80% de la percepción ciudadana sobre la Policía opina que hay miembros de la policía que son delincuentes, 20% respondió que no. La mayoría de la población piensa afirmativamente de la existencia de policías delincuentes, debido a que es muy común observar la vinculación de la Policía en actos reñidos con la ley. Piensa, además, que hay actuaciones de la Policía que, aún estando fuera de la ley, son encubiertas por sus mismos

compañeros, lo que surte un efecto multiplicador del factor delictivo a lo interno de la institución.

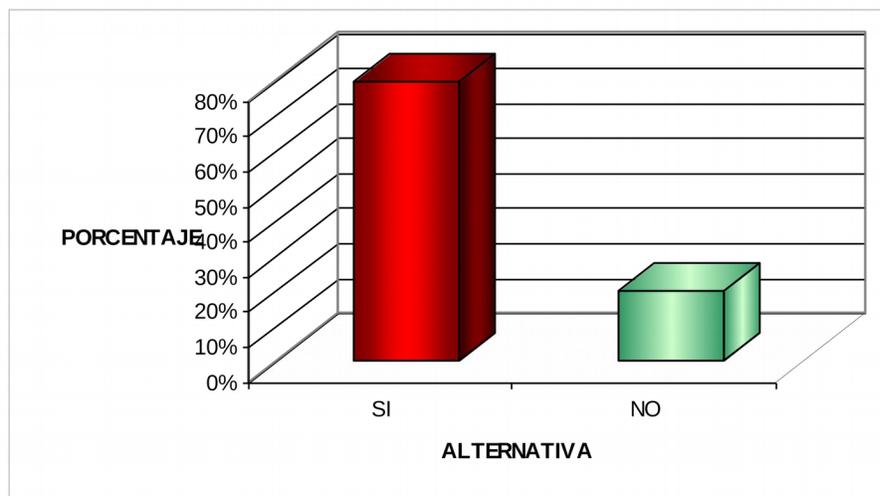
Ítem 25 ¿Cree que hay policías cómplices con delincuentes?

Cuadro 27 Complicidad con delincuentes

Total Muestra	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
20	SI		80%
	NO		20%
	TOTAL	20	100%

Fuente: Arteaga (2014)

Gráfico 25 Complicidad con delincuentes



Fuente: Arteaga (2014)

Comentario: La fuerza de la respuesta positiva 80% opinó que hay policías cómplices con delincuentes, contra una pequeña respuesta evasiva de 20% opinó negativamente, debe ser un obligado tema de reflexión por parte de las personas que dirigen la Policía de Carabobo y por parte de los mismos

policías quienes tienden a creer que tienen una imagen muy positiva ante la ciudadanía.

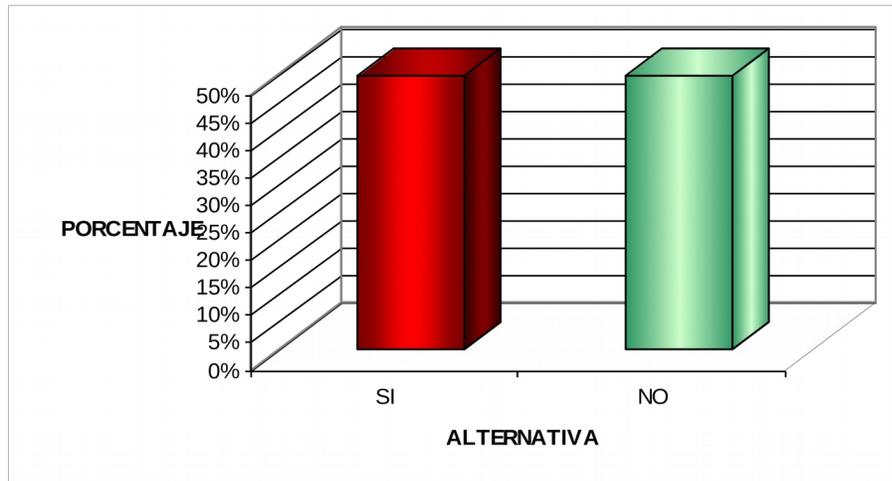
Ítem 26 ¿Confiaría su seguridad y la de su familia a la Policía?

Cuadro 28 Confianza policial

Total Muestra	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
20	SI	10	50%
	NO	10	50%
	TOTAL	20	100%

Fuente: Arteaga (2014)

Gráfico 26 Confianza policial



Fuente: Arteaga (2014)

Comentario: La mitad de la población afirma que confiaría su seguridad y la de su familia a la Policía, la otra mitad opina desfavorablemente. Los de opinión desfavorable piensan que no son confiables, ni eficientes, ni responsables, basados en la experiencia de muchos años. Como es natural, los de opinión favorable son de un criterio contrario.

