



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



PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DEL SERVICIO DE
POLICIA COMUNAL DEL CUERPO DE POLICIA DEL ESTADO
CARABOBO

Autor:

Lcdo. Eli Villalonga

Bárbula, Junio de 2015



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



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DEL SERVICIO DE
POLICIA COMUNAL DEL CUERPO DE POLICIA DEL ESTADO
CARABOBO**

Tutora: Ing. Esp. Ariana Rivas

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Área de Estudios de Postgrado
Especialización en Gerencia de Recursos Humanos

Por: Ariana Rivas
C.I.V.- 14.230.118

Bárbula, Mayo de 2015



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



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DEL SERVICIO DE
POLICIA COMUNAL DEL CUERPO DE POLICIA DEL ESTADO
CARABOBO

Trabajo de Grado Presentado ante la Dirección de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo para Optar al Título de Especialista en Gerencia de Recursos Humanos

Autor: Lcdo. Villalonga Eli.
Tutor: Lida. Rivas, Ariana.

Bárbula, Junio de 2015



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



AVAL DEL TUTOR

Dando cumplimiento a lo establecido en el Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo en su artículo 133, quien suscribe Lida. Rivas, Ariana., titular de la Cédula de Identidad N° 00.000.000, en mi carácter de Tutor del Trabajo de Grado de Especialización en Gerencia de Recursos Humanos, titulado: **PLAN DE CAPACITACION PARA EL PERSONAL DEL SERVICIO DE POLICIA COMUNAL DEL CUERPO DE POLICÍA DEL ESTADO CARABOBO**, presentado por la ciudadano Villalonga Jiménez Eli Israel., titular de la Cédula de Identidad N° 11.096.409, para optar al título de Especialista en Gerencia de Recursos Humanos, hago constar que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En Valencia a los ____ días del mes de _____ del año dos mil quince.

Firma:

Bárbula, Junio de 2015



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



VEREDICTO

Nosotros, miembros del jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado: PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DEL SERVICIO DE POLICIA COMUNAL DEL CUERPO DE POLICÍA DEL ESTADO CARABOBO, presentado por la ciudadana Lcdo. VillalongaJimenez Eli Israel, titular de la Cédula de Identidad N° 11.096.409 y elaborado bajo la dirección del Tutor Lcda. Rivas, Ariana., titular de la Cédula de Identidad N°14.230.118, para optar al título de Especialista en Gerencia de Recursos Humanos.

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

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

Bárbula, Junio de 2015

DEDICATORIA

A mi Señor Jesucristo,
Por fortalecerme y guiarme cada día de mi vida.

A mis padres y a mi familia,
Por siempre estar allí, gracias, sin ustedes no fuese
posible, los amo.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por darme la vida, salud y fuerza para luchar por mis metas.

A La Universidad De Carabobo, por tener excelentes profesionales que brindaron su conocimiento para mi crecimiento académico y profesional.

A La Ing. Ariana Rivas, tutora de contenido, por su valiosa ayuda, gracias por su dedicación y brindarme sus conocimientos para culminar con éxito este trabajo de Grado.

Al Cuerpo De La Policía Del Estado Carabobo,
Por servirme de base y apoyo para mi superación profesional.

A mis profesores y Asesores,
Por darme la guía necesaria para el logro de este éxito.

A Todas y Cada Una De Las Personas e Instituciones,
Que de una u otra manera me han brindado el apoyo emocional y económico para alcanzar una de mis metas, el ser Especialista en Gerencia de Recursos Humanos.

A todos Gracias.



