

**LA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU TRANSCENDENCIA EN
LA CAPACITACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS Y FUNCIONARIAS QUE
PRESTAN SERVICIO DE POLICÍA Y DEL CUERPO DE POLICÍA
NACIONAL BOLIVARIANA**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIDAD EN GERENCIA DE
RECURSOS HUMANOS**



**LA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU TRANSCENDENCIA EN
LA CAPACITACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS Y FUNCIONARIAS QUE
PRESTAN SERVICIO DE POLICÍA Y DEL CUERPO DE POLICÍA
NACIONAL BOLIVARIANA**

Autor: Lic. Heide C. Alcina R.

Bárbula 2014



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIDAD EN GERENCIA DE
RECURSOS HUMANOS**



**LA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU TRANSCENDENCIA EN
LA CAPACITACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS Y FUNCIONARIAS QUE
PRESTAN SERVICIO DE POLICÍA Y DEL CUERPO DE POLICÍA
NACIONAL BOLIVARIANA**

Autora: Lcda. Heide C. Alcina R.
Tutor: Lcda. Magda Cejas

Bárbula 2014



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIDAD EN GERENCIA DE
RECURSOS HUMANOS**



**LA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU TRANSCENDENCIA EN
LA CAPACITACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS Y FUNCIONARIAS QUE
PRESTAN SERVICIO DE POLICÍA Y DEL CUERPO DE POLICÍA
NACIONAL BOLIVARIANA**

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 de Gerencia en Recursos Humanos

Autora: Lic. Heide C. Alcina R.
Tutor: Lcda. Magda Cejas



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIDAD EN GERENCIA DE
RECURSOS HUMANOS



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 Dra. Cejas Martínez, Magda F., titular de la Cédula de Identidad N° 5.876.102, en mi carácter de Tutor del Trabajo de Grado de la Especialidad en Gerencia de Recursos Humanos, titulado: **LA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU TRANSCENDENCIA EN LA CAPACITACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS Y FUNCIONARIAS QUE PRESTAN SERVICIO DE POLICÍA Y DEL CUERPO DE POLICÍA NACIONAL BOLIVARIANA**, presentado por la ciudadana Heide Coromoto Alcina Ramírez, titular de la Cédula de Identidad N° 11.549.985, para optar al título de Especialistas en Gerencia de Recursos Humanos, 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
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIDAD EN GERENCIA DE
RECURSOS HUMANOS



VEREDICTO

Nosotros, miembros del jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado: **LA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU TRANSCENDENCIA EN LA CAPACITACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS Y FUNCIONARIAS QUE PRESTAN SERVICIO DE POLICÍA Y DEL CUERPO DE POLICÍA NACIONAL BOLIVARIANA**, presentado por la ciudadana Heide Coromoto Alcina Ramírez, titular de la Cédula de Identidad N° 11.549.985, titular de la Cédula de Identidad N° 15.301.753 y elaborado bajo la dirección del Tutor Dra. Cejas Martínez, Magda F., titular de la Cédula de Identidad N° 5.876.102, para optar al título de Especialista en Gerencia de Recursos Humanos.

Considerando que el mismo reúne los requisitos para ser calificado como:

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

DEDICATORIA

A mi DIOS, por darme en cada despertar una oportunidad más para vivir, recapacitar, corregir y aprovechar al máximo las experiencias de nuevos aprendizajes, que al final redundarán en el desarrollo y crecimiento personal, que todo ser humano necesita para dar ejemplo de perseverancia y consistencia en las metas que nos trazamos.

A mis Padres, por enseñarme los principios y valores indispensables para alcanzar el éxito personal y laboral, que he tenido durante toda mi vida.

A mis hijos, por ser ellos la Bendición más grande que Dios Padre, agregó a mi vida, y por ser los motores principales para impulsar la superación profesional alcanzada en cada uno de los estudios realizados.

A mi Jefe y Gran Amigo, Lcdo. Erasmo Ramos, por ser el Maestro idóneo, que imparte sus conocimientos con ética y dedicación, a quienes desean avanzar profesionalmente.

A mis Profesores: Magda Cejas, Ana Perlazca y Wilfredo Lanza, por todo ese invaluable aporte intelectual transmitido en cada una de las clases impartidas en la Especialización.

Y por último a mi mis Amigos, Yennys Santana, Américo Estrada, Franklin Medina, José Gregorio Graterol, Marielé Manjarrés y Mireya Estaba, por todo el apoyo que me brindaron durante toda el tiempo que duró esta Especialización.

AGRADECIMIENTOS

A DIOS, por darme la vida, llenarla de bendiciones y darme la fuerza suficiente, para seguir adelante a pesar de las adversidades que existen, por eso más que pedirle, debo agradecerle.

A LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO, por ser el Alma Mater, que brinda oportunidades a quienes se trazan como meta, la actualización de conocimientos, pues ella sin distinción de género, capta a los mejores profesionales en la Docencia, para que ellos no sólo representen a la Institución, sino que sean los guías y orientadores de los profesionales que depositan su confianza en tan prestigiosa casa de Estudio.

A LA DRA. MAGDA CEJAS, tutor de contenido, por su gran ética profesional, su habilidad para la enseñanza, su gran calidad humana y su apoyo en todo momento, durante el asesoramiento constante en el desarrollo de este Trabajo de Grado.

Al Cuerpo de Policía del Estado Carabobo, dirigida por el Lcdo. Carlos Alcántara, quien me permitió representarla, como Directora de Recursos Humanos, y por ende, conocer de cerca las debilidades de la Gran Familia Policial, para implementar las estrategias idóneas, que permitan fortalecer la Institución.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIDAD EN GERENCIA DE
RECURSOS HUMANOS



Autora:
Lcda. Heide C. Alcina R.
Tutor: Dra. Magda Cejas
Fecha: 10-2014

RESUMEN

El objetivo primordial del desarrollo de la presente investigación, es determinar el rol trascendental de la Gestión de la Dirección de Recursos Humanos, en la capacitación de los funcionarios(as) policiales, ya que el resultado de gestiones pasadas han señalado la gran necesidad que actualmente existe, de unir esfuerzos entre los cuerpos policiales, a través de las Direcciones de Recursos Humanos, para proyectar planes estratégicos de capacitación, que vayan enfocadas a proporcionarle al recurso humano actual o nuevo, de cualquier rango, los conocimientos y herramientas que requieran para el éxito en el desempeño de sus funciones tanto operativas como administrativas. A los fines de atender lo expuesto, en la investigación, se aplicó una encuesta con escala tipo Likert, la cual está compuesta de preguntas cerradas con varias opciones de respuesta, tales como: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo. Dicha encuesta se aplicó a una muestra de veinte (20) personas la cual fue escogida de una población de sesenta y seis (66) personas. Por todo lo antes expuesto, y en virtud de la gran relevancia que tiene el Cuerpo de Policía en el estado, así como, el deber de brindar excelente servicio policial, es que surge el desarrollo y aplicación del presente estudio, a los efectos de afianzar los programas de capacitación, en los Cuerpos de Policía Estadales, Nacionales, Municipales, entre otros.

Palabras Claves: Capacitación, Cuerpo de Policía, programas, desempeño.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIDAD EN GERENCIA DE
RECURSOS HUMANOS



Autora:
Lcda. Heide C. Alcina R.
Tutor: Dra. Magda Cejas
Fecha: 10-2014

SUMMARY IN ENGLISH

This research was conducted with the main objective to analyze the process of optimizing the quality of service for customers of the commercial department of a company of telematics services for integrated vehicle safety in Valencia Carabobo state, for it features described of customer service is offered in the commercial department of the company, the views of customers and employees with respect to the quality of service offered was identified strengths and weaknesses in the quality of service offered was diagnosed in the commercial department of the company mentioned. Considering the above, the methodology of this research is part descriptive, taking into account the nature of the design based on a documentary, and cross country. The study population was 50 employees not applying sampling criteria and 18,510 customers like total population, taking as sample 150 of them; to which was applied a questionnaire contained 31 and 33 respectively, validated by experts, whose findings were organized in tables or frequency tables and percentage finally grouped bar graphs. In general it can be concluded that employees show confidence in their service by providing accurate information. The company has a good reporting service policy well, customers are satisfied and manage a clear understanding of the service required; give employees confidence in the service and will provide the requested information. However, clear information about what motivates customers to use the service, that is not known weaknesses and strengths of the service provided, nor is there the figure of neglect after hours is not handled.

Keywords: Quality of Service, Customers, Service Company.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTOS	ii
ÍNDICE GENERAL.....	iii
INTRODUCCIÓN	
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema.....	01
Objetivos de la Investigación.....	06
Justificación de la Investigación.....	07
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO	
Antecedentes de la Investigación.....	10
Bases Teóricas.....	13
Definiciones de Capacitación.....	15
Objetivos de la Capacitación.....	18
Beneficios de la Capacitación.....	18
La Capacitación como un sistema integral en el marco de las Instituciones.....	19
Bases Legales.....	21
Fines de la Educación.....	22
Formación Permanente y Política.....	24
Marco Conceptual.....	25
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLOGICO	

Diseño de investigación.....	29
Tipo de la Investigación.....	29
Población y Muestra.....	30
Instrumentos y Técnicas de Recolección de Datos.....	31
Validez y Confiabilidad	

CAPITULO IV

Análisis y Presentación de los Resultados.....	33
Pregunta N° 1.....	33
Pregunta N° 2.....	34
Pregunta N° 3.....	36
Pregunta N° 4.....	37
Pregunta N° 5.....	39
Pregunta N° 6.....	40
Pregunta N° 7.....	42
Pregunta N° 8.....	43
Pregunta N° 9.....	45
Pregunta N° 10.....	46
Conclusiones y Recomendaciones	47

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	50
--	-----------

ANEXOS

Instrumento de Recolección de la Información

Juicio de Experto

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Actualmente cada vez es más notorio que el mundo está lleno de cambios, que conducen a las organizaciones e instituciones a estar cada vez más actualizados, esto fundamentalmente, se debe a los múltiples modelos que se evidencian por los procesos competitivos comprobados por la globalización, los sistemas de información y comunicación, que permiten mejorar cada día a las personas que laboran a través de la gestión del conocimiento y por ende, de la preparación integral de ellos mismos. En consecuencia, las instituciones basadas en el conocimiento, están convirtiéndose rápidamente en los motores de crecimiento de la economía, pues ha evolucionado la era industrial hacia la era de la información, en la que los conocimientos y las capacidades intelectuales, son diferenciadores competitivos básicos.

