

**LA GESTIÓN PÚBLICA DESDE UNA PERSPECTIVA
GERENCIAL DE SEGURIDAD CIUDADANA
Y DESEMPEÑO POLICIAL**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA PÚBLICA**



**LA GESTIÓN PÚBLICA DESDE UNA PERSPECTIVA
GERENCIAL DE SEGURIDAD CIUDADANA
Y DESEMPEÑO POLICIAL**

Autor: Abog. EDUARDO LOVERA RUIZ

BARBULA, OCTUBRE DE 2017.



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA PÚBLICA**



**LA GESTIÓN PÚBLICA DESDE UNA PERSPECTIVA
GERENCIAL DE SEGURIDAD CIUDADANA
Y DESEMPEÑO POLICIAL**

AUTOR: EDUARDO LOVERA RUIZ

TUTORA: Dra. JULIET GONZÁLEZ SÁNCHEZ

BARBULA, OCTUBRE DE 2017

ACEPTACIÓN DE LA TUTORA

Quien suscribe, **JULIET GONZÁLEZ SÁNCHEZ**, cédula de identidad No. 16.052.504, hago constar por medio de la presente que Acepto la tutoría del trabajo de investigación según las condiciones de la Dirección de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo titulado “**LA GESTIÓN PÚBLICA DESDE UNA PERSPECTIVA GERENCIAL DE SEGURIDAD CIUDADANA Y DESEMPEÑO POLICIAL**”, presentado por el ciudadano **EDUARDO LOVERA RUIZ, C.I. 13.639.768**, para optar el título de Especialista en Gerencia Pública.

En Barbula, siete (7) de julio de 2016.

Dra. JULIET GONZÁLEZ SÁNCHEZ

C.I. 16.052.504

AUTORIZACIÓN DE LA TUTORA

Dando cumplimiento a lo establecido en el Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo en su Artículo 133, quien suscribe **Dra. JULIET GONZÁLEZ SÁNCHEZ**, titular de la cédula de identidad No. 16.052.504, en mi carácter de Tutora del Trabajo de Grado titulado: “**LA GESTIÓN PÚBLICA DESDE UNA PERSPECTIVA GERENCIAL DE SEGURIDAD CIUDADANA Y DESEMPEÑO POLICIAL**”, presentado por **EDUARDO LOVERA RUIZ**, titular de la cedula de identidad No. **V- 13.639.768**, para optar al Título de Especialista en Gerencia Pública, hago constar que el Proyecto del Trabajo de Grado reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se le designe.

En Bárbula, a los siete (07) días del mes de Julio del año 2016.

Dra. JULIET GONZÁLEZ SÁNCHEZ

C.I. 16.052.504

INFORME DE ACTIVIDADES

Participante: EDUARDO LOVERA RUÍZ, C.I. No. V- 13.639.768
Tutora: Dra. Juliet González. Cédula de identidad No. V- 16.052.504
Título del Trabajo: LA GESTIÓN PÚBLICA DESDE UNA PERSPECTIVA GERENCIAL DE SEGURIDAD CIUDADANA Y DESEMPEÑO POLICIAL”

Sesión	Fecha	ASUNTO TRATADO	Observación
1	10/3/16	Selección del Tema. Objeto de estudio. Objetivos de la Investigación y la Justificación	Seleccionado el Tema y el Título
2	22/3/16	Capítulo II: Las Bases Teóricas, legales de la investigación. Términos.	Revisión y Corrección.
3	15/4/16	Capítulo III: Metodología utilizada. Instrumento. Revisión	Se cumplieron con las observaciones
4	28/4/16	Capítulo IV, Análisis e interpretación de los resultados. Tabulación	Revisión y Corrección
5	17/5/16	Revisión del Capítulo IV del análisis del objeto de estudio	Revisión
6	20/6/16	Se analizó la información de resultados para emitir conclusiones.	Corrección
9	27/6/16	Se Revisó todo el trabajo de grado para su presentación y evaluación.	Revisión y Corrección

COMENTARIOS FINALES ACERCA DE LA INVESTIGACIÓN: La investigación es pertinente y novedosa, además reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se le asigne.

Declaramos que las especificaciones anteriores representan el proceso de dirección del trabajo de Grado de Especialidad arriba mencionado.

Dra. Juliet González

Abog. Eduardo Lovera Ruíz

Tutora

Participante

C.I. 16.052.504

C.I. 13.639.768



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA PÚBLICA

**LA GESTIÓN PÚBLICA DESDE UNA PERSPECTIVA GERENCIAL DE
SEGURIDAD CIUDADANA Y DESEMPEÑO POLICIAL**

Autor: Eduardo Lovera
Tutor: Dra. Juliet González Sánchez
Año: 2017

RESUMEN

Cuando se habla de proceso administrativo, se refiere a planear y organizar la estructura de los órganos y cargos que componen la acción pública. En este sentido, la gerencia viene a constituir un elemento primordial en la gestión pública, proporcionando mayor efectividad en seguridad ciudadana y desempeño policial desde la Gestión Pública. La seguridad ciudadana puede definirse como una necesidad social. Este concepto se refiere a las exigencias específicas de la población vinculadas con la delincuencia y las situaciones de vulnerabilidad y riesgo para sus personas y bienes, las cuales estarían estrechamente asociadas al desempeño policial, que tiene la función de resolver, o al menos minimizar, los efectos negativos de dichas amenazas. La seguridad ciudadana es la acción integrada que desarrolla el Estado, con la colaboración de la ciudadanía y de otras organizaciones de bien público, precisamente para asegurar la convivencia pacífica, la erradicación de la violencia, la utilización pacífica y ordenada de vías y de espacios públicos y, en general, evitar la comisión de delitos y faltas contra las personas y sus bienes. La investigación plantea como objetivo Analizar la Gestión Pública desde una perspectiva Gerencial de Seguridad Ciudadana y desempeño policial, que permita evaluación en acciones del gobierno. La metodología a utilizada fue un diseño No Experimental de Campo, con un tipo de investigación Exploratoria y un nivel Descriptivo, ya que se utilizó un proceso sistemático y racional que permitió recolectar los datos en forma directa del área de estudio. La población fue representada por veinte funcionarios. Se aplicó un cuestionario, validado por juicio de expertos, y los resultados se tabularon y analizaron en forma porcentual. El sesenta por ciento de la muestra consideró que la gestión pública no es vista desde una perspectiva gerencial de la seguridad ciudadana que pueda garantizar los derechos humanos de los ciudadanos, razón por la cual se recomienda la creación de un sistema gerencial de Policía que articule las distintas organizaciones y autoridades policiales, con planificación y organización gerencial, para el control y evaluación del desempeño policial.

***Descriptor:** Gestión Pública, Perspectiva Gerencial, seguridad ciudadana, desempeño policial.*



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y POLITICAS
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA PÚBLICA**

**LA GESTIÓN PÚBLICA DESDE UNA PERSPECTIVA GERENCIAL DE
SEGURIDAD CIUDADANA Y DESEMPEÑO POLICIAL**

**Autor: Eduardo Lovera
Tutora: Dra. Juliet González Sánchez
Año: 2016**

ABSTRACT

When one speaks about administrative process, it refers to gliding and organizing the structure of the organs and charges that compose the public action. In this respect, the management comes to constitute a basic element in the public management, providing major efficiency in civil safety and police performance from the Public Management. The civil safety can be defined as a social need. This concept refers to the specific requirements of the population linked with the delinquency and the situations of vulnerability and risk for his persons and goods, which would be narrowly associated with the police performance, which has the function to resolve, or at least to minimize, the negative effects of the above mentioned threats. The civil safety is the integrated action that develops the State, with the collaboration of the citizenship and of other organizations of common good, precisely to assure the pacific conviviality, the eradication of the violence, the utilization pacific and been ordained as routes and as public spaces and, in general, to avoid the commission of crimes and lacks against the persons and his goods. The investigation considers as aim Analyzing the Public Management from a Managerial perspective of Civil Security and police performance, which allows evaluation in actions of the government. The methodology to using will be a Not experimental design of Field, with a type of Exploratory investigation and a Descriptive level, There will be in use a systematic and rational process that will allow to gather the information in direct form of the area of study. The population will be represented by twenty civil servants. A questionnaire will be devoted, at being validated by experts' judgment, and the results will be tabulated and analyzed in percentage form.

Describers: Public Management, Perrspectiva Gerencial, civil safety, police performance.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
Resumen	vii
Abstract	viii
ÍNDICE DE CONTENIDO	ix
INTRODUCCIÓN	13
CAPITULO I.- EL PROBLEMA	15
Planteamiento del Problema.....	15
Objetivos de la Investigación.....	20
Objetivo General	20
Objetivos Específicos	20
Justificación.....	21
CAPITULO II.- MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	23
Antecedentes de la Investigación.....	23
Bases Teóricas	25
Administración y Gestión Pública	26
Gestión Pública	26
Calidad en el Desempeño Institucional.....	26
El Control como Función Administrativa	28
Gerencia	30
Tipos de Gerencia	32
Modelos Gerenciales	34
Seguridad Ciudadana	35
Fuerzas Policiales	39
Función Policial	42
Visión de un Estado policial hacia el Poder Comunal	43
El papel del Policía en la sociedad	46
Fundamentos Legales	51
Definición de Términos	53
CAPITULO III.- MARCO METODOLÓGICO	55

Diseño de Investigación	55
Tipo de investigación	56
Población y Muestra	56
Técnicas e instrumentos de Recolección de datos	57
Validez y Confiabilidad.....	58
Técnicas de análisis	58
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS	60
RESULTADOS	
CAPÍTULO V.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..	80
REFERENCIAS	85
Anexos	89
Anexo 1: Cuestionario	90

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág
Tabla No. 1	60
Tabla No. 2	61
Tabla No. 3	62
Tabla No. 4	63
Tabla No. 5	64
Tabla No. 6	65
Tabla No. 7	66
Tabla No. 8	67
Tabla No. 9	68
Tabla No. 10	69
Tabla No. 11	70
Tabla No. 12	71
Tabla No. 13	72
Tabla No. 14	73
Tabla No. 15	74
Tabla No. 16	75
Tabla No. 17	76
Tabla No. 18	77
Tabla No. 19	78
Tabla No. 20	79

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág
Gráfico No. 1	60
Gráfico No. 2	61
Gráfico No. 3	62
Gráfico No. 4	63
Gráfico No. 5	64
Gráfico No. 6	65
Gráfico No. 7	66
Gráfico No. 8	67
Gráfico No. 9	68
Gráfico No. 10	69
Gráfico No. 11	70
Gráfico No. 12	71
Gráfico No. 13	72
Gráfico No. 14	73
Gráfico No. 15	74
Gráfico No. 16	75
Gráfico No. 17	76
Gráfico No. 18	77
Gráfico No. 19	78
Gráfico No. 20	79

INTRODUCCIÓN

La gestión es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar, así como la capacidad de llevar a cabo lo propuesto, se entiende por gestión pública la capacidad de los actores gubernamentales para ejecutar los lineamientos programáticos de su agenda, tal como lo define Herrera (2005). Por su parte, la exigencia social y organizacional de una administración eficiente se plantea como el gran reto de este naciente siglo, no solo por razones de competitividad, sino por motivos de sobrevivencia y de un desarrollo con equilibrio.

Por consiguiente, la alta gerencia de cualquier organización tanto pública como privada, deben brindar una orientación global y las medidas que serán tomadas en un entorno de negocios, caracterizado por una creciente competencia, complejidad e incertidumbre. El modelo habitual de las empresas gubernamentales es de carácter jerárquico, normalizado y rígido, modelo que debería ser evaluado y reestructurado para abrirle caminos a los nuevos modelos de organizaciones flexibles, dándole amplitud en el campo operativo enfatizando el papel del liderazgo en la alta gerencia pública.

Estas nuevas tendencias han conllevado, entre otros aspectos del liderazgo y la gestión, que durante los últimos años resurja del pensamiento estratégico, cuyos efectos repercuten en los ámbitos empresarial y laboral, la manera de abordar la gestión pública es incluir aspectos estratégicos en la toma de decisiones gerenciales. En la actualidad la gestión pública pretende establecer mecanismos para su medición, sin embargo, evaluar la gestión pública implica medir sistemáticamente, sobre la base continua de los resultados obtenidos por las principales unidades o departamentos de una institución y comparar dichos resultados con lo planificado, para medir su eficiencia y productividad, así los funcionarios o funcionarias públicos tienen la obligación de cumplir con los objetivos predeterminados, con el objeto que su evaluación sea lo mas eficaz, eficiente y productiva.

Así, las instituciones deben funcionar con sentido común aplicando los principios rectores de la Administración pública, que permitan celeridad, transparencia, ejecución efectiva en la respuesta de solicitudes al ciudadano, optimización de los procedimientos en la prestación del servicio público, tomando como referencia un modelo gerencial para mayor efectividad en la seguridad ciudadana y desempeño policial.

En fin, llevar estos niveles de gerencia en la gestión pública, hace posible cumplir con la seguridad ciudadana como una garantía constitucional, de conformidad con lo establecido en el artículo 55 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela(1999), cuyo cumplimiento lo asigna el Estado a los órganos de seguridad ciudadana, como una competencia concurrente entre los ámbitos político territoriales nacional, estatal y municipal. La principal función de seguridad ciudadana es la policial que consiste en la protección que el Estado debe garantizar a las personas y a la colectividad frente a agresiones (por acción u omisión) o peligros que amenacen o lesionen los derechos humanos a la vida, la integridad, las libertades y el patrimonio (público y privado), al incumplimiento de los actos emanados de la autoridad competente o, menoscabo del funcionamiento institucional.

La investigación se desarrolló en cinco capítulos, los cuales contiene los aspectos más relevantes que se describen: Capítulo I: El problema, destacándose en el planteamiento del problema, los Objetivos de la investigación, general, específicos, y la justificación. Capítulo II: Marco teórico referencial, se inicia los antecedentes de la investigación. Posteriormente, las bases teóricas, legales y definición de términos.

Capítulo III: Marco Metodológico, señala tipo, diseño y nivel de la investigación, la población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad del instrumento. Capítulo IV análisis e interpretación de los resultados. Capítulo V Conclusiones y Recomendaciones. Y por último las Referencias Bibliográficas y los anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Los cambios del entorno de las organizaciones contemporáneas, tanto públicas como privadas, debido al desarrollo tecnológico ha permitido a cualquier ciudadano o ciudadana estar informado y accesible, a los cambios estructurales y estratégicos, principalmente en lo administrativo y gerencial, para poder hacer frente a las diversas y exigentes demandas de beneficiarios, usuarios o consumidores en cada nivel de la organización.

Para ello, se deben crear sistemas de evaluación que permitan ver tanto el impacto de los programas, como el desempeño de quienes lo manejan, lo que se busca es una gestión orientada en resultados, centrada en la autonomía y transparencia. Es así, como los sistemas de Control de Gestión han adquirido gran relevancia en las organizaciones, una de las razones es la evidente necesidad de planificar y gestionar las actuaciones de todos los elementos de la organización para adecuarse y ser flexibles a los nuevos entornos de la Gestión Pública.

La evaluación del desempeño de la Gestión Pública, está en el centro de las preocupaciones de los tomadores de decisiones de las instituciones gubernamentales, a todos los niveles de la gestión nacional, regional y local. La exigencia por optimizar los niveles de eficiencia y eficacia en el uso de los recursos, así como generar, fortalecer los mecanismos de rendición de cuentas hacia los ciudadanos (as) y grupos de interés que rodean la acción pública, son los fundamentos básicos que han tenido los Gobiernos para impulsar el desarrollo de Indicadores de Desempeño en las Instituciones Públicas.

La actual cultura de la Gestión Pública a nivel global y particularmente en Venezuela, tiene su fundamento en los planteamientos de la Teoría de la Burocracia de Max Weber (1864-1920), quien fue el iniciador del estudio sistemático sobre la burocracia. Con su Teoría de la Dominación trata de establecer las condiciones en las que la persona que detenta el poder justifica su legitimidad y las formas en que los sujetos sobre los que se ejerce el poder se someten a él. No es suficiente con la legitimación del poder, es preciso un cierto grado de organización administrativa que permita el ejercicio del poder. La burocratización significa prevalencia creciente de un tipo racional y formal de organización.

El autor trató de formular un tipo ideal de organización burocrática. No es un modelo empírico del funcionamiento burocrático, ni es resultado de un promedio de las características de todas las burocracias existentes. Se trata de un tipo puro obtenido por abstracción de los aspectos burocráticos más característicos de todas las organizaciones conocidas y cuya nota esencial es la racionalidad y eficiencia.

Así, la Gestión Pública ha presentado fallas importantes que dan como resultado la pérdida de los consensos, la desilusión de los ciudadanos y ciudadanas en las instituciones gubernamentales y el incumplimiento de expectativas que se aceptaron sin evaluar con realismo la capacidad instalada de las administraciones públicas. Ésta situación ocasiona una crisis de gestión debido a la operación errática de las instituciones responsables de aplicar las metodologías, leyes, reglamentos que se desprenden de las políticas públicas, creando de este modo, condiciones desfavorables que fermentan una crisis de confianza en los políticos y los administradores del Estado.

La gestión del gobierno es un asunto de instituciones e institucionalidad, motivo por cual, la Gestión Pública no debe visualizarse como una simple expresión procedimental encargada de la pulcra relación de los medios y los fines que responde al patrón de la racionalidad normativa fundamentalmente

prescriptiva, es decir, autoriza, limita, incentiva y sanciona lo estipulado por los valores que postulan las normas positivas.

En este sentido, Stoner (2006) define a la administración, (entendiéndose como proceso equivalente a la gestión) como el proceso de planificación, organización, dirección y control del trabajo de los miembros de la organización y de usar los recursos disponibles de la organización para alcanzar las metas establecidas. Sin un ciclo completo de gestión, no se optimizarían los procesos en toda organización, sea cual fuese su naturaleza, públicas o privadas. En la actualidad la mayor parte de la literatura organiza en cuatro funciones el proceso de administrar o gestionar, conocidas como: planificar, organizar, dirigir y controlar.

Asimismo, Uvalles, R.(2011), expresa que

...” la Gestión Pública entendida como gestión de gobierno, se desenvuelve en la lógica de la racionalidad heurística y en los valores de la institucionalidad democrática, que es el verdadero sentido del gobierno de lo público. El gobierno de lo público significa el gobierno por políticas y éstas se inscriben en la Gestión Pública porque es la responsable de ordenar, articular, elaborar, implementar y evaluar las acciones del gobierno...”.

Por tanto, la Gestión Pública es el núcleo de las capacidades de gobierno y éstas son objeto de creación, es decir, son producto de las habilidades, el conocimiento y las pericias para conseguir los resultados favorables que demanda la sapiencia técnica y tecnológica para ser aplicada en el universo de las instituciones. Así, la orientación de la Gestión Pública es un asunto de valores negociados y de recursos utilizados para dar curso efectivo a las políticas públicas en cuanto a la expresión institucional de los gobiernos y las administraciones públicas.

En fin, concebir la Gestión Pública desde una perspectiva Gerencial de la seguridad ciudadana es concebida como aquella situación donde las personas pueden vivir libres de las amenazas generadas por la violencia y el delito, a la vez el Estado tiene las capacidades necesarias para garantizar y proteger los derechos

humanos directamente comprometidos frente a las mismas. En la práctica, la seguridad ciudadana, desde un enfoque de los derechos humanos, es una condición donde las personas viven libres de la violencia practicada por actores estatales o no estatales.

Hoy en día, los Estados democráticos promueven modelos policiales acordes con la participación de los habitantes, bajo el entendimiento de que la protección de los ciudadanos por parte de funcionarios policiales debe darse en un marco de respeto de la institución, las leyes y los derechos fundamentales. Así, desde la perspectiva de los derechos humanos, cuando en la actualidad hablamos de seguridad no podemos limitarnos a la lucha contra la delincuencia, sino que estamos hablando de cómo crear un ambiente propicio y adecuado para la convivencia pacífica de las personas. Por ello, el concepto de seguridad debe poner mayor énfasis en el desarrollo de las labores de prevención y control de los factores que generan violencia e inseguridad, que en tareas meramente represivas o reactivas ante hechos consumados.