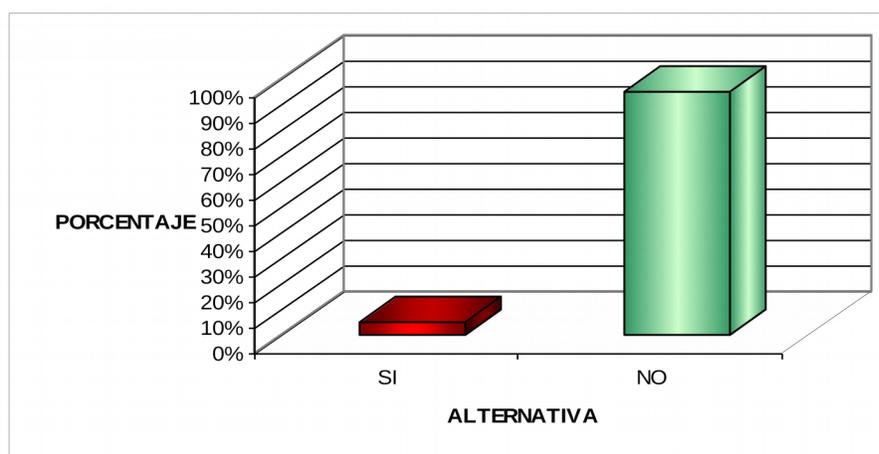
Ítem 27 ¿Se ha presentado usted, un familiar o amigo a las instalaciones policiales a presentar una denuncia?

Cuadro 29 Presentación de denuncias

Total Muestra	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
20	SI	01	05%
	NO	19	95%
	TOTAL	20	100%

Fuente: Arteaga (2014)

Gráfico 27 Presentación de denuncias



Fuente: Arteaga (2014)

Comentario: El 5% opinó que sí ha presentado usted, un familiar o amigo a las instalaciones policiales a presentar una denuncia. Más de la mitad (95%) dijo no haberse presentado nunca a una instalación policial. Una buena parte de la población, piensa que hacerlo supone una pérdida de tiempo porque ahí no le dan solución a nada. Este sector dio las siguientes razones: mucho

trámite, mucha pérdida de tiempo porque no hacen nada, sienten miedo porque creen exponerse más.

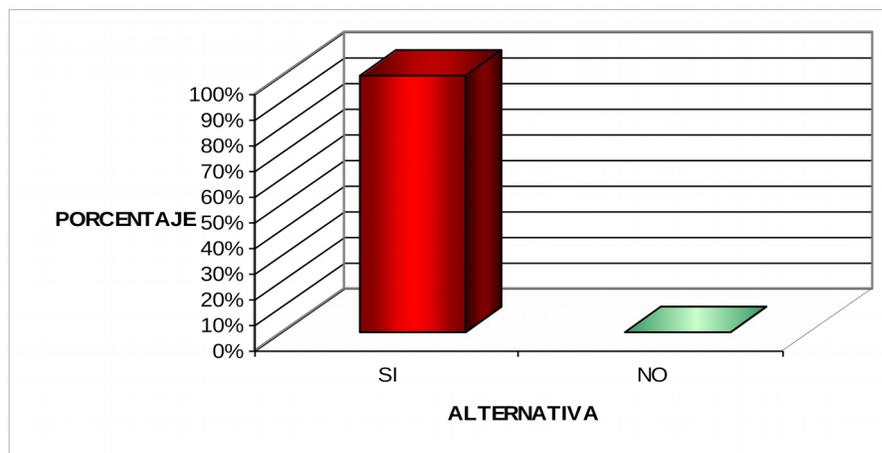
Ítem 28. ¿Cree usted que es necesario capacitar a la policía comunal para lograr un mayor acercamiento entre los cuerpos de policía y el ciudadano?

Cuadro 30 Acercamiento entre los cuerpos de policía y el ciudadano

Total Muestra	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
20	SI	20	100%
	NO	00	00%
	TOTAL	20	100%

Fuente: Arteaga (2014)

Gráfico 28 Acercamiento entre los cuerpos de policía y el ciudadano



Fuente: Arteaga (2014)

Comentario: El 100% de los encuestados piensa que es necesario capacitar a la policía comunal para lograr un mayor acercamiento entre los cuerpos de policía y el ciudadano, la repuesta evidencia la necesidad que tiene la Policía de estar capacitado en relaciones interpersonales, estilos de

comunicación y control de conflictos para responder las necesidades colectivas.

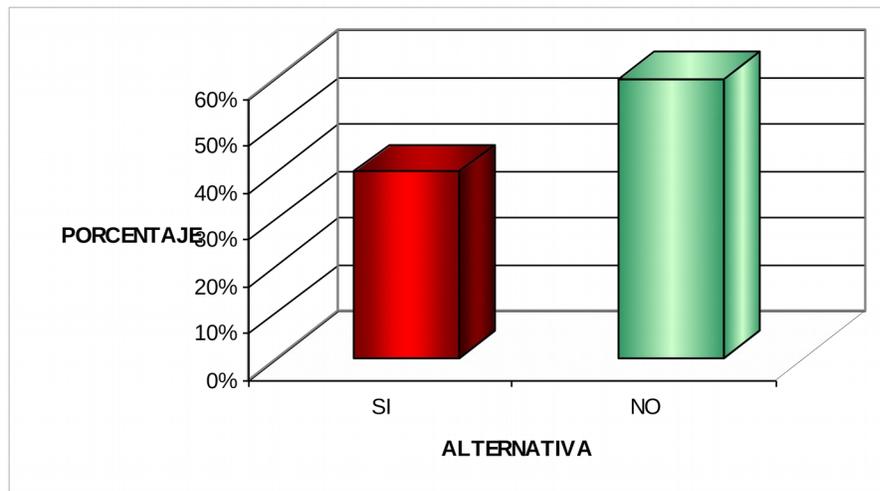
Ítem 29 ¿La Policía acude en forma inmediata, a partir de la denuncia o llamado de auxilio?

