



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



**LA OPTIMIZACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS
FUNCIONARIOS POLICIALES DEL ESTADO CARABOBO Y LA
INCIDENCIA DE LA SEGURIDAD EN LA SOCIEDAD VENEZOLANA**

Autora
Lcda. Alba Quiñones
V- 13.780.075

Bárbula, Octubre de 2014



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



**LA OPTIMIZACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS
FUNCIONARIOS POLICIALES DEL ESTADO CARABOBO Y LA
INCIDENCIA DE LA SEGURIDAD EN LA SOCIEDAD VENEZOLANA**

Autora
Lcda. Alba Quiñones

Tutor: Carlos Blanco

Línea de Investigación: Calidad de servicio

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

Bárbula, Octubre de 2014



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



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 Blanco, titular de la cédula de identidad N° V-4.129.190, en mi carácter de Tutor del trabajo de grado, titulado; **“La optimización de la calidad del servicio de los funcionarios policiales del estado Carabobo y la incidencia de la seguridad en la sociedad venezolana”**, presentado por la Licenciada Alba Quiñones, titular de la cédula de identidad N° V- 13.780.075, para optar al título de Especialista en Gerencia de Calidad y Productividad, reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

Dr. Carlos Blanco
V- 4.129.190



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



VEREDICTO

Nosotros miembros del Jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado : **“La optimización de la calidad del servicio de los funcionarios policiales del estado Carabobo y la incidencia de la seguridad en la sociedad venezolana”**, presentado por la Licenciada Alba Quiñones, titular de la cédula de identidad N° V- 13.780.075, para optar al Título de Especialista en Gerencia de Calidad y Productividad, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como _____ a los _____ días del mes de _____ del año 2014

Nombre y Apellido

C.I.

Firma

DEDICATORIA

Al ser de luz DIOS que reina y ocupa mi existencia, por darme la fuerza y guía en todo instante de mi vida para orientar mi crecimiento hacia la excelencia personal y espiritual.

A mis Padres, por ser las personas que siempre están a mi lado en todo momento, por su amor incondicional, por educarme y enseñarme el camino del bien, por sus consejos y su apoyo, por su esperanza y confianza, por sus bendiciones, por ser uno de mis grandes motivos de superarme, sembrando en mi el compromiso de recompensarte con cada logro, testificando el Gran Amor que nos une.

A mis Hijas por todo su amor, cariño, compañía y comprensión durante esta etapa de mi vida, espero que este logro sirva de ejemplo para el camino que les toca emprender en este mundo lleno de tantos desafíos.

Las amo hijas...

A mi esposo por su apoyo y colaboración incondicional, por el gran amor que en todo momento me ha brindado y por ser la persona que está a mi lado cuando lo necesito.

A mis hermanos y demás familiares que estuvieron en los momentos difíciles, y me brindaron su apoyo incondicional, y me impulsaron positivamente para poder lograr mis anheladas metas.

A todas Aquellas personas que de una u otra forma creyeron en mí y a las que no por darme valor y valentía para demostrar que si podía.

Alba...

AGRADECIMIENTO

A mis padres por darme la oportunidad de vivir, para enriquecerme de todas estas lecciones de vida.

A mi esposo, por ser el maestro más importante en mi vida, gracias por todo lo que me has hecho vivir para mi evolución.

A mis hijos por haberme escogido como su mamá este plano para traermé tantas experiencias para compartir y crecer juntas.

A mis amigos, por su confianza, cariño, comprensión, colaboración y por compartir los momentos buenos y menos buenos en el transcurso de la carrera.

A mis profesores, que dieron más que el compromiso laboral para mi formación.

A todos, mil gracias por su granito con este maravilloso logro.

Muchas Gracias...



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



LA OPTIMIZACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS FUNCIONARIOS POLICIALES DEL ESTADO CARABOBO Y LA INCIDENCIA DE LA SEGURIDAD EN LA SOCIEDAD VENEZOLANA

Autor: Licenciada Alba Quiñones
Tutor: Dr. Carlos Blanco
Octubre 2014

RESUMEN

La presente investigación plantea la optimización de la calidad del servicio de los funcionarios policiales del estado Carabobo y la incidencia en la seguridad de la sociedad venezolana, este trabajo se desarrolló analizando todas las herramientas que demuestran que para satisfacer las necesidades de los clientes externos es necesario valorar las necesidades de los clientes internos que para mejorar continuamente los cuerpos policiales en este país deben ser tomados en cuenta como la puerta de acceso al sistema de justicia, debido a que su importancia radica, en la disminución de los altos índices delictivos que perjudican la paz social. Por tanto esta investigación tiene como objetivo general; Determinar la optimización en la calidad de los servicios generados por los funcionarios policiales del estado Carabobo y su incidencia en la seguridad de la sociedad venezolana, el estudio es de diseño de campo, de tipo descriptivo, la población y la muestra es de veinte (20) funcionarios policiales que fueron encuestados a través de un instrumento de doce (12) preguntas dicotómicas cerradas. Llegando a la conclusión que los funcionarios deben ser reconocidos en lo que respecta a sus beneficios socioeconómicos, con ello se puede lograr gran parte de la optimización de la calidad de los servicios.

Palabras Claves: Sociedad, calidad de servicio, optimización.



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



**OPTIMIZING QUALITY OF SERVICE OF POLICE OFFICERS AND THE
IMPACT CARABOBO SECURITY COMPANY IN VENEZUELA**

Author: Licenciada Alba Quiñones
Tutor: Dr. Carlos Blanco
October 2014

ABSTRACT

This research raises the optimization of the quality of service of police officers of Carabobo state and affect the safety of Venezuelan society , this work was developed by analyzing all the tools that prove to meet the needs of external customers is required assess the needs of internal customers to continuously improve law enforcement in this country should be considered as the gateway to the justice system, due to its importance lies in the reduction of the high crime rates that harm social peace. Therefore this research has the overall objective; Determine optimizing the quality of services generated by police officers of Carabobo state and its impact on the safety of Venezuelan society, the field study design, descriptive, and the sample population is twenty (20) police officers who were surveyed through an instrument of twelve (12) closed dichotomous questions. Concluding that officials must be recognized with regard to their socio-economic benefits, thus can achieve much of the optimization of the quality of services.

Keywords: Society, QoS, optimization.

ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
Índice General	x
Índice de Figuras	xi
Índice de Cuadros	xii
Índice de Gráficos	viv
Introducción	16
CAPÍTULO I - EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema	20
Objetivos de la Investigación	29
Justificación de la Investigación	30
CAPITULO II – MARCO TEORICO	
Antecedentes de la Investigación	33
Bases Teóricas	37
Bases Legales	58
Definición de Términos Básicos	66
CAPÍTULO III – MARCO METODOLÓGICO	
Diseño de la investigación	67
Tipo de Investigación	67
Técnicas e Instrumento de Recolección de la Información	68
Población y Muestra	68
Validez y Confiabilidad	71
Técnicas de Análisis y Procesamiento de los datos	71
CAPÍTULO IV - ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS	72
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	92
LISTA DE REFERENCIAS	96
ANEXOS	98

ÍNDICE DE FIGURAS

N°	Título	Pág
1	Elementos de la evaluación	40
2	Modelo de estado garante, educativo y solidario	41
3	Calidad de Servicio	44
4	Modelo de conceptos de calidad de servicio	47
5	Modelo de las características fundamentales de todo servicio	48

ÍNDICE DE CUADROS

N°	Título	Pág.
1	Cuadro Técnico Metodológico N° 1	70
2	Considera usted que las remuneraciones económicas que percibe un oficial de la Policía del estado Carabobo, por la prestación del servicio le ayudan a solventar gastos y servicios para su grupo familiar	73
3	Cree usted, que los beneficios sociales que perciben los oficiales de policía son acordes con las necesidades actuales	75
4	Reciben los oficiales de la policía del Estado Carabobo incentivos o primas económicas de una forma justa, al desarrollarse profesionalmente	77
5	Considera usted que los oficiales de la policía del estado Carabobo reciben su ascenso inmediato en el tiempo correspondiente, acorde a los lineamientos exigidos en las normas vigentes a tal efecto	78
6	Existen planes por parte del estado, que permitan al funcionario policial y a su familia disfrutar del sano esparcimiento y recreación como parte integral del desarrollo del ser humano	80
7	Cree usted que son equivalentes los beneficios socioeconómicos y los riesgos que un funcionario policial corre en la prestación del servicio	81
8	Las condiciones de servicio a las que un funcionario policial es expuesto en la prestación del servicio, son apegadas a las normativas existentes	82
9	Existe un buen funcionamiento en la supervisión, prevención de riesgos y accidentes laborales por parte del departamento o dirección correspondiente dentro de la institución policial	83
10	Usted cree que influyen los beneficios socioeconómicos percibidos por los oficiales de la policía del estado en la calidad del servicio público	84
11	Es tomado en cuenta por parte de la institución policial, el	85

desarrollo profesional de los oficiales de la policía para el mejoramiento del servicio

- 12 Cree usted que las condiciones socioeconómicas recibidas influyen en la prestación de un servicio policial de Calidad 87
- 13 Considera usted que la ausencia de las condiciones socioeconómicas apropiadas repercuten en el clima organizacional evitando la que se preste un servicio óptimo 88

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Nº	Título	Pág.
1	Considera usted que las remuneraciones económicas que percibe un oficial de la Policía del estado Carabobo, por la prestación del servicio le ayudan a solventar gastos y servicios para su grupo familiar	70
2	Cree usted, que los beneficios sociales que perciben los oficiales de policía son acordes con las necesidades actuales	73
3	Reciben los oficiales de la policía del Estado Carabobo incentivos o primas económicas de una forma justa, al desarrollarse profesionalmente	75
4	Considera usted que los oficiales de la policía del estado Carabobo reciben su ascenso inmediato en el tiempo correspondiente, acorde a los lineamientos exigidos en las normas vigentes a tal efecto	77
5	Existen planes por parte del estado, que permitan al funcionario policial y a su familia disfrutar del sano esparcimiento y recreación como parte integral del desarrollo del ser humano	78
6	Cree usted que son equivalentes los beneficios socioeconómicos y los riesgos que un funcionario policial corre en la prestación del servicio	80
7	Las condiciones de servicio a las que un funcionario policial es expuesto en la prestación del servicio, son apegadas a las normativas existentes	81
8	Existe un buen funcionamiento en la supervisión, prevención de riesgos y accidentes laborales por parte del departamento o dirección correspondiente dentro de la institución policial	82

9	Usted cree que influyen los beneficios socioeconómicos percibidos por los oficiales de la policía del estado en la calidad del servicio público	83
10	Es tomado en cuenta por parte de la institución policial, el desarrollo profesional de los oficiales de la policía para el mejoramiento del servicio	84
11	Cree usted que las condiciones socioeconómicas recibidas influyen en la prestación de un servicio policial de Calidad	85
12	Considera usted que la ausencia de las condiciones socioeconómicas apropiadas repercuten en el clima organizacional evitando la que se preste un servicio óptimo	87

INTRODUCCIÓN

Los retos actualmente planteados dentro de las sociedades a nivel mundial inciden fundamentalmente en los cambios económicos y los nuevos paradigmas con Instituciones públicas capaces de afrontar, responder a las exigencias y necesidades del colectivo. Las personas y las organizaciones están inmersas en relaciones complejas y continuas, es por ello que en los últimos tiempos se ha centrado más el interés por estudiar al hombre dentro de su entorno organizacional. Cabe agregar la existencia de diversos factores que interactúan para impulsar técnicas y estrategias atinentes a resolver los problemas comunes, a través de las discontinuidades que puedan dar indicios de la necesidad de cambios fundamentales.

Visto de esta forma, se encuentran los medios de comunicación que diariamente transmiten sucesos violentos como robos, hurtos, homicidios, violaciones, narcotráfico, entre otros delitos punibles que se reflejan como parte de la cotidianidad. En consecuencia, la comunicación es un elemento importante que incide en las relaciones humanas entre la policía y comunidad, puesto que representa un medio de transmisión de información dirigido a las masas, permitiendo ser el canal vinculante de la matriz de opinión pública y favorecer la orientación hacia las acciones preventivas del delito, así como el reforzamiento de los valores y principios distintivos en la comunidad.

Si bien es cierto con el transcurrir del tiempo se han realizado grandes esfuerzos por mejorar la atención a todas las personas que demandan estos servicios policiales, de manera que se fortalezca la tranquilidad y seguridad de la ciudadanía, así como también lograr uno de los grandes objetivos de la Policía del Estado, como es el de constituirse en una de las instituciones de mayor credibilidad y confianza ante la sociedad venezolana.

En consecuencia a lo anterior este trabajo de investigación, tiene la finalidad de aportar información actualizada y particular sobre las principales fortalezas y debilidades que en la prestación de los Servicios Policiales Administrativos se están presentando, a fin de que se realicen las correcciones necesarias y oportunas, que permitan elevar la calidad de los mismos, y contribuir a la satisfacción de la población en general, otro aspecto importante, lo constituyen las interrelaciones sociales promovidas por el buen trato y las costumbres, como acción preventiva del delito. Al respecto, define Por lo tanto, se refiere a las formas y maneras de relaciones que generan satisfacción y bienestar entre quienes interactúan; esto representa una base fundamental que puede contribuir al desarrollo de las comunidades.

En la actualidad se presentan diferentes maneras de cometer delito generado formas de acción preventiva que hacen necesario la incorporación de dispositivos para la utilización de los recursos de manera eficiente de conformidad a los requerimientos del bienestar individual y colectivo. Entre tanto, los factores de naturaleza social, económica, psicológica, ambientales, aunada al desarrollo urbano y crecimiento proporcional de los habitantes aumentan las posibilidades de acción de la delincuencia. Entre tanto, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), en su Artículo N° 55 refiere que toda persona tiene derecho a la protección por parte del Estado a través de los órganos de seguridad regulados por ley, frente a situaciones que constituyan amenaza, vulnerabilidad o riesgo para la integridad física de las personas, sus propiedades, el disfrute de sus derechos y el cumplimiento de sus deberes.

En este sentido la institución Policial, debe establecer e implementar los métodos que considere apropiados para efectuar el seguimiento a su desempeño como proveedor de servicios para sus usuarios. También es importante recordar que se puede tener más de un tipo de cliente, y por lo tanto, clientes diferentes tendrán percepciones diferentes del servicio, y todos ellos probablemente tendrán diferentes

requisitos. Para que su servicio tenga éxito la organización debe satisfacerlos a todos.

Por consiguiente está presente la participación de los ciudadanos y ciudadanas en los programas destinados a la prevención, seguridad, y administración de emergencias será regulada por una ley especial. Los cuerpos de seguridad del Estado respetarán la dignidad y los derechos humanos de todas las personas. También el uso de armas o sustancias tóxicas por parte del funcionario policial y de seguridad estará limitado por principios de necesidad, conveniencia, oportunidad y proporcionalidad, conforme a la ley.

De forma que a través de este trabajo de investigación se pueda alcanzar los objetivos propuestos, este estudio se desarrolla con la redacción de un lenguaje entendible y cómodo para el lector, partiendo de un proyecto y cronograma de actividades, luego se intenta profundizar detalladamente en cada una de las partes, organizando la investigación en cuatro (04) capítulos.

Dando inicio con el primer capítulo, donde se abordan los primeros pasos, a través del planteamiento del problema y las interrogantes que surgen a propósito de la investigación, los objetivos y la justificación de la investigación, dando origen a la dirección y los motivos que conducen esta investigación.

De igual forma el segundo capítulo, corresponde al Marco Teórico en el que se abarcan los antecedentes de la investigación, en el cual se indaga acerca de los estudios que se han presentado respecto al tema en estudio y las bases teóricas que sustentan el desarrollo del estudio, todo esto, a través del uso de las técnicas de investigación documental primarias; consulta de textos, consultas en la red y otros trabajos de investigación relacionados con el tema en estudio.

Así mismo, el tercer capítulo, está referido al Marco Metodológico, donde se explican las Técnicas de Recolección de Datos, la muestra, la población, los instrumentos y las técnicas utilizadas en esta investigación, haciendo posible el análisis y los resultados del estudio, logrando así, a través de datos reales y confiables complementar los basamentos teóricos.

Concluyendo con el cuarto capítulo, donde se presenta la interpretación de los resultados de la Investigación, haciendo uso de las técnicas de análisis de la estadística descriptiva, tomando en consideración los objetivos específicos planteados en el primer capítulo y de esta forma la investigadora pretende formar un conjunto de apreciaciones con basamentos teóricos en diferentes estudios, teorías y fundamentos que se mantienen vigentes y así cumplir con los objetivos que se plantean en **LA OPTIMIZACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS FUNCIONARIOS POLICIALES DEL ESTADO CARABOBO Y LA INCIDENCIA DE LA SEGURIDAD EN LA SOCIEDAD VENEZOLANA**, y de esta forma lograr entender profundamente este proceso dentro de la organización de manera que esta investigación represente una opción de consulta al momento de considerar algún aspecto relacionado con la misma.

CAPITULO I

ELPROBLEMA

Planteamiento del Problema

El acelerado proceso de globalización del sistema económico mundial, ha traído como consecuencia que las empresas e instituciones reorienten su interés hacia la excelencia, por cuanto concurren en la imperiosa necesidad de competir para mantenerse en el mercado internacional, realizando una búsqueda constante para la mejora continua, siendo el objetivo principal de toda institución elevar la calidad de sus servicios, por esta razón la evaluación y control de todos sus procesos es rigurosa para garantizar la eficiencia del servicio que ofertan, que a su vez sea concordante con las exigencias del usuario , en este mismo orden de ideas las instituciones policiales no escapan de ello, debido a que el universo es cambiante, por lo que todos los seres humanos debemos adaptarnos a los cambios para ir de la mano con todas las innovaciones tecnológías.

De esta manera, toda institución que define sus valores al generar servicios de calidad con un alto nivel de aceptación, estará realmente comprometida es su consecución, por tal motivo se evidencia la complejidad de las sociedades modernas hace inútil la tradicional lucha contra el delito, únicamente desde la reacción policial y el sistema penal en general. El mantenimiento del orden y la persecución del delincuente ha sido a lo largo de los años el principal papel de todo el aparato de control social formal, por lo que progresivamente en las últimas décadas, especialmente en los finales de los años 90 se ha desarrollado un fenómeno a nivel mundial que se denomina “inseguridad ciudadana”.