La seguridad en sentido restringido es definida como el conjunto de políticas y acciones coherentes que tienden a garantizar la paz pública, por medio de la prevención y represión de los delitos a través del control penal y policial (Arraigada, 2002, 111). Diversos estudios latinoamericanos destacan el aumento de las tasas delictivas, particularmente las de naturaleza violenta. La última Encuesta Nacional de Victimización en Venezuela (2012) muestra un incremento notable de los delitos de robo (16 veces más), hurto (7,5 veces más) y lesiones personales (3 veces más) respecto a los datos de la estadística oficial.

La policía puede ser entendida como 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. Es probablemente la instancia de control social formal más cercana al ciudadano, forma parte del sistema de justicia, compartiendo con otras instancias de dicho sistema las actividades tendentes al control delictivo. Aunque existe una presión continua sobre la policía para

responder a las demandas de seguridad, los datos disponibles revelan que 70% de la población victimizada considera que la policía y el sistema de justicia no tienen respuestas eficientes y eficaces ante el problema de la victimización de los venezolanos (Consultores 21, 2012).

Si este problema puede ser encuadrado dentro de las discusiones de las políticas sociales, entonces el tema de la seguridad ciudadana, sería un indicador para medir la calidad de vida de los venezolanos. De esta manera, debería contribuir con el diseño e implementación de políticas públicas de seguridad. El incremento notable de la criminalidad pareciera sugerir que la eficacia, eficiencia y equidad de las políticas en materia de seguridad no funcionan adecuadamente, si bien el tema de la seguridad es una necesidad ciudadana, de carácter público y así se plantea en el artículo 55 de la Constitución Nacional (1999). Por otra parte, la inseguridad personal pareciera afectar la calidad de vida, la libertad y las oportunidades sociales (Arraigada, 2002).

En la actualidad el tema de la seguridad requiere un diagnóstico en cuanto a cuáles son las necesidades y las expectativas de los ciudadanos. La participación ciudadana en los programas de seguridad personal es muy importante, si se entiende al ciudadano en condición de usuario de las instancias formales como la policía, que deberían estar al alcance de todos, con criterios de universalidad, eficacia, eficiencia y equidad.

Por otra parte, es pertinente evaluar la respuesta de la policía frente a las demandas ciudadanas sobre seguridad. La literatura sobre necesidades sociales destaca la relación entre el ciudadano y Estado como un aspecto importante cuando se trata de políticas sociales. Éstas deberían atender los problemas sociales, sobre todo en el contexto latinoamericano, donde las Constituciones políticas han incorporado, recientemente, la seguridad como un derecho general de la población.

La minimización de la desconfianza frente a las instancias formales de control social es necesaria. En este momento se necesita reflexión sobre el tema de la seguridad y su repercusión en las políticas sociales en torno a la articulación

de las expectativas ciudadanas, las necesidades puntuales sobre el tema de la seguridad y los recursos disponibles por parte del Estado para enfrentar las necesidades sociales. Esto contribuiría a diseñar una política viable que se adapte a las tendencias actuales en materia de seguridad ciudadana.

Por otra parte, el funcionario policial, como una instancia de control social formal que abarca individualización, detección, restricción y supresión de conductas delictivas y de infractores, tiende a ser percibida, como ilustran los datos antes reportados, como una instancia ante la cual se acude con reservas para prestación del servicio de seguridad. Este tema requiere mayor análisis, si se asume a la policía como una instancia pública que asista a la población de manera uniforme y extensa, de acuerdo con las competencias que le son atribuidas.

Por todo ello, la presente investigación se centra en una perspectiva gerencial, buscando puntos básicos y relevantes de la gerencia pública para visionar los cambios en la seguridad ciudadana y desempeño policial. Para tal efecto, se formula la siguiente interrogante: ¿Desde qué perspectiva gerencial se puede analizar la gestión pública en seguridad ciudadana y desempeño policial?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar la Gestión Pública desde una perspectiva Gerencial de Seguridad Ciudadana y desempeño policial, que permita evaluación en acciones del gobierno.

Objetivos Específicos

- Evaluar la Gestión Pública desde una Perspectiva Gerencial de Seguridad Ciudadana y Desempeño Policial, enfocada desde su realidad nacional.
- Describir los enfoques de los nuevos Paradigmas de la Gestión Pública, para una efectividad gerencial en seguridad ciudadana.

- Identificar la Gerencia, sus diversas modalidades para su incorporación en el nuevo modelo de la Gestión Pública.
- Determinar las políticas públicas aplicadas en materia de seguridad ciudadana y desempeño policial, conforme a las innovaciones legislativas vigentes.

Justificación

La gestión moderna sea ésta pública o privada pone especial atención en los aspectos estratégicos y en las áreas de incertidumbre que pueden amenazar los objetivos planteados así como abrir nuevas oportunidades para la acción. Por ello, la nueva Gestión Pública busca crear un modelo eficiente de administración, que satisfaga las necesidades reales de los ciudadanos y ciudadanas al menor costo, desarrolle servicios de calidad sin dejar de lado sistemas de control, otorgando plena transparencia a los procesos, de manera que perfeccionen el sistema de administración pública.

Si bien es cierto cada gobierno le imprime sus propias características a la Administración Pública, vale la pena destacar los elementos presentes en la nueva Constitución de 1999, que además conceden un nivel de modernismo institucional y gobernabilidad desde la perspectiva del deber ser. Ahora bien, en la realidad la nueva Gestión Pública enfrenta retos cada vez más agudos, si bien es cierto merece la pena reducir los procesos burocráticos, disminuir el gasto público y aumentar los recursos destinados a las comunidades organizadas para sus proyectos, la difícil tarea la tienen en sus manos los órganos de control de gestión y rendición de cuentas encargados de evaluar la políticas publicas implementadas a través de la participación directa del pueblo.

Además de esto, las nuevas leyes creadas en el marco de la Constitución

de la República Bolivariana de Venezuela (1999) define estrategias de participación de los ciudadanos en la gestión pública, en los distintos sectores y niveles de gobierno, bajo diversas formas de organización social, en este punto se inicia todo un aparataje de innovación que se debe asociar a todos los niveles o competencias mantenidos y desarrollados actualmente por el estado venezolano.

El presente proyecto encuentra su justificación, por la importancia; además, un aporte gerencial a los investigadores en el área, contribuyendo así con una gerencia efectiva para la Gestión Pública en materia de seguridad ciudadana y desempeño policial, dada la relevancia de innovaciones legislativa en esta materia a ser estudiadas en la presente investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la Investigación

De la revisión exhaustiva de la documentación, el investigador va acumulando un conjunto de informaciones que integran el marco teórico, sobre el cual Ramírez (2005), señala que “es el espacio del proyecto destinado a ilustrar al lector sobre los parámetros teóricos desde los cuales comprendemos nuestro problema de investigación en sus múltiples facetas y dimensiones”.

Los antecedentes de la investigación constituyen un elemento importante, pues a través de las revisiones de trabajo anteriores que matengan una relación con el tema de estudio, se puede enmarcar un punto de vista concreto con la investigación en curso. Al respecto, Tamayo y Tamayo (2008), acota que los antecedentes de la investigación refieren a” los estudios previos relacionados con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con nuestro objeto de estudio”, (p.23). De allí, que en relación al tema objeto de esta investigación, se presentan antecedentes relacionados con la misma.

Zaldivar, G(2014), en su tesis de grado titulada “ **Modelo de Gestión de Recursos Humanos en la Administración**”, desarrolla un modelo que se refiere a aquellas habilidades, recursos, conocimientos, atributos que dispone una empresa, lo cual hace posible la obtención de unos rendimientos superiores a estos. Se refiere al concepto de ventaja competitiva en el entendido de ventaja sostenida. La base del desempeño sobre el promedio a largo plazo es una ventaja sostenida y si no se comporta así es un simple resultado coyuntural que no hace a la empresa competitiva. De ahí que una de las cuestiones vitales para la empresa es alcanzar una ventaja competitiva sostenible en el tiempo. Sugiere que aquellas

empresas que cuentan con algún tipo de ventaja competitiva sostenible, tienen que, primero, distinguirse de sus competidores; segundo, generar beneficios económicos efectivos; y, tercero, que dicha ventaja competitiva no sea imitable de manera rápida y fácil.

Como conclusión de la investigación, revela que: la empresa consigue ventaja competitiva cuando esté implantando una estrategia de creación de valor que no haya sido implantada simultáneamente por algún competidor potencial. Dicha ventaja es además sostenible, cuando otras empresas no sean capaces de imitar los beneficios de dicha estrategia. A partir de estos conceptos queda claro que las organizaciones deben implementar una estrategia creadora de valor, que permita generar y mantener una ventaja competitiva que las diferencie de su competencia. Además debe ser factible alcanzar una rentabilidad sostenida en el tiempo y defenderse contra las fuerzas competitivas.

Por su parte, Villalobos, (2011) en su trabajo titulado: ***“Aplicaciones Legales Derivadas de la Incorporación del Software Libre en la Función Pública de los Registros y Notarías”***, en la **Universidad Rafael Beloso Chacín, Maracaibo, Estado Zulia**, para optar al título de Magíster en Gerencia Empresarial, establece parámetros comunicacionales para la incorporación de mayor eficacia en la prestación de servicio público en aras de contribuir al mejoramiento de la gestión pública, siendo vinculante con el objeto investigado y donde además señala, que desde la entrada en vigencia de la Constitución del año 1999, se persigue el alcance de la autonomía e independencia tecnológica para contribuir al desarrollo económico, social y político del país.

En su investigación, Villalobos, (2011), refiere que se ordena el uso obligatorio del software libre en la Administración Pública con el fin de promover la prestación oportuna y eficiente de los servicios públicos a medida que la tecnología se vaya incluyendo como un instrumento de dicha labor, y expresa:

ejemplo de ello, es el Ministerio del Poder Popular para Relaciones Interiores y Justicia, que a través del Servicio

Autónomo de Registros y Notarías, con la emisión de los decretos y leyes que rigen la correspondiente competencia como el caso del Decreto Presidencial N° 3.390 (2004), se ha implementado la modernización a través de la automatización de los procesos registrales y notariales con el empleo de los medios electrónicos, en donde tiene cabida el software libre.(p.35).

El autor supra mencionado, en su investigación plantea el interés de trabajar con el objeto de establecer la efectiva aplicación legal de la función pública desarrollada por los Registros y Notarías con la implementación de tal migración informática. Importante este estudio por cuanto se refiere a la legislación reguladora del Ejercicio de la Función Pública Registral y Notarial, se puede establecer que el Poder Ejecutivo al estar obligado a agotar iniciativas tomando como principio fundamental el mejoramiento de los servicios prestados a la sociedad, le resulta eficiente la utilización de software a bajos costos y caracterizado por ser políticamente correcto y estratégicamente adecuado, a fin de producir satisfacciones adicionales de requisitos, sin los cuales el Estado no estaría en condiciones de garantizar al ciudadano el procesamiento adecuado de su información.

Las investigaciones anteriormente mencionadas, guardan relación con el trabajo en estudio que se está llevando a cabo, ya que su contexto se encuentra coherente con la temática que abarca la gerencia, la gestión pública desde una perspectiva de la seguridad ciudadana y desempeño policial; estos antecedentes servirán de apoyo al momento de desarrollar las Bases Teóricas y recapacitar sobre la problemática abordada; pues presentan una visión acerca de los enfoques de la temática planteada.

Bases Teóricas

La Gestión es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar, así como la capacidad de llevar a cabo lo propuesto, se entiende por Gestión Pública la capacidad de los actores gubernamentales para ejecutar los lineamientos programáticos de su agenda, tal como lo define Herrera (2005). Por su parte, la

exigencia social y organizacional de una administración eficiente se plantea como el gran reto de este naciente siglo, no solo por razones de competitividad, sino por motivos de sobrevivencia y de un desarrollo con equilibrio.

Administración y Gestión Pública

Del análisis de algunos de los estudios investigados se plantea la existencia de importantes factores pocos considerados en los planteamientos con base a la dimensión y multiplicidad de tareas de administración, el fraccionamiento de competencias, el exceso de formalismo, la despersonalización de las relaciones con los usuarios, así como las dificultades de orden material.

De igual forma ocurre con la orientación de la comunicación de la Administración Pública más hacia la información motivadora, y con las dificultades con el público, porque el objetivo siempre es el incremento del uso de los servicios, aunque a veces se pretenda su disminución; por la incomprensión de las limitaciones de su prestación, ya que como señala Serra (2001: 26), “la demanda tiende a ser infinita”. Además, la Administración Pública es una amplia y amorfa combinación de teoría y práctica., siendo su propósito promover una mejor comprensión del gobierno y de su relación con la sociedad que gobierna, así como potenciar políticas públicas que responden más a las necesidades sociales.

Conforme a lo establecido en el artículo 141 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), dispone:

La Administración Pública está al servicio de los ciudadanos y ciudadanas y se fundamenta en los principios de honestidad, participación, celeridad, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad en el ejercicio de la función pública, con sometimiento pleno a la ley y al derecho. (p.48)

Gestión Pública

Arellano, D.(2005), considera ...”que la gestión pública consiste en la administración de los recursos públicos del Estado en todos sus niveles

jerárquicos. En la actualidad se pretende establecer mecanismos para la medición de la gestión final..”, sin embargo, evaluar la gestión pública implica medir sistemáticamente, sobre la base continua de los resultados obtenidos por las principales unidades o departamentos de una institución y comparar dichos resultados con lo planificado, a fin de evaluar su eficiencia y productividad. Esta medición sirve para rendir cuentas, a los superiores de esas instituciones, para las entidades de control externo, como también a los ciudadanos, esto hace que el administrador, gestor, funcionarios o funcionarias públicos tengan que cumplir con los objetivos predeterminados a objeto que su evaluación sea lo mas eficaz, eficiente y productividad.

Bajo este enfoque, la gestión o administración no es percibida como un proceso de control y supervisión de tareas rutinarias, ni se ve reducida al ámbito de lo operativo. La gestión moderna sea ésta pública o privada pone especial atención en los aspectos estratégicos y en las áreas de incertidumbre que pueden amenazar los objetivos planteados así como abrir nuevas oportunidades para la acción.

Entre los criterios puestos en discusión esta el concepto de productividad en el sector público, la modificación de los procesos presupuestarios con formulaciones ligadas a objetivos y productos mensurables y evaluables; así como la revisión de los elementos que definen la rentabilidad social de los programas, servicios e inversiones realizadas por el estado; como también la incorporación de criterios que ocasionen mayor peso a la demanda usuaria en la toma de decisiones del sector público y, por último, la implementación de estándares comparativos, como forma de evaluar el rendimiento y la calidad de la acción estatal.

Con respecto a los instrumentos para poner en práctica estos criterios se consideran:

- La redención explícita de la razón de ser de cada organismo para lograr operar de acuerdo a ella, se desarrollan planificaciones estrategias, se fijan objetivos y metas, se acotan actividades y programas, definiendo en ello, clientes, usuarios, prioridades y plazos.

- La necesidad de establecimiento de incentivos y sanciones de tipo económico, profesional e institucional para obtener comportamientos e intereses que sean compatibles con los objetivos establecidos.
- La prioridad de evaluar los resultados de la gestión mediante indicadores auditorías periódicas y estudios que deliberen de los análisis, que incluyen consultas al público usuario.
- Es necesario el análisis de la evaluación de la gestión, la asignación presupuestaria y formulación de políticas.

El proceso de gestión ha sido considerado como la administración en forma efectiva de todos los recursos humanos, materiales y técnicos, mediante evaluaciones de desempeño para el logro de los objetivos de la organización. Asimismo, ha sido definido como “trabajar con y a través de individuos, grupos y otros para conseguir los objetivos de la organización. En las organizaciones existen tres niveles de gestión muy diferenciales entre si, los cuales son los siguientes: gestión estratégica, gestión táctica y gestión operativa.

El Control como Función Administrativa

El control como función administrativa según Chiavenato (1999) “...forma parte del proceso administrativo junto con la planeación, la organización y la dirección” (p.385); la finalidad del control es garantizar que los resultados de lo que se planeó, organizó y distribuyó se ajusten lo máximo posible a los objetivos preestablecido. La esencia del control radica en la verificación de si la actividad controlada está alcanzando o no los objetivos o resultados deseados. En la práctica, un gerente puede (y de hecho lo hace con frecuencia) ejecutar simultáneamente, o al menos en forma continuada, todas o algunas de las siguientes cuatro funciones: Planeamiento, organización, dirección y control.

Planeamiento: Cuando la gerencia es vista como un proceso, planeamiento es la primera función que se ejecuta. Una vez que los objetivos han sido determinados, los medios necesarios para lograr estos objetivos son presentados como planes.

- Los planes de una organización determina su curso y proveen una base para estimar el grado de éxito probable en el cumplimiento de sus objetivos.
- Los planes se preparan para actividades que requieren poco tiempo, años a veces, para completarse, así como también son necesarios para proyectos a corto plazo.

- **Organización:** Para poder llevar a la práctica y ejecutar los planes, una vez que estos han sido preparados, es necesario crear una organización. Es función de la gerencia determinar el tipo de organización requerido para llevar adelante la realización de los planes que se hayan elaborado. La clase de organización que se haya establecido, determina, en buena medida, el que los planes sean apropiada e integralmente apropiados.

- **Dirección:** Esta tercera función gerencial envuelve los conceptos de motivación, liderato, guía, estímulo y actuación. A pesar de que cada uno de estos términos tiene una connotación diferente, todos ellos indican claramente que la función gerencial tiene que ver con los factores humanos de una organización. Es el resultado del esfuerzo de cada miembro de una organización para lograr y cumplir sus propósitos, de ahí que dirigir la organización, es una función fundamental del proceso gerencial.

- **Control:** La última fase del proceso gerencial es la función de control. Su propósito, inmediato es medir, cualitativamente y cuantitativamente, la ejecución en relación con los patrones de actuación y, como resultado de esta comparación, determinar si es necesario tomar acción correctiva o remediar que encauce la ejecución en línea con las normas establecidas. La función de control es ejercida continuamente, y aunque relacionada con las funciones de organización y dirección, está más íntimamente asociada con la función de planeamiento. La acción correctiva del control da lugar, casi invariablemente, a un replanteamiento de los planes; es por ello que muchos estudiosos del proceso gerencial consideran

ambas funciones como parte de un ciclo continuo de planeamiento-control-planeamiento.

- conflictos, la toma de decisiones para generar altos niveles de satisfacción en dicho equipo.
- El control es el eslabón de toda esta cadena, permite medir los resultados obtenidos por el impacto que tiene en el ámbito tanto interno como externo la toma de decisiones y la implementación de las mismas.

Gerencia

David Fred (1994), considera que “La Gerencia Estratégica puede definirse como la Formulación, ejecución y evaluación de acciones que permitirán que una organización logre sus objetivos” (p. 3)

Serna H. (2000), indica que:

La Gerencia estratégica es el proceso mediante el cual quienes toman decisiones en una organización obtienen, procesan y analizan información pertinente, interna y externa, con el fin de evaluar la situación presente de la empresa, así como su nivel de competitividad con el propósito de anticipar y decidir sobre el direccionamiento de la institución hacia el futuro. (p.17)

Por su parte, Crosby (1988) define a la gerencia como "el arte de hacer que las cosas ocurran". Por su parte Krygier (1988) la define como un cuerpo de conocimientos aplicables a la dirección efectiva de una organización. En la actualidad, existe consenso, entre muchos autores, al señalar que el término gerencia se puede definir como un proceso que implica la coordinación de todos los recursos disponibles en una organización (humanos, físicos, tecnológicos, financieros), para que a través de los procesos de: planificación, organización, dirección y control se logren objetivos previamente establecidos. De esta manera se puede distinguir tres aspectos claves al definir la gerencia como proceso: en primer lugar, la coordinación de recursos de la organización; segundo la ejecución de funciones gerenciales o también llamadas administrativas como medio de

lograr la coordinación y, tercero, establecer el propósito del proceso gerencial; es decir el dónde queremos llegar o lo que deseamos lograr.