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



**PLAN DE CAPACITACION PARA EL PERSONAL DEL SERVICIO DE
POLICIA COMUNAL DEL CUERPO DE POLICÍA DEL ESTADO
CARABOBO**

Autor: Lcdo. Villalonga Eli

Tutor: Prof. Arianna Rivas

Fecha: Junio, 2015

RESUMEN

La presente investigación surgió como parte fundamental de un estudio para establecer un plan de capacitación para el personal del servicio de policía comunal del cuerpo de policía del estado Carabobo. El objetivo general es un plan de capacitación para el personal del servicio de policía comunal del cuerpo de policía del estado Carabobo, en la realización de actas de resolución de conflictos comunales a fin de contribuir en su incorporación al desarrollo tanto personal como profesional del personal de dicho servicio. Se centra la atención en los funcionarios del servicio de policía comunal del cuerpo de policía estatal ya que poseen, entre otros recursos, capacidad de diagnóstico de necesidades en las comunidades como de diálogo en las mismas. Teóricamente la investigación está orientada por la teoría de proyecto factible, la complejidad, la transdisciplinay toma como referentes en primer lugar la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, informes de la OIT (Organización internacional del trabajo), Las leyes que rigen la materia de forma específica, como la ley orgánica del servicio de policía y cuerpo de policía nacional bolivariana las practiguías del consejo general de policía CGP(Consejo General de Policía), así como investigaciones previas que he realizado en el ámbito de capacitación de personal policial en el mundo, en Venezuela y en Carabobo. Metodológicamente se apoya en la investigación-acción participante (IAP), comprendiendo que sólo la participación protagónica de todos los actores que hacen vida en el servicio de policía comunal puede llevar a lograr el objetivo final propuesto; en este sentido, se aplicó la observación y un instrumento tipo encuesta en reuniones a funcionarios del servicio de policía comunal que culminó en la estabulación de resultados obtenidos del mismo.

Además se toma en cuenta que, de un universo de 4000 funcionarios una muestra de 49 que integran el servicio de policía comunal, por ser los indicados para este estudio, el mismo se proyecta al total de funcionarios de la policía de Carabobo. En el entendido que cualquier funcionario de policía tiene potestad legal de ser integrado a dicho servicio, lo que se traduce en un proyecto factible para la policía, y en general, para toda la comunidad.

Palabras Clave: Policía comunal, Actas, Conflictos, comunidad.

INDICE GENERAL

	Pagina
DEDICATORIA.....	vii
AGRADECIMIENTO.....	viii
RESUMEN.....	ix
INDICE DE GENERAL.....	xi
INDICE DE CUADROS.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	xv

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema.....	17
Objetivos de la investigación.....	21
Objetivo general.	
Objetivos específicos.	
Justificación de la investigación.....	21

CAPITULO II

MARCO TEORICO

Antecedentes de la investigación.....	24
Bases teóricas.	
Capacitación de las organizaciones.....	29

Servicio de policía comunal.....	30
Actas conciliatorias.....	30
Resolución de conflictos.....	31
Bases legales.....	32
Definición de términos.....	35

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

Diseño de la investigación.....	36
Tipo y Nivel de la investigación.....	37
Población y muestra.....	38
Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	39
Técnicas de análisis de información.....	40

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACIÓN

Diagnóstico de los protocolos de trabajo de la policía comunal.....	42
---	----

CAPITULO V

LA PROPUESTA

Objetivo general.....	59
-----------------------	----

Objetivos específicos.....	60
Justificación.....	60
Procedimientos a seguir para la elaboración de resolución de conflictos comunales.....	60

**Plan de capacitación para el personal del servicio de Policía Comunal
en la realización de actas de resolución de conflictos comunales**

Consideraciones generales.....	62
Alcance del plan de capacitación.....	63
Objetivo terminal del plan de capacitación.....	63
Objetivos por modulo.....	65
Estrategias de evaluación y seguimiento.....	66
Factibilidad Técnica y Humana del plan de capacitación en actas de resolución de conflictos.....	67

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones.....	68
Recomendaciones.....	70

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	72
--	-----------

ANEXOS.....	74
--------------------	-----------

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N.-	Página
1.-Operacionalización de Objetivos.....	41
2.-Nivel de amabilidad.....	43
3.-Facilidad para hacer actas de resolución de conflictos.....	44
4.-Preparación del personal en atención de los conflictos comunales.....	45
5.-Resolución efectiva de conflictos comunales por parte de los oficiales.....	46
6.-Motivación para atender a los vecinos por parte de un oficial preparado.....	47
7.- Disposición para entrenarse en resolución de conflictos por parte de los oficiales.....	48
8.-Oficiales con conocimiento en actas de resolución de conflictos.....	50
9.- Supervisores consientes del trabajo de los oficiales en la policía comunal en resolución de conflictos.....	51
10.-Equipamiento de la policía comunal.....	52
11.-Instituciones prestas al trabajo mancomunado con la comunidad.....	53
12.-Compenetración con las comunidades por parte de la policía comunal.....	54
13.-El servicio de policía comunal es bueno de forma general.....	55
14.- Programas de entrenamiento de parte del cuerpo de policía del estado.....	56
15.- Los vecinos conocen en que momento acudir a las instituciones para resolver sus problemas.....	57
16.-Los oficiales del cuerpo de policía del estado Carabobo se encuentran motivados para abordar resolución de conflictos.....	58
17.-Descripción del Plan de Capacitación sobre Actas de resolución de Conflictos comunales.....	64

INTRODUCCIÓN

Un signo evidente en estos tiempos es la creciente y cada vez más centrada preocupación por la inseguridad. Alrededor del mundo, incluyendo a Venezuela, las tasas de índice de delitos conocidos son altas.