Cuadro 31 Presencia policial ante un llamado de auxilio

Total Muestra	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
20	SI	08	40%
	NO	12	60%
	TOTAL	20	100%

Fuente: Arteaga (2014)

Gráfico 29 Presencia policial ante un llamado de auxilio



Fuente: Arteaga (2014)

Comentario: 40% respondió que la Policía acude en forma inmediata, a partir de la denuncia o llamado de auxilio, 60% de las víctimas opinan, de manera general, que cuando se trata de delitos como el homicidio o robo a negocios tardan menos de una hora en llegar pero en el caso de robo a casa

o personas, tardan más de una hora, incluso, se dan casos en que tardan hasta cinco horas en llegar.

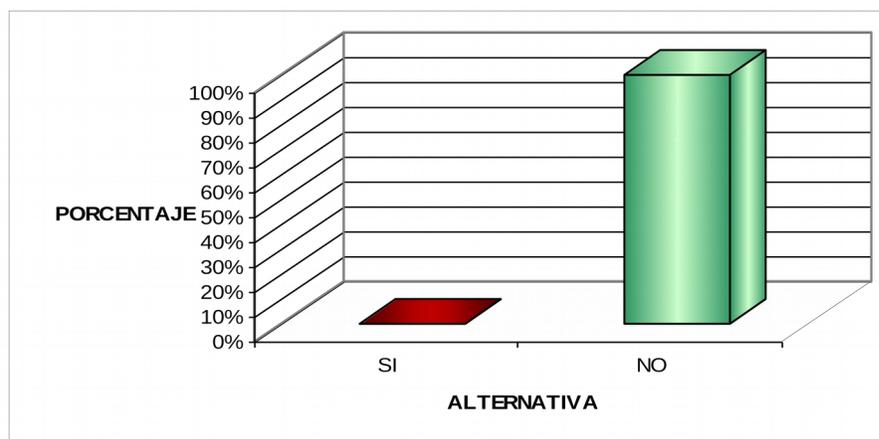
Ítem 30 ¿La Policía Comunal crea brigadas voluntarias de protección y atención ciudadana, mediante convenios con Instituciones Educativas, culturales y deportivas, asegurándoles cursos de capacitación y adiestramiento y la gestión del apresto operacional requerido?

Cuadro 32 Convenios con Instituciones Educativas, culturales y deportivas

Total Muestra	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
20	SI	00	00%
	NO	20	100%
	TOTAL	20	100%

Fuente: Arteaga (2014)

Gráfico 30 Convenios con Instituciones Educativas, culturales y deportivas



Fuente: Arteaga (2014)

Comentario: 100% de los encuestados opinaron que la Policía Comunal no crea brigadas voluntarias de protección y atención ciudadana, mediante convenios con Instituciones Educativas, culturales y deportivas,

asegurándoles cursos de capacitación y adiestramiento y la gestión del apresto operacional requerido.

De la misma manera para darle cumplimiento a los objetivos de la investigación, a través de la observación de los problemas que existen en la comunidad del Socorro Centro de Valencia, se obtuvo como resultado distintos puntos, la cual se pudo identificar el funcionamiento de la administración y aseguramiento en el momento de prestar el servicio Policial Comunal.

Cuadro N° 33 Cuadro matriz FODA. Debilidades, amenazas, fortalezas y Oportunidades identificadas en la administración y aseguramiento de la calidad del servicio de Policía Comunal de la Estación de Socorro Centro de Valencia.

DEBILIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Baja participación por parte de los habitantes de la Comunidad Socorro Centro de Valencia. 2. Desaprovechamiento de la carrera policial por parte de los habitantes de la comunidad 3. Desaprovechamiento del talento humano por parte de algunos de los habitantes de la comunidad. 4. Falta de equipamiento de equipos tecnológicos, entre ellos computadoras, radio, teléfonos, entre otros. 5. Falta de radio patrullas, 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inseguridad 2. Índice delictivo 3. Renuncia al Cargo en los consejos comunales a personas encargadas. 4. Cambio el personal policial por parte del organismo policial o por el funcionario.