La gerencia es responsable del éxito o fracaso de una empresa, es indispensable para dirigir los asuntos de la misma. Siempre que exista un grupo de individuos que persigan un objetivo, se hace necesario trabajar unidos a fin de lograr el mismo. Por otra parte, los integrantes del grupo deben subordinar, hasta cierto punto, sus deseos individuales para alcanzar las metas del grupo, y la gerencia debe proveer liderazgo para la acción del grupo. Al analizar las funciones gerenciales encontramos la respuesta al qué hace la gerencia. Cuando estudiamos la gerencia como una disciplina académica, es necesario considerarla como un proceso el cual puede ser descrito y analizada en términos de varias funciones fundamentales.

Cuando la gerencia es vista como un proceso la planificación es la primera función que se ejecuta. Una vez que los objetivos han sido determinados, los medios necesarios para lograr esos objetivos son presentados como planes. Estos planes determinan el curso de la organización y proveen una base para estimar el grado de éxito probable en el logro de los objetivos. Para poder llevar a la práctica y ejecutar los planes, una vez que éstos han sido preparados, es necesario crear una organización la cual señale una estructura de funciones y una división del trabajo.

Es función de la gerencia determinar el tipo de organización requerido para llevar adelante la realización de los planes elaborados. La clase de organización establecida determina, en gran medida, los planes que deben ser apropiados o integralmente ejecutados. La tercera función gerencial, es la dirección considerada como una actividad vinculada con los factores humanos de la organización la cual envuelve los conceptos de: liderazgo, toma de decisiones, motivación y comunicación. La última fase del proceso gerencia es el control, la cual tiene como propósito inmediato medir, cualitativamente y cuantitativamente, la ejecución en relación con los patrones de actuación, y como resultado de esta

comparación, determinar si es necesario tomar acciones correctivas que encaucen la ejecución en línea con las normas establecidas.

De tal manera, que la gerencia es un cargo que ocupa el director de una empresa lo cual tiene dentro de sus múltiples funciones, representar a la sociedad frente a terceros y coordinar todos los recursos a través del proceso de planeamiento, organización dirección y control a fin de lograr objetivos establecidos.

Cada una de las funciones que desempeña la gerencia son vitales para que las diferentes áreas e individuos que las conforman coordinen de tal manera se pueda llegar a un mismo fin. De acuerdo a la cronología de las actividades y funciones que ejerce la gerencia dentro de una empresa, por lo cual se hace necesario detallar definiciones que ayudan a los usuarios entender la gerencia en toda organización indistintamente en el rubro donde se desempeñen las actividades:

- Saber planificar no solo implica dar líneas de acción o planes que permitan establecer como llegar al cumplimiento de los objetivos, es también diseñar estrategias que permitan a la organización hacer frente a las amenazas del mercado aprovechando las oportunidades que se presentan y explotando al máximo sus fortalezas.
- Establecer el tipo de organización que debe tener la compañía es responsabilidad de la gerencia ya que la misma permitirá que el cumplimiento de cada una de las actividades mediante la delegación de funciones y la especialización por áreas.

El saber dirigir un equipo de trabajo ya sea grande o pequeño exige muchas capacidades como son el liderazgo, la motivación, la solución de

Tipos de Gerencia

En la Gerencia existen cuatro tipos los cuales son:

La Gerencia Patrimonial

Este tipo de gerencia es aquella donde los puestos principales de formulación de principios de acción y una proporción significativa de otros cargos superiores de la jerarquía son retenidos por miembros de una familia extensa.

La Gerencia Política

La gerencia política es menos común y al igual que la dirección patrimonial, sus posibilidades de supervivencia son débiles en las sociedades industrializadas modernas, ella existe cuando la propiedad, en altos cargos decisivos y los puestos administrativos claves están asignados sobre la base de la afiliación y de las lealtades políticas.

La Gerencia por Objetivos

La gerencia por objetivos se define como el punto final (o meta) hacia el cual la gerencia dirige sus esfuerzos. El establecimiento de un objetivo es en efecto, la determinación de un propósito, y cuando se aplica a una organización empresaria, se convierte en el establecimiento de la razón de su existencia.

La fijación de los objetivos, la utilización de éstos en el proceso gerencial y la medición de la ejecución, tanto individual como de la organización en su conjunto, comparada con estos objetivos se conocen como *gerencia por objetivos* (GPO). La GPO implica además que los objetivos se fijan conjunta o participativamente por superiores y subordinados y que el desempeño de los subordinados se aprecian o mide en término del grado de cumplimiento o logro de tales objetivos. Para comprender los fundamentos de la GPO, es necesario definir un objetivo y destacar su importancia en forma precisa y concisa.

Administrar una empresa sin objetivos predeterminados es tan frustrante y sin sentido como navegar un navío sin destino. Para la gerencia no hay dirección para sus esfuerzos o efectiva coordinación de los recursos, ni tampoco puede haber la necesaria dirección y efectiva coordinación hasta que no se cuente con una meta o propósito establecido. Así, un objetivo puede ser definido como *el punto final (o meta) hacia el cual la gerencia dirige sus esfuerzos*.

El establecimiento de un objetivo es, en efecto, la determinación de un propósito, y cuando se aplica a una organización empresaria, se convierte en el establecimiento de la razón de su existencia. Para lograr el máximo de efectividad de su fijación de objetivos, una organización debe determinarlos antes de iniciar el proceso gerencial de plantear, organizar, dirigir y controlar. El fijar un objetivo puede requerir intensa investigación, pero ello no lo hace parte del proceso de planeamiento. La función de planear se realiza conjuntamente con los tres procesos gerenciales, con el propósito de cumplir objetivos predeterminados.

Modelos Gerenciales

Los Modelos Gerenciales son estrategias de gestión organizacionales que se utilizan en la dirección y desarrollo del sistema y procesos de la misma. Todo modelo es una representación de una realidad que refleja, por lo que en Gerencia, como en otras ciencias, los modelos determinan una pauta, una base de sustento que a la larga permite el desarrollo orientado de la empresa u organización en general. No obstante, ningún modelo por sí mismo basta para direccionar la empresa, por lo que su aplicación creativa es el secreto del éxito.

Así, existen modelos clásicos, modelos contemporáneos y sobre todo clásicos que mantienen su vigencia, además surge temporalmente y cuyos contenidos son meramente comerciales. Los modelos gerenciales se originan en las diferentes escuelas de pensamiento administrativo tanto clásicas como de última generación. Las escuelas de administración no necesariamente constituyen

modelos de gerencia así como tampoco los modelos de Management (palabra inglesa para gerencia o administración que asume como sinónimos), se convierten en escuelas de pensamiento. En fin, los modelos gerenciales hacen parte de las estrategias que las empresas adoptan con el propósito de promover, mantener o impulsar su efectividad de gestión.

Considerar la Planificación Estratégica contribuye para el logro de sus objetivos y metas planteadas, esto planes pueden ser a corto, mediano y largo plazo, según la amplitud y magnitud de la empresa. Es decir, implica que cantidad de planes y actividades debe ejecutar cada unidad operativa, ya sea de niveles superiores o niveles inferiores. Entre ellos se destacan: la calidad total, Mejoramiento continuo conocido como Kaizen, justo a tiempo, (definido como un sistema de organización de la producción para las fábricas, de origen japonés), Reingeniería, Valor agregado, Traspaso (flujo), Control, Benchmarking y Empowerment, (conocido como Empoderamiento), entre otros.

Seguridad Ciudadana

La seguridad ciudadana se ha explicado hasta ahora como las acciones destinadas a proteger al ciudadano sin que con ello se violen sus libertades. Sin embargo, existen muchos casos en los que la aplicación práctica de los recursos ideados para proteger al ciudadano se vuelven en su contra, aumentando la desconfianza de este en el sistema. Por ejemplo, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos expone que en la región de América Latina y el Caribe, la desconfianza de la población en el sistema es más que notable:

A pesar de un crecimiento en el nivel de confianza verificado a partir de 1996, en 2012 solamente el 43% de la población de la región manifiesta tener confianza en el gobierno; el 37% en la policía; el 36% en el sistema judicial; y el 27% en el parlamento. Además, lo que aparece seguramente como el dato más serio de los analizados hasta el momento, solamente el 38% de la población expresa satisfacción con el régimen democrático.

Existen múltiples conceptos y nociones del término seguridad ciudadana y su contenido concreto puede variar considerablemente dependiendo del actor o autor que lo utilice. Por ejemplo, no hay un consenso si la seguridad ciudadana se refiere también a riesgos o amenazas no intencionadas (accidentes de tránsito, desastres naturales) o de tipo económico y social (fraudes, delitos ecológicos, corrupción política...). Un punto en que sí concuerdan la gran mayoría de autores es que el término referencia a dos niveles de la realidad:

Primero, se refiere a una condición de toda una comunidad de personas: a la ausencia de amenazas que pongan en peligro la seguridad colectiva. En ese sentido, el término tiene un significado normativo y evalúa una situación ideal. Segundo, se refiere a acciones concretas encaminadas a la eliminación de las amenazas de seguridad o hacia la protección de la población ante esas amenazas. En ese sentido, el término se refiere a prácticas existentes que buscan la idealidad de la norma.

Revisando la literatura sobre el tema se aprecian de manera general dos grandes esferas de conocimiento: la que se ocupa de los orígenes y consecuencias del fenómeno delincriminal, entendida como amenaza a los individuos, sus bienes y su estabilidad; y la relacionada con las fuerzas y estructuras que son las responsables de enfrentar dichas amenazas, como los sistemas policíacos, las fuerzas armadas y, más recientemente, modalidades diversas de seguridad ciudadana: comunitaria y privada.

Por ejemplo, la Organización de los Estados Americanos define la seguridad ciudadana como la inexistencia de violencia y delito, salvaguardada por el Estado: La seguridad ciudadana es concebida por la Comisión como aquella situación donde las personas pueden vivir libres de las amenazas generadas por la violencia y el delito, a la vez que el Estado tiene las capacidades necesarias para garantizar y proteger los derechos humanos directamente comprometidos frente a las mismas. En la práctica, la seguridad ciudadana, desde un enfoque de los

derechos humanos, es una condición donde las personas viven libres de la violencia practicada por actores estatales o no estatales.

Sin embargo, y en concordancia con el análisis histórico del término, hace énfasis en el carácter preventivo y de colaboración con la ciudadanía de las actuaciones del Estado y no una actividad reactiva ante la comisión del delito. La seguridad ha sido desde siempre una de las funciones principales de los Estados. Indudablemente, con la evolución de los Estados autoritarios hacia los Estados democráticos ha ido evolucionando también el concepto de seguridad. El concepto de seguridad que se manejaba antes se preocupaba únicamente por garantizar el orden como una expresión de la fuerza y supremacía del poder del Estado.

Hoy en día, los Estados democráticos promueven modelos policiales acordes con la participación de los habitantes, bajo el entendimiento de que la protección de los ciudadanos por parte de los agentes del orden debe darse en un marco de respeto de la institución, las leyes y los derechos fundamentales. Así, desde la perspectiva de los derechos humanos, cuando en la actualidad hablamos de seguridad no podemos limitarnos a la lucha contra la delincuencia, sino que estamos hablando de cómo crear un ambiente propicio y adecuado para la convivencia pacífica de las personas. Por ello, el concepto de seguridad debe poner mayor énfasis en el desarrollo de las labores de prevención y control de los factores que generan violencia e inseguridad, que en tareas meramente represivas o reactivas ante hechos consumados.

Sin embargo, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2014) aporta una definición inicial calificando la seguridad ciudadana de aquella seguridad humana que previene contra el delito súbito contra las personas y su patrimonio: La seguridad ciudadana es una modalidad específica de la seguridad humana, que puede ser definida inicialmente como la protección universal contra el delito violento o predatorio. Seguridad ciudadana es la protección de ciertas opciones u oportunidades de todas las personas, su vida, su integridad, su

patrimonio contra un tipo específico de riesgo (el delito) que altera en forma “súbita y dolorosa” la vida cotidiana de las víctimas.

La seguridad ciudadana es la acción integrada que desarrolla el Estado, con la colaboración de la ciudadanía y de otras organizaciones de bien público, destinada a asegurar su convivencia pacífica, la erradicación de la violencia, la utilización pacífica y ordenada de vías y de espacios públicos y, en general, evitar la comisión de delitos y faltas contra las personas y sus bienes. En los países hispano hablantes hay ocasiones en las que se prefiere usar términos como ‘orden público’ o ‘seguridad de los habitantes’ en vez de ‘seguridad ciudadana’ o ‘seguridad nacional’, por motivos históricos que dependen de cada país.

En líneas generales, por ‘seguridad ciudadana’ deben entenderse el conjunto de acciones democráticas en pro de la seguridad de los habitantes y de sus bienes, y ajustadas al derecho de cada país. De hecho, el reto actual es armonizar el ejercicio de los derechos humanos de cada uno con las distintas políticas en materia de seguridad ciudadana de los estados.

Por ejemplo, la Organización de los Estados Americanos plantea que en ocasiones se aplican políticas que se han demostrado ineficaces, como por ejemplo el aumento de las penas, la reducción de garantías procesales, o medidas para aplicar el derecho penal a menores de edad; que pueden derivar en movimientos paramilitares o parapoliciales cuando el Estado no es capaz de reaccionar de una forma eficaz ante la violencia y el delito, complicando la situación.

Hablar de seguridad ciudadana implica casi de una forma automática hablar de una autoridad que ordene y garantice dicha seguridad. En la forma actual de concepción del Estado es éste el que garantiza la seguridad ciudadana a través del monopolio de la violencia o el uso de medios coercitivos, siempre que éste sea legitimado por algún tipo de expresión democrática como elecciones o referéndums. La autoridad es así ejercida por los Poderes Públicos.

La separación de poderes garantiza la coexistencia de los cinco poderes con capacidad para obligar a la ciudadanía a cumplir ciertos mandatos. Este poder, entendido como una cesión voluntaria de libertades al Estado, es ejercido de acuerdo a los tres poderes: legislativo, ejecutivo y judicial, ciudadano y electoral. En este sentido cabe añadir ciertas instituciones de gran importancia como son los parlamentos, el Ministerio del Interior, el Ministerio Público y los tribunales de justicia, tanto de cada país como internacionales, pues ordenan y coordinan de forma directa dicha autoridad.

Fuerzas Policiales

Son la forma más directa que tiene el Estado de regular la acción ciudadana. Tienen atribuciones tanto de prevención, como puede ser el ordenamiento del tráfico, prevención en drogodependencia o las rondas de vigilancia; como de actuación tras el delito o falta, pudiendo iniciar investigaciones o deteniendo a ciudadanos sospechosos de haber incumplido la ley para ponerlos a disposición de la autoridad judicial. Una reflexión muy interesante es la de distinguir entre una policía utilizada para la defensa de los intereses del Estado y otra que garantice la seguridad ciudadana, pues es ésta última el modelo que se pretende adoptar en la actualidad:

El modelo de policía continental o al servicio del Estado, la policía tradicionalmente tenía como finalidad la protección y extensión del poder político en manos de las personas o grupos que gobiernan, evitando los comportamientos políticamente desviados; pese a que, paralelamente, a esta finalidad política, coexiste la necesidad de represión del delito. Lo que prima, en este caso, es el mantenimiento del orden público. En el sistema comunitario o anglosajón, la policía es un producto de las demandas sociales, de suerte que la sociedad se autorregula (self-policing) con un mínimo uso de la fuerza.

De acuerdo a esta pauta, la necesidad social de seguridad de personas y bienes justifica, per se, la existencia de la policía. De esta manera, los ciudadanos son los primeros interesados en colaborar con la actuación policial, de tal suerte

que se evite el recurso a la fuerza. Para concluir, podríamos decir que el modelo de policía comunitaria tiene su última justificación en el mantenimiento de la seguridad pública.

La mayoría de los ejércitos posee un ejército profesional, que si bien suele encargarse de la defensa nacional, también participa en mantener la seguridad ciudadana en situaciones de emergencia, como desastres naturales, atentados terroristas o asistencia a los civiles en conflictos bélicos. De hecho, existen instituciones militares dedicadas por completo a estas labores como los cascos azules de la ONU o la Unidad Militar de Emergencias de España. Aquí en Venezuela en los últimos años se ha reformado todo lo vinculante a la seguridad ciudadana y se ha concedido algunas prerrogativas a la nueva Policía Nacional Bolivariana para combatir y controlar la seguridad ciudadana de todos los venezolanos. A pesar de que en los últimos meses ha existido un alto índice de denuncias de corrupción en contra de funcionarios policiales de vieja y nueva data, o sea los que están ingresando y los que han permanecido mucho tiempos en los órganos policiales.

Dado el alto porcentaje de criminalidad en el país ha emergido la Seguridad Privada: La mayor parte de las actuaciones que llevan a cabo es la protección de personas que así lo requieran, edificios y otras instalaciones, o control de accesos en locales de ocio y eventos multitudinarios. Si bien, la autoridad que posee suele ser menor y sus actuaciones son meramente disuasorias o de detención temporal hasta que la policía se haga cargo del detenido.

Los ciudadanos cumplen el papel más importante en la seguridad ciudadana, pues además de legitimar democráticamente las anteriores formas de autoridad, contribuye moderando sus propias acciones, denunciando actividades ilícitas, organizándose en asociaciones de prevención y concienciación... En ciertas jurisdicciones un ciudadano puede incluso detener a otro que esté cometiendo un delito o huido de la justicia.

Las principales críticas a esta concepción de la seguridad ciudadana emanan de las teorías anarquistas, que de forma resumida, rechazan la existencia de cualquier tipo de autoridad externa al individuo, que incluye al Estado y cualquier tipo de coerción. La seguridad ciudadana se ha explicado hasta ahora como las acciones destinadas a proteger al ciudadano sin que con ello se violen sus libertades. Sin embargo, existen muchos casos en los que la aplicación práctica de los recursos ideados para proteger al ciudadano se vuelven en su contra, aumentando la desconfianza de este en el sistema.

Por ejemplo, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (2013) expone que en la región de América Latina y el Caribe, según los datos del latinobarómetro, la desconfianza de la población en el sistema es más que notable: A pesar de un crecimiento en el nivel de confianza verificado a partir de 2006, en 2015 solamente el 43% de la población de la región manifiesta tener confianza en el gobierno; el 37% en la policía; el 36% en el sistema judicial; y el 37% en el parlamento. Además, lo que aparece seguramente como el dato más serio de los analizados hasta el momento, solamente el 38% de la población expresa satisfacción con el régimen democrático.

En el caso de Europa las cifras son muy distintas, pues muestran que la población confía mucho más en la policía o la justicia aunque no tanto en el gobierno. Los primeros datos que presentamos muestran la valoración de los españoles de la policía. Más del 70% opina que hace muy bien o bien su trabajo. Este porcentaje es superior a la media europea, lo que significa que en términos comparados los españoles valoran de forma más bien positiva la labor llevada a cabo por los agentes policiales. Los ciudadanos de países nórdicos son los que valoran mejor el trabajo policial. Por el contrario, los ciudadanos ucranianos y los rusos son los que lo valoran de forma más negativa.

No obstante, se trata de un grupo más heterogéneo de estados donde ciertos países tienen unas tasas muy altas de confianza como los países nórdicos y Europa Occidental y otros muy bajas como Europa Oriental y los países

mediterráneos. Un claro ejemplo de este menosprecio a la seguridad jurídica de los habitantes es el que se produce cuando los medios que el Estado ha diseñado para salvaguardar la seguridad ciudadana u otros bienes jurídicos se aplican para reprimir las muestras de descontento de la población, como las manifestaciones; pudiendo así llegar a constituir un caso de represión política.

Otra de las funciones de los órganos policiales es la Prevención del Delito: En la mayoría de legislaciones, es el Estado quien tiene los medios necesarios para evitar la comisión de cualquier tipo de delito o falta. El principal medio del que dispone son las fuerzas policiales, que haciéndose valer de la autoridad que poseen actúan allí donde sea necesario para proteger al ciudadano de cualquier amenaza, ya sea de oficio o mediante denuncia de un particular.