De esta manera, ante este panorama de expectativas, le corresponde a la gestión de recursos humanos, considerar entre sus prioridades, el desarrollo de su personal para que asuman consecuentemente grandes retos. No se trata, de impartir cualquier entrenamiento, sino más bien, de la formación de los recursos humanos, unido a ello la calidad, la eficiencia de dichos programas de capacitación y su posterior evaluación para comprobar su puesta en práctica, es por ello, que las instituciones y organizaciones se han visto cada vez más involucradas en los cambios producto de la globalización, de la economía y en general, de la sociedad actual.

Desde la perspectiva de las instituciones públicas, los responsables de éstas, han contribuido a la generación de procesos de carácter funcional, estructural y hasta estratégicos, creando una especial significación en aquellas personas que tienen a su cargo un papel, aunado a un compromiso trascendental. Es por ello, que desde el inicio del proceso de globalización, han sido muchas las instituciones que han intentado mantenerse competitivamente, a través de la aplicación de distintas estrategias administrativas, financieras, tecnológicas y en especial de gestión de personas, así mismo, han sido muchos los intentos por mejorar el desempeño de su personal, a través de nuevas estrategias, ya que se han dado cuenta que es éste el capital más valioso que poseen, es decir el talento humano.

De tal manera, que se reafirma cada vez más el trascendental papel que hoy tienen las personas en el mundo de las organizaciones, como la estrecha relación con cada uno de los aspectos que subyace en cada asunto, sean sociales, económicos, geográficos, culturales, legislativos, prácticas de negocios, entre otros, que identifican los procesos propios de las instituciones. También se ha demostrado años tras años, que la teoría del capital humano ha jugado un papel importante en la legitimación del desarrollo institucional, en cierto modo introdujo un amplio consenso sobre los efectos beneficiosos de la educación y la formación en el desarrollo del personal.

Por lo tanto, En consecuencia, la gestión de los recursos humanos ha contribuido en la consolidación del crecimiento no solo organizacional, sino

también en las oportunidades de igualdad que se presentan para las personas que forman parte de una fuerza de trabajo, adecuada a los elementos de modernización, desarrollo, racionalización, igualdad de oportunidades y democratización existente en el mundo de hoy. De acuerdo con Kohler y Martín (2010 p.25), reiteran “Se ratifica que en los años más recientes la gestión de los recursos humanos, está íntimamente asociada a la gestión del conocimiento en las instituciones”, por ello la gestión, se ha convertido en una tendencia orientadora de muchas prácticas laborales y organizativas a nivel mundial y que gracias a su aparición, los temas de formación, competencias y difusión del conocimiento, han cobrado nueva fuerza y perspectiva dentro del sector laboral.

Cabe señalar, que la gestión del conocimiento se concibe como un proceso, que reúne un conjunto de significados que comparten todos los miembros de la organización, proporcionándoles un sentido de identidad, por lo que el personal que labora posea una cultura vigorosa, ello implica por sí mismo, una identificación y un compromiso con la organización; siendo esto de gran relevancia, ya que permitirá que la organización alcance los niveles de ventaja competitiva deseados, de esta manera, cada institución posee su propia cultura y en ésta ha de existir una adecuada orientación hacia la formación de las personas, que permita desarrollar sus habilidades, destrezas, conocimientos, en relación con la evolución tecnológica, social y económica en cuyo contexto, se sitúan los nuevos modos y relaciones de trabajo, todo esto en virtud, de contribuir al desarrollo de las competencias necesarias para alcanzar los objetivos de dicha institución.

El proceso de capacitación, siguiendo los alcances de muchos tratadistas, es concebido como aquel que hace referencia a la construcción de capacidades, habilidades, conocimientos, actitudes y valores dentro del marco de un conjunto de potencialidades personales.

En este sentido, para Benavides (2002, p.34) sostiene: “son aquellos comportamientos o manifiestos en el desempeño laboral, que le permiten a una persona actuar eficazmente”. Su aparición y permanencia están soportadas en el conocimiento, el deseo y la habilidad de lograr sus objetivos, razones por las cuales vale la pena considerar que las personas producen desempeños cualificados si saben cómo y si pueden estimar las consecuencias de los resultados de sus acciones.

En función de lo antes expuesto, la capacitación asiste a nuevos enfoques de calificación laboral, en respuesta a los cambios que están afectando el mundo de trabajo, pues ésta busca generar la integración de diversos componentes tales como: habilidades, destrezas y conocimientos, pero también el desarrollo de actitudes, permite a las personas resolver problemas y enfrentar situaciones complejas, así como la comprensión de lo que están haciendo.

Bajo este contexto, la formación vinculada a la capacitación, es considerada como la mejor alternativa para lograr lo antes planteado; entendiéndose ésta, como propuesta orientada a la formación integral de gran importancia dentro del sector empresarial, en función que contribuye al desarrollo y afianzamiento de los conocimientos, la creatividad, y la

innovación, cultivando así, el espíritu de excelencia de las personas y por ende alcanzar ventajas competitivas. Tobón (2006 p.56)

El foco de atención de esta investigación se centrará en el estudio correspondiente a lo contemplado en el Artículo 41 de la Ley Orgánica del Servicio y del Cuerpo de Policía Bolivariana de Venezuela, el cual enfatiza en las atribuciones que da lugar a las competencias que recaen sobre un director o directora de éste Cuerpo, haciendo especial énfasis en el ordinal 5 y 6 los cuales velan por: asegurar el talento humano a través de las actividades propias del servicio de policía, promover la formación, adiestramiento y capacitación de los y las funcionarios policiales integrantes de los Cuerpos de Policía.

Esto implica que como Cuerpo de Seguridad del estado (en el caso de esta investigación del estado Carabobo), la gestión de recursos humanos permitirá alcanzar altos niveles de competitividad, destacando los esquemas de productividad y resultados esperados, a través del desempeño de los funcionarios y funcionarias policiales, reforzando a la vez, la valoración del potencial intelectual, conocimiento, creatividad y adaptación a los cambios; lo que requiere de un proceso de aprendizaje continuo; donde se distingue la formación por competencias, como estrategia para lograrlo, así como también se resalta la gestión del conocimiento, como estrategia para difundirlo y mantenerlo dentro de las instituciones.

A tenor de lo expuesto, que debido a lo complejo de la estructura, la gestión de recursos humanos tiene como fin inmediato, la atención y el servicio al funcionario policial, por tanto, las acciones derivadas de la gestión

deben generar planes a través de políticas alineadas a la administración pública. Así pues, la gestión de recursos humanos, con frecuencia se denota algunas debilidades, entre las que se destaca por ejemplo, una intranet (sistema de información interno) veraz, para la comunicación de situaciones tanto administrativas, laborales o regulares de la oficina; la actualización y solvencia con el Instituto de los Seguros Sociales (SSO), y por último, la asignación de recursos económicos suficientes, para la implementación del adiestramiento, como parte fundamental para la capacitación del funcionario, entre otros.

En la gestión del recurso humano, de los Cuerpos de Policías Nacionales, Estadales y Municipales, se ausenta la capacitación en el área administrativa para el funcionario(a) policial, obviando que ellos, también ocupan cargos administrativos, como los dirigidos en las oficinas de: Control y Actuación Policial (O.C.A.P.), Inteligencia, Desviaciones Policiales y otras.

Por todo lo anteriormente expuesto, es importante destacar algunas interrogantes tales como:

¿Cuál es la importancia de la capacitación en los funcionarios y funcionarias de los Cuerpos de Policía Nacional Bolivariana?

¿La capacitación de los funcionarios y funcionarias que prestan servicio de policía y del Cuerpo de Policía Nacional Bolivariana, es un factor estratégico para el logro de la función policial?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General:

Determinar el rol trascendental de la gestión de los recursos humanos en pro de la capacitación de los funcionarios y funcionarias que prestan Servicio De Policía y Del Cuerpo de Policía Nacional Bolivariana.

Objetivos Específicos:

- Describir el proceso de capacitación puesto en práctica para los funcionarios y funcionarias de la policía nacional bolivariana y su alcance en el marco de la función policial
- Describir los marcos que regulan el proceso de capacitación para valorizar el talento humano en la función policial.
- Determinar las competencias laborales de los funcionarios y funcionarias que laboran en la policía nacional bolivariana derivadas de la ejecución de los planes de capacitación.

Justificación de la Investigación

Cada día más los procesos orientados a la capacitación de las personas, generan muchos beneficios pues buscan como propósito fundamental que éstas estén a la vanguardia ante las nuevas tendencias competitivas del mercado global, entendidas como parte de la dinámica existente en las organizaciones, permitiendo con ello el surgimiento de nuevos enfoques que pretendan sustituir métodos tradicionales para diagnosticar el rendimiento en el trabajo, ocasionando que cada uno de los componentes que integran la organización, deba moldearse para ajustarse óptimamente a dichos cambios.

La planificación y el desarrollo de los recursos humanos juegan un papel de gran envergadura en el mundo de las instituciones y organizaciones, permitiendo detectar las necesidades de formación, indispensables para crear un equilibrio entre el perfil deseado y el perfil del trabajador. A principios del siglo XX, el trabajo del hombre aún era visto de manera alienada, las posibilidades de crear una visión organizacional que incluyera los valores de los trabajadores distaba mucho de la realidad. En este orden de ideas, contribuir a enfoques o temas de capacitación y su abordaje genera un marco de referencia trascendental en la teoría de la administración de recursos humanos.