En este sentido, la inseguridad ciudadana puede llegar a obtener mejoras significativas si se consolidan esfuerzos entre los cuerpos de seguridad, quienes al adentrarse en el modelo comunitario, enfrentando al delito en forma proactiva y en general, mediante el diseño de intervenciones encaminadas a evitar la victimización y combatir la delincuencia, y de mecanismos de disuasión y políticas preventivas, así como propuestas de programas que se pueden desarrollar en las comunidades, seguramente conducirán a obtener resultados positivos en relación a la disminución de los índices delictivos y a la integración de los organismos policiales con la comunidad.

Por ello, el propósito de este proyecto de investigación se orienta a presentar un plan de entrenamiento en realización de actas de resolución de conflictos que permitan, no solo el entrenamiento y preparación constantes del personal policial, sino también la integración comunidad-cuerpos policiales a los fines de minimizar la acción empírica de los oficiales en el abordaje de conflictos en las comunidades que disminuyan el crecimiento de la ocurrencia de hechos delictivos en el ejercicio de las funciones inherentes al cargo de los funcionarios de la policía comunal.

Es de destacar el aporte del presente proyecto de investigación, el mismo da oportunidad de preparación y entrenamiento específico para un personal que aspira a ser eficiente dentro de su área de trabajo fuera de la preparación básica que aporta la Universidad Nacional Experimental de la Seguridad. (UNES).

El proyecto de investigación está estructurado de la siguiente manera: En el Capítulo I se desarrolla el planteamiento del problema, su contextualización y la presentación de los aspectos más relevantes, se establecerán el objetivo general y los específicos que orientarán el estudio así como los elementos que justifican la investigación.

El capítulo II está referido al marco teórico, el cual indica el desarrollo de la teoría que sustenta la situación problemática, mediante la exposición de los antecedentes relacionados con el tema y su fundamentación teórica.

El capítulo III contiene los aspectos metodológicos correspondientes con una investigación a desarrollar, el tipo de investigación, los instrumentos y, en fin el conjunto de métodos, técnicas y protocolos instrumentales que posibilitarán la obtención de la información.

Capítulo IV señala el análisis e interpretación de los resultados donde se expresan ordenadamente el análisis del tema objeto de investigación y la interpretación de los datos obtenidos de la presente investigación, necesarios para la entender dicha investigación por parte del lector, establecen las etapas del proceso de investigación.

CAPITULO I

EL PROBLEMA.

Planteamiento del problema.

Con el pasar del tiempo las distintas organizaciones tanto públicas como privadas se han dado cuenta que existe una relación entre el desarrollo del talento humano y el desempeño laboral, así como en funcionamiento en sí misma, sin embargo se siguen presentando grandes debilidades en esta área que terminan por afectar tanto a las personas en forma individual como colectiva (como organización y como sociedad).

Ahora bien, hay que tomar en cuenta que cada individuo es capacitado dependiendo de las necesidades que tengan en su organización y en su propio país. Esto aunado a las nuevas tendencias a la globalización caracterizada por crecientes flujos de inversión entre y a través de países, lo que abre el interés de la gente a oportunidades nuevas de empleo y por ende de formación.

En América Latina, las experiencias son más bien desfavorecedoras, sobretodo en el sector público, ya que las oportunidades de empleo y la capacitación son limitadas. Países con distinta historia, herencia cultural, problemas, y hasta posiciones en el escenario internacional, como México indican, según Miranda (2009) que “La alta criminalidad y los altos índices de inseguridad pública han puesto bajo el reflector a las instituciones policiales como parte del problema, y por tanto, las políticas públicas encaminadas a generar procesos de reformas en este importante ámbito de la vida pública, son materia de discusión y análisis”. De allí que, hace que se

aborde el tema con opiniones distintas. La misma autora (ibis. 2009.) indica que:

Al analizar la reforma policial que promueve el gobierno federal y su propuesta de nuevo modelo policial, se busca construir un marco conceptual que sirva como referente para identificar las características de la reforma que en materia de seguridad pública y policía se lleva hoy a cabo en nuestro país encaminada a la transformación de cuerpos policiales que respondan dentro de una sociedad democrática, en lo general, y en particular, haciendo énfasis en los aspectos de capacitación policial.