Este tipo de actuaciones se basa en la existencia de una legislación que establezca un marco normativo en el que el Estado puede limitar las acciones del ciudadano, y que establezca el límite de estas acciones para proteger al propio ciudadano de los abusos del sistema. Por ejemplo, el Estado puede efectuar detenciones o interponer multas coercitivas o sanciones siempre que respete los derechos del ciudadano como el habeas corpus o su integridad física y emocional.

La investigación del delito permite a la Justicia descubrir y condenar al culpable de este. Para ello, la policía trabaja, dentro de los límites que marca la ley, para descubrir a los sospechosos de la comisión de cierto delito y de aportar las pruebas necesarias para su enjuiciamiento. Para lograr estos objetivos la policía puede servirse de cuerpos especializados como la policía científica. Una vez esclarecidas las circunstancias del delito es en un tribunal con competencia en lo penal, donde se juzgan a los presuntos sospechosos cumpliendo para ello de la presunción de inocencia como garantía constitucional. Además, pueden existir unidades especiales dentro de la estructura policial para la resolución de delitos concretos, como los perpetrados contra la hacienda pública, narcotráfico, aduanas, entre otros.

Función Policial

La función principal de las policías, de acuerdo a este mandato se expresa en las siguientes acciones:

- a) Garantizar el libre ejercicio de los derechos humanos y las libertades públicas.
- b) Prevenir la comisión de delitos.
- c) Apoyar el cumplimiento de las decisiones de la autoridad competente.
- d) Garantizar el control y la vigilancia de la circulación y el tránsito terrestre.
- e) Facilitar la resolución de conflictos mediante el diálogo, la mediación y la conciliación.

Estas acciones definen el marco de la función policial general, que por mandato constitucional, es concurrente entre los tres ámbitos político territorial del poder público nacional, estatal y municipal. Por lo cual son competentes para ejercerlas, la policía nacional y las policías estatales y municipales. Para el cumplimiento de esta garantía, el Estado cuenta con los órganos de seguridad ciudadana, entre los cuales está la policía.

Son la forma más directa que tiene el Estado de regular la acción ciudadana. Tienen atribuciones tanto de prevención, como puede ser el ordenamiento del tráfico, prevención en drogodependencia o las rondas de vigilancia; como de actuación tras el delito o falta, pudiendo iniciar investigaciones o deteniendo a ciudadanos sospechosos de haber incumplido la ley para ponerlos a disposición de la autoridad judicial. Una reflexión muy interesante es la de distinguir entre una policía utilizada para la defensa de los intereses del Estado y otra que garantice la seguridad ciudadana, pues es ésta última el modelo que se pretende adoptar en la actualidad.

Visión de un Estado policial hacia el Poder Comunal

Se aborda la visión nacional del nuevo estado policial y sus interrelaciones con el poder comunal, en el entendido que las partes tienen el compromiso social de asumir una perspectiva política que se concibe como la elección e intervención consciente y combatiente en éste proceso, para transformar todo aquello que atenta contra la seguridad humana. Haciendo uso visible de su carácter humanitariamente preventivo este policía se orienta al acercamiento y ejercicio político legítimo de valores fundamentales, como la vida, la justicia y la solidaridad que son, en los ámbitos de la cotidianidad familiar y comunitaria, creando prerrogativas frente a la necesidad de velar por los intereses del colectivo. A través del poder ciudadano que, desde el sentido de pertenencia a una comunidad, se asume como partícipe en la construcción de las políticas y acciones, de modo tal que las decisiones tomadas desde sus convicciones, cruce y produzca en la sociedad mayor seguridad ciudadana.

Venezuela actualmente vive entre dos modelos policiales; por una parte, un viejo modelo policial represivo, lleno de carencias, deformaciones doctrinales y de vicios en su funcionamiento; viejo modelo éste que poco a poco se debe ir depurando para finalmente aplicar la reforma policial en todos los cuerpos de policías del país. Por la otra un nuevo modelo policial establecido en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Policía fundado en principios humanistas, enfocado a la profesionalización de la labor policial y sustentado en valores de respeto y garantía de los derechos humanos de los ciudadanos y ciudadanas enmarcado en el poder comunal.

La Policía es una fuerza que depende del Estado y cuya principal misión será la de mantener el orden público y garantizar la seguridad de los ciudadanos de acuerdo a las órdenes que se emanen desde el ámbito político. Según el Diccionario de la Real Academia Española (2009) define la policía como el buen orden que se observa y guarda en las ciudades y repúblicas para cumplir con las leyes y ordenanzas municipales. Se incluye, como parte de la definición, a un cuerpo encargado de vigilar por el mantenimiento del orden público y la seguridad

de los ciudadanos. Se incluyen los conceptos de cortesía, buena crianza y urbanidad en el trato y las buenas costumbres.

Entonces, por su concepción original y actual, se puede decir que la policía históricamente surgió para cumplir con los objetivos de proteger la vida, la salud, y la tranquilidad de los ciudadanos que conforman la sociedad. En pocas palabras velar por el cumplimiento de la ley y el mantenimiento del orden. 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 y todo ello amparado por el poder comunal que es en definitiva quien evalúa su gestión de manera directa.

Ahora bien, para que el poder comunal cumpla cabalmente con su característica primordial de ser un verdadero poder transformador tiene que basarse, de manera fundamental, decidida y constante, en una acción política mancomunada, sin exclusión alguna, que parta del razonamiento y de la organización consciente de la misma comunidad. Habrá de asumir también que en su seno existe un nivel de conciencia que impulsará la construcción de la sociedad de nuevo tipo que requiere Venezuela.

Siendo esto así, la participación ciudadana representa una adecuada fuente de información y de intercambios de experiencias que, indudablemente, contribuirán al logro de metas transformadoras. Como se quiera ver, el poder comunal está llamado a orientar, impulsar, articular y coordinar todo lo referente al bienestar colectivo. Esto crea las condiciones para que la soberanía popular se ejerza a plenitud, libre de las trabas burocráticas y tecnicismos. En este caso, es necesario que el Estado permita la participación y el protagonismo del pueblo

organizado, en todas sus modalidades y espacios, garantizándole la información, la formación y la educación en cuanto a las estrategias a seguir para que ello sea posible en todo momento.

Por lo tanto, es imperioso que el pueblo se interese gracias a la motivación derivada de su adecuado compromiso con el bienestar en conjunto por ampliar los logros de un modo autogestionario y, así, darle vida propia al protagonismo social. Esto exige un completo cambio de actitud respecto a las capacidades potenciales del pueblo para asumir responsablemente el rumbo. En tal sentido, es necesaria la participación de la comunidad con el fin de combatir la delincuencia y vea este nuevo cuerpo como garante de la seguridad ciudadana que viene a consolidar la labor protagónica de los consejos comunales.

El papel del policía en la sociedad

Los cuerpos policiales tienen como obligaciones primordiales universales el proteger la vida, la propiedad, los derechos civiles y conservar el orden. Pueden tener mayores responsabilidades, pero eso depende de las leyes que organizan la policía en los países democráticos del mundo moderno. Lo importante es que la policía tenga capacidad legal, las veinticuatro horas del día, para atender los problemas y situaciones que tal vez requieran el uso de la fuerza y la coacción o la búsqueda de soluciones verdaderamente efectivas.

En principio, el mandato policial en el país logró definirse con la Ley Orgánica del Servicio de Policía y ordena: proteger el libre ejercicio de los derechos humanos, las libertades públicas y garantizar la paz social; preservar la comisión de delitos; apoyar el cumplimiento de las decisiones de la autoridad competente; controlar y vigilar las vías de circulación y el tránsito; facilitar la resolución de conflictos mediante el diálogo, la mediación y la conciliación. Con este mandato, claro el perfil de oficial queda, en consecuencia, taxativamente enunciado y, por ende, lo que debe aprender. Esta idea de claridad en el mandato policial dejaron el camino despejado para que el diseño de la formación fuera mucho más simple.

No habrá nuevo modelo policial sin que haya funcionarios que asuman una actitud de compromiso con éste y se tiene la tesis de que el compromiso se genera a partir de la formación en el nuevo modelo policial. No sólo porque es una imposición legal sino porque logra convencer, en un marco de nociones éticas y teóricas que no les permita usar dichas habilidades en contra de la humanidad sino, por el contrario, a favor del respeto a los derechos fundamentales.

Este modelo implica la transformación radical de los cuerpos de policía en los diferentes niveles políticos territoriales a los fines de introducir estándares operativos, administrativos, funcionales, organizativos y educativos que permitan la unificación de criterios, y en consecuencia el establecimiento de una doctrina policial integral que mejore sustancialmente el desempeño de las funcionarias y los funcionarios en la función policial, atendiendo eficientemente las necesidades de seguridad requeridas por las ciudadanas y los ciudadanos en sus comunidades.

Ahora bien, este nuevo policía deberá estar consciente de su rol como funcionario público, conocedor de que la administración Pública es el medio y la estructura de que dispone el Estado para garantizar el cumplimiento de sus objetivos. Debe ser un nuevo hombre, según lo describe el sociólogo albanés Fuga, (2008) Ha de ser un tipo social que por lo que se refiere a la formación ideológica, la preparación científica y profesional, las cualidades del carácter y los valores morales, los vínculos sociales que mantenía con el medio al que pertenecía y con la sociedad en general, no tenía precedente en el pasado.

Este hombre debe adjudicar prioridad al interés del colectivo, de la sociedad y de la nación frente a su estrecho interés personal y familiar; obrar únicamente en el marco de una igualdad material y económica fundamentada sobre la propiedad de todos; un ser solidario, con iniciativa, crítico ante todo lo conservador, inmovible en la confrontación con quienes se desorientan socialmente, tiene el deber de ser por tanto moralmente puro, armónicamente desarrollado en lo social, y nacional.

En resumen, el desarrollo de la sociedad venezolana, en conjunción con su sistema político y policial, crea un puente directo con la participación ciudadana, concibiendo este primer acercamiento, como un proceso dinámico, inscrito en una visión cultural de país, donde se persigue un equilibrio virtuoso entre las necesidades humanas y la plusvalía producto de los negocios económicos internacionales.

La visión teórica de Nuria Cunill Grau (1990) sobre participación ciudadana, es bastante puntual al respecto, destacando la primacía de la política en la conducción de los asuntos públicos y la recuperación del papel de la sociedad en su definición y gestión, imponen la necesidad de recuperar el triangulo de poder concernido al respecto: los representantes electos, la administración pública y los propios ciudadanos. La reforma administrativa debería apuntalar hacia la verdadera democratización, estimulando su orientación de servicio a la ciudadanía.

De allí, que el modelo de organización comunal y la seguridad ciudadana en el marco del Sistema de Policial promulgada como Ley Orgánica (Gaceta Oficial N° 5.880 Extraordinario del 9 de abril de 2008), tiene como meta la integración directa de las comunidades venezolanas con el nuevo cuerpo de seguridad, y es que de manera conjunta deben combatir la delincuencia y la inseguridad en todo el país fortaleciendo los aspectos inherentes a la prevención ciudadana.

La creación de un Sistema de Policía Nacional, que a su vez permita la creación de un subsistema de seguridad comunal, que permita la unificación en un mismo órgano de las distintas competencias de seguridad desde lo nacional, estatal y municipal, ha permitido la concreción y organización de la policía comunal con carácter preventivo, así como un servicio de policía que garantice el respeto de los derechos humanos; y la concreción de aspectos como la actitud humanista capacitación académica, rendición de cuentas y evaluación de los indicadores del desempeño.

Por otra parte, los Consejos Comunales han constituido una plataforma de amplia difusión para promover esta forma organizativa, a fin de estimular la participación organizada de las comunidades en la solución de los problemas más urgentes y cotidianos en relación al espacio social que habita. En razón del ámbito de actuación de los Consejos Comunales, en el caso específico de la seguridad ciudadana, según la ley que los rige, éstos pueden establecer áreas y comités de trabajos de acuerdo con las particularidades y problemas de seguridad que presenten las comunidades.

La necesidad de hacer cada vez más digno el espacio social que se ocupa habitacionalmente, procurando elevar la calidad de vida, implica para los habitantes de las comunidades una motivación para el diagnóstico social, elaboración de propuestas y proyectos y realizar las gestiones ante los organismos gubernamentales correspondientes, esto de alguna manera explica el éxito que han tenido los consejos comunales. Los consejos comunales deben partir de la idea de plantear problemas en búsqueda de soluciones a situaciones temáticas más amplias y que abarca temas como la inseguridad, la escasez de electricidad y las deficiencias en la vialidad; problemas en el suministro de agua; sustitución de techado; costo transporte; canalización aguas servidas; recolección de desechos sólidos; salud; vivienda; transporte; construcción de infraestructura de servicios, entre otros.

Las comunidades no solamente están demandando soluciones de servicios y satisfacción de necesidades sino que están planteando y realizando soluciones a los mismos. Son las mismas comunidades populares las que están dando respuesta a necesidades históricas. Se muestra un cambio emergente protagonizado por los sectores populares, que van asumiendo en grado creciente mayores niveles de responsabilidad social.

La Ley Orgánica del Servicio de Policía y del Cuerpo de Policía Nacional Bolivariana (2009), en su Capítulo V, reseña que el servicio de policía comunal es

preventivo y comprometido con el respeto de los valores, identidad y cultura de cada comunidad. A fin de dar cumplimiento a este servicio, la legislación venezolana vigente establece que los cuerpos de policía pueden crear núcleos de policía comunal que contribuyan a la prevención del delito e involucren al colectivo en los problemas de seguridad.

La nueva Policía trabaja con enlaces y coordinación con la comunidad. Dentro de ésta deberá promover iniciativas para resolver los problemas con la ayuda de quienes también tienen la responsabilidad de hacerlo como son las partes comprometidas. Es así como la Policía Comunal es un modelo policial de proximidad que responde a los criterios establecidos en el diagnóstico por la Comisión Nacional de la Reforma Policial y que responde al modelo construido en la Ley Orgánica de Policía y del Cuerpo de Policía Nacional Bolivariana.

Este modelo de policía comunitaria desarrollará planes y programas diversos que enfoquen su gestión hacia la figura de la policía social que se estrecha en la comunidad a través de los consejos comunales mediante reuniones periódicas de donde puedan obtenerse un diagnóstico sobre las problemáticas delictiva y social del sector garantizando la seguridad del testigo como medio de control de denuncias.

Su formación ética, el entrenamiento debe ser permanente y transversal, aun que con especial énfasis en, quienes deberán liderar la transformación y consolidación del nuevo modelo, involucrando y comprometiendo a sus subordinados. Evidentemente, la necesidad de mejorar los estándares en la formación de los policías es transversal no solo en Venezuela, sino en los países latinoamericanos, para cada uno de sus cuerpos policiales. Tanto la evolución histórica de nuestro país como el desarrollo teórico sobre cómo entender la función policial, han determinado que la formación deba ser revisada y cuestionada, para reformularse y reorganizarse con miras a dotar a nuestro país de organizaciones policiales más eficientes y eficaces, y agentes idóneos para cumplir con ese desafío.

Y es en este camino hacia la profesionalización de los cuerpos policiales, se hace necesario poner un énfasis significativo en transformaciones hacia una "formación humanista", tal y como lo afirma Saín (2002) quien sostiene que cuando se inculca Valores como el respeto por los derechos ciudadanos y una marcada tendencia hacia la policía de proximidad, comunitaria, comprometida y solidaria con el colectivo a través de todo aquello que la institución defiende y define en su filosofía.

Todo policía debe actuar Reflexivamente, estar convencido de lo que les representa una satisfacción tanto personal como frente a los demás. Con apego a la honestidad, la disciplina, la voluntad de trabajar. En una sociedad cada vez más global; llena de paradigmas y de cambios constantes es importante contar con una fuerza policial abierta al aprendizaje, especialmente en materia gerencial, planificación, organización, evaluación y control de los cuerpos policiales, diseño de políticas públicas, que en conjunto haya desarrollado y generado una cultura sólida donde minuto a minuto a nivel social, comunal, vecinal, les permita poder lograr consolidar una identificación dentro de los miembros componentes de la policía, con la fuerza en sí misma y con sus principios más elementales.

Fundamentos Legales

Las bases legales se constituyen en el conjunto de leyes, normas y reglamentos que se consideran de gran utilidad para la investigación por su vinculación con el tema. Por lo tanto, una de las normativas que da soporte legal a la presente investigación se sustenta en nuestra Carta Magna:

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, Publicada en Gaceta Oficial del jueves 30 de diciembre de 1999, N° 36.860 Extraordinario

Artículo 55: Toda persona tiene derecho a la protección por parte del Estado a través de los órganos de seguridad ciudadana regulados por ley, frente a situaciones que constituyan amenaza, vulnerabilidad o

riesgo para la integridad física de las personas, sus propiedades, el disfrute de sus derechos y cumplimiento de sus deberes. (p.284)

Artículo 62: *“Todos los ciudadanos y ciudadanas tienen el derecho de participar libremente en los asuntos públicos, directamente o por medio de sus representantes elegidos o elegidas. La participación del pueblo en la formación, ejecución y control de la gestión pública es el medio necesario para lograr el protagonismo que garantice su completo desarrollo, tanto individual como colectivo. Es obligación del Estado y deber de la sociedad facilitar la generación de las condiciones para su práctica”.*

Artículo 132: *“Toda persona tiene el deber de cumplir sus responsabilidades sociales y participar solidariamente en la vida política, civil y comunitaria del país, promoviendo y defendiendo los derechos humanos como fundamento de la convivencia democrática y de la paz social”.*

Artículo 184: *“La ley creará mecanismos abiertos y flexibles para que los Estados y los Municipios descentralicen y transfieran a las comunidades y grupos vecinales organizados los servicios que éstos gestionen previa demostración de su capacidad para prestarlos, promoviendo:*

2. La participación de las comunidades y de ciudadanos o ciudadanas, a través de las asociaciones vecinales y organizaciones no gubernamentales, en la formulación de propuestas de inversión ante las autoridades estatales y municipales encargadas de la elaboración de los respectivos planes de inversión, así como en la ejecución, evaluación y control de obras, programas sociales y servicios públicos en su jurisdicción.

1. La participación de los trabajadores y trabajadoras y comunidades en la gestión de las empresas públicas mediante mecanismos autogestionarios y cogestionarios.

**Ley Orgánica de la Administración Pública, Gaceta Oficial N° 5.890
Extarordinario, de fecha, jueves 31 de julio de 2008. Decreto N° 6.217**

Artículo 1. *Tiene por objeto establecer los principios y bases que rigen la organización y el funcionamiento de la Administración Pública; los principios y lineamientos de la organización y funcionamiento de la Administración Pública Nacional y de la administración descentralizada funcionalmente; así como regular los compromisos de gestión; crear mecanismos para promover la*

participación y el control sobre políticas y resultados públicos; e establecer las normas básicas sobre los archivos y registros públicos.

Artículo 5: *La Administración Pública está al servicio de las personas, y su actuación estará dirigida a la atención de sus requerimientos y la satisfacción de sus necesidades, brindando especial atención a las de carácter social.*

La Administración Pública debe asegurar a todas las personas la efectividad de sus derechos cuando se relacionen con ella. Además, tendrá entre sus objetivos la continua mejora de los procedimientos, servicios y prestaciones públicas, de acuerdo con las políticas que se dicten.(p.177)

Artículo 18. *El funcionamiento de los órganos y entes de la Administración pública se sujetará a las políticas, estrategias, metas y objetivos que se establezcan en los respectivos planes estratégicos y compromisos de gestión. Igualmente, comprenderá el seguimiento de las actividades, así como la evaluación y control del desempeño institucional y de los resultados alcanzados.*

Ley Orgánica del servicio de Policía y del cuerpo de Policía Nacional Bolivariana (2009)

Artículo 1. *La presente Ley tiene por objeto regular el Servicio de Policía en los distintos ámbitos político-territoriales y su rectoría, así como la creación, organización y competencias del Cuerpo de Policía Nacional Bolivariana, con fundamento en las normas, principios y valores establecidos en la Constitución de la República.*

Artículo 2. *Las disposiciones de la presente Ley son de orden público y de aplicación obligatoria en todo el territorio de la República. Las normas y principios contenidos en la presente Ley, son de obligatorio cumplimiento para todos los particulares, los órganos y entes de la Administración Pública en los distintos ámbitos político-territoriales. Todo acto de rango legal o sublegal deberá ser dictado con observancia de las normas y principios aquí establecidos.*

Artículo 3. *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. De los fines del Servicio de Policía

Artículo 4. Son fines del Servicio de Policía

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

Artículo 5. *El Servicio de Policía es predominantemente preventivo, interviniendo sobre los factores que favorecen o promueven el delito y se prestará de manera continua e ininterrumpida.*

Artículo 6. *El Servicio de Policía es de carácter civil y profesional, lo cual se manifiesta funcionalmente en su mando, personal, dirección, estructura, cultura, estrategias, tácticas, equipamiento y dotación.*

De la responsabilidad del Servicio de Policía.