Por tanto y al margen de las circunstancias globales al respecto es destacable en esta investigación dicho abordaje por tratarse de una institución pública que está al servicio de la comunidad y cuyo efecto se observa fundamentalmente en el radio de acción que esto significa. La función policial generada en Gaceta Oficial Nro. 5940E de fecha 07 de Diciembre del 2009, tiene entre sus fines, regular el sistema equilibrado de supervisión interna y externa del desempeño policial, contemplado en los artículos 77 al 81 de la Ley Orgánica del Servicio de Policía y del Cuerpo de Policía Nacional Bolivariana, conforme a los principios de la intervención oportuna; el fomento de buenas prácticas policiales; la corrección temprana de las desviaciones y la responsabilidad administrativa individual.

Estos principios señalan el marco de tipificación de las infracciones, así como los procedimientos para identificarlas, detectarlas y controlarlas con eficacia, asegurando así el cumplimiento de la Constitución de la República y la ley, el respeto de los derechos humanos, la dignificación y

profesionalización de los funcionarios y funcionarias policiales y la corresponsabilidad de la comunidad en la gestión de la seguridad ciudadana.

Esta investigación orientada al estudio de la capacitación de los funcionarios y funcionarias policiales busca estudiar las competencias que identifica el policía en el ejercicio de sus funciones, dado que para cualquier organización es fundamental medir y conocer las competencias de sus miembros, ya que son estas las que permiten contribuir con el logro de las metas institucionales, porque a través de las personas se evidencia los comportamientos que adoptan los trabajadores y profesionales, sin olvidar que las personas son los recursos más importantes para el logro de cualquier gestión, y que sin su contribución no se alcanzaría ningún éxito.

En este sentido, se justifica el estudio desde diversas perspectivas, en primer lugar desde lo académico, dado que los planes de capacitación constituye un aporte considerable en el marco de la teoría de gestión de personas, dado que permitirá conocer el rol de los policías en sus funciones, y también las condiciones muy particulares para el desempeño de las mismas en dichas instituciones. Es importante reconocer la importancia del aprendizaje y del conocimiento, en especial de las competencias ya que la eficiencia de las organizaciones lo cual dependerá de las actividades y del trabajo de estos.

Desde la perspectiva práctica, la investigación generará un aporte inédito en las instituciones de la Policía Bolivariana de Venezuela, por cuanto, se estudiará las competencias de un profesional y además como han sido generadas por los planes de capacitación. Y por último, desde la perspectiva institucional la Universidad de Carabobo, apreciará el estudio, dado que

conjuntamente con otros estudios, está investigación contribuirá con su aporte al desarrollo de líneas de investigación innovadoras.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la Investigación:

Acosta, Alejandro (2012) en su trabajo especial de grado titulado: La Capacitación Laboral, Eje Clave Para El Desarrollo Profesional De Los Empleados de la Facultad De Ciencias Jurídicas y Políticas De La Universidad de Carabobo, hizo énfasis en los proceso que se vislumbra en el mundo laboral los cuales se ha expandido progresivamente, debido a la influencia global, habiéndose propiciado mayores exigencias en las organizaciones de hoy, por lo que han tenido que adaptarse los vertiginosos cambios para alcanzar una ventaja competitiva en el mercado actual. En este sentido, es importante contar con un recurso humano con capacidades que permita un desempeño laboral eficiente y efectivo para lograr los objetivos y metas propuestas.

Para el desarrollo de esta investigación el autor tuvo como propósito Analizar las condiciones que rige el Proceso de Capacitación Laboral en el desarrollo profesional de los empleados de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad de Carabobo. El estudio corresponde a una investigación descriptiva apoyada en una revisión bibliográfica ó documental. De esta manera se utilizó como técnica e instrumento de recolección de datos la observación, revisión documental y se aplicó un cuestionario estructurado por alternativas de tipo escala de likert., el cual fue validado por 2 expertos, además se utilizó el Coeficiente Alpha de Conbrach, el cual arrojó como resultado 0,92. Entre las conclusiones obtenidas se pudo detectar debilidades en los programas y procedimientos de capacitación aplicados en

la Universidad de Carabobo, los cuales no corresponde los requerimientos del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas.

Finalmente esta investigación es de destacada importancia, porque permite destacar el marco de acción que conduce a los planes de capacitación en pro de la satisfacción y motivación del personal que labora en la facultad de ciencias jurídicas, también el desarrollo de sus funciones, la cual permite revalorizar la actividad formativa de este personal. **El autor recomienda** reforzar los planes de capacitación, impulsando el desarrollo y la motivación de los trabajadores, a fin de lograr los objetivos propuestos por la institución.

En virtud a la recomendación realizada en el párrafo anterior, se puede observar claramente, el valioso aporte que dicho estudio brinda a la presente investigación, ya que la capacitación de los Funcionarios y Funcionarias que prestan servicio de Policía, es de gran relevancia, no solo para el Cuerpo de Policía, sino también para los ciudadanos, ya que ellos son los beneficiarios directos, de los planes de capacitación que desarrolle y materialice la Dirección de Recursos Humanos de la Policía.

Espinosa, Richard; Falconi, Fender; y Sión, Verónica (2012) para los investigadores de este estudio se lleva a cabo una investigación de carácter formal ante el Ministerio de Relaciones Laborales de la República de Ecuador relacionada y titulada con el Plan de Capacitación Profesional Nacional 2012. Dicha investigación se enmarcó en un proyecto macro factible, con financiación estatal, de tipo documental, con datos de las estadísticas oficiales, tuvo como objetivo general “Generar conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes en las y los trabajadores ecuatorianos, a través de capacitación y formación profesional con enfoque de competencias

laborales hacia la transformación productiva, contribuyendo a la democratización de los medios de producción y favoreciendo a la generación de una sociedad de propietarios, productores y emprendedores.

Los principales alcances a nivel de conclusiones, fueron que la capacitación es el eje fundamental para el vencimiento del desempleo en el Ecuador, del mismo modo, también señalan que la capacitación contribuye a la creación de empleos de calidad, formando parte también del componente motivacional de los trabajadores. Esta investigación brinda un gran aporte al presente trabajo, principalmente en que es un punto macro de referencia teórica y de planificación de la capacitación, demostrando la importancia de la misma en las sociedades nacionales, pues son estas, las que finalmente se servirán del fruto que deja, dicha capacitación.

Miliani, Omaira (2011) en su tesis titulada Plan de Adiestramiento para el Personal Administrativo de la Universidad de Carabobo en Cargos de Gerencia Media, la cual tuvo como objetivo principal, proponer un plan de adiestramiento para el personal administrativo en cargos de gerencia media de la Universidad de Carabobo, propuso determinar el perfil ocupacional y actitudinal del cargo, determinación del tipo de adiestramiento, como cursos, talleres etc., con números de participantes no mayor a diez, siendo el objeto de la propuesta, desarrollar las capacidades individuales del personal administrativo, para lograr los cambios y desarrollar las actitudes, al ocupante del cargo de gerencia media.

De igual manera, propuso que al trabajador también se le capacita para el desarrollo de su personalidad, incentivándolo para el mejoramiento continuo y mística en el trabajo, asimismo, prepararlo para el logro de objetivos y el manejo del cambio planeado, la cual recomienda aplicar este plan a todo el

personal que labora en la Universidad de Carabobo en cargos de gerencia media, lo cual se debe realizar la detección de necesidades en un plazo previamente establecido, con la finalidad de precisar exactamente quienes son las personas ocupantes de los cargos, que participarían para recibir la capacitación.

El trabajo en referencia aporta a esta investigación, información relacionada a la importancia que tiene la capacitación en determinar el perfil ocupacional, actitudinal del cargo, la detección de necesidades para los que quieran recibir la capacitación y determinación del tipo de adiestramiento, así como incentivar al trabajador para el mejoramiento continuo y mística en el trabajo, ya que, las funciones que realizan los Funcionarios y Funcionarias Policiales, pueden en un momento determinado, disminuir en calidad, debido al estrés que causa dicha jornada laboral.

Bases Teóricas

De la capacitación en el marco de las Instituciones: La evaluación de las condiciones en que se desarrollan las instituciones, ha impuesto cambios importante no solo en la estructura de éstas, sino también ha puesto de manifiesto un cambio trascendental en la concepción y el desarrollo de las acciones de capacitación, que generalmente se llevan a cabo. Los cambios tecnológicos, administrativos y legales conducen a las instituciones y organizaciones a dar respuesta y tomar decisiones inmediatas, que conlleven a la solución de problemas, para ello es necesario la introducción de planes de capacitación y formativos en pro de la mejora de las personas. Para ello, se debe contar con un proceso de capacitación, que promueva el desarrollo del recurso humano, con el fin de incrementar los índices de calidad, productividad y excelencia laboral.

Por una parte, los tratadistas del tema sobre la capacitación y la gestión de los recursos humanos, han reconocido que la evolución de la tecnología introduce la necesidad acuciante de adaptar al personal a dicha evolución, por otra parte, las crecientes exigencias de participación que las modalidades de gestión comportan, impregnan profundamente la metodología de formación en la empresa, haciendo resaltar cada vez más el papel activo que la formación del sujeto, juega en el desarrollo de la misma. Actualmente la tecnología e información, se encuentran literalmente al alcance de todas las organizaciones, siendo la única ventaja competitiva que puede diferenciar las empresas entre sí y a capacidad que tienen las personas de adaptarse a las transformaciones que éstas tengan, pero ello se logra mediante el fortalecimiento de la capacitación y la promoción del aprendizaje continuo.

En este sentido, la capacitación juega un papel fundamental en la administración de los recursos humanos, específicamente, en el subsistema de desarrollo, mediante la cual se incrementan los conocimientos y habilidades necesarias para desempeñar una determinada labor, prescindiendo de los diferentes enfoques y aproximaciones que las definiciones pueden contener.