En este mismo orden de ideas es apreciable las estadísticas criminales ,presentes que muestran un incremento de acontecimientos que crean un clima de

inseguridad, los delitos contra las personas y la propiedad experimentado un elevado acrecentamiento, situación que está asociada con el proceso de crecimiento no controlado de las ciudades, los denominados “asentamientos humanos nuevos”. A partir de este periodo, la sociedad de consumo y posteriormente la sociedad de exclusión tiende a generar una progresión de la delincuencia, particularmente urbana, frente a la cual la respuesta tradicional es insuficiente.

De manera concordante, el aumento de la delincuencia es apreciable a través de la existencia de nuevas formas de violencia como robos con pánico, secuestros breves, los abusos sexuales, crimen organizado, mafias, pandillas juveniles, los delitos informáticos, tráfico de personas, etc., la violencia intrafamiliar y escolar son asumidas como parte de esta tendencia. Por otra parte, la edad promedio de ingreso al mundo de la delincuencia ha disminuido notablemente, cada día vemos como jóvenes se inmiscuyen en situaciones delictivas incipientes, el crimen violento se ha vuelto más frecuente, y la perturbación a la paz social afecta más a los sectores de menos recursos que a los segmentos mejor acomodados.

Por lo que se suma este escenario ya preocupante, la situación que han atravesado las instituciones policiales en nuestra realidad latinoamericana, muy especialmente en Venezuela. Por todo lo anterior es apreciable la pulcritud del trabajo realizado por La Policía Nacional de Colombia, la cual alcanzo una gestión de calidad, optimizando sus actuaciones y procedimientos, desarrollando un importante proceso de modernización, que le ha permitido figurar entre las mejores policías del continente, para ello requirió de grandes innovaciones que le facilitaron, la participación activa de organismos multilaterales como INTERPOL, EUROPOL y AMERIPOL, a través de misiones que permiten orientar la realización de asesorías a cuerpos policiales de países hermanos. Estos logros internacionales surgen para destacar la excelente labor policial, como producto de una sinergia entre el direccionamiento estratégico de la Institución, el liderazgo, identificado con una

gerencia de calidad en la prestación de sus servicios, materializándose en importantes certificaciones y premios.

Las premiaciones de la Policía Nacional son: Certificaciones NTCGP1000:2009 e ISO 9001:2008 para la totalidad de los procesos, procedimientos, productos y servicios que presta y entrega a la comunidad cubriendo sus necesidades de forma óptima por parte del Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC, Premio Iberoamericano de la Calidad 2011 - Reconocimiento Oro en la categoría Administración Pública Grande, gestionado por FUNDIBEQ (Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad).

Cabe destacar los alcances obtenidos por la Policía Nacional como una institución de clase mundial, con altos estándares internacionales de calidad, resalta la integralidad y homogeneidad del Sistema de Gestión de la Policía y el liderazgo de la alta dirección, La excelencia y calidad de la gestión policial se sustentan ante todo en la percepción de seguridad y satisfacción de la ciudadanía, medible en coherencia con las acciones cotidianas del hombre y mujer policía.

Concordantemente es recomendable que el trabajo no es solo perseguir delincuentes, sino también generar un tipo de presencia y servicio que permita a la comunidad sentirse segura, ahora bien, de manera concluyente la satisfacción es reflejada en la percepción de la ciudadanía, en cuanto a la calidad del servicio que prestan nuestros policías, se evalúa como aspectos básicos del servicio: protección ofrecida, presencia, tiempos esperados de respuesta, trato, actuaciones policiales realizadas oportunamente, sin embargo, es preciso que exista una relación óptima entre ellos. La comunidad debe estar concatenada al servicio policial, siendo así la gestión policial se refleja, por medio de sus funcionarios, que asumen los retos en el marco de un actuar de calidad, excelencia oportuna, desde la perspectiva del buen gobierno y la percepción de los ciudadanos sobre la calidad, profesionalismo de sus policías.

Si bien es cierta la comunidad resulta ser un informante fundamental a la hora de medir el desempeño policial; si consideramos que el principal ‘cliente’ de la policía es la comunidad a la que sirve. Por consiguiente la imagen de la Policía y la evaluación de los servicios que ofrece son aspectos relevantes y perentorios para trabajar, porque es aquí donde devela su capacidad de servicio a la comunidad y resulta evidente que es ésta quien mejor puede determinar la calidad del mismo.

Los paradigmas sobre el quehacer policial incluyen supuestos éticos, deontológico y procedimentales, que vinculan la cultura organizacional y los valores que guían su actuación. Los funcionarios son el reflejo de su institución, puesto que la comunidad ve en ellos la solución de sus dificultades, pero para que esto se logre los funcionarios deben conocer sus tendencias ideológicas y la problemática interna, que irán de la mano para enfrentar la delincuencia.

En este sentido el policía es para la sociedad su primera opción a los órganos de justicia, y es de forma correlativa la manera de concebir o aún predecir cualquier entorno, la forma de abordar circunstancias estratégicamente son propias de sus funciones, la legalidad social va a depender en muchos casos de sus actuaciones derivadas de estos paradigmas, la sociedad espera y exige de sus policías el desarrollo de una gestión transparente de calidad. Por tal motivo la autora relaciona la importancia que tiene para las organizaciones su talento humano, ya que permite alcanzar los objetivos, siendo el componente determinante en la productividad, la eficiencia y la eficacia de trabajo a realizar, partiendo desde la premisa que con el máximo aprovechamiento de su potencial es posible lograr todas las metas propuestas a corto, mediano y largo plazo, lo que será concluyente para garantizar la calidad de los servicios.

En este margen de ideas, las condiciones laborales son importantes para cualquier empleado al igual que en los funcionarios policiales, repercutiendo drásticamente el no contar con ellas, esta percepción será estimada a través de los

resultados laborales obtenidos. Por consiguiente es de carácter obligatorio que cuenten básicamente con: seguro de gastos médicos mayores, un seguro de vida complementaria, vacaciones terapéuticas, centros de recuperación física, servicios de atención psicológica, entre otros, dando ese valor integral a cada policía se obtendrán cambios generales, es importante mencionar que la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Policía, fundamentada en principios humanistas y está enfocada en la profesionalización de la labor policial, sustentado en valores de respeto, la garantía de los derechos humanos de cada ciudadano y ciudadana enmarcado en el poder comunal.

La misma está orientada al acercamiento, ejercicio político legítimo de valores fundamentales, como la vida, la justicia, la solidaridad que son, en sí mismos, los múltiples ámbitos de la cotidianidad familiar y comunitaria, determinando la creación de prerrogativas frente a la necesidad de velar por los intereses del colectivo, sabiendo que es el cuerpo con mayor número de procedimientos operativos. En la interacción cotidiana los cuerpos policiales son los que tiene el primer contacto presencial en todo el territorio de una nación, con todas las clases sociales es por ello que habitualmente es responsabilizado desde la mirada ciudadana, y por el estado de la seguridad pública, en relación a esto, las comunidades esperan que una vez que se encuentren en las calles, o en sus casas no corran el riesgo de ser víctimas de la delincuencia,

De tal forma que si esto ocurre lo apropiado es que la policía realice la aprehensión de los trasgresores de la ley, aplicándoles todo el peso de la justicia oportunamente, para brindar esa sensación de seguridad que la sociedad espera, que fortalecerá la confianza y la imagen institucional, rompiendo paradigmas con esa atención temprana, cabe destacar que esa prontitud y disposición por parte del personal es alcanzada si ese equipo de trabajo también está satisfecho e identificado plenamente con la misión y visión de su lugar de empleo, por esta razón es preciso

que todas las personas que laboran en las policías tengan las condiciones de trabajo mínimas.

Es importante mencionar que la institución policial se constituye como la puerta de acceso al sistema de justicia, aquella que está en contacto permanente con la ciudadanía, con las víctimas y los victimarios, por lo que requiere de: estabilidad, salarios dignos, prestaciones que les permitan acceder a un patrimonio, seguridad social. Además, es ineludible que se reconozca el peligro al que están sometidos y sometidas, que se valore su desempeño, con el propósito firme de estudiar la incidencia de condiciones sociales en el funcionario policial con su repercusión directa en la calidad del servicio que prestado, teniendo como objetivo evaluar y analizar el nivel de calidad, su importancia del recurso humano específicamente en la policía del Estado Carabobo.

Según el psicólogo Abrahán Maslow (1943) en su teoría de la motivación humana define una jerarquía de necesidades humanas y argumenta “Que sólo las necesidades no satisfechas influyen en el comportamiento de las personas, pues la necesidad satisfecha no genera comportamiento alguno” ,en este sentido al tener en cuenta que una institución no se encarga únicamente de producir bienes o servicios de Calidad, sino también de la calidad de vida que ofertan para sus empleados, porque influye en la cultura y el clima organizacional,

La sociedad será entonces un espejo donde se refleje la alienación de estos individuos, aunque no es sencillo el reto de compatibilizar la competitividad y eficacia empresarial con la articulación de las condiciones necesarias para que el trabajo, que permita desarrollar a la persona lo mejor de sí misma, Por consiguiente vale la pena destacar el razonamiento de la autora concerniente a las situaciones carentes que afronta la mayoría de las instituciones públicas, por cuanto la institución policial goza de una situación de precariedad influyendo directamente en la

prestación del servicio. La misma relaciona la incidencia directa de lo antes mencionado en el desempeño de los procedimientos y actuaciones policiales.

En consecuencia, estas carencias imposibilitan con ello la efectividad del trabajo que realiza, por ende obstaculiza la prestación de un servicio de calidad a la comunidad a la que se debe, que día a día incrementa sus carencias en materia de seguridad, permaneciendo continuamente en la espera de esa respuesta oportuna en cualquiera de los casos, siendo necesario y emergente el desarrollo de planes de vivienda, aislados a delincuentes comunes, donde el funcionario pueda actuar la imparcialidad sin miedo a compromisos económicos con terceros, o poner en riesgo la vida de los familiares.

En la presente investigación es de gran relevancia ahondar sobre las condiciones sociales básicas de todo ser humano y más aun de los encargados de resguardar la humanidad, siendo que las condiciones sociales básicas de los funcionarios son inhumanas, debido a que donde residen los funcionarios y funcionarias policiales, en la mayoría de los casos junto a los trasgresores de la ley, lo que imposibilita brindar a esa comunidad un servicio de calidad por temor a represarías, debilitando la imagen institucional y faltando al juramento de ley de hacerla cumplir y actuar al respecto contra el infractor de la misma.

En concordancia con lo antes expuesto, esta precariedad también es institucional, ya que carece del equipo básico para repeler los ataques masivos de la delincuencia aunado a esto, una organización no se encarga únicamente de producir bienes o servicios de Calidad, sino también de la calidad de vida que debe ofertar para sus empleados, porque esto influirá en la cultura y el clima organizacional, incidiendo en el resultado final del producto o servicio, si efectivamente son cubiertas las necesidades básicas, la alta gerencia puede hacer cualquier planificación estratégica, operativa y táctica ya que contemplara la posibilidad de ver realizadas las metas u objetivos institucionales, en vista que el talento humano se encontrara

motivado , enaltecido y se fortalecerá la vocación de servicio y el sentido de pertenencia policial, porque si provoca en ellas frustración o resentimiento, la sociedad será entonces un espejo donde se refleje la alienación de los individuos.

Por lo tanto, se asume la calidad de servicio como instrumento competitivo, cultura organizativa, proceso de mejora continua, compromiso global (empleados, gerencia y accionistas con los clientes), ventaja competitiva y estrategia empresarial. Una vez expuesta estas consideraciones la autora expresa que se han visto afectadas las condiciones económicas de la organización policial, por cuanto la misma goza de una situación de precariedad interna, debido a la falta de condiciones elementales que influyen directamente para la prestación del servicio policial.

Por lo que obstaculiza que sea de óptima calidad, tomando en consideración que las exigencias de las comunidades son cada vez mayores, la delincuencia va abarcando más y nuevos espacio, con diferentes modus operandis, que se fortalecen de las carencias familiares, socioculturales, y deserción escolar, trayendo como consecuencia el aumento desbordado del crimen, frente a este complejo escenario de inseguridad, una de las respuestas más inmediatas por parte del gobierno nacional es la implementación de la Seguridad Ciudadana, conocida como la situación social que permite asegurar el libre ejercicio de los derechos individuales y colectivos de las personas, este estado de sosiego en su aplicación, posee dos aspectos esenciales: por una parte la exigencia de participación de nuevos actores sociales en la producción de seguridad y por otra, la necesidad de modernizar a la policía acercándola a la sociedad civil.

La Ley Orgánica del Servicio de Policía y del Cuerpo de Policía Nacional; establece que los funcionarios policiales en sus actuaciones deben respetar y proteger la dignidad humana, defender y promover los derechos humanos de todas las personas sin ningún tipo de discriminación. Siendo los funcionarios los responsables de resguardar la integridad de las personas. De igual manera en su numeral 6 indica

que es responsabilidad de los funcionarios el velar por el disfrute del derecho a la reunión y del derecho a manifestar pública y pacíficamente, conforme a los principios de respeto a la dignidad, tolerancia, cooperación, intervención oportuna, proporcional y necesaria. De acuerdo a lo expuesto, la autora se hace las siguientes preguntas; ¿Cómo es la optimización en la calidad de los servicios generados por los funcionarios policiales del estado Carabobo y su incidencia en la seguridad de la sociedad venezolana?

¿Cuáles los componentes claves en la optimización de la calidad del servicio que presta actualmente la policía del estado Carabobo? ¿Cómo son las condiciones socioeconómicas actuales de los funcionarios de la policía de Carabobo? ¿Cuál es el marco legal que soporta el servicio de la función policial en la seguridad de la sociedad venezolana?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Determinar la optimización en la calidad de los servicios generados por los funcionarios policiales del estado Carabobo y su incidencia en la seguridad de la sociedad venezolana.

Objetivos Específicos

Mencionar los componentes claves en la optimización de la calidad del servicio que presta actualmente la policía del estado Carabobo.

Describir las condiciones socioeconómicas actuales de los funcionarios de la policía de Carabobo.

Analizar el marco legal que soporta el servicio de la función policial en la seguridad de la sociedad venezolana.

Justificación de la Investigación

Su importancia radica en lo esencial que es garantizar una justicia gratuita para todos los ciudadanos del estado tanto a su persona como a sus bienes accesible, imparcial, idónea, transparente, autónoma, independiente, responsable, equitativa y expedita, sin dilaciones indebidas, sin formalismos o reposiciones inútiles tipificadas en la carta magna en sus artículos números 19 y 26 entre otros, por consiguiente el tema de la seguridad en nuestro país, donde cada día los índices de criminalidad aumenta ya que cada día son más los funcionarios caídos en manos de la hampa, lo que se hace evidente que el delincuente posee mejor dotación que los efectivos policiales. Un hecho conocido por todos es que si un trabajador está satisfecho, trabaja mejor, rinde más, aporta más ideas, se implica en el proyecto. A la hora de establecer objetivos de mejora, es vital partir de las personas y del valor que pueden aportar a la organización, Desde este punto de vista el presente trabajo tiene visos de originalidad, además que permite analizar la situación actual de los funcionarios policiales en cuanto a sus beneficios laborales y su incidencia en la optimización de los servicios que presta, los que son revertidos, afectando la calidad vida del colectivo en general.

En este sentido, su estudio es igualmente útil a la autora por cuanto los aportes teóricos – legales, permiten enriquecer sus conocimientos en lo relativo al régimen estatutario policial y su protección legal que sirve de guía a otros funcionarios que hacen parte activa de esa gran familia policial. Con el firme propósito de que se evidencia la gran importancia que es la función policial para la sociedad y que de su desempeño optimo dependen la vida y los bienes de todos los ciudadanos. De manera tal que la expectativa es priorizar la atención al ciudadano para dinamizar los sistemas, evaluar la influencia directa de las condiciones sociales, en la calidad del servicio prestado por los funcionarios, agrupando en tres partes: orientado al fortalecimiento del ser humano y como policía, de sus capacidades,

bienestar condiciones sociales básicas influyentes en el servicio que presta a la sociedad, fortaleciendo su vocación de servicio para la satisfacción personal, al sentirse valorado por su Institución, garantizando así la calidad y efectividad del mismo.

En segundo lugar tiene como foco al ciudadano, cuales son las oportunidades reales de cubrir sus exigencias a su vez la influencia del entorno para brindar la seguridad esperada y realizar una planeación, proyección y evaluación del servicio, servirá de indicador de gestión aportando los resultados necesarios para identificar las variables preponderantes, con la intención de focalizar las mejoras sustanciales en la formación profesional para garantizar mayor y mejor seguridad.

El tercer paso, involucra la institucionalidad relacionada con el reenfoque de los procesos y procedimientos institucionales, así como la manera de gerenciar el servicio policial, contemplando entre otros, varias estrategias operativas que buscan enfrentar y contrarrestar los principales factores de afectación internos y externos, los cuales se verán reflejados en la seguridad pública ofrecida, y en el sentido de percepción de seguridad del ciudadano, por lo que se espera que mediante la aplicación de herramientas, y medidas focalizadas que impacten objetivamente sobre las estructuras tradicionales.

Con el firme propósito de equiparar las necesidades, valorando las exigencias de las comunidades ,e identificar incidencia de las condiciones sociales en los funcionarios policiales demostrar la relación existente para el cumplimiento de la misión, igual que sobre las causas generadoras de afectaciones en su convivencia social e institucional, concibiendo que con esta investigación se lograra el planteamiento de objetivos claros e indicadores de apreciación y medición que se soportan el establecimiento de mayores niveles de tecnología para la gestión operativa, de conocimiento , en el desarrollo de los procedimientos policiales con los

que se atienden los requerimientos ciudadanos con los mejores mecanismos de seguimiento, para el control y evaluación de los logros de las estrategias.

Desde la perspectiva académica, este estudio representa un aporte a la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, ya que, es un requisito indispensable ante la Dirección de Postgrado de la referida facultad en la Universidad de Carabobo, para optar al título de Especialista en Calidad y Productividad, razón por la cual la autora pretende adicionalmente a dar respuesta a una serie de interrogantes también cumplir con dicho requisito.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la investigación

Se comienza por revisar el trabajo de Gómez (2008), cuyo título es **Diagnóstico de la calidad de servicio en cuanto a satisfacción de los clientes de la fábrica de productos impermeabilizantes. Caso: Edil, C.A.** Presentado ante la Dirección de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, para optar por el título académico de Magister en Administración de Empresas: Mención Mercadeo. La investigación tuvo como objetivo general diagnosticar la calidad de servicio en cuanto a la satisfacción de los clientes de la fábrica de productos impermeabilizantes EDIL, C.A.