<p>motocicletas, bicicletas, entre otros.</p> <p>6. Desconocimiento de las normas legales que regulan los malos comportamientos y hacen valer los derechos de los y habitantes de la comunidad.</p> <p>7. Desconocimiento del manejo de los recursos financieros entregados por el Estado a los consejos comunales.</p>	
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Funcionarios policiales con nivel de estudio académico universitario. 2. Ubicación geográfico (por ser parte central del Estado Carabobo) 3. Sentido de pertenencias 4. Inclusión y trabajo de la comunidad-policía. 5. Interés de bajar el índice delictivo en la comunidad. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dictar cursos y talleres de capacitación por partes de organismos competentes. 2. Apoyo por parte de la gobernación del Estado Carabobo, Policía del Estado Carabobo (P.C), Consejo comunales del referido sector. 3. Aprobación de recursos para la adquisición de nuevos equipos.

Fuente: Arteaga (2014)

Ahora bien, por medio de los habitantes de la comunidad y por el servicio laboral que presta los funcionarios policiales adscritos a la Policía Comunal Adscritos a la Estación Policial Socorro Centro, siendo ellos los autores directos de observar que es lo que falta para que pueda existir un buen servicio policial y asegurar así la disminución de la inseguridad, delincuencia y de los delitos que son practicados por los delincuentes en esta zona; Por medio de estrategias de la administración y aseguramiento, se podrá garantizar la calidad en el Servicio Policial de la Estación de Socorro Centro de Valencia, del Estado Carabobo, a los habitantes del sector.

Estrategias para la Administración y Aseguramiento de la Calidad de Servicio de Policía Comunal de la Estación de Socorro Centro Valencia:

Una estrategia coherente con un modelo de gestión de servicios en la Policía supone 3 cambios básicos:

1. Una modificación de la estructura organizativa de la administración.
2. Cambios en los procedimientos internos de las unidades administrativas.
3. Un cambio en la cultura interna.

El primer paso del nuevo modelo de gestión de servicios policial implicaría, como se ha dicho, el rediseño de las estructuras de forma que se pueda distinguir tres unidades distintas según su misión:

- Las unidades que tienen misiones de control y garantía legal en dicha comunidad.

- Las unidades horizontales que prestan servicios en la comunidad.
- Las unidades de línea que prestan servicios al ciudadano.

En las primeras unidades encargadas del control legal o financiero a otras unidades administrativas los procedimientos y garantías mantienen su vigencia. Las restantes deben abordar un cambio teniendo en cuenta los siguientes principios:

- Responsabilidad ante los habitantes de la comunidad de la zona Socorro Centro de Valencia del Estado Carabobo.
- Calidad en el servicio Policial.
- Valoración de los resultados.

El segundo cambio referido está relacionado con los procesos internos de trabajo. Mientras que en el anterior modelo de gestión todo descansaba en el “procedimiento administrativo”, en el nuevo modelo lo que tiene sentido es hablar de “proceso de producción del servicio” y entender la acción administrativa como un proceso que tiene como objetivo:

- La creación de servicios y bienes públicos.
- La calidad del producto (servicio policial).
- La satisfacción del cliente (ciudadano).

En tercer lugar, y finalmente, este nuevo modelo policial comunal exige cambios importantes en la cultura de la organización, administración y gestión de lo intangible. De una parte mediante la integración junto al uso de la autoridad y ciertos mecanismos de control, de elementos de intercambio, de negociación, de deliberación y persuasión. Y de otro, mediante el uso de

modelos de gestión de personal que favorezcan la orientación del ciudadano hacia el sistema de gestión de servicios.

Cronograma de Actividades:

De acuerdo con las etapas que se deben llevar a cabo para la realización del proyecto de investigación, se presenta el siguiente cronograma de actividades:

Cuadro N° 34 Cronograma de actividades

Actividades	s e m a n a															
	1				2				3				4			
MESES	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Fase I																
Recolección de información	■	■														
Redacción y revisión			■	■	■	■										
Redacción y presentación					■	■										
Fase II																
Elaboración de Instrumentos								■								
Recolección de datos									■							
Tabulación de datos										■	■					
Análisis e interpretación de datos											■	■				
Redacción y Presentación												■				
Fase III																
Elaboración de Documento													■	■		
Corrección y Revisión														■	■	
Redacción y presentación															■	■

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para culminar con la investigación, presentaremos el logro de cada uno de los objetivos presentados:

Diagnosticar las condiciones actuales de la Administración y Aseguramiento de la Calidad del Servicio de Policía Comunal de la Estación de Socorro Centro de Valencia, Estado Carabobo.

Conclusiones:

A través de los instrumentos utilizados y la información recolectada en ellos se pudo evidenciar las condiciones actuales de la administración y seguimiento en el momento de la prestación de servicio policial de la comunidad de Socorro Centro de Valencia, donde esta policía de la actualidad viene trabajando a par con los habitantes del sector para así combatir el delito entre ambos, es por eso que se hace imprescindible y necesaria la creación oficial de la Policía Comunitaria. Se trata de especializar en el siglo XXI a los elementos de la Policía Nacional a través de este importante componente de la reforma policial, para que aquellos policías que resulten seleccionados y luego de ser debidamente capacitados y entrenados en modelos de trabajo de Policía Comunitaria, puedan conformar Unidades de Patrullaje de Policía Comunitaria desplazándose a pie o en motocicletas, para hacerse cargo de la seguridad y vigilancia de los barrios a donde sean asignados.