La necesidad de capacitar a los trabajadores para su desarrollo profesional, se convierte cada día en una exigencia real a todos los niveles, por eso muchos especialistas, justifican en la actualidad la importancia de este proceso, ya que el aprendizaje influye en la innovación y actualización del conocimiento humano, orientado a la especialización y desarrollo de competencias requeridas para afrontar los permanentes cambios. Puede así interpretarse como una técnica de formación que les brinda a los trabajadores, la oportunidad de desarrollar sus conocimientos, habilidades,

destrezas y competencias. Ulrich, Dave (2009). Algunas acepciones de la capacitación derivadas de estudios realizados por especialistas se exponen seguidamente:

Tabla: Definiciones de Capacitación:

Autor	Acepción de la Capacitación, alcances y orientaciones
Alles (2006)	Capacitar a una persona es darle mayor aptitud para poder desempeñarse con éxito en su puesto de trabajo.
Bolanhder, Sherman y Snell (2001)	Capacitación es la generalidad de los esfuerzos iniciados por una organización para impulsar el aprendizaje de sus miembros
Dessler (2001)	Métodos que se usan para proporcionar a los empleados nuevos y actuales conocimientos y habilidades, que requieren para desempeñar su trabajo.
Werther y Davis (2000)	Actividades enfocadas a enseñar a los empleados cómo desempeñar su puesto actual.
Reza Trosino (1998)	Es el proceso por el cual las empresas conforman acciones de capacitación y adiestramiento de cada una de las áreas ocupacionales que la integran con el objeto de satisfacer las necesidades en la materia de todos y cada una de las personas.
Gore, E (1998)	La capacitación es, potencialmente, un agente de cambio y de productividad en tanto sea capaz de ayudar a la gente a interpretar las necesidades del contexto y adecuar la cultura, la estructura y la estrategia (en consecuencia el trabajo) a esas necesidades.
McGehhee y Thayer. (1996)	Es aquel que se usa para conseguir que los empleados nuevos lleguen pronto al nivel en que su habilidad y aptitud sea rentable para la empresa.
Werther y Davis (2008)	Es el desarrollo de las habilidades, técnicas, operativas y administrativas para todo los niveles del personal, auxilia a los miembros de la organización a desempeñar su trabajo actual, sus beneficios pueden prolongarse durante toda su vida laboral y pueden ayudar en el desarrollo de la persona para cumplir futuras responsabilidades.
Milkovich y Boudreau (1994)	Es un proceso sistemático en el que se modifica el comportamiento, los conocimientos y la motivación de los empleados actuales con el fin de mejorar la relación entre

	las características del empleado y los requisitos del empleo.
Puchol, Luis (1995)	La Capacitación sirve para que las personas hagan mejor su trabajo.
Cejas Y Grau (2008)	Capacitación es el proceso que permite desarrollar las capacidades técnicas, funcionales y personales de las personas en su puesto de trabajo.
Cejas (2008)	La capacitación es un factor estratégico para la gestión de personas, es un proceso planificado, sistemático y organizado que busca modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal nuevo o actual, como consecuencia de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas.
Porter (2007)	La capacitación mejora los niveles de desempeño y es considerada como un factor de competitividad en el mercado actual.
Chiavenatto (2005)	Un proceso educacional a corto plazo aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades en función de objetivos definidos

Fuente: Heide (2014)

Objetivos de la Capacitación

Han sido muchos los objetivos que se han propuestos en torno al proceso de capacitación, entre los más destacable están los siguientes:

- ✓ Conducir a la empresa a una mayor rentabilidad y a los empleados a tener una actitud más positiva
- ✓ Mejorar el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- ✓ Elevar la moral de la fuerza laboral.
- ✓ Ayudar al personal a identificarse con los objetivos de la empresa.
- ✓ Obtener una mejor imagen.
- ✓ Fomentar la autenticidad, la apertura y la confianza.

- ✓ Mejorar la relación jefe-subalterno.
- ✓ Preparar guías para el trabajo.
- ✓ Agilizar la toma de decisiones y la solución de problemas.
- ✓ Promover el desarrollo con miras a la promoción.
- ✓ Contribuir a la formación de líderes dirigentes.
- ✓ Incrementar la productividad y calidad del trabajo.
- ✓ Promover la comunicación en toda la organización.
- ✓ Reducir la tensión y permitir el manejo de áreas de conflictos

Los objetivos de la capacitación no pueden quedar sometidos únicamente a las necesidades de recursos humanos, deben considerar también sus relaciones con otros objetivos económicos, sociales y culturales. Desde el punto de vista económico, el objetivo de la capacitación es dotar a las personas de los conocimientos, actitudes y habilidades exigidas en el empleo. Hay que tomar en cuenta que surgen nuevas ocupaciones, mientras que otras desaparecen, algunas cambian su contenido y su nivel, haciéndose más especializadas, de alcance más amplio, o incorporando nuevos elementos. Es muy difícil prever las necesidades en materia de ocupación en forma suficientemente detallada y que ofrezca un grado suficiente de confianza, y esta dificultad tiene consecuencias cuantitativas y cualitativas para el crecimiento profesional.

Por consiguiente, es necesario que la capacitación ofrezca a los trabajadores nuevos conocimientos que sean suficientemente completos para satisfacer los requisitos de las posibilidades de empleo y

suficientemente amplios como para que puedan adaptarse a los cambios que se produzcan. Por lo que la capacitación debe satisfacer ciertas normas de flexibilidad y versatilidad, aunque es difícil determinar esas normas y costos al alcanzarlas, se debería dar en el trabajo las mayores oportunidades que sean posibles.

Beneficios de la Capacitación

El beneficio de la capacitación no es sólo para el trabajador, sino también para la empresa; ya que para ambos constituye la mejor inversión para enfrentar los retos del futuro. Al respecto, Chiavenato (1998, p.297) menciona los siguientes beneficios:



Respecto a lo anterior, los beneficios de la capacitación van de la mano con las metas primarias de la organización, debido a que la capacitación contribuirá al cumplimiento de las mismas, por esto es preciso desarrollar programas que no pierdan de vista, las metas y estrategias organizacionales.

La Capacitación como un sistema integral en el marco de las Instituciones

Toda organización o institución para lograr eficientemente sus objetivos recurre a la sistematización de sus actividades, para ello establece sistemas como producción, mercadeo, finanzas, recursos humanos, dirección entre otros, con lo que facilita la administración de los recursos que dispone. De esta manera el alcance de un sistema apunta hacia un conjunto de elementos o factores que se relacionan entre sí con un propósito o función común, por lo que, Chiavenato (2002:711) afirma que: “la capacitación debe existir como un sistema”. Además, la capacitación de personal como sistema debe contener según Chiavenato (ob.cit) los siguientes subsistemas:

- ✚ La dirección y desarrollo del sistema, cuya función es verificar que los objetivos y planes en materia de capacitación estén de acuerdo a las políticas, objetivos y planes de la empresa.
- ✚ La definición general de los problemas, dirigido al análisis general de los problemas y para seleccionar los que pueden ser resueltos mediante la capacitación.
- ✚ La Detección de Necesidades de Capacitación, la cual proporciona una serie de datos para la elaboración de los planes y programas de capacitación.
- ✚ El diseño y planeación del programa de capacitación, el cual debe establecer necesariamente la definición de los objetivos de aprendizajes generales y específicos, en base a los que se formula y estructura el programa.
- ✚ La determinación de necesidades financieras, para que se controlen financieramente los recursos destinados a la capacitación
- ✚ El aprovisionamiento de recursos naturales y humanos con el propósito fundamental de que el sistema cuente con todos aquellos recursos para su ejecución.
- ✚ La realización y evaluación de los programas de capacitación para valorar cualitativa y cuantitativamente el grado en que fueron logrados los objetivos establecidos en las acciones de capacitación. (p. 302)

Cabe destacar que de estos subsistemas que conforman el sistema de capacitación, en la actualidad y permanentemente se toma en consideración la detección de necesidades y la realización de las mismas, así como el proceso de evaluación de los programas de capacitación como los más relevantes haciéndose más efectivo el proceso correspondiente.

Bases Legales: La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela del año 1.999, establece en los Artículo 102 y 103, lo siguiente:

Artículo N° 102: La educación es un derecho humano y un deber social fundamental, es democrática, gratuita y obligatoria. El Estado la asumirá como función indeclinable y de máximo interés en todos sus niveles y modalidades, y como instrumento del conocimiento científico, humanístico y tecnológico al servicio de la sociedad. La educación es un servicio público y está fundamentada en el respeto a todas las corrientes del pensamiento, con la finalidad de desarrollar el potencial creativo de cada ser humano y el pleno ejercicio de su personalidad en una sociedad democrática basada en la valoración ética del trabajo y en la participación activa, consciente y solidaria en los procesos de transformación social, consustanciados con los valores de la identidad nacional y con una visión latinoamericana y universal. El Estado, con la participación de las familias y la sociedad, promoverá el proceso de educación ciudadana, de acuerdo con los principios contenidos en esta Constitución y en la ley.

Lo establecido en el artículo anterior, refleja claramente el derecho y el deber que tiene todo ser humano, de recibir conocimientos integrales, que le permitan desarrollar su potencial, para la transformación social que requiere, a fin de obtener una mejor convivencia.

Artículo N° 103: Toda persona tiene derecho a una educación integral de calidad, permanente, en igualdad de condiciones y oportunidades, sin más limitaciones que las derivadas de sus aptitudes, vocación y aspiraciones. La educación es obligatoria en todos sus niveles, desde el maternal hasta el nivel medio diversificado. La impartida en las instituciones del Estado es gratuita hasta el pregrado

universitario. A tal fin, el Estado realizará una inversión prioritaria, de conformidad con las recomendaciones de la Organización de las Naciones Unidas. El Estado creará y sostendrá instituciones y servicios suficientemente dotados para asegurar el acceso, permanencia y culminación en el sistema educativo. La ley garantizará igual atención a las personas con necesidades especiales o con discapacidad y a quienes se encuentren privados o privadas de su libertad o carezcan de condiciones básicas para su incorporación y permanencia en el sistema educativo. Las contribuciones de los particulares a proyectos y programas educativos públicos a nivel medio y universitario serán reconocidas como desgravámenes al impuesto sobre la renta según la ley respectiva.