La estrategia metodológica utilizada estuvo enmarcada bajo la modalidad de una investigación de campo, con un nivel descriptivo con un diseño no experimental desarrollado en cinco fases. Las técnicas de recolección de datos utilizadas fueron la encuesta y la recopilación documental, las cuales fueron seleccionadas en función de los objetivos específicos formulados, Se empleó como instrumento de recolección de datos, un cuestionario dirigido a una muestra de treinta y un clientes (31) de la Fábrica de Productos Impermeabilizantes EDIL, C.A. Los resultados obtenidos permitieron evidenciar buen trato hacia los clientes de la empresa; no obstante, algunos de éstos califican de mala la calidad de servicio; además se caracteriza por debilidades en el servicio, que ocasiona reclamos por parte de los clientes. De igual manera, se detectó que el nivel de calidad de servicio de la Fábrica de Productos Impermeabilizantes EDIL, C.A.

La relación de la presente investigación con el estudio radica en la forma en que se condujo el aporte teórico

Así mismo, se revisa el trabajo de García (2013), titulado **Plan de mercadeo basado en las 7p's para el mejoramiento de la calidad de servicio en la empresa soluciones Maprint, C.A.** ubicada en Guácará- estado Carabobo para optar el título de licenciada en mercadeo. Esta investigación tiene como objetivo diseñar un plan de mercadeo basado en las 7P's para el mejoramiento de la calidad de servicio en la empresa Soluciones Maprint, C.A. ubicada en Guácará – estado Carabobo, debido a que es una entidad que ha sido creada recientemente, por lo que no tiene una importante presencia en el mercado, requiriendo estrategias orientadas a posicionarla gradualmente en éste.

Metodológicamente, se trata de una investigación de campo enmarcada bajo la modalidad de tipo proyecto factible, ya que dentro del proceso investigativo se pudo concretar una propuesta elaborada de acuerdo con los requerimientos necesarios para la solución de la problemática. Además la investigación se caracterizó por ser descriptiva con un diseño no experimental. Para dar le respuesta a los objetivos de investigación, se aplicó un cuestionario de diez (10) ítems dicotómicos a una muestra de ocho (08) personas que laboran en la empresa Soluciones Maprint, C.A. Además, se utilizó a la observación directa para identificar los factores internos y externos.

La relación de esta investigación con el presente estudio parte de la forma en que la autora plantea los objetivos y los desarrolla en el trascurso del trabajo.

Se continua con Del Rosario (2003), realizó un trabajo titulado **Características psicosociales y satisfacción usuaria de las consultantes al centro de medicina reproductiva del adolescente (cemera)**, para optar el grado de Magíster en Salud Pública de la Universidad de Chile, esta investigación tuvo como objetivo identificar las asociaciones entre las características psicosociales de las consultantes al Centro de Medicina Reproductiva del Adolescente (CEMERA) y el grado de satisfacción usuaria en los distintos aspectos relacionados con la atención

recibida, La información analizada parte de encuestas realizadas a adolescentes consultantes del CEMERA durante los meses de Marzo - Abril del 2003.

Se encontró las siguientes prevalencias de características psicosociales: Situándose con una cantidad porcentual del 48,8% presenta algún grado de depresión (leve a moderada-severa), el 63,9% presenta mediano apoyo social objetivo, el 50,7% mediano apoyo social subjetivo familiar, el 61,5% mediano apoyo social subjetivo de amistades, el 67,3% mediana afectividad positiva y negativa y mediano estrés percibido. En tanto que, el 48,8% presenta estrés moderado (obtenida por el número de sucesos vitales) y el 66,8% mediana satisfacción vital, se encontraron niveles elevados de satisfacción con los profesionales, Así mismo, no se encontraron niveles de insatisfacción con la atención brindada por el CEMERA. No se encontró relación entre el variable socio demográfico y satisfacción usuaria, sin embargo, se encontró relación dentro de las características psicosociales con la variable satisfacción vital general (satisfacción con su familia y satisfacción con la vida).

Los resultados obtenidos sugieren profundizar el estudio de la relación entre satisfacción usuaria y características psicosociales en la población general, lo cual representa un importante aporte al presente estudio

Finalmente Ramírez (2009) realizó un estudio denominado **La Policía Comunal como modelo para el Control de los Factores Criminógenos en el Estado Aragua**, el mismo empleó una metodología dogmática jurídica, y tuvo como propósito proponer un modelo teórico de policía comunal a ser implementado en la policía de Aragua, como estrategia para disminuir el índice delictivo, el estudio concluyó que los policías requieren preparación y mejoras en sus condiciones de trabajo para prestar un mejor servicio. La autora recomienda entre otras cosas la capacitación constante en diferentes áreas, y una revisión de sus condiciones de trabajo.

El mismo se relaciona con el que se proyecta en que aun cuando el primero tiene que ver con los efectos del trabajo policial en la calidad de vida de la ciudadanía hace una revisión de las condiciones laborales de los policías de Aragua, sembrando la inquietud para profundizar en el marco legal laboral de dichos funcionarios. Al respecto, Alfonzo (2008) realizó una investigación titulada; LOPCYMAT como factor de seguridad laboral en la Policía de Aragua. La metodología utilizada fue de tipo socio-jurídica, en la modalidad de campo, con el método analítico. La muestra fue de ocho (08) oficiales y veinticuatro (24) tropas de la policía de Aragua.

Los instrumentos que se utilizaron fueron: (a) la entrevista semi- estructurada a través de un guion de preguntas abiertas que se hizo a los oficiales, (b) la encuesta a través de un cuestionario que se aplicó a la tropa, y (c) la revisión documental de la literatura Sobre el tema en estudio, así como las normativas y textos legales correspondientes. Los resultados del estudio permitieron concluir que: (a) los funcionarios policiales están propensos a sufrir accidentes laborales, siendo el más frecuente la fractura, (b) son susceptibles de sufrir enfermedades ocupacionales siendo la más frecuente la gastritis, (c) las condiciones y ambientes de trabajo no son las más adecuadas, tampoco conocen las normas de seguridad laboral y pocos las aplican, (d) las condiciones inseguras de trabajo. Tales como equipos de seguridad deteriorados, falta de mantenimiento preventivo y correctivo, así como la frecuencia con que se producen accidentes laborales, reflejan la inaplicabilidad de la ley. Sugiriéndose talleres sobre la ley.

El estudio se relaciona con el que se proyecta en que ambos buscan conocer las condiciones de trabajo en las instituciones de seguridad del estado, la realizada desde el punto de vista de la Lopcymat y la que se proyecta, en relación a la recién promulgada Ley del Estatuto de la Función Policial.

Bases Teóricas

Clientes como el elemento vital de las instituciones

Los clientes son la razón y el motivo de ser de las instituciones, tanto públicas como privadas, ya que hacia ellos va dirigido el producto o servicio final; por ello desde pequeñas y medianas empresas hasta las más importantes corporaciones, el tratamiento efectivo al público ha sido y es una de las herramientas principales para la captación y mantenimiento de su clientela. Por lo tanto, un producto o servicio ofrecido por una organización posee diversos elementos indispensables que independientemente y colectivamente influyen de manera directa en la satisfacción del cliente convirtiendo la responsabilidad del mismo en universal para todos los elementos que la conforman, por consiguiente la atención al cliente comprende todas las actividades que la empresa o sus empleados desarrollan o efectúan, para satisfacerlos, implicando algo más que oír sus quejas, cambiar un servicio y sonreír ante ellos.

Debido a esto, en los últimos años las tendencias administrativas se han dirigido hacia la creación de una cultura de servicio por medio de enfoques gerenciales que proporcionan métodos y herramientas para transformar una organización en un negocio dirigido al cliente y orientado hacia el servicio, consagrando la excelencia como el norte de cualquier acción emprendedora. Entre estas herramientas destacan el Kaizen-Gemba, donde el valor de satisfacer al cliente se agrega al producto o servicio, lo cual permite a la compañía sobrevivir y prosperar, a través de un estrecho contacto con las realidades del lugar de trabajo, con la finalidad de solucionar cualquier problema que surja en el mismo y poder de esa manera realizar una buena labor mediante la reducción de restricción, por tanto como sea posible.

Para la filosofía del Kaizen-Gemba es muy importante mantener incentivados a los trabajadores para el buen desempeño de sus funciones, sobre todo para que se sientan orgullosos de sus empleos y valoren el aporte que hacen en su empresa y a la sociedad. De tal manera, estos parámetros aportan un extraordinario valor, incluyendo la atención a los detalles y formas de sentido común para trabajar en forma excelente haciendo una gran diferencia en términos de calidad, mejoras, costos más bajos y aumento de la oportunidad.

Se puede decir que la calidad de los servicios depende de las actitudes de todo el personal que labora en una organización. Es la esencia, el deseo y convicción de ayudar a otra persona en la solución de un problema o en la satisfacción de una necesidad. El personal en todos los niveles debe ser consciente de que el éxito de las relaciones entre la institución y cada uno de los clientes porque de ello dependen las conductas que observen al momento de brindar la atención, la evaluación interna también se basa en un contexto de evaluación institucional proporcionado por los empleados y en esta investigación lo constituyen los empleados que laboran en las oficinas de atención al cliente.

Expectativas del cliente respecto al servicio

Según Berry (1994:50), las expectativas del cliente "son actitudes que éste asume con respecto a una compañía". Estas se relacionan con el producto; con el servicio prestado y con el profesionalismo de los que ejercen el contacto con el cliente. Cuando se recurre a una compañía por primera vez, las expectativas pueden ser muy altas al no tener ningún precedente adverso. Dentro de éstas existen factores que se pueden calificar en positivas y negativas. Entre las expectativas positivas se destacan: La deferencia, cultura de servicio, interés personal y la confiabilidad.

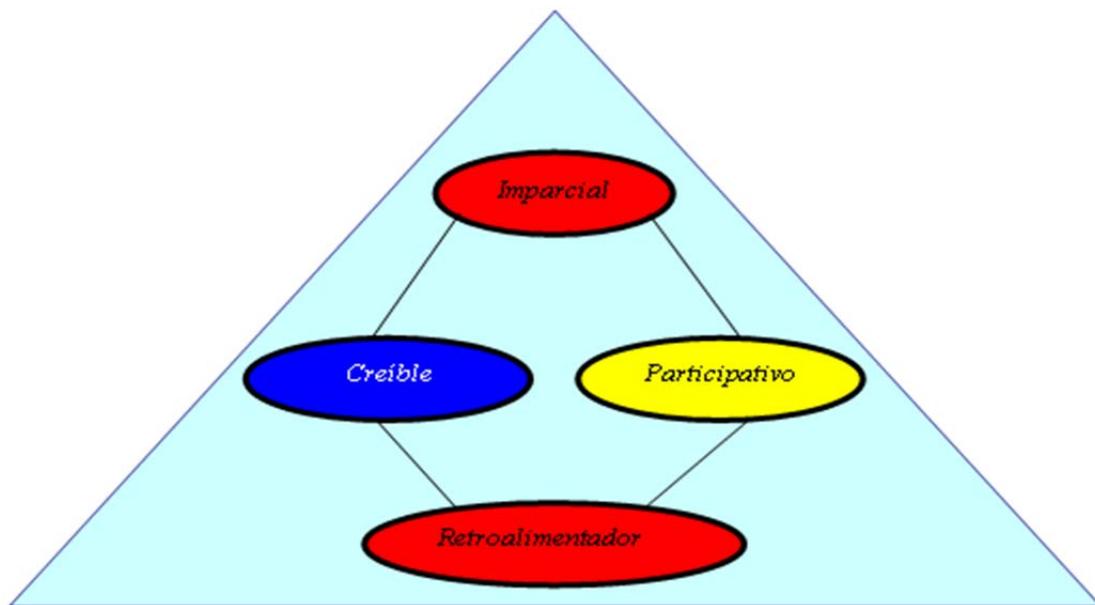
En cuanto a las negativas, se tienen: Rudeza en el trato, demora antes y durante la respuesta, la incompetencia y la indiferencia. Desde este enfoque, el concepto de los momentos de verdad, recuerda que la imagen de una institución mejora o se deteriora momento a momento y día por día, como resultado de la suma total de las experiencias de sus clientes al tratar con ella. Es por ello que la misma administra la percepción del cliente – su imagen – manejando bien los momentos de verdad. De acuerdo con lo expresado, algunas de las imágenes que puede tener un cliente sobre una compañía pueden ser: Credibilidad, honradez, ética, reputación, confianza, un sentido de permanencia, consistencia, calidad e integridad.

Según Carlzon, citado por Colunga (1995:100), establece que un "momento de verdad" es cuando el cliente externo hace contacto con alguna parte de la compañía de servicios. Su nombre se debe a que ése es el instante y la oportunidad que tiene la empresa prestadora de servicios, para demostrar al cliente que la tecnología que emplea, los sistemas, procesos que utiliza y las personas que la integran pueden prestarle o no el servicio solicitado, cumpliendo con los requerimientos, cubriendo sus necesidades y sus expectativas. Es por ello que al hablar de requerimientos, entra en juego la calidad,

Expresa Berry (1994:75) que la filosofía de calidad de servicio está fundamentada en un enfoque corporativo en el cliente, cultura y sistema de direcciones. El enfoque presenta todo un proceso que incluye desde la preparación y mejoramiento de la organización y del proceso hasta las estrategias, para que además del servicio base, se presten servicios post – venta a través de una comprensión total de las necesidades y expectativas del cliente. Por lo tanto, calidad de servicio es la satisfacción del cliente, la cual se logra cuando se sobrepasan sus expectativas, deseos y/o percepciones. En este caso, un servicio de calidad no es ajustarse a las especificaciones, -como a veces se le define- sino, más bien, ajustarse a las especificaciones del cliente.

Hay una gran diferencia entre la primera y la segunda perspectiva, las organizaciones de servicio que se equivocan con los clientes, independientemente de lo bien que lo realicen, no están dando un servicio de calidad. Por último, calidad de servicio es el gran diferenciador, ésta atrae y mantiene la atención al cliente, si es buena, gana clientes y si es pobre, los pierde.

Figura N° 1. Elementos de la evaluación



Fuente: Quiñones (2014), a partir de Berry (1994)

Imparcial: Supone neutralidad, transparencia y equidad en el proceso de análisis y generación de conclusiones de evaluación. La imparcialidad debe prevalecer en todos los aspectos del proceso.

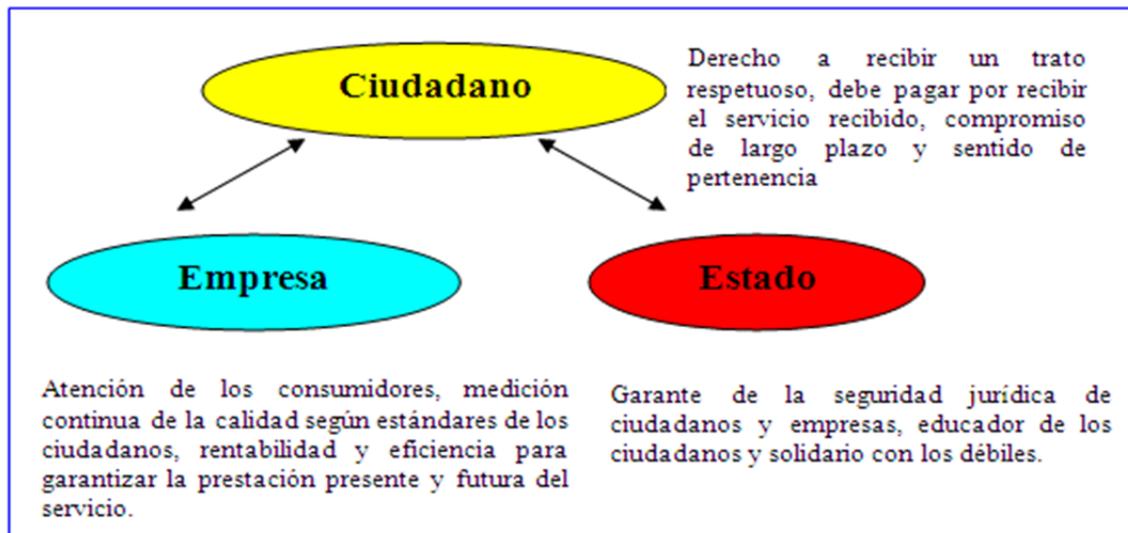
Creíble: Lo más esencial de la credibilidad es la confianza que los involucrados y/o interesados tienen en la experiencia e imparcialidad del evaluador y el reconocimiento de la calidad del trabajo de la unidad evaluadora. Debe aplicar

normas claras y estrictas a la calidad del diseño, la confiabilidad y validez de los datos, asegurar el rigor del análisis de tales datos y hacer explícita la conexión lógica entre las conclusiones y recomendaciones. La medida del éxito de un proceso de evaluación es su efecto sobre las personas y organizaciones que aprenden de dicho proceso. Sus resultados deben ser contribuciones oportunas al proceso de adopción de decisiones.

Participativo. Debe reflejar los diferentes intereses, necesidades y Percepciones de los involucrados, compartiendo experiencias.

Retro alimentador. Debe generar información que contribuya al proceso de toma de decisiones y el aprendizaje organizacional.

Figura N° 2. Modelo del Estado garante, educador y solidario.



Fuente: Quiñones (2014), a partir de Kelly y otros (1996)

El rol del estado para el ciudadano como para la empresa y la solidaridad para aquellos ciudadanos con dificultades sociales y económicas para acceder a los servicios y educar a los consumidores para que se comporten como ciudadanos con

deberes y derechos. Kelly y otros (ob.cit.), afirma que lograr un status de ciudadano como consumidor de servicios públicos requiere evolucionar en la manera de concebir la calidad del servicio, sus atributos y métodos de medición" (p.38). De la medición esporádica y traumática de la calidad de servicio para usuarios se debe pasar a una medición continua, de: atención rápida, gama de opciones, atención de necesidades individuales, sensibilidad a las quejas y precios razonables

Cuando el Estado es el proveedor de servicios públicos, debe dar el ejemplo de diseñar e implantar estrategias dirigidas hacia la satisfacción del consumidor como ciudadano, con el fin de elevar el nivel de vida de los mismos y prestar servicios de calidad. Cabe resaltar que en las empresas de servicios públicos para lograr un mejor uso de los recursos y que ello se traduzca en mejor servicio es necesario la actuación del consumidor o usuario, para que impulse transformaciones a favor de la prestación de un mejor servicio, entre los principales cambios que debe exigir el cliente en relación a los diferentes servicios públicos que le prestan están los que continuación se señalan siendo

El servicio como producto

El estudio del concepto de servicio por parte de las empresas ha venido avanzando muy rápidamente en los últimos tiempos, para ser precisos en las dos últimas décadas y sobre todo en las empresas que se caracterizan por no producir bienes, sino brindar servicios a grandes cantidades de personas por cuanto deben producir satisfacción y además cubrir expectativas de carácter intangibles al usuario, esto lo refuerza lo afirmado por Horovitz (1997:03), quien define el servicio como "el conjunto de prestaciones que el cliente espera además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y reputación del mismo"

La afirmación de éste autor demuestra que en las empresas se debe concebir al servicio como un efecto que va más allá de la amabilidad y la gentileza, estando consciente que esto no significa servilismo, se debe entender que es una actividad que busca satisfacer necesidades de las personas que acuden a sus oficinas por ello es tan importante que todos los involucrados por parte de la organización tengan claro que las expectativas de los clientes se orientan a recibir un buen servicio de atención al momento que acuden a una oficina de la empresa.