Artículo 7. El Servicio de Policía es responsabilidad exclusiva del Estado, bajo la rectoría del Poder Nacional. En ningún concepto se permitirá ni se delegará el ejercicio de las funciones policiales a particulares.

Principios generales del Servicio de Policía Principio de celeridad

Artículo 8. *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 11. *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 34. Son atribuciones comunes de los cuerpos de policía

- 1. Cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, las leyes*

- y las demás disposiciones relacionadas con el Servicio de Policía.*
- 2. Proteger a las personas y a las comunidades, frente a situaciones que constituyan amenaza, vulnerabilidad, riesgo o daño para la integridad física, sus propiedades y su hábitat.*
 - 5. Promover, desarrollar e implementar estrategias y procedimientos que garanticen la participación de la comunidad organizada en el Servicio de Policía Comunal.*
 - 7. Cooperar con los demás órganos y entes de seguridad ciudadana en el ámbito de sus competencias.*
 - 8. Resguardar el lugar donde haya ocurrido un hecho punible, e impedir que las evidencias, rastros o trazas vinculados al mismo, se alteren o desaparezcan, a los fines de facilitar las investigaciones correspondientes.*
- 16. Las demás que le establezca el reglamento de la presente ley.*

Del Desempeño Policial

De las normas básicas de actuación de las funcionarias y funcionarios policiales

Artículo 70. *Son normas básicas de actuación de las funcionarias y funcionarios de los cuerpos de policía o militares que cumplan funciones del servicio de policía:*

- 1. Respetar y proteger la dignidad humana, y defender y promover los Derechos humanos de todas las personas, sin discriminación por motivos de origen étnico, sexo, religión, idioma, opinión política, origen nacional, posición económica o de cualquier otra índole.*
- 4. Valorar e incentivar la honestidad y en consecuencia denunciar cualquier acto de corrupción que conozcan en la prestación del servicio de policía.*
- 5. Observar en toda actuación un trato correcto y esmerado en sus relaciones con las ciudadanas y los ciudadanos, a quienes procurarán proteger y auxiliar en las circunstancias que fuesen requeridas.*
- 8. Ejercer el servicio de policía utilizando los mecanismos y medios pertinentes y ajustados a la Constitución para la preservación de la paz y la garantía de la seguridad individual y colectiva.*
- 10. Abstenerse de ejecutar órdenes que comporten la práctica de acciones u omisiones ilícitas o que sean lesivas o menoscaben los derechos humanos garantizados en la Constitución o en los tratados internacionales sobre la materia, y oponerse a toda violación de derechos humanos que conozcan.*

Definición de Términos:

Administración Pública: La administración pública está conformada por un conjunto de instituciones y de organizaciones de carácter público que disponen de la misión de administrar y gestionar el estado y algunos entes públicos. Esas instituciones u organizaciones se encuentran dirigidas por individuos y cuentan con una planta de personal notable que facilita el funcionamiento de las diversas áreas en las que normalmente se encuentra dividida.

Efectividad: Es la relación entre los resultados logrados y los resultados que se habían propuesto, y da cuenta del grado de cumplimiento de los objetivos planificados.

Estrategias gerenciales: Es un proceso dinámico, complejo, continuo e integrado, que requiere de mucha evaluación y ajustes, desarrollado a través de un plan de acción.

Gestión Pública: Es la aplicación de todos los procesos e instrumentos que posee la administración pública para lograr los objetivos de desarrollo o de bienestar de la población. También se define como el ejercicio de la función administrativa del gobierno.

Gerencia: es la actividad de gerenciar y llevar adelante el trabajo de organización y planificación en cualquier tipo de espacio (aunque principalmente se utiliza para el ámbito profesional). Junto a otros términos, la palabra gerencia está hoy en día estrechamente vinculada con el espacio laboral y empresarial ya que se relaciona específicamente con la posesión de actitudes y capacidades que tienen como fin la obtención de resultados apropiados para el funcionamiento de una institución u organización.

Planificación: Es una actividad organizacional que requiere establecer un curso preestablecido de acciones y estrategias, empezando por la determinación de metas y objetivos.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En toda investigación se hace necesario detallar los hechos estudiados, así como las relaciones que se establecen entre éstos, los resultados obtenidos y las evidencias significativas encontradas en relación con el problema investigado, además que los nuevos conocimientos reúnan las condiciones de fiabilidad, objetividad y validez interna; para lo cual, se requiere delimitar los procedimientos de orden metodológico, a través de los cuales se intenta dar respuestas a las interrogantes objeto de investigación.

En consecuencia, en el marco metodológico de la presente investigación se presentan los diversos procedimientos tecno-operacionales más apropiados para recopilar, presentar y analizar los datos, con la finalidad de cumplir con el propósito general de la investigación.

Diseño de la Investigación

La presente investigación se apoyará en un diseño no experimental, la cual según Sabino (2003) "... se basa en informaciones o datos primarios, obtenidos directamente de la realidad". Su innegable valor reside en que a través de ellos la investigadora puede cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han conseguido sus datos, haciendo posible su revisión o modificaciones en el caso de que surjan dudas respecto a su calidad.

Así mismo, es de campo debido a que la información se obtendrá por medio de fuentes vivas o directas en su contexto natural, y será transeccional puesto que la información se buscará en un sólo momento de tiempo. Con respecto a lo anteriormente mencionado, Hernández, Fernández y Baptista (2006) plantean que "los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un

solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”.

En resumen, el análisis se realizará según el enfoque cualitativo-cuantitativo: según el método de recolección de datos: investigación no experimental de campo y además, también se apoyará en el diseño bibliográfico, debido a que éste diseño permite determinar y explorar las distintas fuentes de información que llevan al investigador a trabajar con materiales ya elaborados que pueden resultar de gran utilidad para el abordaje de la investigación.

Tipo de Investigación

La presente investigación se realizará según los lineamientos de una investigación Exploratoria, para profundizar la problemática analizada, el cual lo define, Rodríguez, Y (2012), es importante tener presente que el estudio exploratorio trata de ver qué hay en la situación, el enfoque del estudio se enmarcará en un nivel descriptivo, según Hernández, Fernández y Baptista (2010), los estudios descriptivos buscan:

Describir situaciones y eventos, es decir cómo se manifiesta determinado fenómeno. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis, miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar, desde el punto de vista científico describir es medir. Esto es, en un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente para así vágase la redundancia describir lo que se investiga (p. 60).

Población y Muestra

Palella y Martins (2004), afirman que todo estudio implica, en la fase de diseño, la determinación del tamaño poblacional y muestral necesario para su ejecución. La ausencia de este proceso puede conducir a que se realice el estudio

sin el número adecuado de sujetos, con lo cual no se puede estimar adecuadamente los parámetros ni identificar las diferencias significativas, cuando en la realidad sí existe.

De acuerdo a esto a continuación se presentan la población y muestra objeto de estudio, por lo tanto se consultó a Tamayo y Tamayo (2006), quien señala que: “la población es la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”, esto se traduce en que la población objeto de estudio estará representada por veinte (20) funcionarios de rango gerencial adscritos a la Dirección de seguridad ciudadana en el estado Carabobo.

La elección de la muestra será a través del procedimiento de muestreo No probalilístico Intencional. En este sentido, se toma la totalidad de la población por constituir una población pequeña y finita, o sea veinte (20) funcionarios.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Una vez realizado el plan de la investigación, se inicia el contacto directo con la realidad objeto de la investigación o trabajo de campo. Es entonces cuando se hace uso de las técnicas e instrumentos de recolección de datos, que según Palella y Martins (2004), “son las distintas formas o maneras de obtener la información”.

En virtud de lo anterior, se empleará el cuestionario, sobre el cual McMillan y Schumache (2007), señalan que “manejan preguntas o enunciados, pero en todos los casos, el sujeto responde a algo escrito para un propósito concreto”. El ítem se utilizará con un formato cerrado, el sujeto elige entre respuestas predeterminadas. El instrumento seleccionado es el cuestionario, porque la muestra escogida con relación a una población, es bastante homogénea en función a las características propias del objeto de estudio, con niveles de conocimientos similares y problemática semejante.

Validez y Confiabilidad del Instrumento

Para determinar la validez del instrumento se utilizará el Juicio de Expertos, que consiste en seleccionar un número impar de personas conocedoras del tema que se investiga, ellos tienen la labor de verificar si el referido instrumento contiene los ítems adecuados en cuanto a calidad y cantidad que permitan obtener información confiable y acorde con el objeto de la investigación. Hernández, Fernández y Baptista (2006) definen que la validez “se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que mide”.

Sobre la confiabilidad, Hernández, Fernández y Baptista (2006), afirman que: “existen diversos procedimientos para calcular la confiabilidad de un instrumento de medición. Todos utilizan fórmulas que producen coeficientes de confiabilidad. La confiabilidad varía de acuerdo con el número de ítems que se incluyeron en el instrumento de medición según Hernández y Otros (2010). Para el cálculo de confiabilidad se utilizará el coeficiente alfa de Cronbach, y produce valores que oscilan entre 0 y 1.

El coeficiente de cronbach, es una de las técnicas que permite establecer el nivel de confiabilidad que es, junto con la validez, un requisito mínimo de un buen instrumento de medición presentado con una escala tipo Likert, con tres alternativas.

Técnica de Análisis de los Datos

Para que los datos recolectados tengan algún significado dentro de la presente investigación, se hace necesario introducir un conjunto de operaciones en la fase de análisis e interpretación de los datos, con el propósito de organizarlos e intentar dar respuestas a los objetivos planteados en el estudio, evidenciar los principales hallazgos encontrados, conectándolos de manera directa con las bases teóricas que sustentan la misma y las variables delimitadas, así como, con los conocimientos que se disponen en relación al problema que se propone estudiar.

Una vez terminada la recolección de datos, se iniciará una serie de etapas que conducen a interpretar y discutir la información recogida, para el procesamiento de la información se iniciará con la Codificación del instrumento, definida por Palella,S. (2004)

Una vez depurados los instrumentos, se procede a la codificación de las preguntas para posibilitar el tratamiento informático. La codificación tiene por objeto sistematizar y simplificar la información procedente de los cuestionarios. O sea consistirá en el establecimiento de grupos que permitan clasificar las respuestas. (p.186).

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

1.- Existe racionalidad normativa en la ejecución de postulados para la seguridad y desempeño policial

Tabla 1.

Alternativas	N° de Personas	Porcentaje (%)
De Acuerdo (D.A.)	8	40%
Indeciso (I.)	3	15%
En Desacuerdo (E.D.)	9	45%
TOTAL	20	100%

Fuente: Lovera, E. (2016)

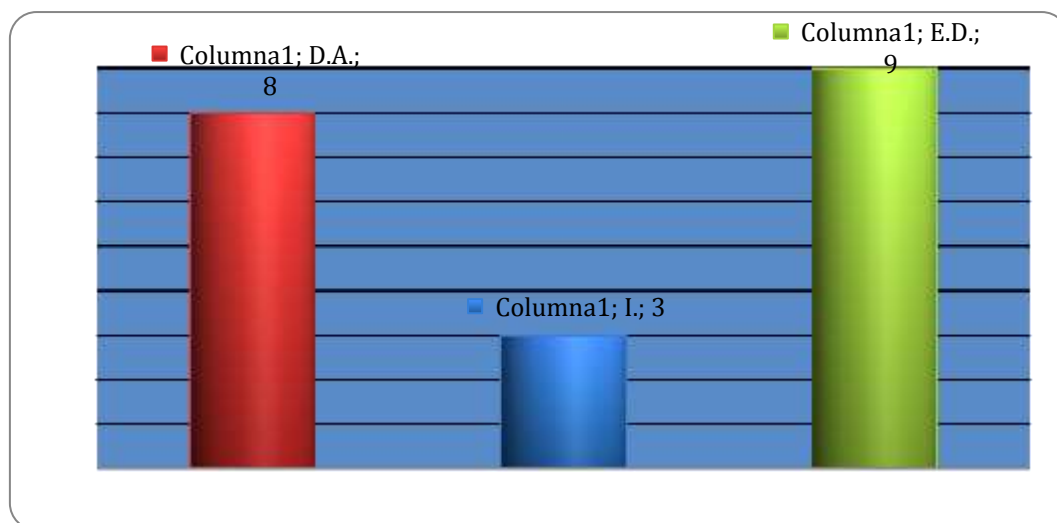


Gráfico 1. Fuente: Lovera, E. (2016)

ANÁLISIS DE RESULTADOS

En el gráfico se desprende que el 45% de la muestra están en desacuerdo con este ítem, pues no existe racionalidad normativa en la ejecución de postulados para la seguridad y desempeño policial, sin embargo el otro 40% consideran lo contrario y si están de acuerdo con esta afirmación, siendo ello relevante en este estudio.

2.- La gestión pública es vista desde una perspectiva gerencial de la seguridad ciudadana para garantizar los derechos humanos de los ciudadanos.

Tabla 2.

Alternativas	N° de Personas	Porcentaje (%)
De Acuerdo (D.A.)	7	35%
Indeciso (I.)	1	5%
En Desacuerdo (E.D.)	12	60%
TOTAL	20	100%

Fuente: Lovera, E. (2016)

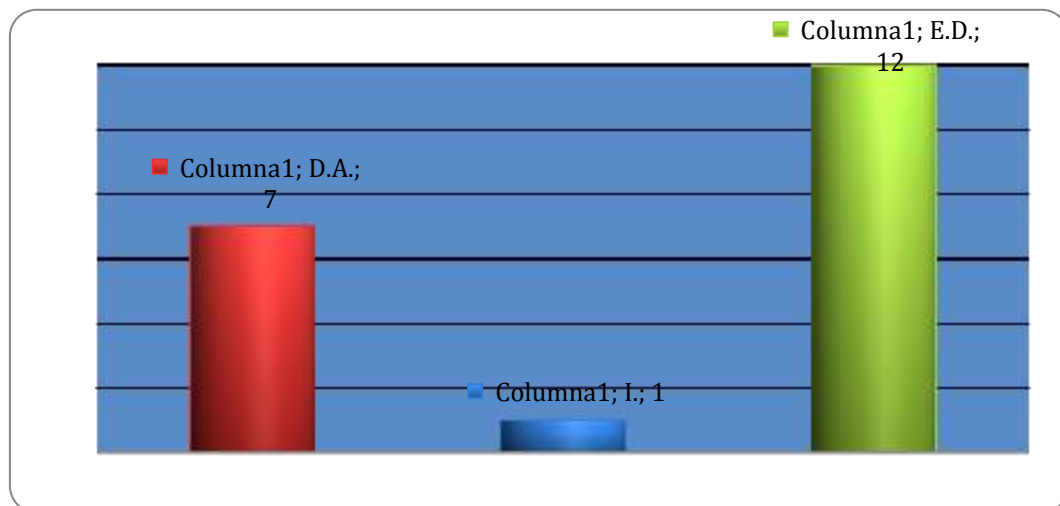


Gráfico 2. Fuente: Lovera, E. (2016)

ANÁLISIS DE RESULTADOS

El 60% están en desacuerdo que la gestión pública es vista desde una perspectiva gerencial de la seguridad ciudadana que pueda garantizar los derechos humanos de los ciudadanos, pero el 35% están de acuerdo que si existe esa perspectiva gerencial.

3.- La policía constituye ciertamente una instancia del control social formal, para prevenir conductas jurídicamente inaceptables

Tabla 3.

Alternativas	Nº de Personas	Porcentaje (%)
De Acuerdo (D.A.)	14	70%
Indeciso (I.)	2	10%
En Desacuerdo (E.D.)	4	20%
TOTAL	20	100%

Fuente: Lovera, E. (2016)

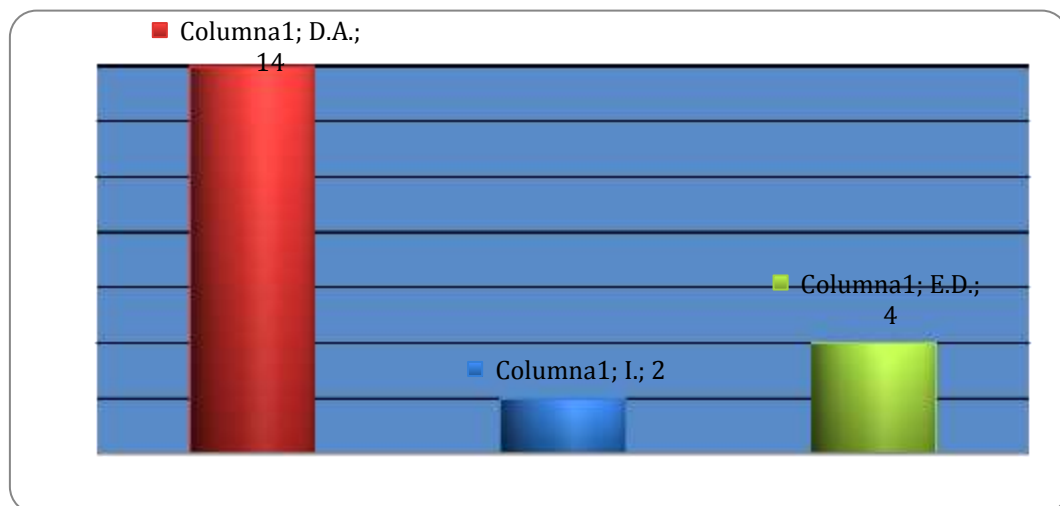


Gráfico 3. Fuente: Lovera, E. (2016)

ANÁLISIS DE RESULTADOS

En el Gráfico se desprende que el 70% de acuerdo que la policía constituye ciertamente una instancia del control social formal, para prevenir conductas jurídicamente inaceptables, constituyendo este resultado un aspecto muy importante para la investigación.

4.- Se evalúan con frecuencia las políticas y acciones el gobierno en procura de una eficiente seguridad ciudadana y desempeño policial

Tabla 4.

Alternativas	Nº de Personas	Porcentaje (%)
De Acuerdo (D.A.)	8	40%
Indeciso (I.)	2	10%
En Desacuerdo (E.D.)	10	50%
TOTAL	20	100%

Fuente: Lovera, E. (2016)

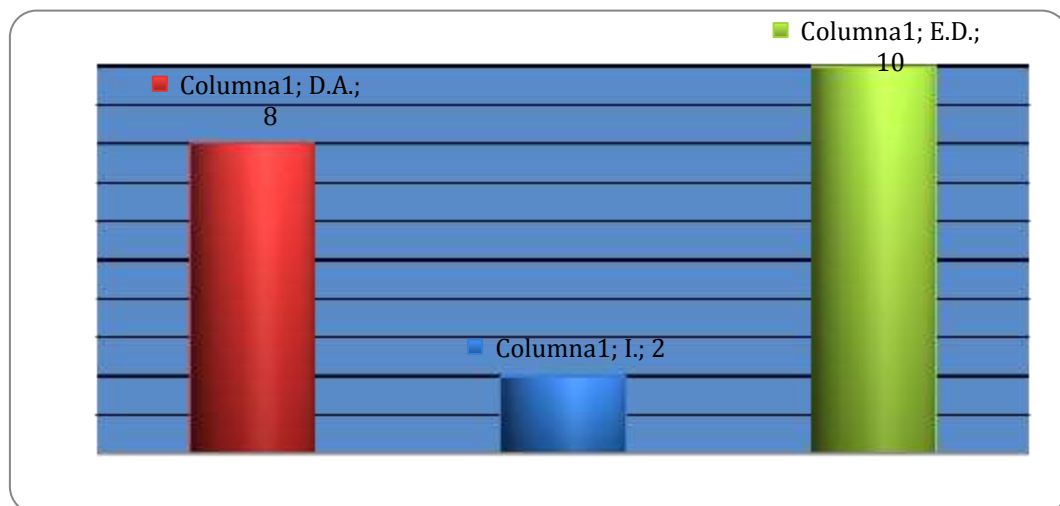


Gráfico 4. Fuente: Lovera, E. (2016)

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Como se evidencia en el presente gráfico el 50 por ciento de la muestra están en desacuerdo con el ítem y consideran que no se evalúan con frecuencia las políticas y acciones el gobierno en procura de una eficiente seguridad ciudadana y desempeño policial, sin embargo un 40% afirman que si ejecutan con frecuencia, circunstancia esta positiva, ya que constituye un alto porcentaje, existiendo solo una diferencia de un 10% entre las dos alternativas.