Asimismo, lo expuesto en este artículo, evidencia que legalmente todas las personas por igualdad de condiciones, tienen derecho a una educación digna, gratuita y obligatoria, con la finalidad de que todos puedan desarrollar un potencial humano que los conduzca a tener una cultura, valores y los conlleve al pleno ejercicio laboral, que les garantice una mejor calidad de vida y crecimiento personal. Seguidamente, en concordancia con lo establecido en la Constitución Bolivariana de Venezuela, existen otras Leyes que tienen por objeto desarrollar principios, valores, garantías, derechos y deberes, tal como la Ley Orgánica de Educación del año 2.009, la cual establece los siguientes artículos:

Fines de la Educación

Artículo N° 15. La educación, conforme a los principios y valores de la Constitución de la República y de la presente Ley, tiene como fines:

1. Desarrollar el potencial creativo de cada ser humano para el pleno ejercicio de su personalidad y ciudadanía, en una sociedad democrática basada en la valoración ética y social del trabajo liberador y en la participación activa, consciente, protagónica, responsable y solidaria, comprometida con los procesos de transformación social y consustanciada con los principios de soberanía y autodeterminación de los pueblos, con los valores de la identidad local, regional, nacional, con

una visión indígena, afro descendiente, latinoamericana, caribeña y universal.

2. Desarrollar una nueva cultura política fundamentada en la participación protagónica y el fortalecimiento del Poder Popular, en la democratización del saber y en la promoción de la escuela como espacio de formación de ciudadanía y de participación comunitaria, para la reconstrucción del espíritu público en los nuevos republicanos y en las nuevas republicanas con profunda conciencia del deber social.

3. Formar ciudadanos y ciudadanas a partir del enfoque geográfico con conciencia de nacionalidad y soberanía, aprecio por los valores patrios, valorización de los espacios geográficos y de las tradiciones, saberes populares, ancestrales, artesanales y particularidades culturales de las diversas regiones del país y desarrollar en los ciudadanos y ciudadanas la conciencia de Venezuela como país energético y especialmente hidrocarburífero, en el marco de la conformación de un nuevo modelo productivo endógeno.

4. Fomentar el respeto a la dignidad de las personas y la formación transversalizada por valores éticos de tolerancia, justicia, solidaridad, paz, respeto a los derechos humanos y la no discriminación.

5. Impulsar la formación de una conciencia ecológica para preservar la biodiversidad y la socio diversidad, las condiciones ambientales y el aprovechamiento racional de los recursos naturales.

6. Formar en, por y para el trabajo social liberador, dentro de una perspectiva integral, mediante políticas de desarrollo humanístico, científico y tecnológico, vinculadas al desarrollo endógeno productivo y sustentable.

7. Impulsar la integración latinoamericana y caribeña bajo la perspectiva multipolar orientada por el impulso de la democracia participativa, por la lucha contra la exclusión, el racismo y toda forma de discriminación, por la promoción del desarme nuclear y la búsqueda del equilibrio ecológico en el mundo.

8. Desarrollar la capacidad de abstracción y el pensamiento crítico mediante la formación en filosofía, lógica y

matemáticas, con métodos innovadores que privilegien el aprendizaje desde la cotidianidad y la experiencia.

9. Desarrollar un proceso educativo que eleve la conciencia para alcanzar la suprema felicidad social a través de una estructura socioeconómica incluyente y un nuevo modelo productivo social, humanista y endógeno.

El anterior artículo, establece claramente, los fines de la Ley de Educación, conforme a los principios y valores de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, los cuales se resumen en: desarrollar, formar e impulsar, toda la educación que requiera el ser humano, que le fortalezca los principios de justicia, solidaridad, paz y respeto, sin discriminación alguna.

Formación permanente

Artículo N° 38. La formación permanente es un proceso integral continuo que mediante políticas, planes, programas y proyectos, actualiza, mejora el nivel de conocimientos, desempeño de los responsables y los y las corresponsables en la formación de ciudadanos y ciudadanas. La formación permanente deberá garantizar el fortalecimiento de una sociedad crítica, reflexiva y participativa en el desarrollo y transformación social que exige el país.

Lo señalado en el anterior artículo, es señal del reconocimiento que hace el Estado, en la relevancia que tiene la formación continua y permanente del ciudadano, a fin de fortalecer la sociedad, con los ciudadanos que el país requiere y necesita.

Política de formación permanente

Artículo N° 39. El Estado a través de los subsistemas de educación básica y de educación universitaria diseña, dirige, administra y supervisa la política de formación permanente para los y las responsables y los y las corresponsables de la administración educativa y para la comunidad educativa, con

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

Estos artículos dan correspondencia a la capacitación del recurso humano, así como la política de capacitación permanente, con el fin de brindar un conjunto de conocimientos y saberes que promuevan los valores, desarrollo y actitudes de las personas, además de garantizar el mejoramiento continuo, crecimiento personal y profesional, a través de planes, programas y proyectos de actualización de conocimientos y desempeño.

Marco Conceptual:

Adiestramiento: Es un proceso sistemático a través de la utilización de diferentes técnicas para lograr un cambio de comportamiento en los Recursos Humanos, con la finalidad de alcanzar en ellos un nivel de exigencia.

Aprendizaje: Corresponde a la técnica utilizada en la que los participantes aprenden experimentando durante el período de su capacitación acerca de los problemas que enfrentan en su puesto de trabajo.

Aptitud: Característica biológica o aprendida que permite a una persona hacer algo mental o físico.

Competencia Laboral: Capacidad productiva de un individuo que se define y mide en términos de desempeño en un determinado contexto

laboral, y refleja los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes necesarias para la realización de un trabajo efectivo y de calidad.

Calificación Para El Trabajo: Conjunto de habilidades competentes para desarrollar en su totalidad una función productiva.

Capacitación: Acción en el que por medio de estudio, supervisión dirigida, formación supervisada u otras, que permiten que una persona pueda adquirir nuevas habilidades para su desarrollo personal, intelectual o laboral

Carrera Profesional: Para los efectos de esta investigación se interpreta como la suma de las funciones profesionales ejercidas por los Recursos Humanos, dados en el curso de su desarrollo.

Competencias: Característica subyacente en el individuo que está causalmente relacionada a un estándar de efectividad y/o a un performance superior en un trabajo o situación.

Conocimiento: La información que una persona posee sobre áreas específicas convirtiéndose en el componente cognitivo que sustenta una competencia laboral y que se expresa en el saber cómo ejecutar una actividad productiva, por lo que logra incluir el conjunto de teorías, principios y datos asociados al desempeño de la competencia laboral de que se trate.

Desarrollo de Personal: es un proceso planificado, sistemático y organizado que busca modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal nuevo o actual, como consecuencia de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas.

Desarrollo De Recursos Humanos: para efectos de esta investigación es el sistema por el cual se busca la preparación de actividades de los vendedores para ejercer responsabilidades en el futuro.

Desarrollo Profesional: Se interpreta como la suma de las experiencias, acciones propias y oportunidades de los Recursos Humanos que laboran en las empresas para lograr sus objetivos profesionales.

Institución: son sistemas sociales diseñados para lograr metas y objetivos por medio de los recursos humanos o de la gestión del talento humano y de otro alcance.

Recursos Humanos: trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de una determinada organización

En cuanto al ordenamiento legal de la Policía Nacional Bolivariana de Venezuela, cabe destacar que la Oficina de Recursos Humanos, asiste a la Dirección Nacional en la ejecución de la gestión de la función de administración de personal del Cuerpo de Policía Nacional, y ésta es ejercida por la Directora o Director, la cual tiene entre sus funciones lo siguiente:

- ✓ Asesorar y asistir a la Dirección Nacional, en la formulación y aplicación de políticas en materia de personal, con la finalidad de integrar, controlar y hacer seguimiento de la gestión de talento humano.
- ✓ Elaborar, dirigir, coordinar, evaluar y controlar la ejecución del plan de personal, de conformidad con las leyes que rigen la materia.
- ✓ Remitir a la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio con competencia en materia de seguridad ciudadana, en la oportunidad que se establezca, los informes relacionados con la ejecución del plan de personal y cualquier otra información que le fuere solicitada.
- ✓ Dirigir la aplicación eficiente y eficaz de las normas y de los procedimientos que en materia de personal se instrumenten para el Cuerpo de Policía Nacional.
- ✓ Desarrollar e instrumentar los valores éticos y culturales que reflejen la misión y visión institucional del Cuerpo de Policía Nacional.
- ✓ Detectar necesidades de formación y aplicar las normas e instructivos sobre programas y procedimientos de captación, selección, ingreso,

expedición de credenciales, incentivos, ascenso, carrera, clasificación, remuneración, inducción, adiestramiento, desarrollo, capacitación, evaluación, retiro y reingreso del personal del Cuerpo de policía Nacional, de conformidad con las leyes que rigen la materia.

- ✓ Dirigir y coordinar programas de evaluación de rendimientos y actuación del personal, así como asesorar en materia de situaciones administrativa de los funcionarios, empleados y trabajadores de los Cuerpo de Policía Nacional.
- ✓ Organizar, gestionar y ejecutar los concursos que se requieran para el ingreso o ascenso del personal del Cuerpo de Policía Nacional, según las bases y baremos establecidos por el Ministerio con competencia en materia de seguridad ciudadana, según correspondan.
- ✓ Tramitar antes la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio con competencia en materia de seguridad ciudadana, los movimientos del personal a que hubiere lugar.
- ✓ Promover el mejoramiento, bienestar y desarrollo del personal activo, jubilado y pensionado del Cuerpo de Policía Nacional, con la finalidad de garantizar los beneficios legales y contractuales según el registro de información de cargos.
- ✓ Proponer, coordinar y supervisar el desarrollo, mantenimiento y mejoramiento del sistema de información para la gestión del talento humano, en función de los requerimientos estratégicos del Cuerpo de Policía Nacional.
- ✓ Definir los lineamientos para la conformación de los expedientes de las funcionarias y funcionarios, trabajadoras y trabajadores del Cuerpo de Policía Nacional y mantenerlos actualizados.

- ✓ Instruir los expedientes disciplinarios de las funcionarias y funcionarios en los casos de hechos que pudieran dar lugar a la aplicación de sanciones previstas en la Ley del Estatuto de la Función Pública.
- ✓ Controlar y coordinar las actividades inherentes a la seguridad laboral en el Cuerpo de Policía Nacional, con la finalidad de garantizar las condiciones y medio ambiente de trabajo al personal y usuarios de la organización.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Diseño de la Investigación:

Por las características planteadas en la investigación se establecerá la modalidad de una investigación de campo, de nivel descriptivo, basada en una revisión documental, esta es definida por Mendicoa (1985:95) como: “Es el tipo de investigación que tiene como característica fundamental la de poner al investigador en contacto con el objetivo o sujeto investigado”, es decir el diseño de investigación de campo, es aquel hace referencia cuando los datos de interés se recogen en forma directa de la realidad.