En la actualidad, la calidad del servicio de atención al público es pieza fundamental para que cualquier empresa logre cumplir con su misión, las empresas consideran a esta actividad como un medio a través del cual la empresa obtiene imagen favorable y se gana la simpatía de sus relacionados comerciales, así como también le garantiza la permanencia en el mercado con niveles altos de aceptación. Es necesario señalar que un servicio no se caracteriza por almacenar centralmente todo lo que posee para entregar a los clientes, si este servicio se presta inadecuadamente, aun cuando se pueda corregir siempre quedara la imagen negativa que se adquirió de la empresa al momento de ser mal atendido.

El servicio que se presta a nivel individual y con características de excelencia tiene un efecto primordial para el éxito de la empresa, se puede decir que un servicio bien prestado es fundamental para que un cliente este satisfecho y de esta manera genere lealtad hacia la empresa. Es importante considerar que la prestación del servicio siempre requerirá de la interacción humana tan siquiera en algunas de sus fases o momentos, siempre existirá un contacto, entre el representante de la empresa y el cliente y ello se presentara de una manera personal para dar origen al servicio de atención.

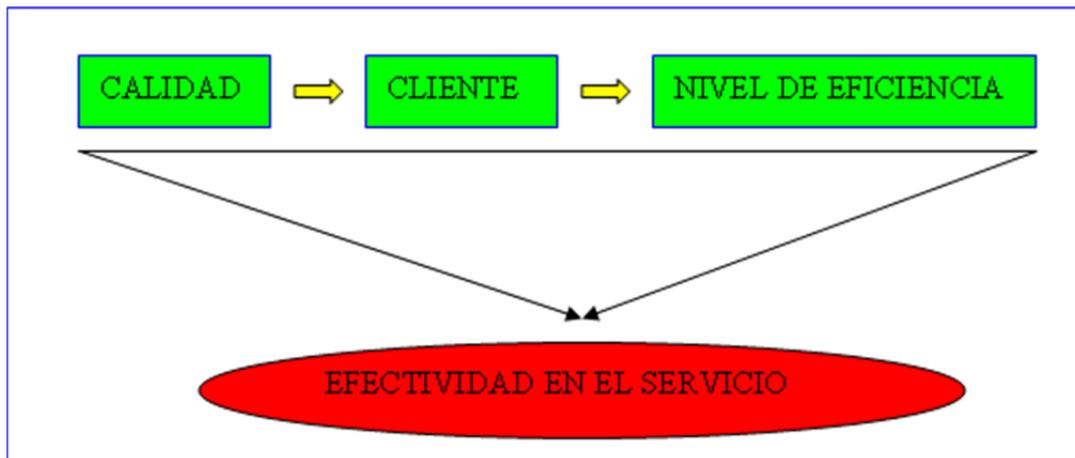
Desde este enfoque, los factores que agrega valor y suman importancia al servicio podrían enunciarse como el conjunto de elementos tales como rapidez,

habilidad experiencia, entre otros y todos ellos constituidos en uno solo garantizan calidad en el servicio, muy especialmente en esta investigación se concibe a estos elementos como fundamentales para describir la calidad en el servicio que se presta al atender al suscriptor y poder darle las respuestas que espera a sus inquietudes de una manera veraz y oportuna.

La Calidad de Servicio

La dinámica de los mercados donde se desenvuelven las empresas que prestan servicios, hacen de la calidad de ese servicio un elemento que se estudia desde diferentes enfoques. En lo que si se está claro es, en que el punto de partida de toda gestión de calidad consiste en captar las exigencias y analizar la forma de ofrecerle soluciones que satisfagan las necesidades Berry (ob.cit:22.), indica que la calidad es "satisfacer las necesidades de los clientes y sus expectativas razonables" Horovitz (ob.cit.) señala lo siguiente:

Figura N° 3. Calidad de servicio



Fuente: Quiñones (2014), a partir de Horovitz (1997)

Por lo antes planteado se puede considerar que todos los componentes de una organización deben tomar conciencia de la importancia del buen servicio, atendiendo necesidades y cubriendo expectativas de los clientes, para ello es imprescindible niveles de comunicación óptimos y participativos dentro de la organización internamente y de ésta hacia los clientes, además la calidad debe planearse, lo que puede entenderse como diseñar un proceso en tiempo y espacio para que las metas organizacionales se cumplan, ello permitirá mejorar la calidad de servicio que se presta al cliente o lo que es igual se alcanzaran niveles superiores en cuanto a la calidad superiores a los que comúnmente se registran.

La calidad de un producto o servicio no puede definirse fácilmente, por ser una apreciación subjetiva; sin embargo se puede decir que es la percepción que el cliente tiene del mismo. Es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con un producto o servicio determinado, que sólo permanece hasta el punto de necesitar nuevas especificaciones, es el nivel de excelencia que la empresa ha escogido lograr para satisfacer a su clientela clave. Es de alta calidad y se encuentra en equilibrio cuando sobrepasa las Expectativas del personal, clientes y accionistas de la organización Müller, (1991).

Se ha convertido en una necesidad estratégica y en un arma para sobrevivir en mercados altamente competitivos, para ello es trascendental el aprecio del talento humano como la figura capaz de cumplir y hacer cumplir los objetivos institucionales, partiendo de esa premisa no podemos ofrecer calidad externamente sin hacer una valoración interna en primer lugar

Satisfacción del cliente

Generalmente, la gestión de calidad enseña a conocer al cliente, las necesidades y qué se debe hacer para mejorarlas, especificando la satisfacción y conservación de los

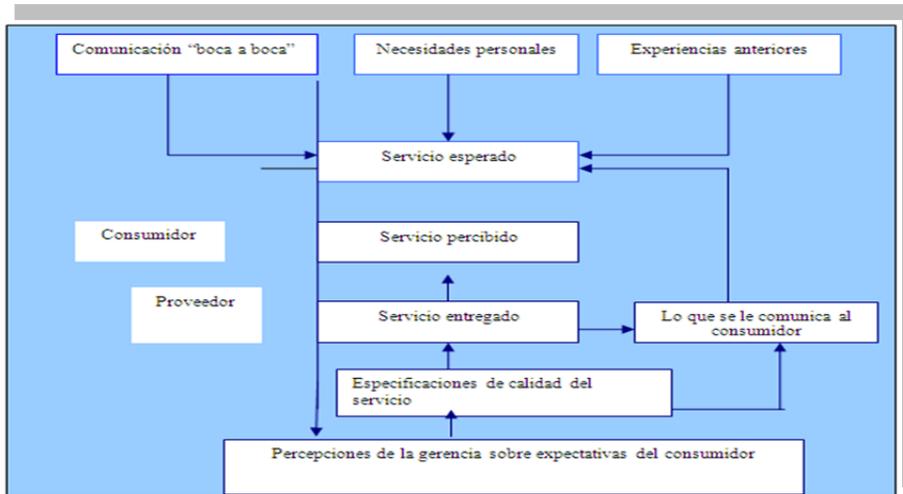
clientes activos, la atracción de clientes potenciales, el diseño de estrategias que satisfagan necesidades cambiantes de los nuevos clientes y la reducción de costos al responder quejas y procesar reclamos.

Para Harrington (1997:28), señala que "el nivel de satisfacción del cliente es directamente proporcional a la diferencia entre el desempeño percibido de una organización y las expectativas del cliente". Las instituciones orientadas al cliente desarrollan una comprensión profunda de lo que pasa a su alrededor, tienen capacidad para anticiparse a los cambios, detectando con antelación las necesidades del mercado y la manera de satisfacerlas porque están conscientes del carácter efímero de lo que intentan posicionar el servicio al cliente.

Esta importante actividad es considerada como un bien intangible y perecedera, lo que refuerza el interés de las empresas en mantener un cliente, ya que el satisfacerlo conduce a la lealtad, lo que se traducirá en beneficios a largo plazo, porque los clientes leales invierten más, a su vez remiten nuevos clientes a la empresa y cuesta menos negociar con ellos. Se denominan clientes o usuarios por cuanto se define como usuarios: Persona que usa o requiere de los servicios. Cliente de los servicios de una empresa u organización. Pueden ser internos o externos.

Según, Kelly y otros (ob.cit.), se muestra dos áreas de responsabilidad entre el consumidor y el proveedor del servicio. En la parte superior se ubican las actitudes y acciones que son de exclusiva responsabilidad del consumidor; como fijarse expectativas sobre el servicio que espera recibir de proveedor. La parte inferior del gráfico, muestra las responsabilidades del proveedor del servicio, quien debe intentar indagar sobre las expectativas de sus consumidores, transformándolos en especificaciones, comunicarlas y entregarlas al cliente de tal forma que el servicio percibido por el cliente sea el mejor que el esperado.

Figura N° 4. Modelo conceptual de calidad de servicio



Fuente: Quiñones (2014), a partir de Kelly y otros (1996)

En conclusión se puede afirmar que todos los autores citados hasta ahora para abordar la calidad del servicio la enfocan como el cumplimiento de las necesidades del cliente la cual se logra solo con la interacción de los seres humanos muy bien definidos anteriormente como lo son el servidor o el servido. Todo este proceso concluye con el cumplimiento de las expectativas o satisfacción del cliente que puede ser medida y sobre todo mejorada constantemente, a través de mecanismos múltiples de atención, capacitación, etc.

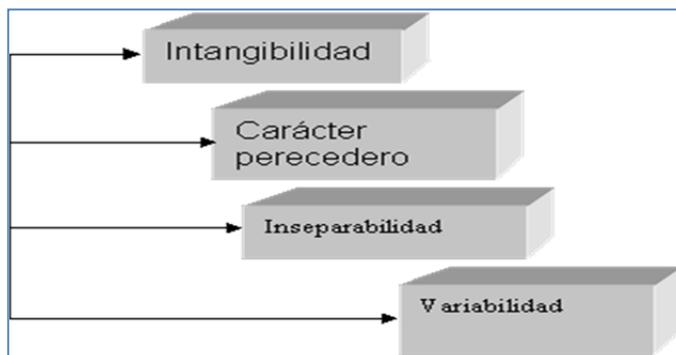
Por consiguiente, una organización orientada al servicio se basa en la filosofía de manejar bien los miles de "momentos de verdad", esos incidentes en que un cliente se pone en contacto con la empresa formándose una impresión de la calidad del servicio que presta. El hecho es que, un momento positivo de verdad, puede eliminar cualquier impresión anterior que el cliente tenga de la empresa y viceversa.

Dentro de este contexto Drucker (1990:41), sostiene que "el cliente evalúa el desempeño de la organización de acuerdo con el nivel de satisfacción que obtuvo al compararlo con sus expectativas. Para ello, utiliza cinco dimensiones: La calidad en

una organización cuyo producto es un servicio, no puede medirse con unas pruebas efectuadas en el laboratorio, con unas pruebas de resistencia, o por el cumplimiento de unas especificaciones requeridas.

Por esta razón cuando el producto es un servicio, son los trabajadores quienes lo producen y su calidad depende básicamente de su interacción con el cliente y/o usuario. En esta economía donde predominan los servicios, todas las organizaciones líderes están obsesionadas con la excelencia del servicio, el cual es utilizado de diferentes formas; para aumentar su productividad; para ganar la lealtad y confianza del consumidor. Los servicios que a continuación se enuncian se especifican en cuatro importantes características elementales que los definen y diferencian del resto de los procesos Según Kotler (1991).

Figura N° 5. Modelo de las características fundamentales de todo servicio



Fuente: Quiñones (2014), a partir de Kotler (1991)

Intangibilidad: Los servicios son intangibles. No se les puede ver, probar, palpar, oír ni oler antes de adquirirlos. En relación con esta característica, Juran (1993) expresa que el elemento fundamental no es el producto físico, lo cual resulta una mejor forma de definirla, La mayoría de las empresas de servicio entregan productos no tangibles, otras suministran un elemento tangible pero sólo incidentalmente forma parte del servicio suministrado al cliente.

Carácter perecedero: Trabajos no almacenables, ni transportables. Estos se pueden suministrar a los clientes, sólo en el momento que son creados, no pueden ser medidos en términos físicos ni verificados antes de ser vendidos.

Inseparabilidad: Un servicio es inseparable de su fuente, tratándose de una persona o máquina, en él coinciden el tiempo de producción y el tiempo de consumo, el elemento de entrada, que se transforma en objeto de salida es una persona.

Variabilidad: Los servicios son sumamente variables, pues dependen de quienes los suministran y del momento y lugar en que se llevan a cabo.

Se entiende por servicio a cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. En otras palabras, el servicio es una actividad realizada para brindar un beneficio o satisfacer una necesidad. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico, también es definido como el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento oportuno, debe ser creado a medida que se va suministrando.

Componentes de la calidad en el servicio

Confiabilidad. La capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta y consistente. La confiabilidad significa realizar bien el servicio desde la primera vez.

Accesibilidad. Las empresas de servicios especialmente deben facilitar que los clientes contacten con ellas y puedan recibir un servicio rápido.

Respuesta. Se entiende por tal la disposición atender y dar un servicio rápido. Los consumidores cada vez somos más exigentes en éste sentido.

Seguridad. Los consumidores deben percibir que los servicios que se le prestan carecen de riesgos, que no existen dudas sobre las prestaciones.

Empatía. Quiere decir ponerse en la situación del cliente, en su lugar para saber cómo se siente.

Tangibles. Las instalaciones físicas y el equipo de la organización deben ser lo mejor posible y los empleados, estar bien presentados, de acuerdo a las posibilidades de cada organización y de su gente.

Cada institución establece sus productos o servicio bajo las exigencias de sus clientes, si desea permanecer en mercado debe satisfacer Pueden ser internos y externos. Los externos no sólo incluyen a los usuarios finales sino también a todos los destinatarios del bien o servicio ajenos a la empresa como comerciantes, intermediarios, etc. Mientras los internos engloban todos aquellos receptores de un bien o servicio dentro de la empresa. Es necesario que el cliente interno reciba un producto adecuado del anterior eslabón de la cadena para hacer bien su trabajo, con el fin de que el cliente externo pueda recibir finalmente la calidad.

Un paradigma de actuación policial, en términos prácticos, es un modelo de procedimientos o forma de concebir la manera de hacer las cosas. Este puede resultar de un acuerdo o consenso tácito -muchas veces inconsciente- de una comunidad-sociedad o de una elite de poder cualquiera sea su forma de legitimación sobre el quehacer policial consideran supuestos éticos, deontológicos, políticos y procedimentales que permanecen generalmente de manera oculta (implícitos). Se vincula con la cultura laboral y los valores que guían la actuación. Se podría decir que, así como el producto intelectual lleva el sello personal del autor, Si bien es cierto, la actuación policial es la imagen institucional, su pensamiento, su manera de concebir el entorno y su forma de abordar situaciones de su quehacer propiamente policial. Conforme a los paradigmas policiales tienen su origen (su raíz) en la manera de concebir el objeto.

El proceso de politización de la sociedad, es decir, el desarrollo político o transformación en una sociedad políticamente organizada, supone la capacidad de ejercer la función policial. En otras palabras, la función policial –como ejercicio de control social particular- está al parecer antes y después de la organización política.

De esta forma, toda organización política comporta una dimensión policial y, entonces, la función policial aparece como consustancial a la organización política de la sociedad: policía y política no pueden separarse, por lo que el control social ha existido en toda sociedad y es funcional al poder político. La inseguridad no es exactamente proporcional a los peligros reales que amenazan a la persona o segmento social, ella es efecto de un desfase entre una expectativa (socialmente construida) de protecciones necesarias y la capacidad efectiva de una sociedad. Para ponerlas en funcionamiento Castell (2004: 13).

Aun cuando pueda parecer una afirmación extrema, puede sostenerse que la seguridad es una ficción social. Ello se sustenta en dos aproximaciones no excluyentes entre sí y que conviene tener a la vista a la hora de formular y analizar las políticas públicas de seguridad ciudadana. La inseguridad que está presente en todas las sociedades. En todas existen situaciones y circunstancias que la acrecientan o reducen, pues la inseguridad no es la ausencia de protección o inexistencia de peligros reales, sino el reverso de un proceso de búsqueda en un entorno cambiante, donde “riesgo” y “peligro” pasan a ser más relevantes (búsqueda de protección). Estar protegido” supone “estar amenazado”, es una construcción social y cultural, por ende, relativa y subordinada tanto a la experiencia colectiva como a la individual. Por sus características, los riesgos pueden ser transformados, ampliados o reducidos, dramatizados o minimizados. Se trata de “construcciones colectivas” resultantes de la vida en sociedad, no atribuible a la naturaleza. De la misma forma, la aceptación de determinados riesgos sociales representa un conjunto delimitado y seleccionado de los peligros “naturalmente amenazantes” o “socialmente producidos”, por cuanto están abiertos a los procesos de definición esencialmente sociales. Aquí se destaca el

relativismo sociocultural que rodea la percepción y valoración de lo que se define como “inseguro”.