De lo anterior se puede deducir que, en este país latinoamericano han identificado que es necesario tener en cuenta la capacitación policial, para denominar genéricamente a todas las fases que impliquen para el policía o aspirante algún o algunos procesos de aprendizaje y desarrollo de habilidades propias de la actividad policial. Lo que actualmente no se está haciendo de forma efectiva por condiciones culturales y políticas de cada región. Esto conlleva a la replanificación constante debido al poco valor que se le da al recurso humano siendo, en primer lugar, consecuencia de políticas basadas en el populismo, y a la alta tasa de criminalidad y descomposición social, que limita dichas políticas.

En segundo lugar, en este enfoque existe la necesidad imperiosa de conseguir un punto de convergencia entre la educación y empleo. Tras el concurso de los actores sociales y la urgente necesidad de formar con educación y trabajo pudiera resultar en desigualdad y exclusión debido a políticas más sociales que coherentes para la formación de capital humano para el trabajo y el desempeño de funciones específicas, lo que busca un enfoque orgánico y no mecanicista que persigue construir generaciones de relevo tras esos cambios lo que lo hace cuesta arriba.

En Venezuela y en la mayor parte del mundo siempre han existido los cuerpos de policía, de una u otra forma, pero las sociedades crecen y cambian debido a los constantes fenómenos que las afectan directamente como la economía y el espacio físico donde habitan. Sin embargo, el factor económico y social más común es la falta de trabajo que generalmente se presenta en los estratos sociales “D” y “E” de la población lo cual termina trayendo diversas patologías sociales.

Esto ha crecido de manera importante, convirtiéndose en un problema no solo para los ciudadanos, sino también para los servidores públicos en materia de seguridad, el cual cada vez es menor en relación a una demografía cada vez más creciente. A lo cual se suma, los pocos centros de formación y capacitación formal orientados a esta área.

Sin embargo, aun cuando existe esta realidad, también es cierto que con el pasar del tiempo se han desarrollado actividades de acercamiento Cuerpos de Policía y Sociedad, de los cuales se deriva la creación de la Policía Comunal, con ello se buscaba promover un cambio en la actividad policial y al entrenamiento de personas capaces de asumir ese rol. Ahora bien, estos funcionarios aparte de manejar situaciones comunes de hurtos, robos y otras formas de violencia, tienen bajo sus atribuciones, conciliar conflictos en el área comunitaria, lo que amerita un proceso de formación del cual hoy en día existen por parte de la institución policial y dentro del programa de la unidad curricular de la UNES tiene grandes debilidades en este sentido.

En este contexto, cuando se refiere a la situación actual de la capacitación de la policía de Carabobo, esta como el resto del país, donde

se presentan por lo menos dos debilidades importantes en esta materia, entre las que se pueden nombrar: 1.- Falta de procesos formales de capacitación periódica que permita desarrollar habilidades y destrezas en el policía comunal, mantenimiento de antiguos paradigmas en el cual se atendían conflictos de formas poco apropiadas, 2.- La poca motivación del funcionario para atender problemáticas de este orden, lo que conlleva a las malas prácticas por parte del personal, y por ende a ser ejemplo negativo para futuras generaciones, entre otros.

En vista de este panorama, muchos de los funcionarios policiales se han visto en la necesidad de involucrarse en formas de preparación empírica para llenar las expectativas del cargo a ocupar dentro de la organización policial y a su vez satisfacer las necesidades del ciudadano común que desea una forma de resolver sus conflictos con otras personas de su entorno, muchas de las cuales terminan en situaciones violentas, lo que puede prevenirse con un personal capacitado para involucrarse en dicho conflicto.

De la problemática planteada se derivan las siguientes interrogantes:
¿Cuáles son los factores que inciden en la realización de las actas de conciliación? ¿Se siente preparado el personal policial para realizar un acta conciliatoria? ¿Está conforme con el proceso de formación policial local? ¿Cómo pudiera mejorarse el proceso de capacitación?