5.- El Desempeño policial es evaluado constantemente para la efectividad de la prestación del servicio

Tabla 5.

Alternativas	Nº de Personas	Porcentaje (%)
De Acuerdo (D.A.)	5	25%
Indeciso (I.)	1	5%
En Desacuerdo (E.D.)	14	70%
TOTAL	20	100%

Fuente: Lovera, E. (2016)

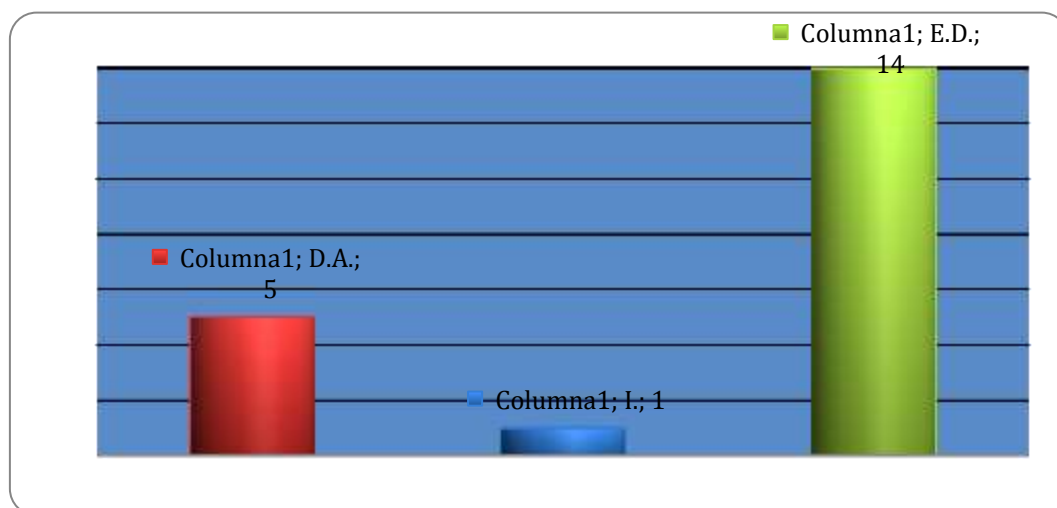


Gráfico 5. Fuente: Lovera, E. (2016)

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Tal y como se aprecia en el resultado obtenido, el 70% están en Desacuerdo con esta afirmación, pues consideran que el Desempeño policial No es evaluado constantemente para la efectividad de la prestación del servicio, siendo ello, preocupante precisamente por enfocar el estudio sobre la gestión pública desde una perspectiva gerencial de seguridad ciudadana y desempeño policial.

6.- En la Gestión Pública se optimizan los niveles de eficiencia y eficacia en el uso de los recursos que impulse el desarrollo en las instituciones

Tabla 6.

Alternativas	N° de Personas	Porcentaje (%)
De Acuerdo (D.A.)	3	15%
Indeciso (I.)	1	5%
En Desacuerdo (E.D.)	16	80%
TOTAL	20	100%

Fuente: Lovera, E. (2016)

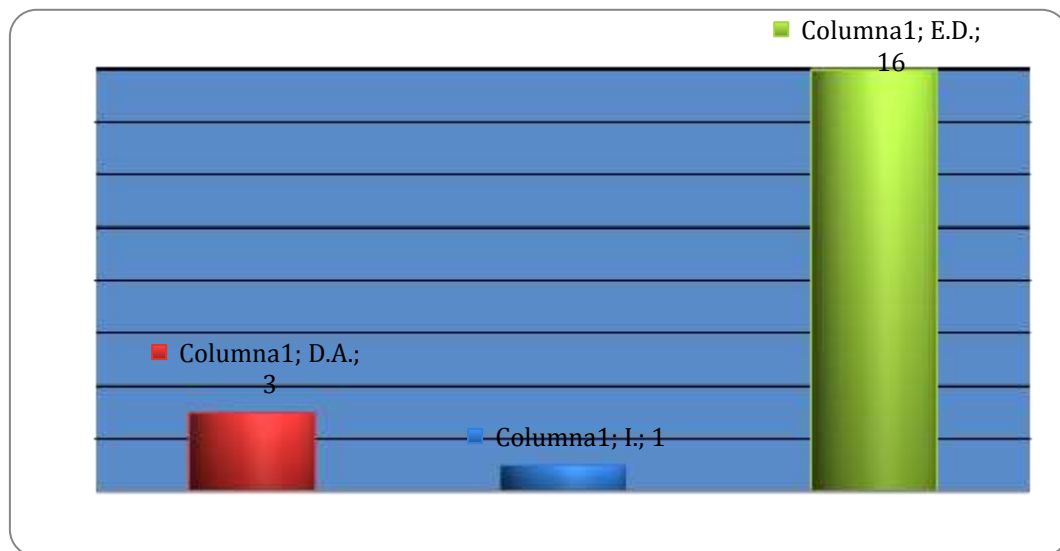


Gráfico 6. Fuente: Lovera, E. (2016)

ANÁLISIS DE RESULTADOS

De acuerdo con los datos suministrados, se puede decir que casi el total de la muestra constituida por un 80% están en desacuerdo con el ítem, pues consideran que en la Gestión Pública No se optimizan los niveles de eficiencia y eficacia en el uso de los recursos que impulse el desarrollo en las instituciones, siendo esto negativo precisamente para los indicadores de seguridad ciudadana y desempeño policial.

7.- Los principios de honestidad, participación, eficiencia, transparencia se aplica en los órganos de seguridad ciudadana y policial

Tabla 7.

Alternativas	N° de Personas	Porcentaje (%)
De Acuerdo (D.A.)	6	30%
Indeciso (I.)	2	10%
En Desacuerdo (E.D.)	12	60%
TOTAL	20	100%

Fuente: Lovera, E. (2016)

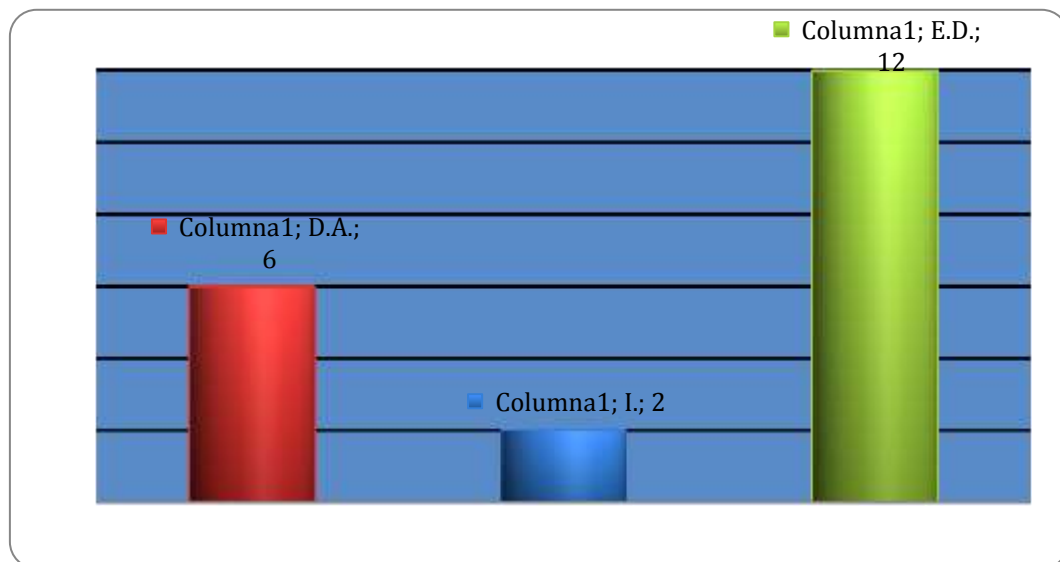


Gráfico 7. Fuente: Lovera, E. (2016)

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Según se evidencia en el gráfico anterior, un 60% de la muestra opinan y están en desacuerdo que los principios de honestidad, participación, eficiencia, transparencia se aplica en los órganos de seguridad ciudadana y policial, a pesar de ello, un 30% consideran lo contrario, y afirman que si se aplican esos principios de la administración pública en los órganos públicos que rigen la materia.

8.- En materia de seguridad ciudadana y gestión policial se planifica y se controla los procedimientos o lineamientos de exigencia social de una administración eficiente

Tabla 8.

Alternativas	Nº de Personas	Porcentaje (%)
De Acuerdo (D.A.)	8	40%
Indeciso (I.)	2	10%
En Desacuerdo (E.D.)	10	50%
TOTAL	20	100%

Fuente: Lovera, E. (2016)

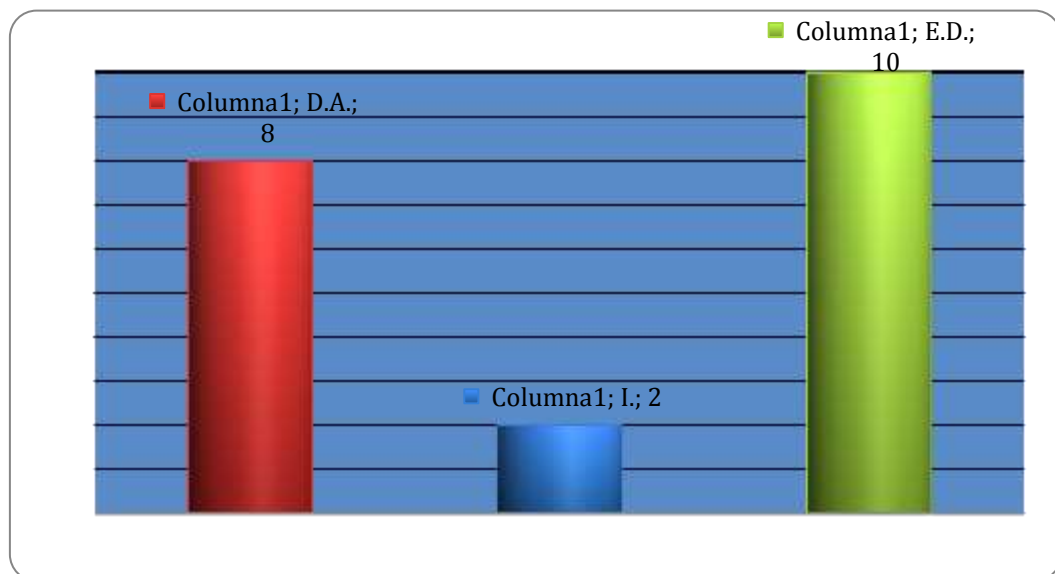


Gráfico 8. Fuente: Lovera, E. (2016)

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Es evidente en este gráfico existe una posición casi equilibrada en las respuestas al ítem formulado, por una parte el 50% afirman que en materia de seguridad ciudadana y gestión policial No se planifica, ni se controlan los procedimientos o lineamientos de exigencia social de una administración eficiente, sin embargo, el otro 40% consideran todo lo contrario siendo afirmativa su respuesta, existiendo posiciones casi equilibradas.

9.- En la Gestión Pública se optimizan los niveles de eficiencia y eficacia en el uso de los recursos que impulse el desarrollo en las instituciones policiales

Tabla 9.

Alternativas	N° de Personas	Porcentaje (%)
De Acuerdo (D.A.)	9	45%
Indeciso (I.)	2	10%
En Desacuerdo (E.D.)	9	45%
TOTAL	20	100%

Fuente: Lovera, E. (2016)

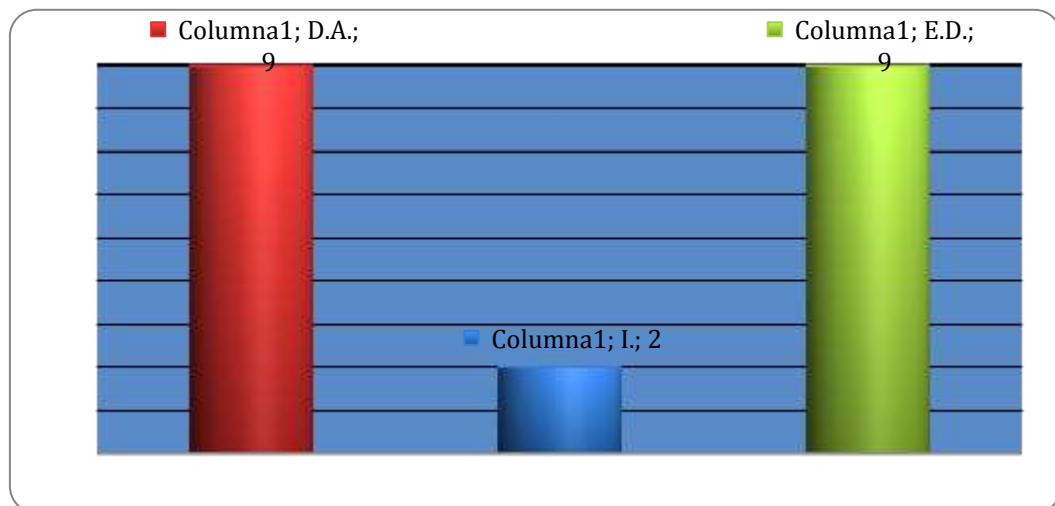


Gráfico 9. Fuente: Lovera, E. (2016)

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Es evidente en este gráfico una posición equilibrada en las respuestas al ítem formulado considerando por una parte el 45% que en la Gestión Pública se optimizan los niveles de eficiencia y eficacia en el uso de los recursos que impulse el desarrollo en las instituciones policiales, a par de ello el otro 45% están en desacuerdo considerando todo lo contrario, de tal manera que existe una polarización en las dos alternativas.

10.- Se aplican los enfoques de los nuevos paradigmas de la gestión pública para el logro de una efectividad gerencial en la seguridad ciudadana.

Tabla 10.

Alternativas	N° de Personas	Porcentaje (%)
De Acuerdo (D.A.)	9	45%
Indeciso (I.)	1	5%
En Desacuerdo (E.D.)	10	50%
TOTAL	20	100%

Fuente: Lovera, E. (2016)

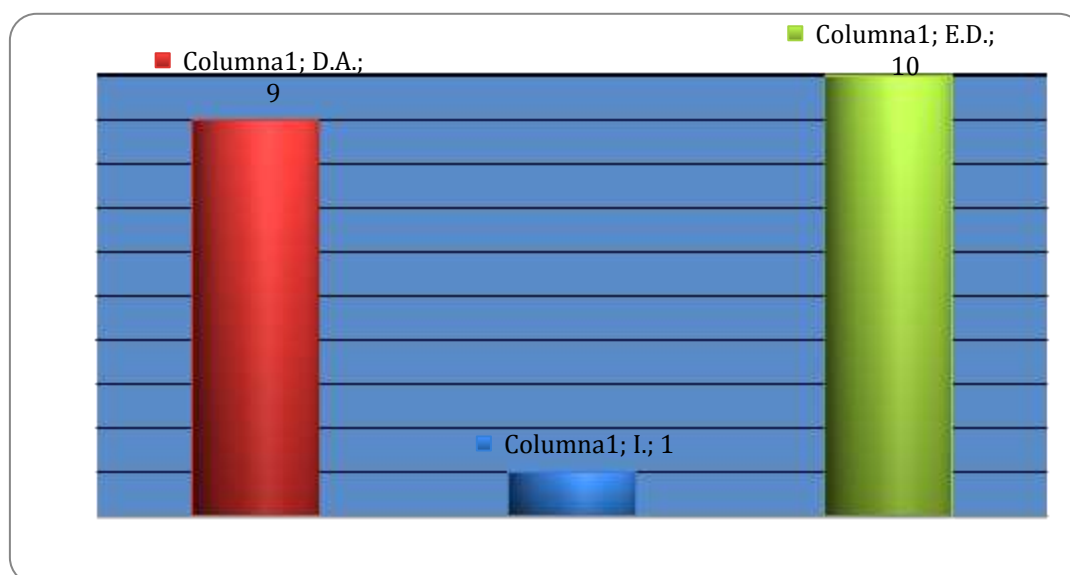


Gráfico 10. Fuente: Lovera, E. (2016)

ANÁLISIS DE RESULTADOS

De acuerdo al resultado obtenido el 50% están en desacuerdo con el ítem, afirmando que no se aplican los enfoques de los nuevos paradigmas de la gestión pública en los órganos que controlan la seguridad ciudadana para el logro de una efectividad gerencial, sin embargo el 45% consideran que si se aplican existiendo niveles de efectividad en la gerencia para el control de seguridad de los ciudadanos, existiendo entonces posiciones contradictorias al respecto.

11.- Se protege al ciudadano en cuanto al principio constitucional de la seguridad ciudadana y control social

Tabla 11.

Alternativas	Nº de Personas	Porcentaje (%)
De Acuerdo (D.A.)	7	35%
Indeciso (I.)	1	5%
En Desacuerdo (E.D.)	12	60%
TOTAL	20	100%

Fuente: Lovera, E. (2016)

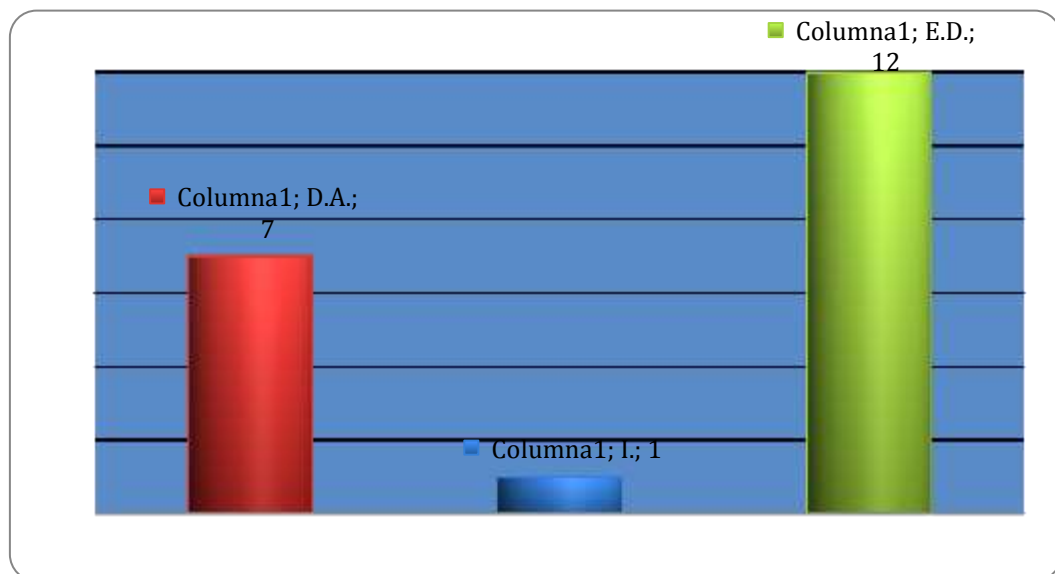


Gráfico 11. Fuente: Lovera, E. (2016)

ANÁLISIS DE RESULTADOS

El 60% consideran que no se protege al ciudadano en cuanto al principio constitucional de la seguridad ciudadana y control social, pues están en desacuerdo con este ítem, siendo negativo desde el punto de vista de la investigación.

12.- Se aplican los fundamentos de la teoría de la burocracia en instituciones de seguridad ciudadana y policial en el estado Carabobo

Tabla 12.