Desde otro punto de vista, el problema de la inseguridad en la sociedad se torna en extremo más complejo cuando el riesgo y el peligro se enfocan desde una perspectiva sociopolítica. Es decir, más allá del hecho cierto de que el binomio seguridad-inseguridad es, en esencia, subjetivo, pero construido en base a elementos de la realidad objetiva, se suma la necesidad de construir consensos respecto de los mecanismos limitantes, atendidas las “representaciones sociales y cultura normas institucionalizadas jurídicamente para ello. En esencia, la seguridad implicaría certeza y/o ausencia de riesgo, amenaza o daño

En la actualidad aún no se ha realizado una unificación del sistema de remuneraciones y beneficios sociales de los diferentes Cuerpos Policiales, así se tiene que funcionarios policiales que desempeñan el mismo cargo, y poseen en la misma jerarquía, adscritos a cuerpos policiales del mismo nivel y status, perciben remuneraciones económicas y beneficios laborales diferentes, así se tiene que un agente de la policía municipal de Chacao, devenga un sueldo superior al agente de la policía municipal de Baruta. Igualmente, sucede en el resto de las policías estatales y municipales, algunas pagan cesta ticket, otras tienen comedor, otras ofrecen ambos beneficios, y el monto a pagar por concepto de alimentación varía de una institución policial a otra. La realidad es que aún los sueldos de las policías no están unificados y tampoco son acordes a las necesidades reales de los mismos, según el alza de precios, es decir, por lo que a juicio de quien escribe la dignificación de la función policial aún es una utopía.

La seguridad como factor clave en el bienestar social

La seguridad es una aspiración individual y social, ella es fundamental para el desarrollo y realización de la persona y la sociedad. Ambas necesitan redes de protección de diferentes tipos, coberturas con escalas. Sin embargo, aún a pesar de la existencia de éstas, las preocupaciones igual que la insatisfacción son recurrentes que se acrecientan, particularmente en el escenario de la modernidad, de una mayor conciencia sobre los riesgos como peligros actuales, que desafían la eficacia y suficiencia de los sistemas públicos de seguridad. En esencia, podría decirse que la seguridad ciudadana es un “bien”, una “aspiración”, una “condición” a alcanzar, en la que el riesgo y la amenaza se reducen o, al menos, contienen.

No se le concibe al margen de las condiciones de la democracia y tampoco alejada de una gestión pública basada en la persona como principal beneficiario. Por esto el conjunto de condiciones asociadas conforman un discurso que, a su vez, es la concreción del marco ideológico-social, por lo general, se asume un enfoque integral vinculándola con los sistema de protección y, más específicamente, con la delincuencia y la violencia, así como la prevención y el control de éstos. En otras palabras, la representación social de la seguridad ciudadana. En este mismo tenor, se relaciona con la inseguridad de los ciudadanos, cuestión es mucho más compleja que la simple delincuencia, pues -desde una perspectiva amplia- ella se asocia con condiciones básicas de vida, vinculada a la calidad, el bienestar de las personas, el entrecruzamiento con otros conceptos y escenarios, como la doctrina de los derechos humanos con su creciente inclusión en el debate de la agenda pública.

Lo que ha generado la transición desde una forma y visión reduccionista de la seguridad, que la subordinaba únicamente a la respuesta policial, legal por su parte el Estado con sus órganos (donde el referente más actual son, por ejemplo, riesgos globales como el terrorismo y el narcotráfico, entre otros flagelos de la vida

moderna). Evidentemente al realizar un enfoque más amplio e integral, vinculado a la necesidad de abordar, controlar y superar los riesgos “cotidianos” que afectan a las personas, de esta forma, en cuanto a la connotación del término, la seguridad ciudadana se relaciona con el conjunto de sistemas de protección, con el respeto de la vida, a la integridad física y a los bienes de los ciudadanos frente a los riesgos a los que se ven enfrentados.

Desde el punto de vista de su denotación, porque es el que rescata el espíritu y sentido de la seguridad ciudadana, en los términos de su origen e historicidad, destacando así que es el estado o condición socio-institucional que objetiva y subjetivamente (percepción) puede calificarse como óptima para el libre ejercicio de los derechos individuales y colectivos y que depende del conjunto de condiciones sociales y culturales, jurídicas, institucionales y políticas que, entre otras, posibilitan el adecuado y normal funcionamiento de las instituciones públicas y los organismos del Estado, así como la convivencia pacífica y el desarrollo de la comunidad y la persona Tudela (2001:55).

Lo fundamental en esta definición es que el concepto de “seguridad ciudadana” expresa de manera más integral las necesidades de la población y las responsabilidades del Estado en la generación de las condiciones necesarias para sustentar un adecuado desarrollo en el marco de la tolerancia y la diversidad, donde la seguridad es un factor importante. No obstante, el problema no radicará en la definición del término que puede resultar muy amplio y difuso, su operacionalización o capacidad para conducir procesos relacionados con el fortalecimiento o contención de aquellos factores que la hacen posible como bien público o que la limitan o afectan (factores de riesgo para la protección en torno a su construcción, mantención, acceso y promoción. Partiendo desde una perspectiva, de que la preocupación por la seguridad es producto de un incremento de la inseguridad a la par de que la noción de peligro se ha ido extendiendo.

Respecto de la emergencia de la inseguridad, de sus causas con la relevancia en el desarrollo sociopolítico, de la literatura amplia y controvertida, No obstante, esto ayuda a comprender las dimensiones de un fenómeno polivalente que presenta diversas facetas, En esencia, la seguridad no se puede entender sin su contraparte. Por lo que podemos precisar que la seguridad forma parte de ese bienestar social que toda persona desea, está asociado a factores económicos objetivos, de manera concordante encontraremos que esa responsabilidad descansa bajo los pilares del Estado.

Por cuanto la ley lo establece claramente en sus bases jurídicas, por consiguiente podemos definir que el bienestar no es más que el conjunto de factores que una persona necesita para gozar de buena calidad de vida, estos factores llevan al sujeto a gozar de una existencia tranquila y en un estado de satisfacción. Por consiguiente precisaremos que el bienestar social, por lo tanto, incluye aquellas cosas que inciden de manera positiva en la calidad de vida, pese a que la noción de bienestar es subjetiva (aquello que es bueno para una persona puede no serlo para otra).

En correspondencia es necesario que se tomen medidas políticas que corrijan las inequidades propias del mercado capitalista. La redistribución de la renta y el desarrollo de servicios sociales libres y gratuitos para todas las personas son condiciones necesarias para alcanzar el bienestar social. Esta condición determina que se le clasifique en dos (2) categorías: El bienestar económico: que es el resultado de medir la cantidad de bienes y servicios útiles disponibles para un individuo dentro de una economía determinada. Se emplea como unidad de cálculo, generalmente, el Producto Interno Bruto per cápita ó la esperanza de vida, por otro lado.

Se reconoce como bienestar subjetivo, cualquier medida de la cantidad de bienestar que dicen o afirman tener las personas de un país. El indicador empleado suele expresarse en unidades felicidad o de percepción de felicidad individual. El bienestar social: que es la manera de medir objetivamente (PBI por lo general), como

el carácter subjetivo (felicidad), son objeto de severas críticas. Al margen de estas consideraciones, lo cierto es que bienestar social e índice de crecimiento y/o desarrollo económico aparecen como factores interconectados.

Sin embargo, a los fines perseguidos en este trabajo es necesario identificar el sentido que se atribuirá la expresión “bienestar social”, la cualidad atribuida al desarrollo económico y el papel que dentro de este proceso y bajo las particularidades del caso venezolano, se atribuye a la educación, en efecto, se entenderá por bienestar social la condición alcanzada cuando los individuos, en una sociedad y período determinado ven atendidas sus necesidades fundamentales: salud, educación, vivienda y otras. Entre estas se concretará el análisis en el modelo educativo. La posibilidad de extender el bienestar social a todas las capas sociales implica la existencia de riqueza (para solventar los gastos estatales); por lo tanto, cada gobierno también debe encargarse de asegurar la generación de riquezas. Por todo lo anterior mente expuesto valoramos que forma parte del bienestar social.

Siendo que el bienestar social: es el conjunto de factores que brindan calidad de vida y están dirigidos a buscar la satisfacción de las necesidades básicas de las personas que conforman una institución ya sea pública o privada. Se manifiesta en la retribución económica y todo lo que de ella se desprende; así mismo, este primer aspecto tiene que ver con la satisfacción de las necesidades básicas a nivel de la protección social, tales como; educación, salud, alimentación, seguridad social, vivienda; Es decir, la garantía del desarrollo humano.

El bienestar social es un soporte de la dinámica de las instituciones, dado que su tarea es ayudar a crear un buen clima organizacional que permita conseguir calidad de vida. Ello se logra con el abordaje de las condiciones existentes en ese medio y la identificación de sus necesidades socio-laborales. La percepción que un individuo tiene de su lugar en la existencia, en el contexto de la cultura y del sistema de Valores en los que vive y en relación con sus objetivos, sus expectativas, sus

normas, sus inquietudes. Se trata de un Concepto muy amplio que está influido de modo complejo Por la salud física del sujeto, su estado psicológico, su nivel De independencia, sus relaciones sociales, así como su Relación con los elementos esenciales de su entorno. (OMS: 1992:4).

En este sentido se define como un derecho que le asiste a toda persona de acceder por lo menos a una protección básica para satisfacer estados de necesidad y asegurarle a los ciudadanos niveles mínimos de dignidad de vida. Como consecuencia, cada nación o país se ha organizado con el objeto de configurar variados modelos al servicio de la sociedad, puesto que los programas de seguridad social deben estar incorporados siempre en la planificación o plan general de cada nación. Así, casi siempre se han efectuado políticas para implementar y desarrollar un sistema de seguridad social justo y equitativo.

Desde sus orígenes el hombre ha luchado por su sobrevivencia; unas veces defendiéndose de los fenómenos naturales, del ataque de los animales salvajes y del mismo hombre. Esta búsqueda permanente de la seguridad, le ha impulsado a crear los mecanismos más sorprendentes de protección a nivel personal, de la comunidad y de la nación, puesto que en todo tipo de organización social está en riesgo los intereses de los individuos o de grupos de individuos.

El estado debe ejecutar determinadas políticas sociales que garanticen y aseguren el bienestar de los ciudadanos en ámbitos definidos asociados a la calidad de vida -sanidad, educación y, en general, todo lo relacionado con el bienestar social. Parte integral y fundamental de la gestión del talento humano es brindar verdaderas condiciones de bienestar social, de tal forma que posibilite a los individuos que conforman la organización, un desarrollo individual y social; éste se entiende como un proceso de construcción constante y participativa que busca gestar, mantener y mejorar la calidad de vida laboral de las personas que están vinculadas a la

institución, sus familias y el entorno social, La convocatoria es construir una sociedad que posibilite dignidad, donde todos: Alcancemos mayor Autonomía, satisfacción y plena realización.

Bases legales

Por su parte, la Ley de Carrera Administrativa permitió, en su momento, estructurar un ámbito de la Administración Pública nunca antes atendido, sin embargo su regulación no alcanzó a prever la evolución de la propia Administración, ni los efectos que sobre las relaciones estatutarias causaría el Derecho Laboral. Es por ello, que surge la necesidad de una nueva Ley del Estatuto de la Función Pública en la cual desaparece la desarmonización del régimen laboral y la función pública, con un articulado que presupone anteponer el interés público y el de los funcionarios del Estado, estableciendo instituciones como la Huelga y la Contratación Colectiva,

Con las necesidades de continuidad, mutabilidad e igualdad de los servicios públicos, desarrollando de esta manera los principios contenidos en la propia Constitución y en la Ley Orgánica del Trabajo. Sin embargo, dentro de la función pública, existe un sector especial y especializado por la naturaleza de su servicio, como son los órganos de seguridad ciudadana del Estado, es decir, las policías, quienes hasta la actualidad habían permanecido en un vacío regulatorio, ya que ninguna ley se adaptaba, ni respondía a sus condiciones o necesidades, como es sabido estas instituciones debido al carácter de no interrupción del servicio tienen prohibido conformar sindicatos e ir a huelga, así como el resto de los derechos laborales colectivos.

Por cuanto a los derechos individuales sus jornadas de trabajo suelen ser mucho más prolongada, sin que existe la cancelación de horas extras o bonos nocturnos, entre otros beneficios que señala el ordenamiento jurídico, para el resto de los empleados públicos. En este sentido, el informe de la Comisión Nacional de la Reforma Policial (Conarepol, 2007), indicó que: En el país cada cuerpo policial se organiza de manera diferente, que hay grandes variaciones en la estructura y jerarquía en estos (16 escalas distintas, con rangos que varían en su denominación y

definición), diversos criterios y procedimientos para ingreso, ascenso y retiros, disparidad en el tipo de armas que se utilizan, en los mecanismos y procedimientos disciplinarios, en los indicadores de desempeño, o en la duración, características y contenidos de la formación y adiestramiento de los agentes (p.3).Beneficios Laborales.

Según el artículo 164 de la Constitución de Venezuela de 1999 establece que los estados federales de Venezuela deben organizar sus propios cuerpos de policía autónomos y con jurisdicción regional, en base a lo que establezca la ley marco nacional y las leyes específicas que dicten el Consejo legislativo del estado Carabobo, posee su propia escuela de policías para el entrenamiento de su personal.

Derechos Laborales y de Seguridad Social

Los cuerpos de policía adoptarán el sistema de seguridad social previsto en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y en la ley respectiva. Se unificarán las distintas asignaciones socioeconómicas y las condiciones laborales, respetando el principio de intangibilidad y progresividad de los derechos laborales.

Ley del estatuto de la función pública (2001)

Esta Ley tiene por objeto crear el marco regulador que conforme un sistema de incentivos definidos para el funcionario público, con reglas claras de actuación para que su gestión, fundamentada en los principios de honestidad, participación, solidaridad, celeridad, eficacia, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad en el ejercicio de la función pública, se oriente a garantizar que la Administración Pública Nacional esté al servicio de los ciudadanos.

Artículo N° 50. De la misma ley establece que los funcionarios o funcionarias policiales tienen derecho a percibir las remuneraciones y beneficios sociales correspondientes al cargo que desempeñen, de conformidad con lo establecido en esta Ley, sus reglamentos y resoluciones. Las remuneraciones y beneficios sociales de los funcionarios y funcionarias policiales deben ser suficientes que les permitan vivir con dignidad y cubrir para sí y sus familias las necesidades básicas materiales, sociales e intelectuales. Así mismo, deben reconocer su dignidad humana, responsabilidades, desempeño, compromiso, formación, desarrollo y desempeño profesional.

El sistema de remuneraciones y beneficios sociales de la Función Policial comprende los sueldos, asignaciones, compensaciones, primas y demás beneficios sociales de carácter no remunerativo que reciben los funcionarios y funcionarias policiales por la prestación de sus servicios. El sistema de remuneraciones y beneficios sociales es un sistema único e integrado, aplicable al servicio de policía y a todos los cuerpos de policía, dirigido a reconocer, promover y mejorar el talento humano de los funcionarios y funcionarias policiales.

Artículo N° 9. El sistema de administración de personal de los funcionarios y Funcionarias policiales se rige, entre otros, por los siguientes principios: 1495

1. Promoción y protección de la dignidad profesional: deben respetarse y Garantizarse los derechos humanos de los funcionarios y funcionarias Policiales en su relación de empleo público con los cuerpos policiales, así Como promover su desarrollo profesional integral.

2. Régimen estatutario de la Función Policial: la relación de empleo público de los funcionarios y funcionarias policiales se rige exclusivamente por lo establecido en esta Ley, sus reglamentos y resoluciones, por lo que no podrá ser regulada o modificada por decisiones de inferior jerarquía, Contratos, convenios o acuerdos de cualquier naturaleza.

3. Carácter profesional y civil de la Función Policial: la relación de empleo público de los funcionarios y funcionarias policiales con los cuerpos de policía es de naturaleza estrictamente profesional y civil.

4. Planificación de la Función Policial: las políticas y planes en materia de función policial deben tener una direccionalidad y orientación común a los fines de fortalecer y mejorar el servicio de policía y el desarrollo profesional integral de los funcionarios y funcionarias policiales, en estricto cumplimiento de la Constitución de la República, las leyes y ordenanzas, así como del Plan de Desarrollo Económico y Social de la Nación.

5. Equidad en las condiciones de empleo público: las políticas y planes en materia de función policial garantizarán condiciones de empleo público que fomenten compromiso, formación, responsabilidad, desarrollo y desempeño profesional. En tal sentido, se favorecerá la uniformidad en las condiciones de empleo público, atendiendo las particularidades territoriales, institucionales y presupuestarias del cuerpo de policía nacional, estatal o municipal correspondiente.

La ley orgánica del servicio de policía y del cuerpo de policía nacional bolivariana, establecida en gaceta oficial Nro. 5940 del 7 de diciembre del 2009, hace mención en el Capítulo III, de los principios generales del Servicio de Policía, siendo estos establecidos desde el artículo 8 hasta el artículo 16, entre los que se señala:

Principio de celeridad.

Principio de Información

Principio de Eficiencia

Principio de Cooperación

Principio de Respeto a los derechos Humanos

Principios de Universalidad e Igualdad

Principio de Imparcialidad

Principio de Actuación Proporcional

Principio de la participación Ciudad.

Artículo N° 8. Principio de celeridad. Los cuerpos de policía darán una respuesta oportuna, necesaria e inmediata para proteger a las personas y a las comunidades, frente a situaciones que constituyan amenaza, vulnerabilidad, riesgo o daño para su integridad física, a su hábitat y sus propiedades.

Artículo N° 9. Principio de Información. Los cuerpos de policías informarán de manera oportuna, veraz e imparcial a las personas, comunidades, consejos comunales y organizaciones comunitarias, sobre su actuación y desempeño, e intercambiarán la información que a solicitud de los demás órganos y entes de seguridad ciudadana les sea requerida.

Artículo N° 10. Principio de Eficiencia. Los cuerpos de policía propenderán al uso racional del talento humano y de los recursos materiales y presupuestarios. La asignación de los recursos en los cuerpos de policías se adaptará estrictamente a los requerimientos de su funcionamiento para el logro de sus metas y objetivos.

Artículo N° 11. Principio de Cooperación. Los cuerpos de policía desarrollarán actividades para el cumplimiento de los fines y objetivos del servicio de policía, colaborando y cooperando entre sí y con los demás órganos y entes de seguridad ciudadana.

Artículo N° 12. Principio de Respeto a los Derechos Humanos. Los cuerpos de policía actuarán con estricto apego y respeto a los derechos humanos consagrados en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, en los tratados sobre los derechos humanos suscritos y ratificados por la República y en las leyes que lo desarrollen.

Artículo N° 13. Principio de Universalidad e Igualdad. Los cuerpos de policía prestarán su servicio a toda la población sin distinción o discriminación alguna fundamentada en la posición económica, origen étnico, sexo, idioma, religión, nacionalidad, opinión política o de cualquier otra condición o índole. Los pueblos y las comunidades indígenas contarán con un servicio de policía que tome en cuenta su identidad étnica y cultural, atendiendo a sus valores y tradiciones.