De esta manera, y de acuerdo a los resultados obtenidos en el desarrollo del estudio, se pudo constatar que la administración y gestión de proyectos y de aseguramiento de la calidad de servicio que han generado avances importantes en la Policía Comunal por lo que es necesario que ésta haga buen uso de los recursos asignados para concreta los planes de prevención del delito de la Policía de Carabobo.

Por otra parte, se concluye que con la creación de la Policía Comunal se dejó sin efecto a las brigadas de protección vecinal y las brigadas de

seguridad por lo que es necesario que los funcionarios policiales deben adaptar el servicio comunal a las características particulares de la comunidad donde desempeñen sus acciones, para así poder ofrecer la seguridad que necesita la ciudadanía.

Recomendaciones:

Se recomienda a promover o fomentar la participación ciudadana de manera permanente, el diseño y evaluación de Planes y Programas en materia de seguridad dentro de cada comunidad, en procura de optimizar la calidad de vida en las mismas; y facilitar los programas por intermedio de sus Departamentos para lograr la integración de la Policía y la Comunidad.

No esta demás de mencionar que el servicio de policía comunal es un modelo que propugna el afianzamiento de los valores comunitarios de organización y compromiso que le haga partícipe en la conformación de una comunidad modelo. Así como la concientización al ciudadano sobre la importancia de adoptar comportamiento con bases en principios y valores cívicos, éticos y sociales. Al igual, que el fomento de mecanismos de interacción social entre el sector público y privado con el fin de unificar esfuerzos que beneficien la comunidad en el logro de su propia seguridad, a la par de estrechar los vínculos de amistad, solidaridad, participación y compromiso de la comunidad con su policía.

Es por eso que todos aquellos personajes que se vinculan con este tipo de servicio y de beneficio debe prepararse para la concientización, para así con esto lograr el buen funcionamiento y de disminuir el índice delictivo del sector de donde se realizó la investigación.

Analizar las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades identificadas en la administración y aseguramiento de la calidad del servicio de Policía Comunal de la Estación de Socorro Centro de Valencia, Estado Carabobo.

Conclusión:

En la comunidad del Socorro del Centro de Valencia del Estado Carabobo a través de lo presenciado a diario por la investigadora, se evidencia las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades siendo estos el punto principal que se tomó para realizar la investigación, ya que a través de ellas se detecta todo lo que ha funcionado en óptimas condiciones, no permitiendo así cumplir con el servicio policial comunitario de manera eficiente, para así poder mantener como resultado el control completo interno del sector del índice delictivo.

A través de la deficiencia en la Policía Comunal es necesario capacitar a la policía comunal para lograr un mayor acercamiento entre los cuerpos de policía y el ciudadano donde prevalezcan las relaciones interpersonales, estilos de comunicación y control de conflictos, entre otros, para responder las necesidades colectivas. Así mismo se concluye, que en la Policía de Carabobo existe la necesidad que el servicio comunal se cumpla a cabalidad para cubrir las expectativas de la comunidad, para ello es necesario aumentar y dotar a los funcionarios que prestan servicio comunal para obtener de esta manera los resultados esperados de acuerdo a los lineamientos del plan de reforma policial.

De allí, que un modelo de gestión es necesario ya que éste permitirá garantizar la calidad y eficiencia del servicio de la policía comunal,

obviamente estos deben estar dotados de unidades radiopatrulleras, motos y equipos de comunicación para hacer frente al auge delictivo del Socorro.

Recomendacion:

- ✓ Ofrecer capacitación a la policía para mejorar su capacidad de implementar la vigilancia comunitaria.
- ✓ Asignar oficiales vestidos de civil dentro de las comunidades. Estos pueden ser más accesibles y es menos notorio cuando las mujeres y niñas buscan apoyo o asistencia policial.
- ✓ Identificar 'promotores' dentro de las fuerzas locales para impulsar el abordaje del problema, Así como promover vínculos entre la policía de la comunidad, organizaciones de mujeres y grupos comunitarios.
- ✓ Organizar reuniones periódicas entre la policía y grupos comunitarios en lugares convenientes y seguros para fomentar la participación de todos los miembros de la comunidad. Establecer sistemas internos dentro de la policía que fomenten y recompensen las prácticas innovadoras en relación con la prevención y respuesta a la violencia. Establecer vigilancia civil local y mecanismos de coordinación para que los grupos comunitarios puedan monitorear las prácticas y respuestas policiales a la violencia (por ej. foros policiales y comunitarios o comités y juntas de revisión).

Determinar las Estrategias de la Administración y aseguramiento de la calidad para el Servicio de Policia Comunal de la Estación de

Socorro Centro de Valencia, Estado Carabobo, incrementando la calidad del servicio prestado.