Tipo de Investigación:

Para efecto de esta investigación, será de campo, por cuanto se extrae datos de la realidad, mediante la recolección de datos. La presente se desarrollará en el mismo escenario, a la vez que se hace referencia a una serie de estrategias documentales y bibliográficas que determinan valor agregado a la misma, con el objeto de fundamentar las bases conceptuales y teóricas relacionadas con el objeto de estudio. Por otra parte, el nivel de la investigación, es de tipo Descriptivo, donde Vizquerra, R (1996:66) denota que el objetivo del método descriptivo está en “describir un fenómeno” y éste se perfecciona con cuestionarios y la observación, entre otras técnicas.

La descripción intenta narrar el fenómeno en estudio de manera que, resulte lo más completa y no prejuiciado posible, reflejando a su vez la realidad vivida por los sujetos involucrados de las formas más legítimas, es decir, consiste en detallar aquellos aspectos y fundamentos del tema objeto de estudio.

Población y Muestra.

Partiendo del significado de población emitido por Hurtado y Toro (2001:p.78) la definen como: “El conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan, a los elementos o unidades (personas, instituciones o cosas) que se van a estudiar”. La población que será objeto de estudio será de tipo finita la cual Hurtado y Toro (2001:80) la definen como: “Aquella que tiene un número de integrantes conocidos”. Por tanto, la población en esta investigación estará conformada por sesenta y seis (66) personas que laboran en las diferentes dependencias de gestión de recursos humanos (oficina de RRHH de la Policía Estatal y la Nacional Bolivariana de Venezuela).

De esta manera, la muestra considerada como una parte o un subconjunto representativo de una población dada, en el caso de esta investigación será establecida por aquellos funcionarios o funcionarias que se encuentren ocupando cargos administrativos en la oficina de recursos humanos y que estén vinculados estratégicamente al subsistema de capacitación y formación de recursos humanos.

Para Hurtado y Toro (2001, p.79) la muestra se define como el conjunto de elementos representativos de una población con la cual se trabajará realmente en el proceso de investigación, a ellas se les observará y se les aplicará los cuestionarios y demás instrumentos, tomando en cuenta sus datos y luego se generalizarán los resultados a toda la población.

En la presente investigación, la muestra se considera como no probabilística intencional al entender de Hernández, Fernández y Baptista (2004, p.327) “en las muestras de este tipo, la elección de los sujetos no depende de que todos tengan la misma probabilidad de ser elegidos sino de la decisión de un investigador o grupo de encuestadores.” Ante lo cual se

considerará como muestra un total de veinte (20) funcionarios y/o funcionarias adscritas a la oficina de recursos humanos.

Instrumentos y Técnicas de Recolección de Datos.

Por medio de estos se pretende, describir con precisión la manera por medio de la cual se va a recoger la información que será usada para el desarrollo de la investigación acerca de las unidades a investigar. Los instrumentos de recolección de datos que serán utilizados para la obtención de información serán:

En el caso de esta investigación será necesario utilizar el cuestionario como técnica de recolección de datos, para lo cual Bisquerra (1996) establece que el cuestionario consiste en:

Un conjunto más o menos amplio de preguntas o cuestiones que se consideran relevantes para el rasgo, características o variables que son objeto de estudio. Hay dos tipos de cuestionarios: los aplicados a la medición y diagnóstico psicopedagógico y los utilizados en la recogida de datos en las encuestas o cuestionarios de encuestas.
(P.88)

En este orden de ideas la autora establece que, además, el cuestionario debe tener una buena construcción, conociendo lo que se desea investigar, y sus términos deben ser: Operativos (que se pueden verificar), fidedignos (que estén definidos claramente, para que cualquier investigador que utilice el mismo proceso llegue al mismo resultado) y válidos (recogen los datos necesarios para la investigación).

Se utilizará como técnica una encuesta con escalas tipo Likert, la cual estará compuesta de preguntas cerradas con varias opciones de respuesta, las cuales se comentan a continuación: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo, totalmente de acuerdo.

Por otra parte, será necesario utilizar la revisión documental como otra técnica para la recolección de datos, al respecto Colombo, Delgado De Smith y Orfila (2003:59), mencionan: “Ello representa un esfuerzo dirigido a obtener información de datos e información a partir de documentos escritos o no escritos, susceptibles de ser utilizados dentro de los propósitos de la investigación en concreto”.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

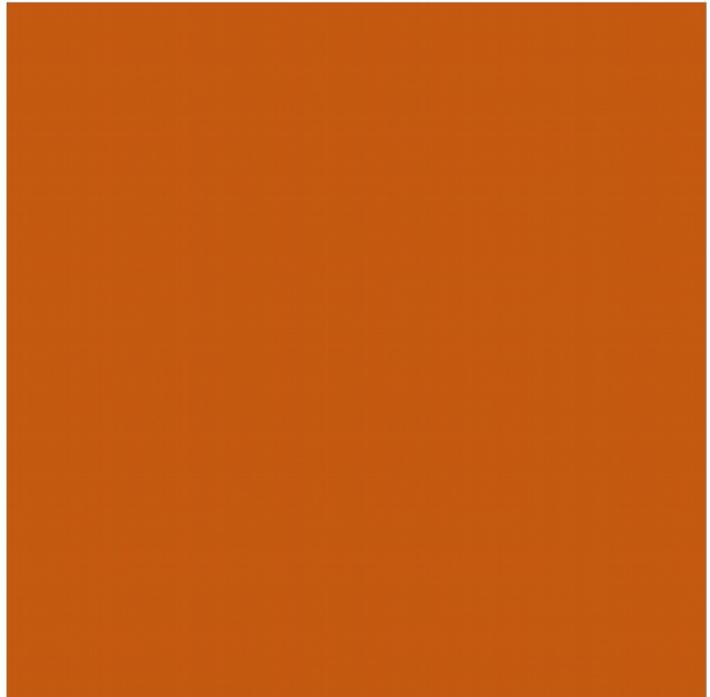
En este análisis y presentación de los resultados, se procede a mostrar cada resulta obtenida en cada una de las encuestas aplicadas a la muestra considerada. Dicha demostración se hará no sólo gráficamente, sino también, con un breve análisis del gráfico, lo cual permitirá una mayor ilustración al lector.

Seguidamente y posterior a la aplicación de la encuesta con escala tipo Liker, la cual está conformado por diez (10) preguntas cerradas, con varias opciones de respuestas, las cuales son: Totalmente de acuerdo, en Desacuerdo, Indiferente, De acuerdo, Totalmente de acuerdo y que fueron aplicadas a la muestra de veinte (20) personas, la cual fue tomada de una población de 66 personas, se pudo obtener la siguiente conclusión, que se describe a continuación.

Pregunta Nro. 1 ¿Considera usted que los Funcionarios(as) Policiales están completamente capacitados para el servicio policial que brindan a la ciudadanía?

Leyenda:

a.- Totalmente en desacuerdo	17
b.- En desacuerdo	0
c.- De acuerdo	3
d.- Totalmente de acuerdo	0



Fuente: Alcina (2014)

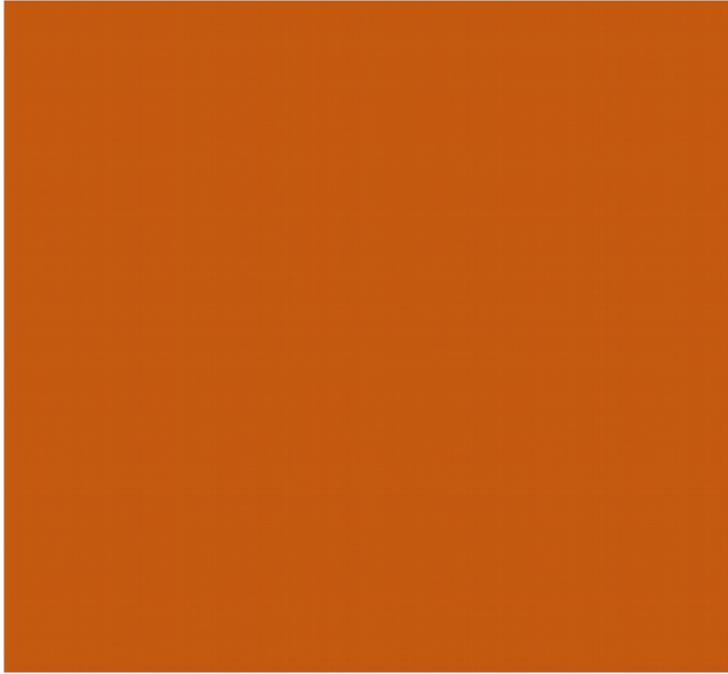
R: Del número de personas que fueron encuestadas, un total de diecisiete personas (17), estuvieron en total desacuerdo al expresar que los

funcionarios(as) policiales, no están completamente capacitados para el servicio policial que brindan a la ciudadanía, sin embargo, tres (3) personas expresaron estar de acuerdo en que los funcionarios(as) si están capacitados para el servicio policial que brindan a la ciudadanía.

Pregunta Nro. 2 ¿Cree usted que existe la necesidad de diseñar estrategias, que vayan en Pro de la capacitación del Funcionario (o) Policial?