Artículo N° 14 Principio de Imparcialidad. Los cuerpos de policía actuarán con absoluta imparcialidad y objetividad en el ejercicio de sus funciones.

Artículo N° 15. Principio de Actuación Proporcional. Los cuerpos de policía actuarán en proporción a la gravedad de la situación y al objetivo legítimo que se persiga, de conformidad con la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y la ley.

Artículo N° 16. Principio de la Participación Ciudadana. Los cuerpos de policía atenderán las recomendaciones de las comunidades, los consejos comunales y las organizaciones comunitarias para el control y mejoramiento del servicio de policía, con fundamento en los valores de la solidaridad, el humanismo y en los principios de democracia participativa, corresponsable y protagónica establecidos en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, favoreciendo el mantenimiento de la paz social y la convivencia.

Análogamente se evidencia lo que son las normativas legales vigentes en nuestro país que contralan y regulan las funciones policiales, por lo que es apreciable que dentro de la misma, se establecen los principios básicos que deben cumplirse para ofrecerle a la sociedad un servicio de calidad tal cual como ellos los requieren día a día. Si bien es cierto garantizar la paz ciudadana, la preservación de la vida y el

resguardo de los bienes son una necesidad universal de todos., por consiguiente es de gran relevancia que el estado como garante de la seguridad ciudadana en un gobierno democrático y legalmente establecido y dirigido en beneficio de todos sus habitantes.

En esta misma ley señala que: el servicio de policía es el conjunto de acciones ejercidas en forma exclusiva por el Estado a través de los cuerpos de policía en todos sus niveles, conforme a los lineamientos y directrices contenidos en la legislación nacional y los que sean dictados por el Órgano Rector, 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 y el cumplimiento de la ley.

Definición de términos básicos

Calidad: Es el nivel de excelencia que la empresa ha logrado alcanzar para satisfacer a su clientela. Representa al mismo tiempo, la medida en que se logra dicha calidad. Característica que se atribuye a todas aquellas cosas que representan excelencia, eficacia y efectividad.

Cliente: Es el que exige de la empresa u organización los bienes y servicios que esta ofrece, además es el que, por sus expectativas y necesidades, impone a la empresa el nivel de servicio que debe alcanzar.

Empresa de Servicio: Es toda empresa que se caracteriza por la prestación de sus servicios a la comunidad.

Estandarización: Es una de las tres bases de las actividades Gemba- Kaizen, y significa la documentación de la mejor forma de realizar el trabajo.

Estrategia: Líneas maestra para la toma de decisiones que tienen influencia en la eficacia a largo plazo de una organización.

Gemba: Palabra japonesa que significa lugar real, ahora adaptada en la terminología gerencial para referirse a lugar de trabajo, o aquel lugar donde se agrega el valor.

Satisfacción: Acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Razón o modo con que se sosiega, responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria. Cumplimiento del deseo o del gusto.

Servicio: Conjunto de prestaciones del cliente, como conveniencia del precio, la imagen y la marca del mismo.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Diseño de la Investigación

El diseño de investigación para Sabino (2007, p.63) “su objeto es proporcionar un modelo de verificación que permita contrastar hechos con teorías, y su forma es la de una estrategia o plan general que determina las operaciones necesarias para hacerlo” por ello se hace necesario trazar un modelo conceptual que permita efectuar el proceso del conocimiento con las confrontaciones teóricas-prácticas. De manera que la investigación tiene un diseño no experimental cuantitativo, porque no manipula variables.

Así mismo, la autora sólo describe y observa el objeto de estudio en su ambiente natural coincidiendo con Hernández, Fernández y Baptista (2010:149) “...se trata de estudios donde no hacemos variar de forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables, lo que hacemos es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos”.

Tipo y nivel de investigación

El tipo de investigación es de campo, Al respecto Arias (2006:31) “La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de los datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes.”.

También el estudio que se pretende abordar obedece a la clasificación de la investigación según los objetivos realizada por Sabino (2007:44), siendo de tipo descriptiva, al respecto señala “su preocupación primordial radica en describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos”, las variables son observadas en el ambiente donde se desenvuelven y se aplicará un análisis detallado de las acciones de las mismas.

Población y muestra

Tanto población como muestra a razón de este estudio se encuentra representado por un grupo de veinte (20) funcionarios que prestan servicios en diferentes estaciones policiales del Estado Carabobo, considerando el concepto de población y muestra respectivamente descrito por Eyssautier (2008:204) “es un grupo de personas o cosas similares en uno o varios aspectos, que forman parte del objeto de estudio” y con respecto a la muestra; “se define como un determinado número de unidades extraídas de una población por medio de un proceso llamado muestreo, con el fin de analizar esas unidades con detenimiento; de la información resultante se aplicara a todo el universo”

En lo que respecta a esta investigación, la población será igual a la muestra, debido a que la primera se encuentra determinada y es finita, tal como expresa Arias (2006:81) “La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”, compuesta por veinte (20) funcionarios policiales

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Se aplicó la técnica de la encuesta para el llevar a cabo la obtención de la información para el desarrollo de la investigación y como instrumento el cuestionario, en ese sentido Arias (2006:69) afirma lo siguiente; “Un instrumento de recolección de

datos es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información”

El cuestionario es un documento que contiene una serie de preguntas dirigidas a obtener información específica, se diseñó con preguntas dicotómicas, el cuestionario propone un conjunto de preguntas vinculadas a las condiciones sociales de los funcionarios policiales del estado Carabobo, y la incidencia de estos en la prestación de un servicio de calidad. Arias (2006:74) lo define según lo siguiente: “Es la modalidad de encuestas que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario auto administrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador”

En el mismo orden de ideas la autora consideró la técnica orientada al desarrollo efectivo del instrumento del trabajo de grado, siendo una de las estrategias más eficaces corresponde al Cuadro Técnico Metodológico (operacionalización de variables), que según Hurtado y Toro (2001:76)

Esta descomposición nos permitirá extraer los enunciados generales y elementos estructurados más específicos y precisos, con la intención de que una vez convertidos en categoría de análisis o variables indicadores e ítems, puedan servirnos como elementos medibles en los instrumentos de recolección de datos (p. 76)

Es una forma de presentar esquemáticamente el desarrollo de la investigación, para así dar cumplimiento con los objetivos de la misma y la posterior clasificación e interpretación de los datos obtenidos en el transcurso del desarrollo de la investigación.

Cuadro N° 1. Cuadro Técnico Metodológico. Objetivo Específico 1. Mencionar los componentes claves en la optimización de la calidad del servicio que presta actualmente la policía del estado Carabobo

Dimensión	Definición	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos	Fuente
Componentes de la Calidad de Servicio	Son los componentes de la Calidad de Servicio que permiten la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía	Fiabilidad	1,2,3	Cuestionario	Revisión Documental Consulta en la web Funcionarios Encuestados
		Seguridad	4,5,6		
		Empatía	7,8,9		
		Intangibilidad	10.11.12		

Fuente: Quiñones (2014)

Confiabilidad y validez del instrumento de medición

La validez de los instrumentos utilizados para la obtención de datos del estudio se realizará mediante la técnica conocida como *Juicio de Expertos* a los cuáles se les presentó un formato de validación donde se constató la correspondencia entre los objetivos planteados y las preguntas de los instrumentos, Según Morles (1994:189): “es el grado con el cual un instrumento sirve a la finalidad para la cual está definido”.

Técnicas de Análisis y Presentación de la Información

Una vez aplicados los instrumentos de recolección a los veinte (20) funcionarios, los datos obtenidos fueron codificados y transferidos a un archivo del programa informático Microsoft Excel. Los datos que se obtuvieron, se consideran cuantitativos debido a que se recolectó información numérica mediante un procedimiento sistemático, por ende el análisis que se realizó es de tipo cuantitativo y en la medida de la información recolectada que permitirá a la autora presentar un análisis coherente sobre cada afirmación.

Para está investigación se utilizó la estadística descriptiva para analizar los datos obtenidos en el cuestionario, adicionalmente la información se procesó mediante la utilización del programa informático. La presentación de los resultados corresponde a tablas de frecuencia y gráficos, al respecto señala Sabino (2007:129) “es un actividad derivada de la anterior que consiste en expresar visualmente los valores numéricos que aparecen en los cuadros. Su objeto es permitir una comprensión global, rápida y directa de la información que aparece en cifras”.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

El capítulo que continuación se presenta, en primer lugar, muestra los resultados obtenidos del instrumento aplicado a los veinte (20) oficiales de la policía del estado Carabobo, a fin de diagnosticar determinar la Optimización en la Calidad de los Servicios generados por los Funcionarios Policiales del Estado Carabobo y su incidencia en la seguridad de la sociedad venezolana.

En segundo lugar, detalla la presentación y análisis de los resultados, el uso de la escala estadística de Morlés (1997) frecuencia y porcentaje, con su respectiva interpretación semántica, la cual consiste en descubrir aquellos aspectos significativos, que permitieron extraer conclusiones para realizar el estudio de caso de la presente investigación. Asimismo, la interpretación se sustentó en algunos puntos pertinentes de la fundamentación teórica, presentada previamente en el capítulo II. Posteriormente, se relacionó la información en función de las congruencias o incongruencias entre la información recopilada y el marco teórico.

Luego de aplicado el instrumento de recolección de datos, la escala de valoración y para que tales datos tengan significado dentro del presente trabajo de investigación, es necesario realizar una serie de operaciones en la fase de análisis e interpretación de los resultados, con el propósito de organizarlos y de allí extraer las conclusiones en cuanto a los hallazgos encontrados. A continuación se muestra la distribución porcentual, la interpretación y el análisis de cada uno de los ítems mostrados en el instrumento aplicado.

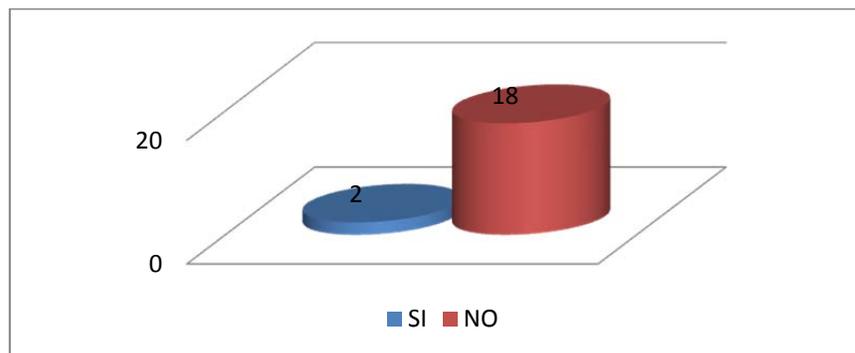
Análisis de los datos

Cuadro N° 2. Considera usted que las remuneraciones económicas que percibe un oficial de la Policía del estado Carabobo, por la prestación del servicio le ayudan a solventar gastos y servicios para su grupo familiar

ITEMS	SI		NO	
	F	%	F	%
1	2	10%	18	80%

Fuente: Quiñones (2014)

Gráfico N° 1. Considera usted que las remuneraciones económicas que percibe un oficial de la Policía del estado Carabobo, por la prestación del servicio le ayudan a solventar gastos y servicios para su grupo familiar



Fuente: Quiñones (2014)

Análisis. 80%, de los funcionarios considera que las remuneraciones económicas que percibe un oficial de la Policía del estado Carabobo, por la prestación del servicio no le ayudan a solventar gastos y servicios para su grupo familiar. Un paradigma de actuación policial, en términos prácticos, es un modelo de procedimientos o forma de concebir la manera de hacer las cosas. Este puede resultar de un acuerdo o consenso tácito -muchas veces inconsciente- de una comunidad-sociedad o de una elite de poder cualquiera sea su forma de legitimación sobre el quehacer policial consideran supuestos éticos, deontológicos, políticos y procedimentales que permanecen

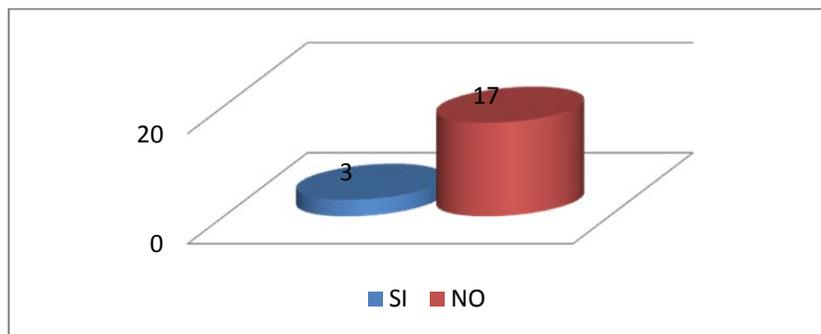
generalmente de manera oculta (implícitos). Se vincula con la cultura laboral y los valores que guían la actuación. Se podría decir que, así como el producto intelectual lleva el sello personal del autor, Si bien es cierto, la actuación policial es la imagen institucional, su pensamiento, su manera de concebir el entorno y su forma de abordar situaciones de su quehacer propiamente policial. Conforme a los paradigmas policiales tienen su origen (su raíz) en la manera de concebir el objeto.

Cuadro N° 3. Cree usted, que los beneficios sociales que perciben los oficiales de policía son acordes con las necesidades actuales

ITEMS	SI		NO	
	F	%	F	%
2	3	15%	17	85%

Fuente: Quiñones (2014)

Gráfico N° 2. Cree usted, que los beneficios sociales que perciben los oficiales de policía son acordes con las necesidades actuales



Fuente: Quiñones (2014)

Análisis. 85%, de la muestra seleccionada, quienes consideran que los beneficios sociales que perciben los oficiales de policía NO son acordes con las necesidades actuales, mientras que un 15 % de la muestra seleccionada considera que si son acordes. En la actualidad aún no se ha realizado una unificación del sistema de remuneraciones y beneficios sociales de los diferentes Cuerpos Policiales, así se tiene que funcionarios policiales que desempeñan el mismo cargo, y poseen en la misma jerarquía, adscritos a cuerpos policiales del mismo nivel y status, perciben remuneraciones económicas y beneficios laborales diferentes, así se tiene que un agente de la policía municipal de Chacao, devenga un sueldo superior al agente de la policía municipal de Baruta. Igualmente, sucede en el resto de las policías estatales y

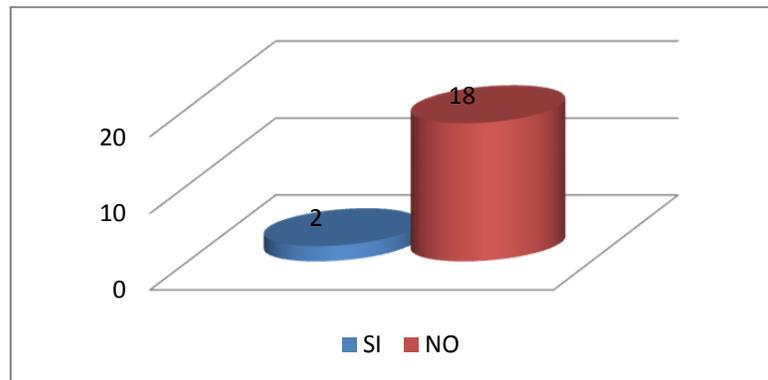
municipales, algunas pagan cesta ticket, otras tienen comedor, otras ofrecen ambos beneficios, y el monto a pagar por concepto de alimentación varía de una institución policial a otra. La realidad es que aún los sueldos de las policías no están unificados y tampoco son acordes a las necesidades reales de los mismos, según el alza de precios, es decir, por lo que a juicio de quien escribe la dignificación de la función policial aún es una utopía.

Cuadro N° 4. Reciben los oficiales de la policía del Estado Carabobo incentivos o primas económicas de una forma justa, al desarrollarse profesionalmente

ITEMS	SI		NO	
	F	%	F	%
3	2	20%	18	80%

Fuente: Quiñones (2014)

Gráfico N° 3. Reciben los oficiales de la policía del Estado Carabobo incentivos o primas económicas de una forma justa, al desarrollarse profesionalmente



Fuente: Quiñones (2014)

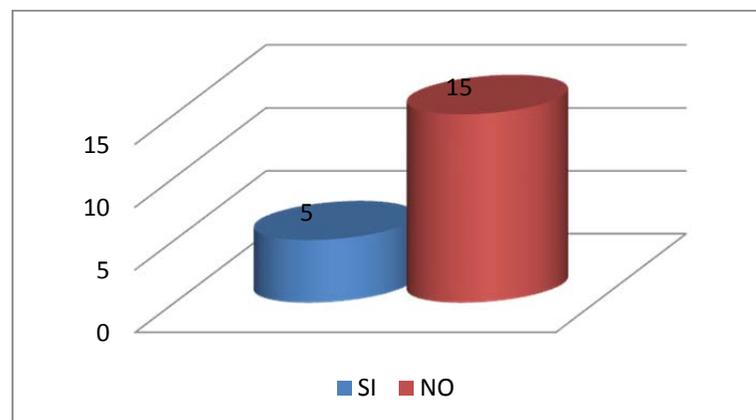
Análisis. 80%, de los funcionarios consideran que los oficiales de la policía del Estado Carabobo si reciben incentivos o primas económicas de una forma justa. Dentro de este contexto Drucker (1990:41), sostiene que "el cliente evalúa el desempeño de la organización de acuerdo con el nivel de satisfacción que obtuvo al compararlo con sus expectativas. Para ello, utiliza cinco dimensiones: La calidad en una organización cuyo producto es un servicio, no puede medirse con unas pruebas efectuadas en el laboratorio, con unas pruebas de resistencia, o por el cumplimiento de unas especificaciones requeridas.

Cuadro N° 5.- Considera usted que los oficiales de la policía del estado Carabobo reciben su ascenso inmediato en el tiempo correspondiente, acorde a los lineamientos exigidos en las normas vigentes a tal efecto

ITEMS	SI		NO	
	F	%	F	%
4	5	25%	15	75%

Fuente: Quiñones (2014)

Gráfico N° 4.- Considera usted que los oficiales de la policía del estado Carabobo reciben su ascenso inmediato en el tiempo correspondiente, acorde a los lineamientos exigidos en las normas vigentes a tal efecto



Fuente: Quiñones (2014)

Análisis. Un 75%, de los encuestados, consideran que los oficiales de la policía del estado Carabobo NO reciben su ascenso inmediato en el tiempo correspondiente, acorde a los lineamientos exigidos en las normas vigentes a tal efecto. Por esta razón cuando el producto es un servicio, son los trabajadores quienes lo producen y su calidad depende básicamente de su interacción con el cliente y/o usuario. En esta economía donde predominan los servicios, todas las organizaciones líderes están obsesionadas con la excelencia del servicio, el cual es utilizado de diferentes formas; para aumentar su productividad; para ganar la lealtad y confianza del consumidor.