Conclusion:

Es importante señalar que debe de existir y eventualmete realizar nuevas estrategias para asi darle cumplimiento a la calidad del servicio de Policia Comunal, ya que no es posible continuar por mas tiempo con programas aislados que responden a diversos modelos, iniciativas, preocupaciones o inquietudes de quienes los dirigen o diseñan, cada cual mas o menos importantes y que incluso cuentan con ingentes recursos de inversión por parte de algunos gobiernos locales, pero que después de un periodo de aplicación son dejados de lado o reemplazados por otros sin tener sostenibilidad en el tiempo; para evitar ello, es necesario adoptar la decisión de llevar adelante a la Policía Comunitaria, proceder a la elaboración del Plan Nacional y Planes Locales de Policía Comunitaria, para que cada Proyecto de adecuación a esta nueva corriente de trabajo policial se encuentre enmarcada en doctrina, filosofía y objetivos comunes, que finalmente den cuenta de resultados y logros obtenidos de manera uniforme y que sobre todo permita contar con indicadores de evaluación pública de la gestión policial, para seguir mejorando y perfeccionando el servicio policial.

Recomendación:

Por medio de las estrategias, que en cierto tiempo se modifique se puede asegurar la administración para la calidad del Servicio Policial del sector del Socorro Centro de Valencia, Estado Carabobo, donde por lo

estudiado se conoce que la policía comunal puede ser entendido como una modalidad preventiva enfocada en la educación, que desde un nivel político territorial primario busca coordinar los planes o programas de seguridad en conjunto con la comunidad, además de contrarrestar los factores sociales generadores de violencia, y transformar la percepción de seguridad en el espacio geohumano comunal en función de la participación ciudadana, a los fines de brindar respuesta novedosa a los ciudadanos, atendiendo permanentemente las necesidades individuales y colectivas en materia de seguridad ciudadana, mediante la prevención, disuasión y la articulación de estrategias institucionales y socio comunales. Su vínculo con los consejos comunales constituye el lazo primario para fomentar la confianza y aumentar la cooperación y la participación ciudadana, para así disminuir el problema de la inseguridad. Su propósito fundamental es atender la seguridad de las comunidades y resolver las problemáticas delictuales, bajo un criterio de anticipación a todos aquellos factores que generan el delito en cualquiera de sus manifestaciones, tanto en el contexto rural como urbano.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arias, Frida. (2006). *El Proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (5ta ed.). Caracas: Episteme, C.A

Balestini, Miriam. (2001). *Como se elabora el proyecto de investigación*. Caracas: Consultores Asociados Servicio Editorial

Bastardo, Francisco. (2010). *Diseño de un modelo de gestión para la administración y control de los proyectos en desarrollo de la Empresa Impsa Caribe, C.A.* [Resumen en línea]. Tesis de grado no publicada Universidad Nacional Experimental Politécnica "Antonio José de Sucre, Puerto Ordaz, Venezuela. Disponible:

[Redacted URL] [Consulta: 2014, Abril 15].

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 36860. Diciembre 30, 1999.

Curcio, Carmen Lucía (2002). *Investigación cuantitativa, una perspectiva epistemológica y metodológica*. Colombia: Kinesis.

Delgado, Sandy y Gasperín, Mónica. (2006). *Medición de satisfacción del cliente Caso Práctico. Instituto Carlos Dickens. Sección primaria.* [Resumen en línea]. Tesis de grado no publicada Universidad Popular Autónoma de Puebla. México. Disponible: http://biblioteca.upaep.mx/pdf/L_AI_deGasperin_Limon_MP.pdf [Consulta: 2014, Marzo 13].

Erkizia, Agustín. (2012). *Bases metodológicas para el diseño y desarrollo de un modelo de indicadores para la mejora de la gestión de los servicios públicos locales mediante la utilización de la técnica del benchmarking: un estudio empírico.* [Resumen en línea]. Tesis de grado no publicada Universidad del País Vasco, España. Disponible: [www.ehu.es/argitalpenak/images/stories/tesis/.../AGUSTIN_ERKIZI A.pdf](http://www.ehu.es/argitalpenak/images/stories/tesis/.../AGUSTIN_ERKIZI_A.pdf) [Consulta: 2014, Marzo 13].

Guillen, Richard y Sánchez, Mayeli. (2009). *Diseño de un programa de capacitación en gestión local de riesgo para el servicio de la policía comunitaria del estado Mérida*. [Resumen en línea]. Tesis de grado no publicada, del Instituto Universitario Tecnológico de Ejido, Mérida, Venezuela. Disponible: cigir.org/documentos/Tesis/TesisMayeliSanchez1.pdf [Consulta: 2014, Abril 20].

Guacarán, Marahelen y Moniz Carla A. (2009). *Calidad de atención de enfermería según modelo de Donabedian, Hospital Ruiz y Páez Ciudad Bolívar*. [Resumen en línea]. Tesis de grado no publicada, Universidad de Oriente, Venezuela. Disponible: <http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/2245/1/57%20Tesis.%20W84%20G896.pdf> [Consulta: 2014, Marzo 13].

Hernández, Roberto., Fernández, Carlos. y Baptista, Pilar. (2006). *Metodología de la investigación*. (4ta. ed.). México: Mac Graw Hill.