Leyenda:

a.- Totalmente en desacuerdo	1
b.- En desacuerdo	0
c.- De acuerdo	4
d.- Totalmente de acuerdo	15



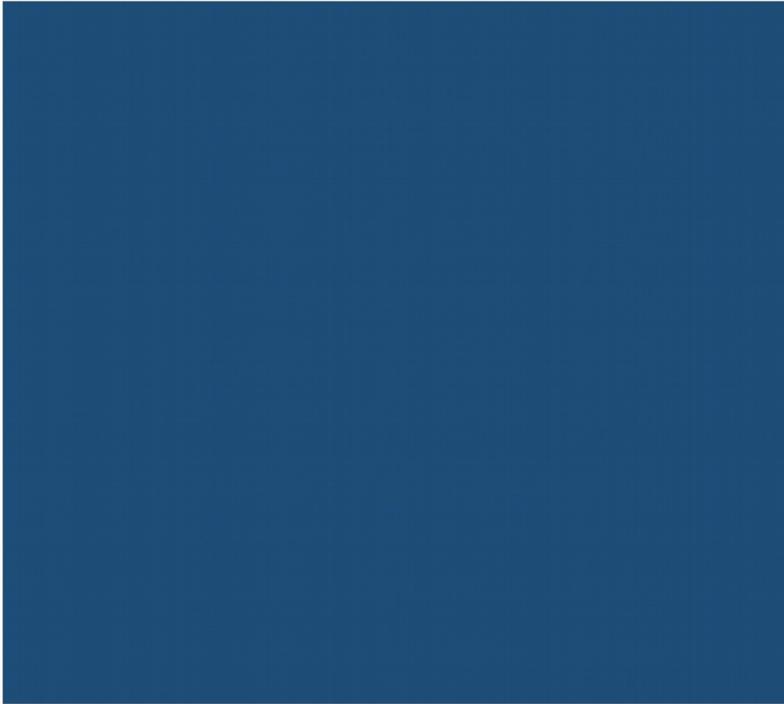
Fuente: Alcina (2014)

R: En la segunda pregunta realizada al número de personas que fueron encuestadas, un total de quince personas (15), estuvieron totalmente de acuerdo al expresar que existe la necesidad de diseñar estrategias, que vayan en Pro de la capacitación del Funcionario (o) Policial, asimismo cuatro (4) personas expresaron estar de acuerdo con el diseño de dichas estrategias, y finalmente una (1) persona expresó estar en desacuerdo con dichas estrategias.

Pregunta Nro. 3 ¿Usted cree que el Funcionario (a) Policial para desempeñarse con éxito, debe tener una constante capacitación?

Leyenda:

a.- Totalmente en desacuerdo	0
b.- En desacuerdo	0
c.- De acuerdo	2
d.- Totalmente de acuerdo	18



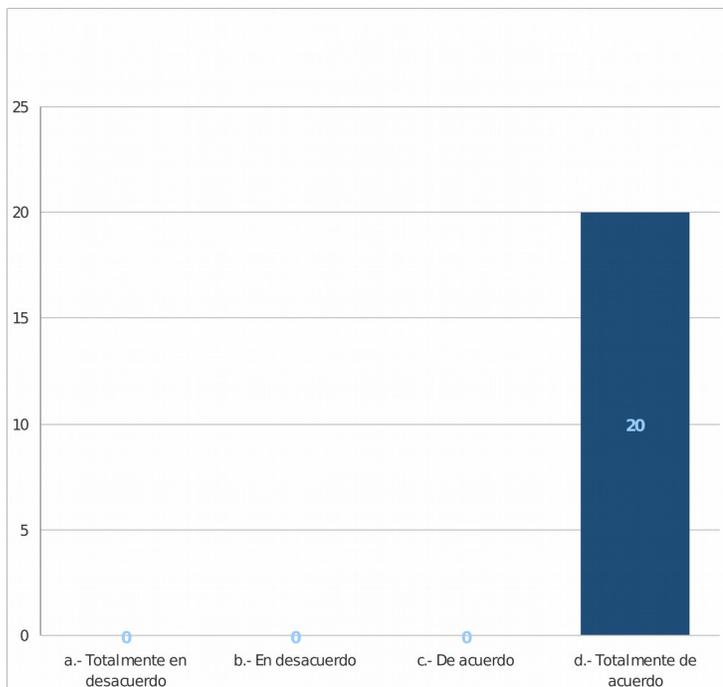
Fuente: Alcina (2014)

R: Con respecto a la tercera pregunta realizada al número de personas que fueron encuestadas, un total de dieciocho personas (18), estuvieron Totalmente de acuerdo al expresar que el Funcionario (a) Policial para desempeñarse con éxito, si debe tener una constante capacitación, por otra parte, dos (2) personas expresaron estar en desacuerdo con dicha constante capacitación.

Pregunta Nro. 4 ¿Cree usted que los Cuerpos de Policía Estatal y Nacional, deben conformar acciones de capacitación para todo el personal Policial?

Leyenda:

a.- Totalmente en desacuerdo	0
b.- En desacuerdo	0
c.- De acuerdo	0
d.- Totalmente de acuerdo	20



Fuente: Alcina (2014)

R: Del número de personas que fueron encuestadas con la cuarta pregunta, un total de veinte personas (20), estuvieron Totalmente de acuerdo al

expresar que los Cuerpos de Policía Estatal y Nacional, deben conformar acciones de capacitación para todo el personal Policial.

Pregunta Nro. 5 ¿Considera usted que los Funcionarios (as) Policiales deben tener capacitación sólo en el área operativa?

Leyenda:

a.- Totalmente en desacuerdo	16
b.- En desacuerdo	3
c.- De acuerdo	1
d.- Totalmente de acuerdo	0



Fuente: Alcina (2014)

R: Las veinte personas encuestadas con la pregunta número 5, un total de dieciséis personas (16), estuvieron Totalmente en desacuerdo, al expresar que los Funcionarios (as) Policiales deben tener capacitación sólo en el área operativa, luego tres (3) personas manifestaron estar En desacuerdo de que el Funcionario(a) Policial debe tener capacitación sólo en el área administrativa y solo una (1) persona expresó, estar de acuerdo en que los Funcionarios (as) Policiales deben tener capacitación sólo en el área operativa.

Pregunta Nro. 6 ¿Cree usted que una capacitación continua al Funcionario(a) Policial, de cualquier rango, mejorará sus niveles de desempeño?

Leyenda:

a.- Totalmente en desacuerdo	0
b.- En desacuerdo	1
c.- De acuerdo	4
d.- Totalmente de acuerdo	15



Fuente: Alcina (2014)

R: Las veinte personas encuestadas con la pregunta número 5, un total de quince personas (15), estuvieron Totalmente de acuerdo, al expresar que una capacitación continua al Funcionario(a) Policial, de cualquier rango, mejorará sus niveles de desempeño, luego cuatro (4) personas manifestaron estar De acuerdo con dicha capacitación continua al Funcionario(a) Policial y sólo una (1) persona estuvo En desacuerdo con la capacitación continua.

Pregunta Nro. 7 ¿Considera usted que aplicar un proceso educacional sistemático a corto plazo, redundará de manera positiva en las metas de toda institución policial?

Leyenda:

a.- Totalmente en desacuerdo	0
b.- En desacuerdo	1
c.- De acuerdo	2
d.- Totalmente de acuerdo	17



Fuente: Alcina (2014)

R: De los encuestados a la pregunta número 7, un total de diecisiete (17) personas, estuvieron Totalmente de acuerdo, al manifestar que el aplicar un proceso educacional sistemático a corto plazo, redundará de manera positiva en las metas de toda institución policial, de igual manera, dos (2) personas expresaron estar De acuerdo a la aplicación de dicho proceso educacional, y sólo una persona estuvo En Desacuerdo.

Pregunta Nro. 8 ¿Considera usted que las actividades del departamento de Recursos Humanos, deben ir enfocada a la adquisición de nuevos equipos tecnológicos, que permitan brindar una respuesta inmediata, a la necesidad del Funcionario (a) Policial?

Leyenda:

a.- Totalmente en desacuerdo	0
b.- En desacuerdo	1
c.- De acuerdo	2
d.- Totalmente de acuerdo	17



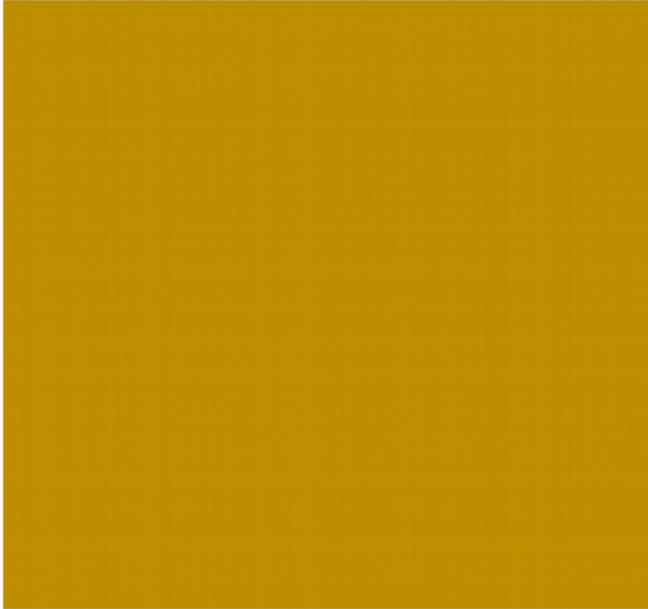
Fuente: Alcina (2014)

R: En la pregunta número 8, realizada a través de la encuesta, un total de diez (10) personas, expresaron estar Totalmente de acuerdo, que las actividades del departamento de Recursos Humanos, deben ir enfocada a la adquisición de nuevos equipos tecnológicos, que permitan brindar una respuesta inmediata, a la necesidad del Funcionario (a) Policial, luego seis (6) personas manifestaron estar De acuerdo en que las actividades de dicho departamento, deba adquirir nuevos equipos tecnológicos que den respuesta inmediata al funcionario(a) policial, por otra parte, tres (3) personas expresaron estar en desacuerdo en el enfoque de equipos tecnológicos, y por ultimo, sólo una (1) persona, manifestó estar totalmente en desacuerdo con dicho enfoque.

Pregunta Nro. 9 ¿Considera usted que se deba exigir el desarrollo profesional al Funcionario(a) Policial?

Leyenda:

a.- Totalmente en desacuerdo	0
b.- En desacuerdo	1
c.- De acuerdo	2
d.- Totalmente de acuerdo	17



Fuente: Alcina (2014)

R: En la siguiente gráfica, se evidencia que de las personas encuestadas, un total de diez (10) personas, expresaron estar Totalmente en desacuerdo, en que se deba exigir el desarrollo profesional al funcionario(a) policial, asimismo, un total de siete (7) personas manifestaron estar En desacuerdo con dicha exigencia profesional al funcionario(a) policial, y por otra parte, dos (2) personas estuvieron De acuerdo en la exigencia del desarrollo profesional al funcionario policial, sin embargo sólo una (1) persona expresó estar Totalmente de acuerdo con dicha exigencia.