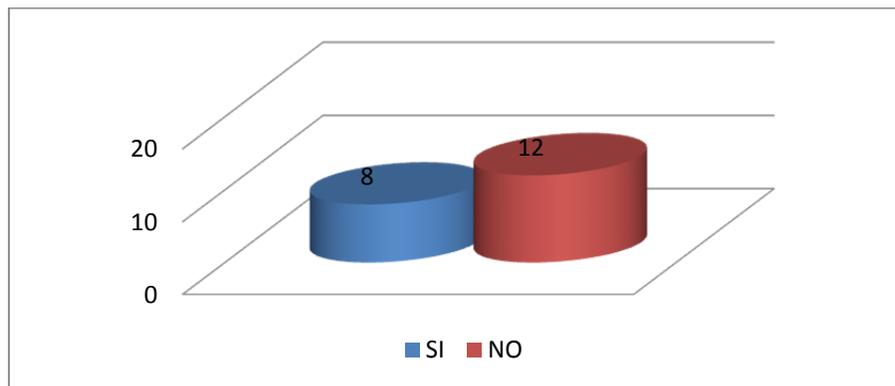
Los servicios que a continuación se enuncian se especifican en cuatro importantes características elementales que los definen y diferencian del resto de los procesos Según Kotler (1991).

Cuadro N° 6.- Existen planes por parte del estado, que permitan al funcionario policial y a su familia disfrutar del sano esparcimiento y recreación como parte integral del desarrollo del ser humano

ITEMS	SI		NO	
	F	%	F	%
5	8	40%	12	60%

Fuente: Quiñones (2014)

Gráfico N° 5.- Existen planes por parte del estado, que permitan al funcionario policial y a su familia disfrutar del sano esparcimiento y recreación como parte integral del desarrollo del ser humano



Fuente: Quiñones (2014)

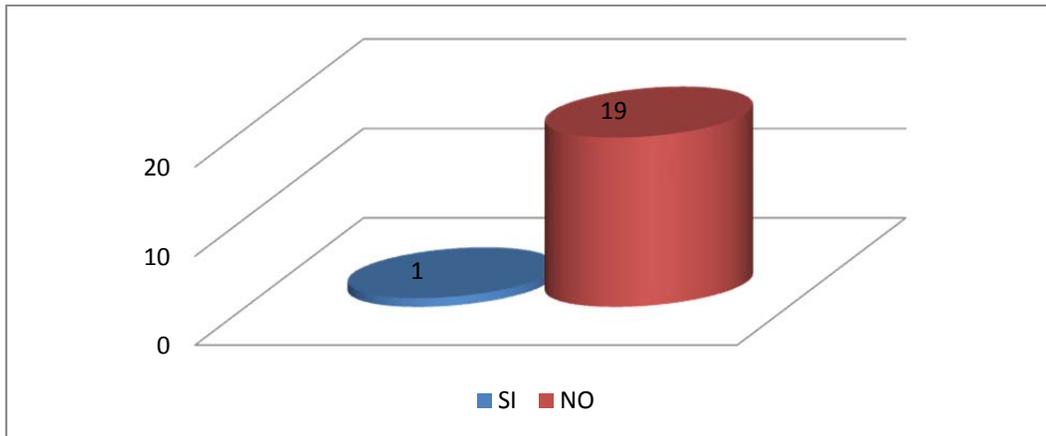
Análisis. Un 60%, de la muestra seleccionada, quienes consideran no existen planes por parte del estado, que permitan al funcionario policial y a su familia disfrutar del sano esparcimiento y recreación como parte integral del desarrollo del ser humano. Intangibilidad: Los servicios son intangibles. No se les puede ver, probar, palpar, oír ni oler antes de adquirirlos. En relación con esta característica, Juran (1993) expresa que el elemento fundamental no es el producto físico, lo cual resulta una mejor forma de definirla, La mayoría de las empresas de servicio entregan productos no tangibles, otras suministran un elemento tangible pero sólo incidentalmente forma parte del servicio suministrado al cliente.

Cuadro N° 7. Cree usted que son equivalentes los beneficios socioeconómicos y los riesgos que un funcionario policial corre en la prestación del servicio

ITEMS	SI		NO	
	F	%	F	%
6	1	5%	19	95%

Fuente: Quiñones (2014)

Gráfico N° 6. Cree usted que son equivalentes los beneficios socioeconómicos y los riesgos que un funcionario policial corre en la prestación del servicio



Fuente: Quiñones (2014)

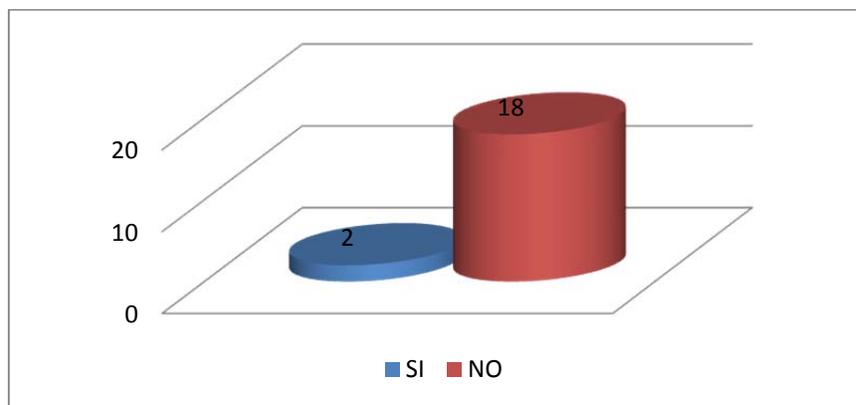
Análisis. Un 95%, de la muestra seleccionada, quienes consideran que no son equivalentes los beneficios socioeconómicos y los riesgos que un funcionario policial corre en la prestación del servicio. El proceso de politización de la sociedad, es decir, el desarrollo político o transformación en una sociedad políticamente organizada, supone la capacidad de ejercer la función policial. En otras palabras, la función policial –como ejercicio de control social particular- está al parecer antes y después de la organización política.

Cuadro N° 8.- Las condiciones de servicio a las que un funcionario policial es expuesto en la prestación del servicio, son apegadas a las normativas existentes

ITEMS	SI		NO	
	F	%	F	%
7	2	10%	18	90%

Fuente: Quiñones (2014)

Grafico N° 7.- Las condiciones de servicio a las que un funcionario policial es expuesto en la prestación del servicio, son apegadas a las normativas existentes



Fuente: Quiñones (2014)

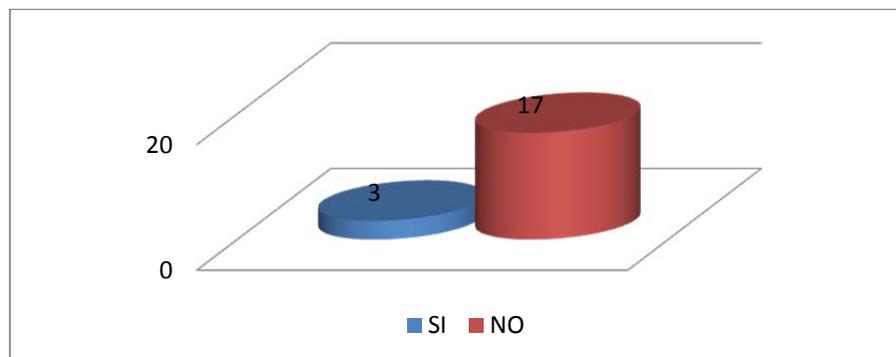
Análisis. Con 80%, de la muestra seleccionada, quienes consideran las condiciones de servicio a las que un funcionario policial es expuesto en la prestación del servicio, no son apegadas a las normativas existentes, toda organización política comporta una dimensión policial y, entonces, la función policial aparece como consustancial a la organización política de la sociedad: policía y política no pueden separarse, por lo que el control social ha existido en toda sociedad y es funcional al poder político. La inseguridad no es exactamente proporcional a los peligros reales que amenazan a la persona o segmento social, ella es efecto de un desfase entre una expectativa (socialmente construida) de protecciones necesarias y la capacidad efectiva de una sociedad. Para ponerlas en funcionamiento Castell (2004)

Cuadro N° 9. Existe un buen funcionamiento en la supervisión, prevención de riesgos y accidentes laborales por parte del departamento o dirección correspondiente dentro de la institución policial

ITEMS	SI		NO	
	F	%	F	%
8	3	15%	17	85%

Fuente: Quiñones (2014)

Gráfico N° 8. Existe un buen funcionamiento en la supervisión, prevención de riesgos y accidentes laborales por parte del departamento o dirección correspondiente dentro de la institución policial



Fuente: Quiñones (2014)

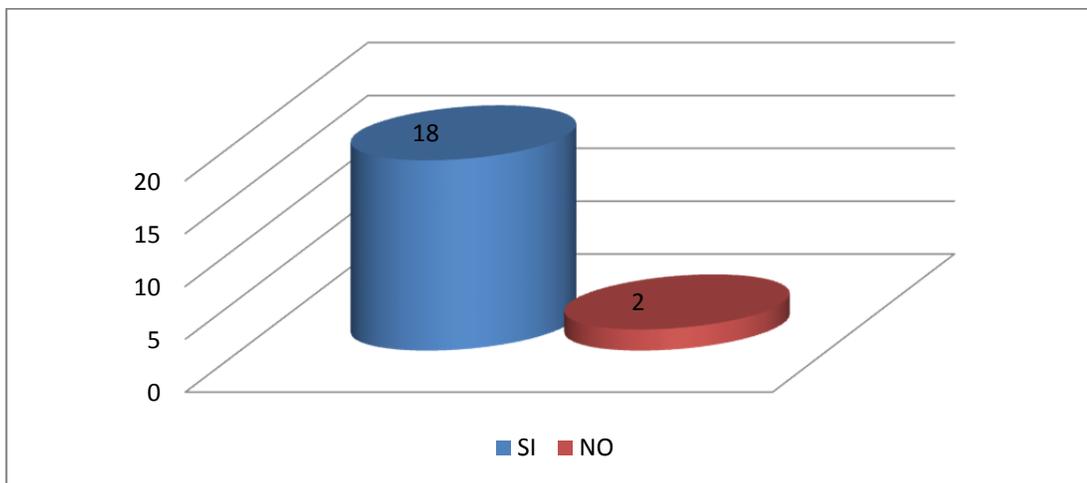
Análisis. Con 85%, de la muestra seleccionada, quienes consideran no existe un buen funcionamiento en la supervisión, prevención de riesgos y accidentes laborales por parte del departamento o dirección correspondiente dentro de la institución policial, la aceptación de determinados riesgos sociales representa un conjunto delimitado y seleccionado de los peligros “naturalmente amenazantes” o “socialmente producidos”, por cuanto están abiertos a los procesos de definición esencialmente sociales. Aquí se destaca el relativismo sociocultural que rodea la percepción y valoración de lo que se define como “inseguro”.

Cuadro N° 10. Usted cree que influyen los beneficios socioeconómicos percibidos por los oficiales de la policía del estado en la calidad del servicio público

ITEMS	SI		NO	
	F	%	F	%
9	18	90%	2	10%

Fuente: Quiñones (2014)

Gráfico N° 9. Usted cree que influyen los beneficios socioeconómicos percibidos por los oficiales de la policía del estado en la calidad del servicio público



Fuente: Quiñones (2014)

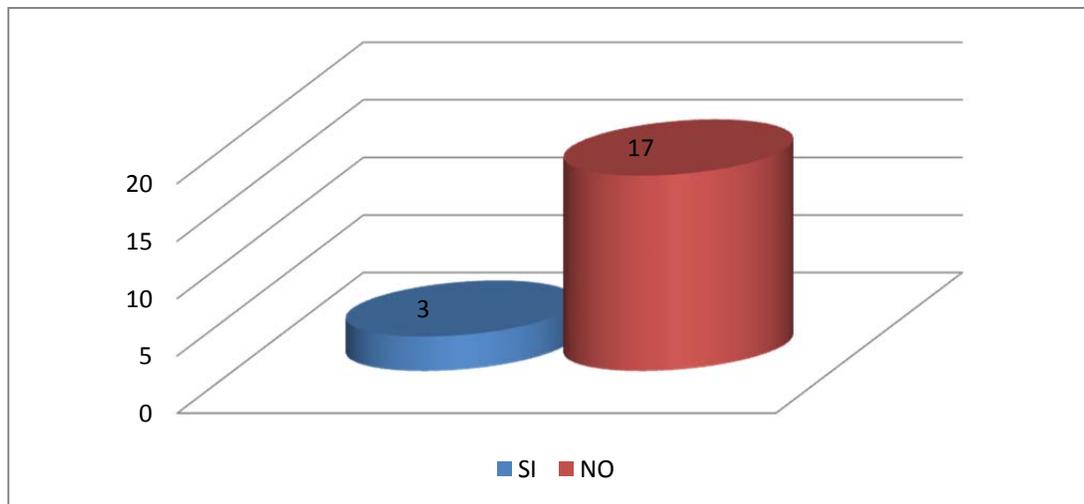
Análisis. Con un 90%, de la muestra seleccionada, quienes consideran sí que influyen los beneficios socioeconómicos percibidos por los oficiales de la policía del estado en la calidad del servicio público.

Cuadro N° 11. Es tomado en cuenta por parte de la institución policial, el desarrollo profesional de los oficiales de la policía para el mejoramiento del servicio

ITEMS	SI		NO	
	F	%	F	%
10	3	15%	17	85%

Fuente: Quiñones (2014)

Gráfico N° 10. Es tomado en cuenta por parte de la institución policial, el desarrollo profesional de los oficiales de la policía para el mejoramiento del servicio



Fuente: Quiñones (2014)

Análisis. Con 85%, de la muestra seleccionada, quienes consideran no se toma en cuenta por parte de la institución policial, el desarrollo profesional de los oficiales de la policía para el mejoramiento del servicio. un derecho que le asiste a toda persona de acceder por lo menos a una protección básica para satisfacer estados de necesidad y asegurarle a los ciudadanos niveles mínimos de dignidad de vida. Como consecuencia, cada nación o país se ha organizado con el objeto de configurar variados modelos al servicio de la sociedad, puesto que los programas de seguridad

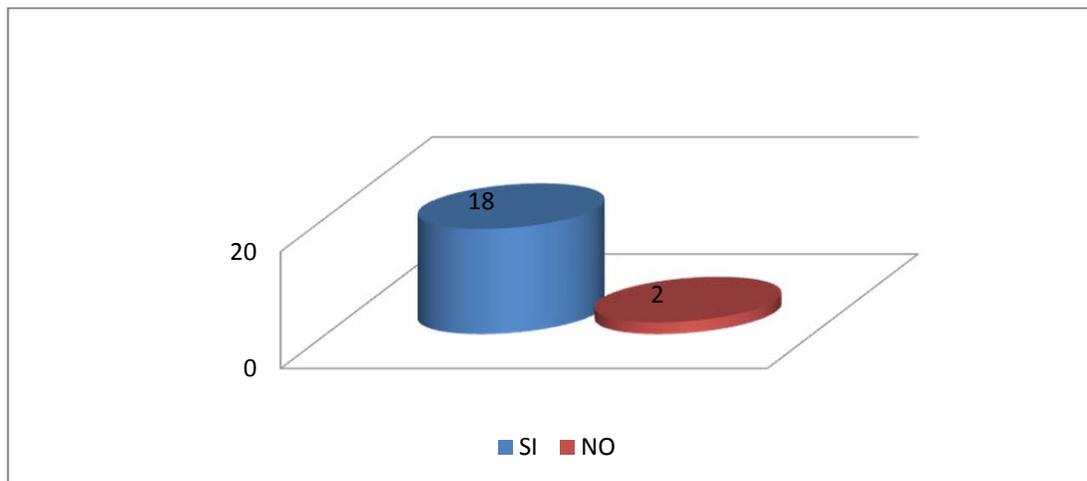
social deben estar incorporados siempre en la planificación o plan general de cada nación. Así, casi siempre se han efectuado políticas para implementar y desarrollar un sistema de seguridad social justo y equitativo

Cuadro N° 12.- Cree usted que las condiciones socioeconómicas recibidas influyen en la prestación de un servicio policial de Calidad

ITEMS	SI		NO	
	F	%	F	%
11	18	90%	2	10%

Fuente: Quiñones (2014)

Gráfico N° 11.- Cree usted que las condiciones socioeconómicas recibidas influyen en la prestación de un servicio policial de Calidad



Fuente: Quiñones (2014)

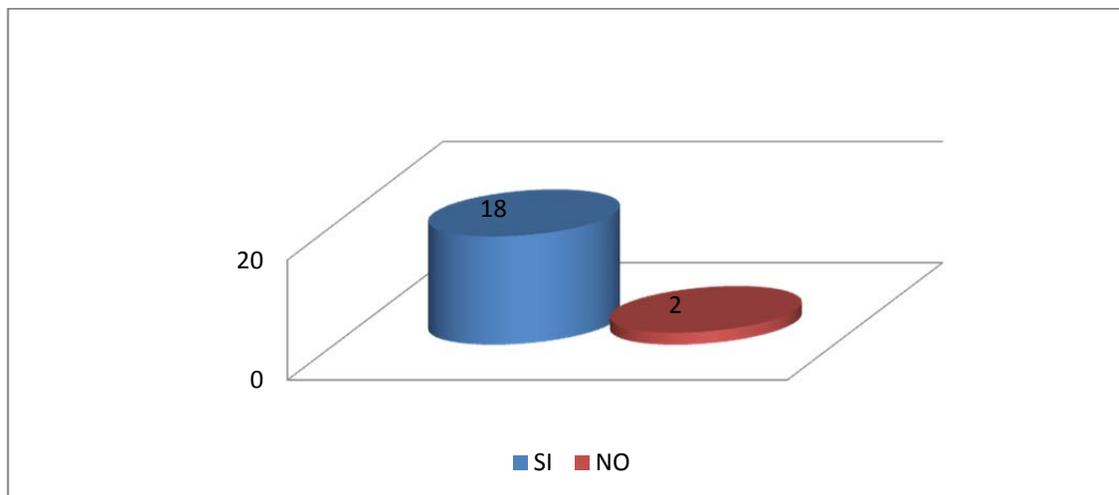
Análisis. Con un 90%, de la muestra seleccionada, quienes consideran que si influyen las condiciones socioeconómicas recibidas por los oficiales de la policía del estado en la prestación de un servicio policial de Calidad. el problema de la inseguridad en la sociedad se torna en extremo más complejo cuando el riesgo y el peligro se enfocan desde una perspectiva sociopolítica. Es decir, más allá del hecho cierto de que el binomio seguridad-inseguridad es, en esencia, subjetivo, pero construido en base a elementos de la realidad objetiva, se suma la necesidad de construir consensos respecto de los mecanismos limitantes, atendidas las “representaciones sociales y cultura normas institucionalizadas jurídicamente para ello. En esencia, la seguridad implicaría certeza y/o ausencia de riesgo, amenaza o daño

Cuadro N° 13. Considera usted que la ausencia de las condiciones socioeconómicas apropiadas repercuten en el clima organizacional evitando la que se preste un servicio óptimo.