Ley Orgánica del Servicio de Policía y del Cuerpo de Policía Nacional Bolivariana (2009). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 5940*. Diciembre 07, 2009.

Méndez, Luisarni. (2010). *Propuesta de un programa basado en competencias, para el desarrollo de los proyectos comunitarios en la Universidad Nacional Experimental de Guayana Sede Guasipati*. Resumen en línea]. Tesis de grado no publicada, Universidad de Oriente. Disponible: http://www.cidar.uneg.edu.ve/DB/bcuneg/EDOCS/TESIS/TESIS_POST GRADO/MAESTRIAS/EDUCACION/TGMLM45T672010MendezLuisarni.pdf [Consulta: 2014, Abril 25].

Miranda, José. (2011). *Propuesta de un modelo gerencial basado en la gestión del conocimiento orientada a las empresas de servicio público de comercialización de gas de la región centro occidente de Venezuela según distribución geográfica de PDVSA gas, S.A.* [Resumen en línea]. Tesis de grado no publicada, Universidad de Carabobo. Disponible: <http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/157/1/11451.pdf> [Consulta: 2014, Marzo 15].

Otero, María José. (2002). Errores de medicación. *Farmacia Hospitalaria*, [Revista en línea]. 713-47. Disponible: [Redacted] [Consulta: 2014, Marzo 13].

Pérez, G. (2009). *Guía metodológica para anteproyectos de investigación*. Caracas

Sánchez, Manuel. (2009). *Bases para el diseño de un modelo de gestión en instituciones de educación superior estatales de ciencias económicas*. [Resumen en línea]. Tesis de grado no publicada, Universidad de Buenos Aires, Argentina Disponible: www.econ.uba.ar/www/servicios/Biblioteca/.../bd/tesis.../sanchez2.pdf [Consulta: 2014, Mayo 13].

Thompson, Iván. (2005). *La satisfacción del cliente*. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/satisfaccion-cliente.htm> [Consulta: 2014, Abril 15].

Thompson (2006). Tipos de clientes. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.promonegocios.net/clientes/tipos-clientes.html> [Consulta: 2014, Abril 15].

Universidad Nacional Experimental de la Seguridad (2011). *Material de la y el disidente. Servicio de policía comunal*. . [Documento en línea]. Disponible: www.unes.edu.ve/.../MATERIAL_SERVICIO_POLICIA_COMUNAL_D... [Consulta: 2014, Mayo 15].

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL). (2003). *Manual de trabajo especial de grado de especialización y maestría y tesis doctorales* Caracas: Autor.

ANEXOS



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



**MODELO DE GESTION PARA LA OPTIMIZACION DE LA CALIDAD DEL
SERVICIO QUE GENERA LA POLICÍA COMUNAL DEL ESTADO
CARABOBO ADSCRITOS A LA ESTACION POLICIAL SOCORRO
CENTRO**

Autora: Lcda. Eneida Arteaga M

Cuestionario para los Habitantes de la Comunidad de Socorro Centro:

Nombre y apellidos: _____

Dirección de Habitación: _____

Preguntas:

1 ¿El sistema de gestión de la Policía Comunal está adaptado para dar respuesta a las nuevas disposiciones del Estado en materia de reforma de la Administración Pública?

Si _____ No _____ Porque? _____

2. ¿Cree usted que la administración y gestión de proyectos y de aseguramiento de la calidad de servicio que han generado avances importantes en la Policía Comunal?

Si _____ No _____ Porque? _____

3. ¿Existe en la Policía Comunal un ineficiente uso de los recursos?.

Si _____ No _____ Porque? _____

4. ¿Cree usted que con la creación del Servicio de Policía Comunal concreta los planes de prevención del delito de la Policía de Carabobo?.

Si _____ No _____ Porque? _____

5. ¿La capacitación que recibe como Policía Comunal, lo prepara para enfrentar la situación de criminalidad?.

Si _____ No _____ Porque? _____

6 ¿Cree usted que los funcionarios están preparados para atender las necesidades de la comunidad?

Si _____ No _____ Porque? _____

7. ¿ Sabe cuáles son las razones por las cuales usted es policía?.

Si _____ No _____ Porque? _____

8. ¿Las condiciones físicas donde trabaja, son adecuadas?

Si _____ No _____ Porque? _____

9. ¿Considera usted que es necesario adelantar acciones para generar un modelo de gestión que permita garantizar la calidad y eficiencia del servicio de la policía comunal?

Si _____ No _____ Porque? _____

10. ¿Cree usted de acuerdo que la policía de servicio comunal dispone de unidades radiopatrulleras, motos y equipos de comunicación para hacer frente al auge delictivo del Socorro?

Si _____ No _____ Porque? _____

11 ¿Se siente motivado a seguir la carrera policial?

Si _____ No _____ Porque? _____

12 ¿Cree que es correcto informarle a la gente sobre lo que hacen en la policía?

Si _____ No _____ Porque? _____

13 ¿Cree usted que la comunidad debe ayudar a la policía para enfrentar la criminalidad?