Pregunta Nro. 10 ¿Cree usted que anualmente deben ajustarse los métodos que se usan para ofrecerles capacitación a los Funcionarios(as) Policiales?

Leyenda:

a.- Totalmente en desacuerdo	0
b.- En desacuerdo	1
c.- De acuerdo	2
d.- Totalmente de acuerdo	17



Fuente: Alcina (2014)

R: De las veinte personas encuestadas con la pregunta número 10, un total de diez personas (10), expresaron estar Totalmente de acuerdo, en que anualmente deben ajustarse los métodos que se usan para ofrecer la capacitación a los Funcionarios(as) Policiales, un total de seis (6) personas expresaron estar De acuerdo con el ajuste de dichos métodos, por otra parte un total de dos (2) personas expresaron estar en Desacuerdo y una (1) persona manifestó estar Totalmente en desacuerdo con el ajuste de los mencionados métodos.

A N E X O S

Conclusión

Después de haber desarrollado el presente estudio, a través de una investigación de campo, y posterior a los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas, a la muestra tomada de una población, se puede concluir que, existe una gran debilidad en la Dirección de Recursos Humanos de los Cuerpos de Policial, y que redundando de manera negativa e indirecta en los funcionarios (as) policiales que forman parte de los Cuerpos de Policías Estadales y Nacionales, específicamente, como lo es el área de la capacitación, la cual ellos actualmente reciben por parte de las Instituciones que representan, muy a pesar, de lo señalado en las Leyes que regulan la función policial, tales como: Ley del Estatuto de la Función Policial, la Resolución 159, la Ley del Servicio de Policía, las Baquias, que contienen el nuevo modelo policial.

Dada la gran relevancia que tiene el talento humano de toda organización, sea pública o privada, y a los fines de lograr la integración de una sociedad con valores y principios, se concluye que debe materializarse los objetivos específicos, señalados al inicio de la presente investigación, a los efectos de lograr el objetivo general del mismo, y por ende, alcanzar las metas trazadas por el Cuerpo de Policía.

Recomendaciones

Con la completa certeza y seguridad que el recurso o talento humano de cualquier institución u organización, es la pieza clave para el éxito de la misma, así como, con la plena convicción, que la capacitación continúa y actualizada, proporciona al ser humano, conocimientos, habilidades y técnicas, que le permitirán desempeñarse con éxito en cualquier escenario, se recomienda, que a los fines de alcanzar el objetivo general de la presente investigación, se acepte y se reconozca, a los programas de capacitación, con la importancia que verdaderamente tienen, en el marco de la función policial, y por ende, incluir en los presupuestos de cada año, programas actualizados de capacitación, que permitan a la Institución, no sólo ser altamente competitiva, con otros cuerpos de seguridad, sino, estar con un nivel de desempeño de grandes habilidades administrativas y operativas.

LISTA DE REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- BENAVIDES, Olga (2002). **Competencias y Competitividad. Diseño Para las Organizaciones Latinoamericanas.** Editorial Mc Graw Hill. Bogotá. Colombia.
- BISQUERRA, Rafael (1996). **Métodos de Investigación Educativa.** Soluciones Ceac. Barcelona. España.
- CEJAS, Magda (2004). **La Formación Como Factor Estratégico en las Organizaciones.** Tesis doctoral, presentada en la Universidad de Barcelona. España.
- CEJAS, Magda (2005). **La Formación por Competencias en las Empresas Venezolanas.** Tesis doctoral presentada en la Universidad de Carabobo.
- CHIAVENATO, Idalberto (2000). **Administración de Recursos Humanos.** Editorial Mc Graw Hill. México.
- CHIAVENATO, Idalberto (2005). **Gestión del Talento Humano.** Editorial Mc Graw Hill. México
- COLOMBO, Delgado de SMITH y ORFILA (2003). **Conduciendo la Investigación.** Segunda Edición. Caracas. Venezuela.
- DAFT, Richard (2004). **Administración.** Editorial Thomson. Colombia
- GALLASTEGI, y LANDAETA (2001). **Dirección Estratégica de los Recursos Humanos.** Editorial Pirámide. España.
- HERNANDEZ, FERNANDEZ y Otros (2004). **Metodología de la Investigación.** Segunda Edición. Mc Graw Hill.
- HURTADO, Iván y TORO, Josefina (2001). **Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio.** Cuarta Edición. Valencia. Venezuela.

LÓPEZ, Daniela y VITRIAGO, Mayra (2001). **Propuesta de un Plan de Adiestramiento y Desarrollo de Recursos Humanos para el Departamento de Tejeduría de la Empresa Textiles, Dacrones y Lanás (Texdala, S.A.)**. Trabajo Especial de Grado. Universidad de Carabobo. Bárbula. Para optar al título de Magíster.

PARRA, Antonio (2000). **La Formación en la Empresa**. Fondo editorial de Europa.

PORRET, Miguel (2000). **Dirección y Gestión de los Recursos Humanos en las Organizaciones**. Ediciones Graficas Rey S.L

RANDALL, Schuler y Otros (1999). **La Gestión de los Recursos Humanos**. Editorial Mc Graw Hill. Madrid. España.

RIVAS, Mabel (2000). **El Adiestramiento, Proceso Clave para el Desempeño de los Recursos Humanos**. Trabajo de especialización presentado ante el área de estudios de postgrado de la Universidad de Carabobo. Para optar al título de Especialista de Recursos Humanos.

SÁNCHEZ. (1985). **Métodos de Investigación**. Caracas. Venezuela.

ULRICH, Dave (1997). **Recursos Humanos Champions**. Ediciones Granica S.A. Buenos Aires. Argentina

VELÁSQUEZ, (1999). **Un Programa de Adiestramiento Para el Mejoramiento del Personal Profesional de la Alcaldía del Municipio Valencia**. Presentada en la Universidad de Carabobo en el área de estudio de postgrado para optar al título de Especialista de Recursos Humanos.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE
RECURSOS HUMANOS



Para: Funcionarios que laboran en diferentes Dependencias de Gestión de Recursos Humanos, de la Policía Estatal y Policía Nacional Bolivariana.

Sirva la presente para solicitar su valiosa colaboración, con relación a responder el siguiente cuestionario, el cual tiene por finalidad coleccionar información pertinente a la investigación titulada: LA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU TRANSCENDENCIA EN LA CAPACITACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS Y FUNCIONARIAS QUE PRESTAN SERVICIO DE POLICÍA Y DEL CUERPO DE POLICÍA NACIONAL BOLIVARIANA

El presente cuestionario refleja de diez (10) ítems, los cuales tienen como opciones de respuesta: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo.

Proceda a marcar con una equis (X) debajo de la opción que considere la respuesta correcta, de acuerdo a lo que se pregunta.

- Es de hacer de su conocimiento que, El Cuestionario es anónimo y la información suministrada por usted es de carácter confidencial, los datos obtenidos serán utilizados sólo para fines de la investigación.

Agradeciendo de antemano, su valioso aporte y apoyo.

El investigador.

Cuestionario

1) ¿Considera usted que los funcionarios (as) policiales están completamente capacitados para el servicio policial que brindan a la ciudadanía?

a.- Totalmente de desacuerdo _____

b.- En desacuerdo _____

c.- De acuerdo _____

d.- Totalmente de acuerdo _____

2) ¿Cree usted que existe la necesidad de diseñar estrategias, que vayan en Pro de la capacitación del Funcionario (o) Policial?

a.- Totalmente de desacuerdo _____

b.- En desacuerdo _____

c.- De acuerdo _____

d.- Totalmente de acuerdo _____

3) ¿Usted cree que el Funcionario (a) Policial para desempeñarse con éxito, debe tener una constante capacitación?

a.- Totalmente de desacuerdo _____

b.- En desacuerdo _____

c.- De acuerdo _____

d.- Totalmente de acuerdo _____

4) ¿Cree usted que los Cuerpos de Policía Estatal y Nacional, deben conformar acciones de capacitación para todo el personal Policial?

- a.- Totalmente de desacuerdo _____
- b.- En desacuerdo _____
- c.- De acuerdo _____
- d.- Totalmente de acuerdo _____

5) ¿Considera usted que los Funcionarios (as) Policiales deben tener capacitación sólo en el área operativa?

- a.- Totalmente de desacuerdo _____
- b.- En desacuerdo _____
- c.- De acuerdo _____
- d.- Totalmente de acuerdo _____

6) ¿Cree usted que una capacitación continua al Funcionario(a) Policial, de cualquier rango, mejorará sus niveles de desempeño?

- a.- Totalmente de desacuerdo _____
- b.- En desacuerdo _____
- c.- De acuerdo _____
- d.- Totalmente de acuerdo _____

7) ¿Considera usted que aplicar un proceso educacional sistemático a corto plazo, redundará de manera positiva en las metas de toda institución policial?

- a.- Totalmente de desacuerdo _____
- b.- En desacuerdo _____
- c.- De acuerdo _____
- d.- Totalmente de acuerdo _____

8) ¿Considera usted que las actividades del departamento de Recursos Humanos, debe ir enfocada a la adquisición de nuevos equipos tecnológicos, que permitan brindar una respuesta de inmediata, a la necesidad del Funcionario (a) Policial?

- a.- Totalmente de desacuerdo _____
- b.- En desacuerdo _____
- c.- De acuerdo _____
- d.- Totalmente de acuerdo _____

9) ¿Considera usted que se deba exigir el desarrollo profesional al Funcionario(a) Policial?

- a.- Totalmente de desacuerdo _____
- b.- En desacuerdo _____
- c.- De acuerdo _____
- d.- Totalmente de acuerdo _____

10) ¿Cree usted que anualmente deben ajustarse los métodos que se usan para ofrecerles capacitación a los Funcionarios(as) Policiales?

- a.- Totalmente de desacuerdo _____
- b.- En desacuerdo _____
- c.- De acuerdo _____
- d.- Totalmente de acuerdo _____