Objetivos de la Investigación

Objetivo general

Proponer plan de capacitación al cuerpo de policía del estado Carabobo para el personal del servicio de Policía Comunal, en la realización de actas de resolución de conflictos comunales

Objetivos específicos

- Diagnosticar los protocolos de trabajo de la policía comunal.
- Identificar los factores que inciden en la realización de las actas de conciliación.
- Diseñar un plan de capacitación para la Policía Comunal
- Estudiar la factibilidad técnica y humana de la propuesta.

Justificación

Hasta el año 2006 se tenía conocimiento de varios modelos de policía en Venezuela, y debido a la creciente y cambiante sociedad venezolana, la cual pide a sus autoridades más acciones efectivas para el control de la inseguridad, por tal razón, se inicia un estudio del servicio de policía que incluye la creación del servicio de policía comunal, donde primordialmente se trata lo más valioso del recurso humano, el cual es posible junto a una sociedad organizada la cual vela por sus intereses en común. Puede de cierta forma aportar datos importantes en pro de la transformación de ese viejo modelo arcaico el cual no representa a ningún actor social y no va a la par de las exigencias de la sociedad y, por ende, de su crecimiento, de una

organización que fundamentalmente trabaja al servicio del colectivo, en materia de seguridad.

Estos eventos ya estudiados, parecen “confirmarse con los datos arrojados por la encuesta de victimización, que indica que la mayor parte de los que mantuvieron algún contacto con la policía lo hizo para denunciar algún delito o falta (37%), siguiéndole en frecuencia de quienes han sido requisados por agentes policiales (22.5%), mientras que el contacto para solo solicitar información, ayuda o pedir su intervención en conflictos o problemas domésticos son relativamente extraños” (Practiguia 9, 2010, “Gente para servir”).

Es por ello la importancia del entrenamiento para un personal preparado a dar respuesta oportuna a las necesidades del colectivo, por lo que, la dinámica de crecimiento de la sociedad trae consigo una serie de variables para los cambios y fortalecimiento del servicio de policial, en Venezuela, lo que demanda una mejor formación por parte de los encargados y llamados por la sociedad a prestarles el servicio de seguridad, tocando todas las aristas del problema y pasando de una organización mecanicista a una orgánica que acepta cambios.

Dentro de esos cambios existe el adaptarse a nuevas situaciones como por ejemplo, las diferencias que son inevitables entre los humanos que conllevan a situaciones de delitos y violencia. Es indispensable tener un personal motivado, en capacitación permanente para enfrentar estas situaciones y a su vez contar con el entrenamiento en la elaboración de documentos como las actas conciliatorias, importante para dejar precedente de las acciones de prevención del delito, que terminen en la paz social de los individuos que la

integran la sociedad. Para esta función que fue designada al servicio de policía comunal, de la policía estatal, se organiza en núcleos, los cuales se ubican dentro de las estaciones policiales esto, con el objetivo de atender a las comunidades no solo en momentos de delitos comunes sino para los casos de resolución de conflictos entre vecinos de sectores conflictivos, tal y como lo expresa Ernesto Mendieta Jiménez , en su trabajo: Análisis del sistema como insumo esencial en la generación de mejores prácticas de lucha contra los delitos de alta complejidad “Cada individuo tiene características particulares que condicionan su actividad a partir de factores psicológicos, capaces de determinación, poder de elección y propósitos” lo que motiva al entrenamiento de personal para la realización de actas de resolución de conflictos vecinales, en concordancia con las distintas formas de pensamiento e interacción entre individuos y la sociedad a la que la policía comunal debe compenetrar e integrar.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

Antecedentes de la investigación.

Muñoz Remigio Antonio (2005). Llamado “Propuesta de lineamientos estratégicos de un programa de formación profesional del policía del estado Aragua”. Universidad Nacional Abierta. Trabajo realizado para optar al título de magister scientiarum en Educación a Abierta y a Distancia. La presente investigación se orientó bajo la modalidad cualitativa dado en diseño experimental de campo, teniendo como propósito el proyecto factible. Trátase del estudio del funcionamiento con base en la formación de los funcionarios policiales en el patrullaje, del servicio de policía del estado Aragua, en función de prevención del delito en las comunidades, el cual se desarrolla de forma independiente según técnicas e instrumentos aplicados a los encuestados y al propio estudio. Visto esto, y teniendo en cuenta que el objetivo general es el “Proponer lineamientos estratégicos de un programa de formación del policía del estado Aragua” viendo mediante el mismo debilidades en dicha formación, la no aplicación de lo aprendido en dicha formación, y por ende se concluye que con la utilización de herramientas didácticas en la formación del cuerpo de policía del estado Aragua, en el entendido de que se describa y/o analice la trama que configura la demanda y la oferta formativa existente, y su impacto sobre el perfil y desempeño policial.