Alternativas	Nº de Personas	Porcentaje (%)
De Acuerdo (D.A.)	15	75%
Indeciso (I.)	1	5%
En Desacuerdo (E.D.)	4	20%
TOTAL	20	100%

Fuente: Lovera, E. (2016)

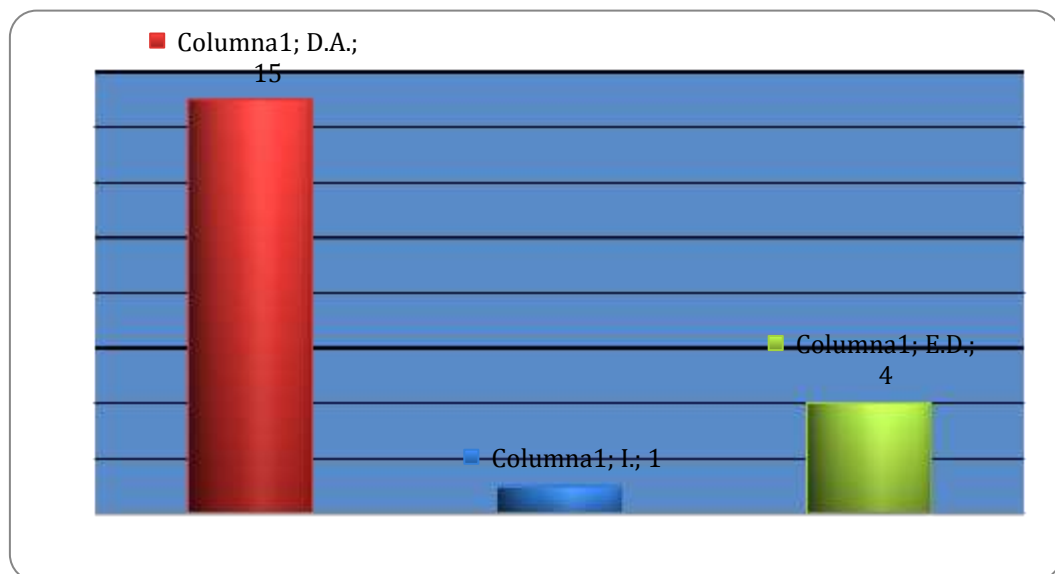


Gráfico 12. Fuente: Lovera, E. (2016)

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Tal como se evidencia, un 75% están totalmente de acuerdo con el ítem y afirman que se aplican los fundamentos de la teoría de la burocracia en instituciones de seguridad ciudadana y policial en el estado Carabobo, siendo ello positivo para la presnete investigación, por constituir el eje central investigativo.

13.- Se promueven Modelos Policiales acorde con la participación de los habitantes, en la protección de los ciudadanos por parte de los funcionarios policiales

Tabla 13.

Alternativas	Nº de Personas	Porcentaje (%)
De Acuerdo (D.A.)	3	15%
Indeciso (I.)	1	5%
En Desacuerdo (E.D.)	16	80%
TOTAL	20	100%

Fuente: Lovera, E. (2016)

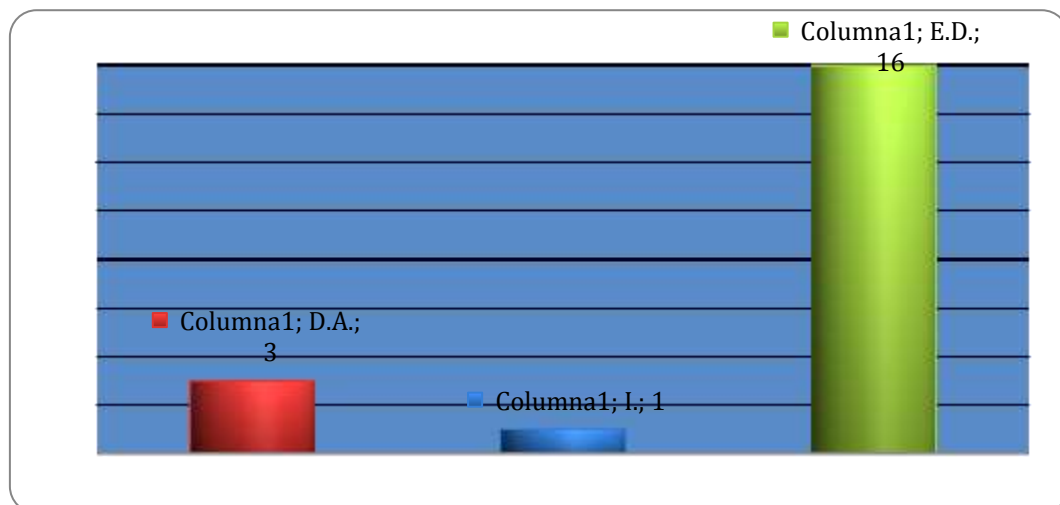


Gráfico 13. Fuente: Lovera, E. (2016)

ANÁLISIS DE RESULTADOS

De acuerdo con los resultados obtenidos se observa que un 80% están en desacuerdo con la pregunta formulada y manifiestan que no se promueven Modelos Policiales acorde con la participación de sus habitantes, para la protección de los ciudadanos por los funcionarios policiales.

14.- Se incorpora el nuevo modelo de la Gestión Pública en la aplicación de la alta gerencia para una efectividad en seguridad ciudadana

Tabla 14.

Alternativas	N° de Personas	Porcentaje (%)
De Acuerdo (D.A.)	7	35%
Indeciso (I.)	0	0%
En Desacuerdo (E.D.)	13	65%
TOTAL	20	100%

Fuente: Lovera, E. (2016)

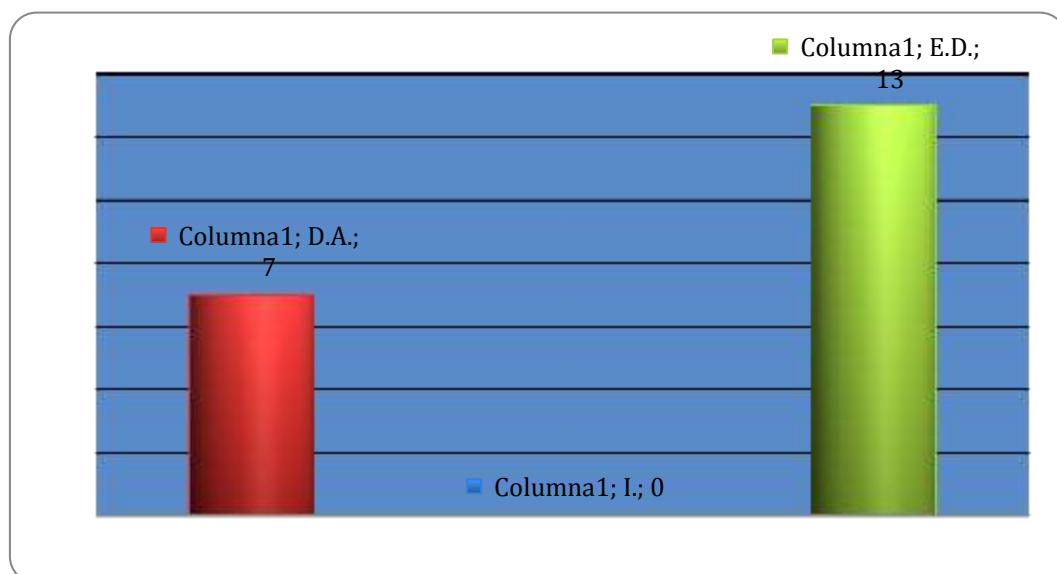


Gráfico 14. Fuente: Lovera, E. (2016)

ANÁLISIS DE RESULTADOS

El 65% de la muestra está en desacuerdo con este ítem y manifiestan que no se incorpora en los órganos policiales el nuevo modelo de la Gestión Pública, en la aplicación de la alta gerencia para una efectividad en seguridad ciudadana, siendo ello preocupante por constituir esta alternativa un aspecto relevante para esta investigación.

15.- Se toman decisiones de gerencia estratégica en las instituciones

Tabla 15.

Alternativas	Nº de Personas	Porcentaje (%)
De Acuerdo (D.A.)	8	40%
Indeciso (I.)	2	10%
En Desacuerdo (E.D.)	10	50%
TOTAL	20	100%

Fuente: Lovera, E. (2016)

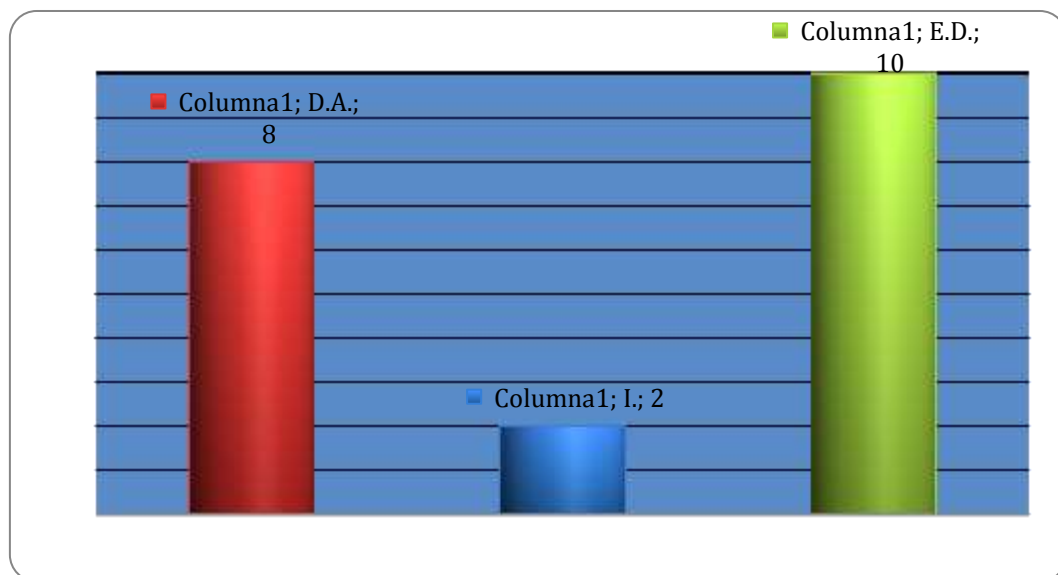


Gráfico 15. Fuente: Lovera, E. (2016)

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Los resultados que describe el gráfico demuestran que un 50% están en desacuerdo con esta afirmación considerando que no se toman decisiones de gerencia estratégica en las instituciones policiales, sin embargo un 40% consideran que si se aplica este tipo de gerencia, por lo cual vale la pena destacar su relevancia, en virtud de la poca diferencia entre ambas alternativas, destacando una posición casi equilibrada y contradictoria a la vez.

16.- La planificación estratégica constituye un elemento de la gerencia para el desempeño exitoso del funcionario policial

Tabla 16.

Alternativas	N° de Personas	Porcentaje (%)
De Acuerdo (D.A.)	16	80%
Indeciso (I.)	1	5%
En Desacuerdo (E.D.)	3	15%
TOTAL	20	100%

Fuente: Lovera, E. (2016)

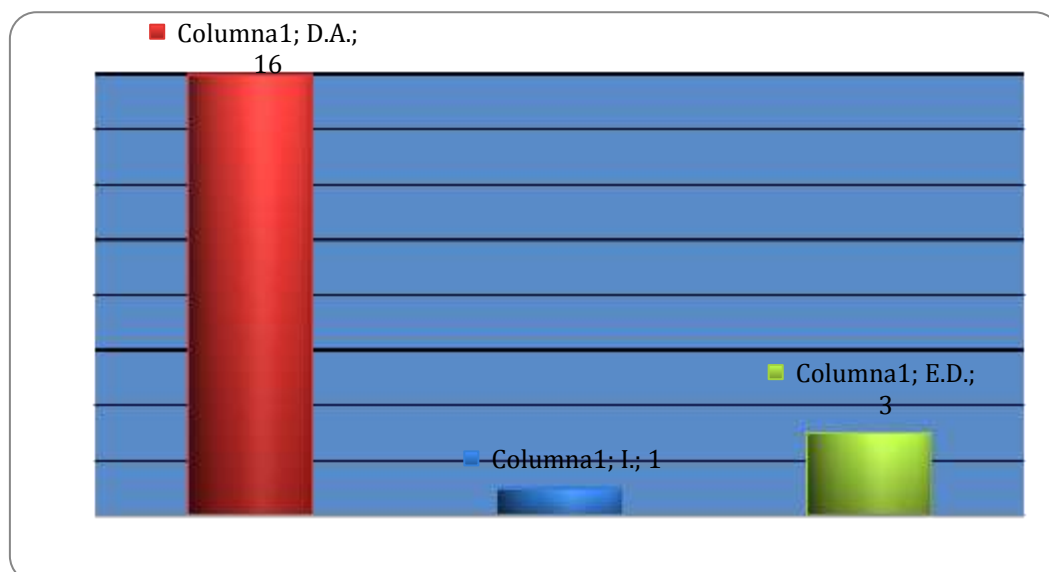


Gráfico 16. Fuente: Lovera, E. (2016)

ANÁLISIS DE RESULTADOS

El gráfico precedente muestra que un alto porcentaje constituido por un 80% están de acuerdo que la planificación estratégica constituye un elemento de la gerencia para el desempeño exitoso del funcionario policial, siendo ello una alternativa importante para la investigación.

17.- Se ejecutan estrategias erráticas en la gestión pública para el resguardo de la seguridad ciudadana y policial

Tabla 17.

Alternativas	Nº de Personas	Porcentaje (%)
De Acuerdo (D.A.)	17	85%
Indeciso (I.)	1	5%
En Desacuerdo (E.D.)	2	10%
TOTAL	20	100%

Fuente: Lovera, E. (2016)

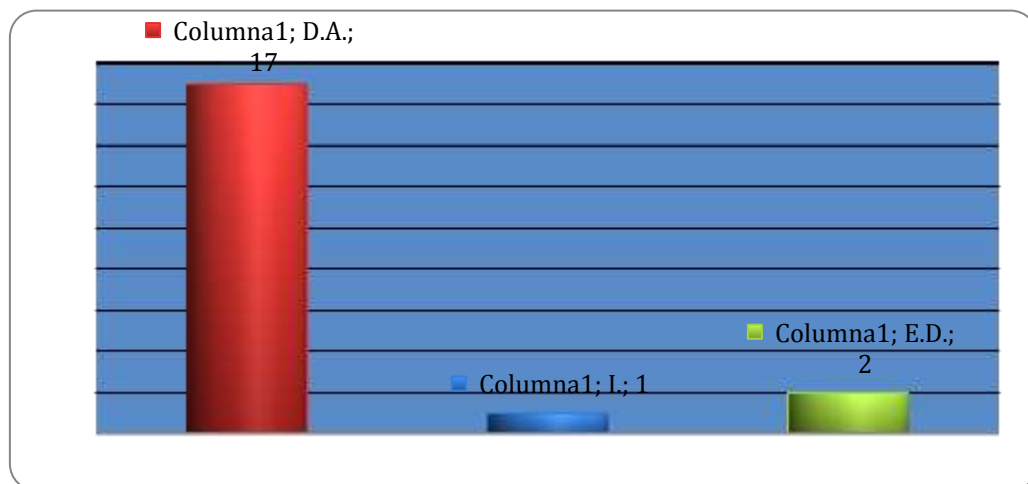


Gráfico 17. Fuente: Lovera, E. (2016)

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Los resultados que el gráfico demuestran que el 85% de la muestra están de acuerdo que en la gestión pública se ejecutan estrategias errática para el resguardo de la seguridad ciudadana y policial, constituyendo un aspecto de singular relevancia por evidenciar un alto porcentaje que manifiesta esta opinión.

18.- Se evalúan con frecuencia las políticas y acciones del gobierno en procura de una eficiente seguridad ciudadana y desempeño policial

Tabla 18.

Alternativas	N° de Personas	Porcentaje (%)
De Acuerdo (D.A.)	9	45%
Indeciso (I.)	2	10%
En Desacuerdo (E.D.)	9	45%
TOTAL	20	100%

Fuente: Lovera, E. (2016)

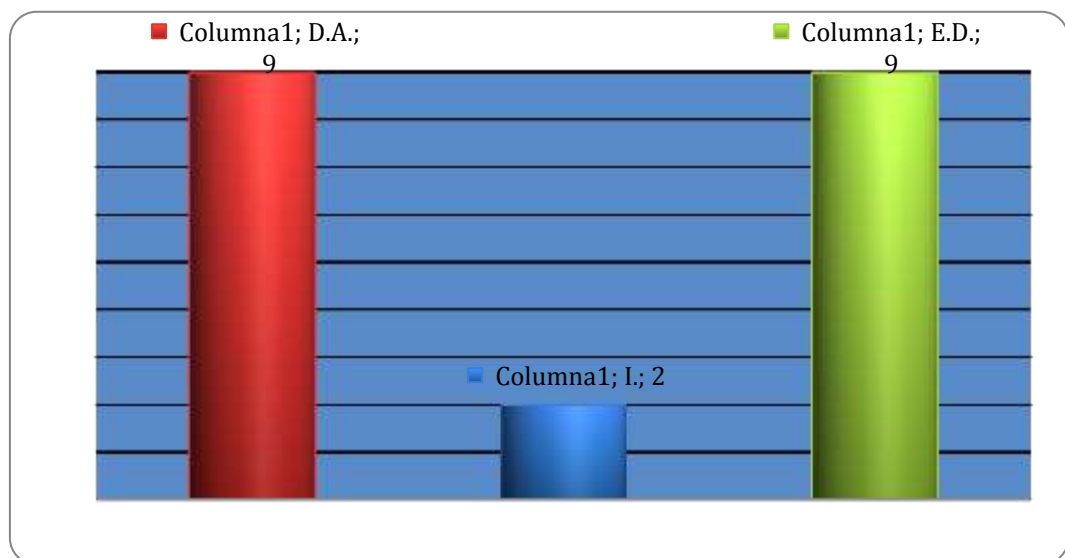


Gráfico 18. Fuente: Lovera, E. (2016)

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Es evidente en este gráfico una posición equilibrada en las respuestas al ítem formulado considerando por una parte el 45% Se evalúan con frecuencia las políticas y acciones del gobierno en procura de una eficiente seguridad ciudadana y desempeño policial, sin embargo el otro 45% están en desacuerdo considerando todo lo contrario, de tal manera que existe una polarización en las dos alternativas.

19.- Se aplican políticas y acciones coherentes que tienda a garantizar la paz pública

Tabla 19.

Alternativas	N° de Personas	Porcentaje (%)
De Acuerdo (D.A.)	5	25%
Indeciso (I.)	2	10%
En Desacuerdo (E.D.)	13	65%
TOTAL	20	100%

Fuente: Lovera, E. (2016)

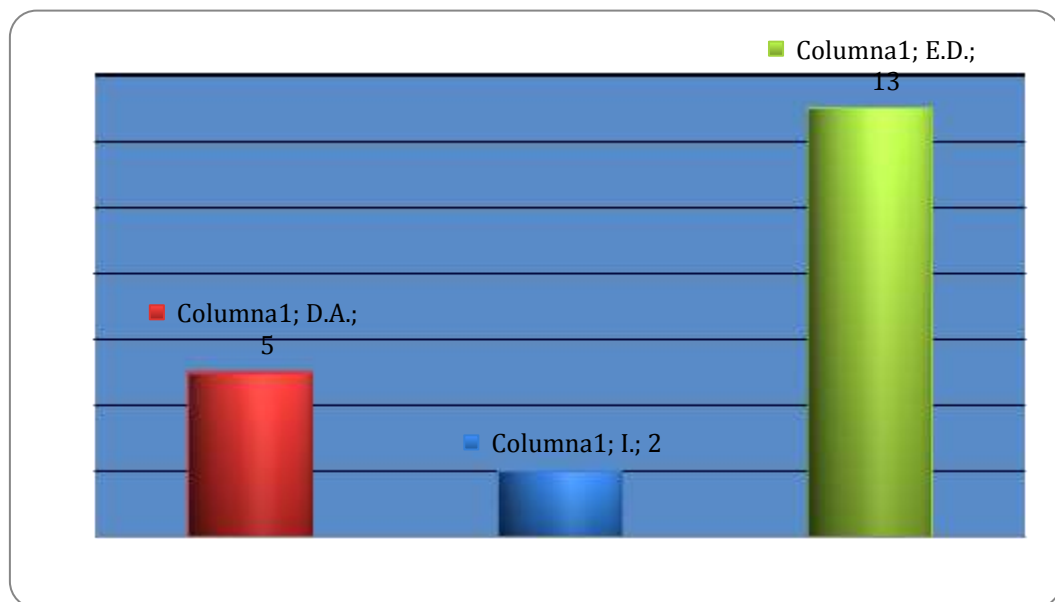


Gráfico 19. Fuente: Lovera, E. (2016)

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Según se evidencia en el gráfico anterior, un 65% de la muestra opinan y están en desacuerdo que se aplican políticas y acciones coherentes que tienda a garantizar la paz pública, siendo un porcentaje elevado es preocupante por constituir uno de los derechos fundamentales de los ciudadanos.