ITEMS	SI		NO	
	F	%	F	%
12	18	90%	2	10%

Fuente: Quiñones (2014)

Gráfico N° 12. Considera usted que la ausencia de las condiciones socioeconómicas apropiadas repercuten en el clima organizacional evitando la que se preste un servicio óptimo.



Fuente: Quiñones (2014)

Análisis. Con un 90%, de la muestra seleccionada, quienes consideran que la ausencia de las condiciones socioeconómicas repercuten en el clima organizacional evitando que se preste un servicio policial de calidad. Parte integral y fundamental de la gestión del talento humano es brindar verdaderas condiciones de bienestar social, de tal forma que posibilite a los individuos que conforman la organización, un desarrollo individual y social; éste se entiende como un proceso de construcción constante y participativa que busca gestar, mantener y mejorar la calidad de vida

laboral de las personas que están vinculadas a la institución, sus familias y el entorno social, La convocatoria es construir una sociedad que posibilite dignidad, donde todos: Alcancemos mayor Autonomía, satisfacción y plena realización.

Interpretación general de resultados

80%, de los funcionarios considera que las remuneraciones económicas que percibe un oficial de la Policía del estado Carabobo, por la prestación del servicio no le ayudan a solventar gastos y servicios para su grupo familiar

85%, de la muestra seleccionada, quienes consideran que los beneficios sociales que perciben los oficiales de policía NO son acordes con las necesidades actuales,

80%, de los funcionarios consideran que los oficiales de la policía del Estado Carabobo si reciben incentivos o primas económicas de una forma justa

Un 75%, de los encuestados, consideran que los oficiales de la policía del estado Carabobo NO reciben su ascenso inmediato en el tiempo correspondiente, acorde a los lineamientos exigidos en las normas vigentes a tal efecto.

Un 60%, de la muestra seleccionada, quienes consideran no existen planes por parte del estado, que permitan al funcionario policial y a su familia disfrutar del sano esparcimiento y recreación como parte integral del desarrollo del ser humano.

Un 95%, de la muestra seleccionada, quienes consideran que no son equivalentes los beneficios socioeconómicos y los riesgos que un funcionario policial corre en la prestación del servicio.

Con 80%, de la muestra seleccionada, quienes consideran las condiciones de servicio a las que un funcionario policial es expuesto en la prestación del servicio, no son apegadas a las normativas existentes

Con 85%, de la muestra seleccionada, quienes consideran no existe un buen funcionamiento en la supervisión, prevención de riesgos y accidentes laborales por parte del departamento o dirección correspondiente dentro de la institución policial

Con un 90%, de la muestra seleccionada, quienes consideran sí que influyen los beneficios socioeconómicos percibidos por los oficiales de la policía del estado en la calidad del servicio público.

Con 85%, de la muestra seleccionada, quienes consideran no se toma en cuenta por parte de la institución policial, el desarrollo profesional de los oficiales de la policía

Con un 90%, de la muestra seleccionada, quienes consideran que si influyen las condiciones socioeconómicas recibidas por los oficiales de la policía del estado en la prestación de un servicio policial de Calidad.

Con un 90%, de la muestra seleccionada, quienes consideran que la ausencia de las condiciones socioeconómicas repercuten en el clima organizacional evitando que se preste un servicio policial de calidad.

Con base a los resultados, de la aplicación de las herramientas para el diagnóstico de la situación actual, se evidencia la necesidad imperante que tienen los cuerpos policiales en su proceso de dignificación social, en vista que el incremento de los índices delictivos, son motivo de alarma para todos los ciudadanos, en virtud y razón que las exigencias de las comunidades serán cada vez mayores, y para hacerle frente a este flagelo es fundamental que se le garantice, la dotación , equipamiento y

calidad de vida para los gendarmes del orden, con el instrumento se aplicó un cuestionario a la muestra seleccionada siendo analizado, valorado y graficado, lográndose descubrir las siguientes conclusiones:

La Institución Policial de Carabobo, es una instancia de control social formal, de carácter estatal, dotada de poder coactivo inmediato, encargada primordialmente de individualizar, detectar al autor, restringir y/o prevenir conductas jurídicamente inaceptables sugiere que los funcionarios policiales en calidad de servidores públicos ejecutan acciones relacionadas con el control delictivo y aunque comparte con otras instancias del Sistema de Justicia dichas actividades, la policía es probablemente la instancia de control social formal más cercana al ciudadano que en función de esto, debe asumir la responsabilidad de la calidad de sus respuestas, cuando su actuación es convocada, siempre que se trate de situaciones de vulnerabilidad y riesgo.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

La opinión individual o grupal sobre la actuación policial puede estar asociada con el alcance del bienestar, si se entiende que la provisión del servicio policial, está orientada a dar curso a las denuncias realizadas por parte de la población. Ello permitiría que la población perciba protección de los derechos definidos en mandatos constitucionales, como es el caso de la seguridad ciudadana y con ello satisfacer necesidades sociales de tal naturaleza.

El criterio de calidad de vida de la población en una localidad determinada tiene relación con las respuestas por parte de la instancia policial cuando se trata de resolver situaciones indeseadas por parte de la población. Para la seguridad ciudadana con respecto a la función policial, el concepto de calidad de vida está asociado con la percepción de la población sobre las acciones oportunas de los funcionarios policiales, tendientes a inhibir, neutralizar o castigar situaciones delictivas o no delictivas que vulneren o amenacen la seguridad ciudadana.

La calidad de vida de la población en este caso, es una expectativa grupal con respecto a la policía como instancia pública que provee un servicio público destinado a su satisfacción, de manera concordante visualizar una sociedad sin funcionarios policiales que se encarguen de preservar el orden y la paz ciudadana es errado, de manera tal que su importancia radica, en mantener en pie de lucha a los cuerpos policiales, activos, operativos y dispuestos a relacionarse próximamente con las comunidades, para hacerle frente a cualquier amenaza que ponga en riesgo la vida, si fuese el caso su actuación contundente apegada al marco jurídico, aprehendiendo a los responsable para que rindieran cuentas a la justicia.

Por todo esto es fundamental la valorización de los funcionarios policiales, ya que se les exige en cierta manera que dejen de lado la tranquilidad e integridad personal para atender las obligaciones propias de su profesión sin importar día, hora, condiciones sociales, laborales u otros riesgos. Es por esta razón que la función policial fue reconocida por el Estado venezolano en la legislación vigente mediante reivindicaciones laborales que intentan reimpulsar constantemente la profesionalidad de la carrera policial, con la creación de la Universidad de la seguridad se vislumbran aspectos positivos en la formación y capacitación del personal policial, traduciéndose en servicios de calidad para la ciudadanía, desarrollo del sentido de pertenencia para que de esta forma la eficiencia y la eficacia sea su principal bandera.

Sin embargo existe una cruda realidad, expresada por el abogado criminalista Fermín Mármol García donde considera que la profesión de policía históricamente ha sido de las menos atractivas porque los agentes encargados de brindar seguridad a los ciudadanos han sido menospreciados en cuanto a sus condiciones socioeconómicas, “Con la inseguridad que hay en el país necesitamos que los mejores bachilleres se interesen por la carrera policial, pero la realidad es que a nadie le interesa servir en los cuerpos de seguridad del Estado porque es una profesión de altísimo riesgo con condiciones de salario y beneficios socioeconómicos nada atractivos para los funcionarios”, asegura Mármol, por cuanto indica que el funcionario policial pasó de ser una figura de autoridad a un blanco de la delincuencia desde el mismo momento que las bandas delictivas comprendieron que acabar con la vida de un policía les da prestigio y les brinda la oportunidad de conseguir un arma de fuego.

Si bien es cierto la sociedad se vuelve cada día más violenta e inclusive los funcionarios policiales también son víctimas, en vista de todo esto, es necesario, cultivar a ese hombre y esa dama que realizan tan noble misión, partiendo desde la premisa que son muy valiosos para la sociedad, sabiendo que cuentan con un inmenso potencial humano para servir y proteger, haciéndose necesario fortalecer los valores

institucionales, morales y éticos, para que cada efectivo sea el espejo de su institución, la cual recíprocamente se preocupa por su empleado ofertándole las condiciones propias para desarrollarse profesionalmente con calidad de vida.

Al parecer hay plena coincidencia en señalar, que la policía constituye una institución fundamental para la vigencia del Estado de Derecho, para preservar la seguridad de la población asegurando la entrega de otros servicios sociales. De esta forma, la acción policial debe estar centrada en los derechos ciudadanos, en la seguridad de las personas. De acuerdo a esto, la acción y actuación policial debe ser asumida como compleja y sujeta a doble escrutinio, es decir, no sólo se enmarca en mandatos legales o reglamentarios, sino que también en las normas que rigen los derechos y obligaciones de las personas que resguardan su seguridad.

Recomendaciones

A los Funcionarios Policiales

- ✓ A que estudien, se preparen y profesionalicen, aprovechen al máximo la UNES ejerzan su profesión con ética y moral, y a que lean, estudien y analicen las leyes que los rigen, para que conozcan sus derechos y los hagan valer, en este mismo sentido se esfuercen por prestar un servicio oportuno, que satisfagan las exigencias de la sociedad.
- ✓ Que se organicen para que ejecuten proyectos en base a las necesidades de equipos y dotaciones con objetividad, en tiempos oportunos, en vista de que cualquier evento sea controlado de inmediato.
- ✓ Nunca rendirse plantearse metas con proyecciones a futuro, para con los conocimientos adquiridos se fortalezcan como gerentes exitosos, en la institución policial, con un liderazgo definido, motivando al personal a su

mando.

- ✓ Aprovechar al máximo la reingeniería del modelo policial, para hacer los planteamientos de las necesidades básicas como ser humano, integrante de una comunidad, que requiere apoyo en distintas situaciones y como funcionario responsable de cumplir y hacer cumplir la ley.
- ✓ Coordinación de eventos donde se genere el intercambio de ideas e información, para debatir, compartiendo a través de seminarios, un espacio social de esparcimiento intelectual.
- ✓ Fomentar planes de esparcimiento para los funcionarios y funcionarias, tomando en cuenta a sus familiares, que motiven y fortalezcan ese sentido de pertenencia institucional.

LISTA DE REFERENCIAS

- Arias, F. (2006). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica**. Quinta Edición. Editorial Episteme.
- Berry, L. (1994). **Management Siglo XXI. Administración Total del Mejoramiento Continuo: La Nueva Generación**. Colombia, Ediciones Mc Graw Hill.
- Berry, T. (1992). **Cómo Gerenciar la Transformación hacia la Calidad Total**. Editorial Mc Graw Hill De Management. Caracas.
- BERRY, T. (1996) Calidad del Servicio. Una Ventaja Estratégica para Instituciones Financieras. Editorial Díaz de Santos. Caracas.
- Cerna, J.C. (2004) “El método de estudio de negocios una realidad sin salir del aula”.
- Cheves, Raúl Marcelo, 2000. **El modelo policial hegemónico en América Latina** en Futuros, revista trimestral latinoamericana y caribeña de desarrollo sustentable.
- Colunga, C. (1995). **La Calidad en el Servicio al Cliente**. 1ra. Edición. Panorama Editores, México.
- . El Achkar /Gabaldón, (2007). **Reforma policial**. Una Mirada desde Afuera y desde Adentro. Comisión Nacional para la Reforma Policial Edición e introducción.
- Gabaldón L. / Antillano A. (2007) **La Policía Venezolana**. Desarrollo Institucional y Perspectivas de Reforma al Inicio del Tercer Milenio. Tomo I y II. Comisión Nacional para la Reforma Policial.
- Consejo General de Policía (2013). **Comisión Nacional para la Reforma Policial**. Disponible: <http://www.consejopolicial,gob.ve/consejogeneraldepolicia/conarepol>.
- Consejo General de Policía (2013). **Mandatos y Principios**. Disponible: <http://www.consejopolicial,go.ve/consejogeneraldepolicia/mandatosyprincipio>.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (CRBV, 1999). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela nro. 5.453.
- Druker, P. (1990). **El Ejecutivo Eficaz**. Editorial Sudamericana. Buenos Aires.

Eyssautier, M. (2008). **Metodología de la Investigación**. Quinta Edición. Editorial Cengage Learning. México.

Frühling, Hugo; **La reforma policial y el proceso de democratización en América Latina**. (Santiago, Centro de Estudios para el Desarrollo, 2001), 26 pp.

Gisela Guerrero Concepción (2009) **Diagnostico y Evaluación de la Calidad de los Servicios Bibliotecarios**.

Harrington, J. (1997). **Management Siglo XXI. Administración del Mejoramiento Continuo: La Nueva Generación**. Colombia, Ediciones Mc Graw Hill.

Horovitz, J. (1997) **La Calidad del Servicio. A la Conquista del Cliente**. Editorial Mc Graw Hill. Madrid.

Hurtado, I. (2001). **Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio**. Cuarta Edición. Valencia. Venezuela.

Kotler Philip, Bloom Paul y Hayes Thomas (2004). **El Marketing de Servicios Profesionales**, Editorial Paidós, Disponible: http://www.books.google.co.ve/books/about/el_marketing_de_servicios_profesionales.

Miranda Chigüindo (2009), **Maestría en Derechos Humanos y Democracia**. Los retos de la reforma policial y la capacitación en el marco del estado de derecho y la democracia en México”.

Morles, V. (1994). **Planeamiento y análisis de investigaciones**. Eldorado Ediciones. Caracas. Venezuela

Alfonzo, Nohelia (2013) **Protección legal laboral de los funcionarios policiales en el marco del ordenamiento jurídico venezolano**.

Pardo Martínez, Luz Patricia – **Gestión del Talento Humano revista arbitrada del centro de investigación y estudios gerenciales**. Barquisimeto Venezuela.

Sabino, C., (2007). **El Proceso de Investigación**. Nueva edición actualizada. Editorial Panapo. Caracas.

ANEXO A
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN



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



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Estimado funcionario a continuación se le presenta una serie de preguntas a través de las cuales, se desea conocer sus apreciaciones. La información que usted suministre a través de este instrumento es de carácter confidencial, teniendo una orientación académica exclusivamente, que resultará de vital importancia para desarrollar el trabajo de grado titulado: **“La optimización de la calidad del servicio de los funcionarios policiales del estado Carabobo y la incidencia de la seguridad en la sociedad venezolana”**, requisito que exige la Dirección de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo para optar al título de Especialista de Gerencia de Calidad y Productividad.

Instrucciones

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

N°	PREGUNTAS	ALTERNATIVAS
1	¿Considera usted que las remuneraciones económicas que percibe un oficial de la Policía del estado Carabobo, por la prestación del servicio le ayudan a solventar gastos y servicios para su grupo familiar?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
2	¿Cree usted, que los beneficios sociales que perciben los oficiales de policía son acordes con las necesidades actuales?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
3	¿Reciben los oficiales de la policía del Estado Carabobo incentivos o primas económicas de una forma justa, al desarrollarse profesionalmente?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
4	¿Considera usted que los oficiales de la policía del estado Carabobo reciben su ascenso inmediato en el tiempo correspondiente, acorde a los lineamientos exigidos en las	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
5	¿Existen planes por parte del estado, que permitan al funcionario policial y a su familia disfrutar del sano esparcimiento y recreación como parte integral del desarrollo	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
6	¿Cree usted que son equivalentes los beneficios socioeconómicos y los riesgos que un funcionario policial corre en la prestación del servicio?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
7	¿Las condiciones de servicio a las que un funcionario policial es expuesto en la prestación del servicio, son apegadas a las normativas existentes?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
8	¿Existe un buen funcionamiento en la supervisión, prevención de riesgos y accidentes laborales por parte del departamento o dirección correspondiente dentro de la institución policial?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
9	¿Usted cree que influyen los beneficios socioeconómicos percibidos por los oficiales de la policía del estado en la calidad del servicio público?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
10	¿Es tomado en cuenta por parte de la institución policial, el desarrollo profesional de los oficiales de la policía para el mejoramiento del servicio?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
11	¿Cree usted que las condiciones socioeconómicas recibidas influyen en la prestación de un servicio policial de Calidad?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
12	¿Considera usted que la ausencia de las condiciones socioeconómicas apropiadas repercuten en el clima organizacional evitando la que se preste un servicio óptimo ?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

ANEXO B
FORMATO PARA LA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

Bárbula, _____

Estimado Especialista _____

A continuación le hago entrega de un instrumento para su Validación, cuyo propósito es el de configurar en cuanto a forma y fondo, el instrumento de recolección de datos que se pretende aplicar en la investigación que lleva por título **“La optimización de la calidad del servicio de los funcionarios policiales del estado Carabobo y la incidencia de la seguridad en la sociedad venezolana”**, en virtud de la importancia que este requisito tiene para la posterior aplicación del instrumento y concretar la realización del Trabajo de Grado. Agradezco de antemano su disposición.

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

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

Atentamente.,

Licda. Alba Quiñones

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

ANEXO C
JUICIO DE EXPERTOS



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



JUICIO DE EXPERTO

Yo, _____, C.I: _____, Especialista en _____, por medio de la presente hago constar que revise y evalué de manera exhaustiva el instrumento de recolección de datos del trabajo de grado de la Licda. Alba Quiñones, V- 13.780.075,, el cual lleva por título; **“La optimización de la calidad del servicio de los funcionarios policiales del estado Carabobo y la incidencia de la seguridad en la sociedad venezolana”**. Dicho instrumento es considerado VALIDO, ya que reúne las condiciones necesarias para el cumplimiento del objetivo planteado.

FIRMA