Si _____ No _____ Porque? _____

14 ¿Cree usted que la ciudadanía aprecia la intervención policial frente a los asuntos vinculados con la seguridad?

Si _____ No _____ Porque? _____

15 ¿Siente que la ciudadanía agradece el riesgo que usted corre para protegerlos?

Si _____ No _____ Porque? _____



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



**MODELO DE GESTION PARA LA OPTIMIZACION DE LA CALIDAD DEL
SERVICIO QUE GENERA LA POLICÍA COMUNAL DEL ESTADO
CARABOBO ADSCRITOS A LA ESTACION POLICIAL SOCORRO
CENTRO**

Autora: Lcda. Eneida Arteaga M

Cuestionario para los Funcionarios de la Estación Socorro Centro, Valencia,
Estado Carabobo

Nombre y apellidos del Funcionario: _____

Dirección de trabajo: _____

Preguntas:

1. ¿Sabe usted cual es la importancia de la Policía Comunal?
Si _____ No _____ Porque? _____
2. ¿Conoce la Importancia que tiene los Consejos Comunales en su
comunidad?
Si _____ No _____ Porque? _____
3. ¿Cree usted que la Policía Comunal debe desarrollar campañas de
vigilancia permanentes en pro de la seguridad de la población?
Si _____ No _____ Porque? _____
4. ¿Cree usted que la Policía Comunal debe ejecutar programas de
seguimiento a las personas de la comunidad que han cometidos
delitos, no procesados y, en situación de libertad?
Si _____ No _____ Porque? _____
5. ¿La Policía Comunal dejo sin efecto a las brigadas de protección
vecinal y las brigadas de seguridad?
Si _____ No _____ Porque? _____

6. ¿Considera usted que los funcionarios policiales deben adaptar el servicio comunal a las características particulares de la comunidad donde desempeñen sus acciones?
Si _____ No _____ Porque? _____
7. ¿Considera que la cantidad de los funcionarios de la Estación de Socorro Centro que prestan servicio comunal cubre las expectativas de la comunidad?
Si _____ No _____ Porque? _____
8. ¿Sabe usted si la Policía Comunal diseñar y ejecutar, coordinadamente con otros órganos competentes y comunidad, programas de orientación y capacitación en educación para el trabajo, con miras a facilitar la reinserción de la ciudadanía?
Si _____ No _____ Porque? _____
9. ¿Cree que hay miembros de la policía que son delincuentes?
Si _____ No _____ Porque? _____
10. ¿Cree que hay policías cómplices con delincuentes?
Si _____ No _____ Porque? _____
11. ¿Confiaría su seguridad y la de su familia a la Policía?
Si _____ No _____ Porque? _____
12. ¿Se ha presentado usted, un familiar o amigo a las instalaciones policiales a presentar una denuncia?
Si _____ No _____ Porque? _____
13. ¿Cree usted que es necesario capacitar a la policía comunal para lograr un mayor acercamiento entre los cuerpos de policía y el ciudadano?
Si _____ No _____ Porque? _____

14. ¿La Policía acude en forma inmediata, a partir de la denuncia o llamado de auxilio?

Si _____ No _____ Porque? _____

15. ¿La Policía Comunal crea brigadas voluntarias de protección y atención ciudadana, mediante convenios con Instituciones Educativas, culturales y deportivas, asegurándoles cursos de capacitación y adiestramiento y la gestión del apresto operacional requerido?

Si _____ No _____ Porque? _____



UNIVERSIDAD DE CARABOBO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES

ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO

ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD

CAMPUS BÁRBULA



VALIDACION DEL INSTRUMENTO

Yo _____, titular de la cedula de identidad N° _____, de profesión _____

_____ a través de la presente doy validez al instrumento presentado para mi reconocimiento por la Lcda.: Eneida Josefina Arteaga Meza, para ser aplicado en la investigación de Estudios de Postgrado titulada: “

PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTION PARA LA OPTIMIZACION

DE LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE GENERA LA POLICÍA COMUNAL DEL ESTADO CARABOBO.”, 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 2014

Firma _____



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD
CAMPUS BÁRBULA



VALIDACION DEL INSTRUMENTO

Yo _____, titular de la cedula de identidad N° _____, de profesión _____ a través de la presente doy validez al instrumento presentado para mi reconocimiento por la Lcda.: Eneida Josefina Arteaga Meza, para ser aplicado en la investigación de Estudios de Postgrado titulada: “

PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTION PARA LA OPTIMIZACION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE GENERA LA POLICÍA COMUNAL DEL ESTADO CARABOBO.”, 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 2014

Firma _____



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD
CAMPUS BÁRBULA



VALIDACION DEL INSTRUMENTO

Yo _____, titular de la cedula de identidad N° _____, de profesión _____ a través de la presente doy validez al instrumento presentado para mi reconocimiento por la Lcda.: Eneida Josefina Arteaga Meza, para ser aplicado en la investigación de Estudios de Postgrado titulada: “

PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTION PARA LA OPTIMIZACION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE GENERA LA POLICÍA COMUNAL DEL ESTADO CARABOBO.”, 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 2014

Firma _____