20.- Los resultados obtenidos en la evaluación desde una perspectiva gerencial en seguridad ciudadana contribuyen a la paz social

Tabla 20.

Alternativas	N° de Personas	Porcentaje (%)
De Acuerdo (D.A.)	6	30%
Indeciso (I.)	2	10%
En Desacuerdo (E.D.)	12	60%
TOTAL	20	100%

Fuente: Lovera, E. (2016)

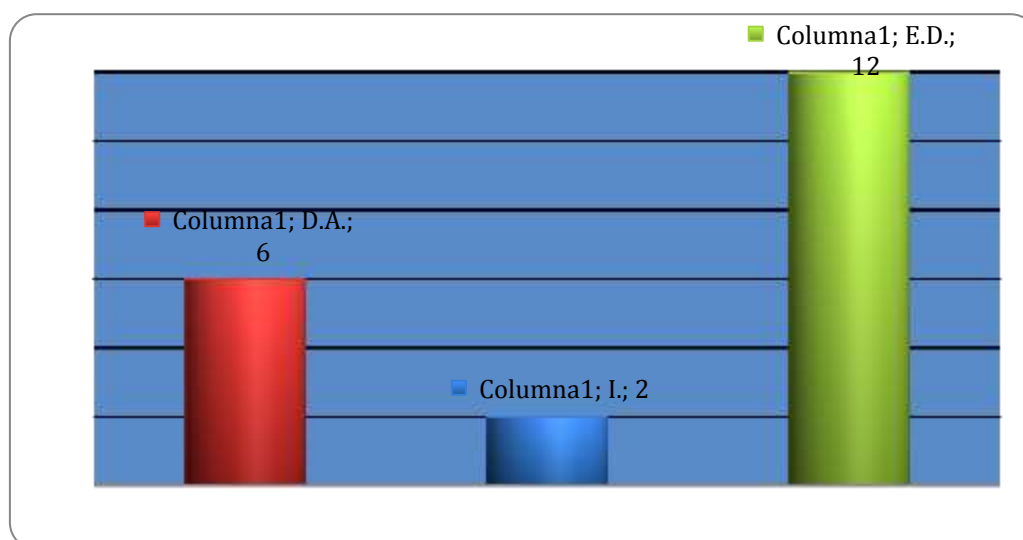


Gráfico 20. Fuente: Lovera, E. (2016)

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Los resultados que describe el gráfico demuestran que el 60% están en desacuerdo que los resultados obtenidos en la evaluación desde una perspectiva gerencial en seguridad ciudadana contribuyen a la paz social, y un 30% consideran y están de acuerdo con el ítem, por ello, no existe una visión gerencial en seguridad ciudadana, de allí, deben implementarse acciones rápidas para su implementación y poder satisfacer los requerimientos de los ciudadanos que reclama mayor seguridad y paz social.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

El problema de la inseguridad se aborda desde diversas perspectivas puesto que las causas van más allá de una simple etiología social y no debe asumirse sólo como la ocurrencia de un determinado delito en un lugar específico de las ciudades, en virtud que puede ser generado por factores externos (economía, política, falta de oportunidades de estudio y empleo, marginalidad.) o internos (valores sociales, composición familiar).

Muchas veces al referirnos a la inseguridad hablamos de delitos, pero en su concepción más amplia, la inseguridad es también el temor latente del ciudadano, originado por ejemplo, en la sensación que le produce tanto la impunidad ante el delito, como la falta de solidaridad de la población para combatirlo. Igualmente, es la sensación de intranquilidad que producen lugares en donde el desaseo, la falta y el deterioro del espacio público, el ruido, la indignancia, la agresión verbal y el crimen, se conjugan como si nada ni nadie pudiera poner fin a su existencia.

En Latinoamérica la inseguridad encuentra un nicho propicio en las condiciones sociales de iniquidad, corrupción, impunidad e injusticia imperantes. El sentimiento de frustración ante la falta de espacios de realización plena del individuo, la desigualdad en el acceso a una mejor calidad de vida, la desconfianza de los individuos en los órganos de seguridad legales y la carencia de mecanismos comunitarios de apoyo para que los miembros puedan hallar espacios de solución pacífica de conflictos, llevan a crear un ambiente donde los miembros buscan sus propios mecanismos de defensa.

Con la vigencia de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), garantiza la protección y vigencia de los derechos humanos, en los Artículos 2 y 3, en los cuales se ratifica que Venezuela se constituye en un

Estado democrático de derecho social y de justicia, cuyos fines giran en torno a los derechos humanos bajo el eje de la dignidad humana, conforme a los principios de progresividad, indivisibilidad, interdependencia e irrenunciabilidad, expresamente regulados en el Artículo 55, que dispone:

Toda persona tiene derecho a la protección por parte del Estado a través de los órganos de seguridad ciudadana regulados por la 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. La participación de los ciudadanos y ciudadanas en los programas destinados a la prevención, seguridad ciudadana y administración de emergencias será regulada por una ley especial. (P.87)

En consecuencia, la seguridad ciudadana plantea desde su propia concepción el resguardo y respeto a los derechos humanos, así como en la propia garantía de los mismos. Su contenido va entonces mucho más allá de la ausencia de amenazas para el orden público, extendiéndose a la protección jurisdiccional y a la seguridad jurídica, así como al desarrollo de una política de intervención policial de proximidad y de fortalecimiento y confiabilidad en las instituciones. Sin embargo, en contrapartida se presenta como consecuencia de la convivencia social, las acciones de todas aquellas personas que infringen las normas legales, surge la infracción de una orden o prohibición impuesta por la ley: el delito.

De acuerdo a los objetivos planteados podemos concluir que en cumplimiento del primer objetivo se pudo Evaluar la Gestión Pública desde una Perspectiva Gerencial de Seguridad Ciudadana y Desempeño Policial, enfocada desde su realidad nacional.

En cuanto al segundo objetivo se procedió a describir los enfoques de los nuevos paradigmas de la gestión pública lo cual permitió afianzar y ampliar sobre la seguridad ciudadana y su efectividad para lograr la paz social.

En el tercer lugar se pudo identificar ampliamente la gerencia, sus diversas modalidades en el nuevo modelo de la gestión Pública. En el último objetivo permitió Determinar las políticas públicas aplicadas en materia de seguridad ciudadana y desempeño policial, conforme a las innovaciones legislativas vigentes.

Recomendaciones

1.- Se plantea la creación de un Sistema gerencial de Policía que articule las distintas organizaciones y autoridades policiales, reconociendo y ordenando la actividad policial como función concurrente entre los distintos ámbitos político territoriales que determina la Constitución, a través del desarrollo de lineamientos comunes y de una estructura que asegure la gestión y eficiencia de los cuerpos policiales mediante el cumplimiento de principios y reglas comunes sobre la carrera, el desempeño, los niveles de intervención, las atribuciones y los mecanismos de supervisión y control según lineamientos comunes.

2. Se sugiere la definición de estrategias, planificación y control de líneas comunes a todos los cuerpos policiales para garantizar un nuevo modelo policial que permita la eficiencia en la seguridad ciudadana, permitiendo la estandarización y articulación de la actividad policial. Estas áreas son: funciones y atribuciones; asignación de competencias; carrera policial (rangos, selección, formación, ascensos, permanencia y retiro, seguridad social y beneficios laborales); desempeño y mecanismos de control y rendición de cuenta a la comunidad y al Estado.

La definición de estas líneas incluye la formulación de principios, normativas, estándares y programas que sean asumidos por todas las autoridades de policía y cuerpos policiales. Estructura y organización de un Sistema gerencial de Policía.

3. El Sistema Gerencial de Policía se basa en una estructura organizativa que articula la política de seguridad ciudadana y policía concertada en un Plan

Estratégico de la Nación con los distintos organismos con competencia en materia de policía, para la coordinación, la formación, evaluación y acreditación, la asistencia técnica, la rendición de cuentas a nivel nacional y el financiamiento de programas de desarrollo organizacional.

4. Este sistema debe conectarse y crearse para todos los cuerpos policiales y de investigación, pues los aspectos gerenciales deben formarse para la el logro d ela eficiencia en seguridad ciudadana.

5.- Diseñar indicadores gerenciales para la adecuación de la función policial, pues se requiere construir y diseñar estándares de eficiencia, efectividad y calidad de la prestación del servicio en busca de una mejor seguridad ciudadana.

6. Fijar los estándares del servicio, reglamentos de funcionamiento, manuales de procedimientos, organización mínima común exigida para todos los cuerpos policiales, programas de formación policial y mecanismos de control y supervisión, a fin de uniformar lo necesario y facilitar el desempeño policial dentro de un marco previsible y confiable de actuación, incluyendo la aplicación de programas de asistencia técnica policial.

7.- Constituir comités de asesorías permanentes para la debida actualización y capacitación de los funcionarios policiales en materia gerencial.

8. Creación de un Comité de Asesoría Técnica para el cumplimiento de los objetivos, que permita supervisar los programas de asistencia técnica y determinar la eficiencia en la gerencia policial en busca de una mayor efectividad en la seguridad ciudadana que requiere la Nación.

9.- En virtud, que la seguridad ciudadana depende, entre otros aspectos, de cuerpos policiales capaces de ejecutar acciones eficaces para atacar la criminalidad y de la adopción de medidas preventivas que permitan generar la paz necesaria para el desarrollo integral de las personas. En Venezuela no ha sido

posible cumplir esta premisa, por largos años se promovieron esquemas cuyas respuestas para atacar los problemas delictivos se centraron en la represión y la violación a los derechos humanos, actuando, incluso militarmente. Razón por la cual, la policía también debe ser preventiva, que busque actuar como fuerza disuasoria a la perpetración del crimen. La policía preventiva es considerada una característica definitiva de la policía moderna.

REFERENCIAS

- Albavera S, Fernando. (2003). *Planificación estratégica y gestión Pública por Objetivos*. Caracas.
- Aristiguieta, A. (1998). *Introducción a la gerencia pública*. Publicaciones internas de la Contraloría General de la República de Venezuela. Gerencia de Publicación y Relaciones Interinstitucionales. Venezuela.
- Avalos Roberto (2001). *Propuesta de creación de un sistema de evaluación de la gestión pública por medio de indicadores*.
- Balestrini, M. (1998). *Como se elabora el Proyecto de Investigación*. Editorial BL Consultores Asociados. Consultores Asociados. Caracas.
- Barrios, M. (1998). Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Viceretorado de Investigación y postgrado. *Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales*. Caracas.
- Bavaresco, M. (1997). *Las Técnicas de la Investigación*. Manual para la Elaboración de Tesis, Monografías, Informes. Ediluz, ediciones de la Universidad del Zulia. Maracaibo.
- Cabrera, C.(2015). *Gerencia y sus Tipos*. Argentina.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela** (1999). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela. Caracas, Venezuela.
- Cunill, N.(1990). *Participación Ciudadana, Dilemas y Perspectivas para la democratización de los Estados*. Chile.
- Chinguel, H.(2014). *Gestión de Recursos Humanos por Competencias. Enfoque de la Gerencia Moderna*. Instituto de los Andes. Perú.
- Diccionario de la Real Academia Española*. (2009). Madrid.
- Delgado, Y. Y Colombo, L. (2003). *Conduciendo la investigación*. Editorial Comala. Caracas, Venezuela.
- Francés, A. (2008). *Compromiso Social: gerencia para el siglo XXI*. . Ediciones IESA. Caracas, Venezuela.
- Gilbreath, R. (1995). *La estrategia del cambio*. Editorial McGraw Hill. México.
- González, K.(2015). *Gerencia y sus tipos*. México.

- Hernández, R; Fernández, C.; Baptista Lucio, P. (2008). *Metodología de la Investigación*. Editorial McGrawHill Interamericana. México.
- Herrera, K. (2005). *Gestión estratégica para el sector público. Del pensamiento estratégico al cambio organizacional. Gestión y Política Pública*, año/vol. XIV, número 002. Pp. 403-407.
- Koontz, W. (2004). *Administración una Perspectiva Global*. 11 Edición. McGraw – Hill. México.
- Ley Orgánica del Servicio de Policía y del Cuerpo de Policía Nacional Bolivariana*. (2009). Gaceta Oficial No. 5895. Caracas. Venezuela.
- Ley Orgánica del Poder Público Municipal*. (2010). Gaceta Oficial N° 6.011 de fecha 21 de diciembre de 2010. Caracas. Venezuela.
- Ley Orgánica de las Comunas*. (2010). Gaceta Oficial N° 6.011 de fecha 21 de diciembre de 2010. Caracas, Venezuela.
- Ley Orgánica de los Consejos Comunales (2009)*. Gaceta Oficial No. 39.335, de fecha 28 de diciembre de 2009. Caracas.
- Ley Orgánica de la Participación Ciudadana y del Poder Popular*. Gaceta Oficial del 05 de junio de 2009. Caracas.
- Ley Orgánica para la Gestión Comunitaria de Transferencia de Competencia, servicios y otras atribuciones (LOGCTSCS)*, de fecha 28 de junio de 2012.
- Ley de Reforma de la Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público*. (2008). Gaceta Oficial. Extraordinario N° 5891 del 31-07-2008. Caracas.
- Ley Orgánica de la Administración Pública*. (2008). Gaceta Oficial Extraordinario No. 5890, del 31 de julio de 2008. Caracas.
- Ley de Reforma de la Ley Orgánica de la Administración Pública*. (2010) Gaceta Oficial N°. 37.305, de fecha, 17 de Octubre de 2010. Caracas.
- Ley de Reforma Parcial de la Ley de los Consejos Estadales de Planificación y Coordinación de Políticas Públicas*. Gaceta Oficial No. 6.017, del 30 de diciembre de 2010.
- Ley Orgánica de Planificación Pública y Popular*. (2010). Gaceta Oficial N° 6.011 de fecha 21 de diciembre de 2010. Caracas, Venezuela.
- Ley Orgánica del Poder Popular*. (2010).Gaceta Oficial No. 6.011 Extraordinario del 21 de diciembre de 2010.

- López, M. (1999). *Espacios de Participación Ciudadana en la Gestión Local Venezolana*. Caracas.
- Martínez, T. (2000). *Participación Ciudadana y Políticas Públicas*. Caracas
- McMillan, J, y Schumacher, S. (2007). *Investigación Educativa*. (5ª. ed.). Madrid, España: Pearson Addison Wesley.
- Morales, C. (2005). *Evalúe la Gestión de su Empresa. Más allá de la Estrategia y de los Indicadores*. 3R Editores. Bogotá.
- Meneses, A., (2000). *Control de Gestión*. Primera edición. Bogotá.
- Morrisey, G. (1997). *Pensamiento estratégico*. México. Editorial Prentice Hall.
- Pallela, S.(2006). *Metodología de la investigación Cuantitativa*. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Caracas.
- Rodríguez, G.(2012). *Ventaja Competitiva a través de la Gestión de Recursos Humanos*. Caracas.
- Sabino, C. (2003). *El Proceso de Investigación*. Caracas, Venezuela: Editorial Panapo de Venezuela.
- Saín, E.(2002). Formación del Policía sobre derechos ciudadanos. Caracas.
- Sanin, H. (2009). *Control de Gestión y Evaluación de resultados en la Gerencia Pública*. Instituto Latinoamericano y del Caribe. Caracas.
- Serna, H. (2000). *Gerencia Estratégica. Planeación y Gestión – Teorías y Metodología*. 3R, Editores LTDA. Bogotá, Colombia.
- Stoner, J; Freeman, E; Gilbert, D.(2006). *Administración*. Sexta edición. Editorial Pearson Educación Prentice Hall Hispanoamericana. México.
- Tamayo y Tamayo, M. (2006). *El Proceso de la Investigación Científica*. Editorial Limusa. Cuarta edición. México.
- Villalobos. (2011). *Aplicaciones legales derivadas de la incorporación del Software libre en la función pública de los Registros y Notarías*. Universidad Rafael Belloso Chacín. Zulia.
- Weber, M.(1920). Teoría Burocrática.
- Zaldivar,M.(2014). *Gestión de Recursos Humanos en la Administración*. Caracas.

Zambrano B, A. (2001). *Gerencia Estratégica y Gobierno*. Ediciones IESA.Caracas

A N E X O S

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
ESPECIALIDAD EN GERENCIA PÚBLICA

Estimado Funcionario: El presente Cuestionario ha sido diseñado con la finalidad de recabar información con respecto a una investigación titulada: **“LA GESTIÓN PÚBLICA DESDE UNA PERSPECTIVA GERENCIAL DE SEGURIDAD CIUDADANA Y DESEMPEÑO POLICIAL”**. El mismo será de gran importancia en el desarrollo de una investigación que se lleva a cabo en la Dirección General de Postgrado de la Universidad de Carabobo en la **Especialidad en Gerencia Pública**.

Solicito su colaboración para que suministre información vinculante al tema gerencial. Por consiguiente, le agradezco de antemano la veracidad de sus respuestas.

CUESTIONARIO

No.	Item	Alternativas		
		DA	I	ED
1	Existe racionalidad normativa en la ejecución de postulados para la seguridad y desempeño policial			
2	La gestión pública es vista desde una perspectiva gerencial de la seguridad ciudadana para garantizar los derechos humanos de los ciudadanos			
3	La policía constituye ciertamente una instancia del control social formal, para prevenir conductas jurídicamente inaceptables			
4	Se evalúan con frecuencia las políticas y acciones del gobierno en procura de una eficiente seguridad ciudadana y desempeño policial			
5	El Desempeño policial es evaluado constantemente para la efectividad de la prestación del servicio			
6	En la Gestión Pública se optimizan los niveles de eficiencia y eficacia en el uso de los recursos que impulse el desarrollo en las instituciones			
7	Los principios de honestidad, participación, eficiencia, transparencia se aplica en los órganos de seguridad ciudadana y policial			
8	En materia de seguridad ciudadana y gestión policial se planifica y se controla los procedimientos o lineamientos de exigencia social de una administración eficiente			
9	En la Gestión Pública se optimizan los niveles de eficiencia y eficacia en el uso de los recursos que impulse el desarrollo en las instituciones policiales			
10	Se aplican los enfoques de los nuevos paradigmas de la gestión pública para el logro de una efectividad gerencial en la seguridad ciudadana			
11	Se protege al ciudadano en cuanto al principio constitucional de la seguridad ciudadana y control social			
12	Se aplican los fundamentos de la teoría de la burocracia en instituciones de seguridad ciudadana y policial en el estado carabobo			
13	Se promueven Modelos Policiales acorde con la			

	participación de los habitantes, en la protección de los ciudadanos por parte de los funcionarios policiales			
14	Se incorpora el nuevo modelo de la Gestión Pública en la aplicación de la alta gerencia para una efectividad en seguridad ciudadana			
15	Se toman decisiones de gerencia estratégica en las instituciones de seguridad ciudadana y gestión policial			
16	La planificación estratégica constituye un elemento de la gerencia para el desempeño exitoso del funcionario policial			
17	Se ejecutan estrategias erráticas en la gestión pública para el resguardo de la seguridad ciudadana y policial			
18	Se evalúan con frecuencia las políticas y acciones del gobierno en procura de una eficiente seguridad ciudadana y desempeño policial			
19	Se aplican políticas y acciones coherentes que tienda a garantizar la paz pública			
20	Los resultados obtenidos en la evaluación desde una perspectiva gerencial en seguridad ciudadana contribuyen a la paz social			