Con lo que, la formación policial es una de las dimensiones más frecuentemente mencionada en la consulta abierta por la comunidad a la que

se le da el servicio. En ella se centran buena parte de las expectativas para el mejoramiento y transformación de los cuerpos policiales con la esperanza de incidir tanto en la efectividad de la institución policial, por vía de la profesionalización de la función y la actualización permanente de sus miembros, como en la creación y fortalecimiento de comportamientos cónsonos con los principios democráticos de igualdad ante la ley y extensión de los derechos humanos y en el desarrollo de actitudes y valores que permitan una actuación honesta y transparente.

HaymalideBeyamaric; Borges Figueroa (2008), Análisis de la demanda de formación y ocupación de los recursos humanos de las organizaciones públicas y privadas en relación a la oferta académica de la universidad Nacional Abierta, Puerto Ayacucho, estado Amazonas. Trabajo realizado para optar al título de Magister en Educación abierta y a Distancia en Universidad Nacional Abierta. Puerto Ayacucho. La investigación tuvo como objeto analizar la demanda de formación y ocupación de los recursos humanos de las organizaciones tanto públicas como privadas en relación a la oferta académica, se toma como referencia el nivel de preparación de los interesados en ingresar a la administración pública, y a la empresa privada, tomando en cuenta que el mayor empleador era la gobernación del estado, encontrando muy poca diversidad de oportunidades de empleo por parte de los aspirantes tomando en cuenta que el nivel de preparación debe ser más exigente en la administración pública debido a la importancia que genera el trato con el público y por ende, la regularización y el control de la vida de los ciudadanos que hacen vida en común en la localidad.

Cabe destacar que una de las ofertas de trabajo se encuentra el servicio de policía, que ofrece la gobernación del estado, dándole importancia a la

formación específica de los funcionarios del servicio de policía comunal dentro de sus facultades tienen a diario tratar y desempeñarse dentro de este ámbito social.

Carla Miranda Chigüindo, (2009), “Los retos de la reforma policial en el marco del estado de derecho y la democracia en México”, Trabajo realizado para optar al título de Maestría en Derechos Humanos y Democracia, Facultad de Ciencias Sociales de México (Flasco). La investigadora antes mencionada han encontrado que los niveles que son consideradas como altos de inseguridad son parte del estado, lo que se considera a las políticas públicas en la materia como deficientes. Llama a la reflexión que la opinión de los ciudadanos tienen el concepto de policía como un órgano represor y no de acercamiento hacia la comunidad en general. Cabe destacar que dentro de esta visión se deja colar una fuerte petición de una reforma policial en la época que va desde 2007 al 2012, don la cercanía de la policía hacia los ciudadanos no se deja ver.

Se habla de profesionalización de la policía cuando se toman en cuenta varios factores como los requisitos de ingreso dependiendo de las necesidades del colectivo, el trato hacia el funcionario, servicio permanente, tareas definidas, mecanismos de supervisión definidos, Fuertes líneas de conducta ética, entre otros, para generar mejoras en el desempeño y logro de objetivos estratégicos. .En una investigación de campo el autor logra identificar y evaluar estos conocimientos, elaborando matriz que facilita el diagnóstico la administración de los saberes existentes, así como la reubicación de talentos y creación de estrategias para mejorar la motivación

dentro de la organización en el campo de aplicación directa de actitudes y destrezas. Todo esto definido como “Un complejo sistema que permite prestar un servicio a la seguridad pública en el marco de principios y valores.

Mariana Sirimarco. (2009).El abordaje del campo policial. Algunas consideraciones en torno a la formación inicial: entre la praxis y las reformas. Doctora en Antropología de la Universidad de Buenos Aires, Argentina. El presente trabajo doctoral plantea, a través de situaciones de campo antropológicas, algunas consideraciones respecto de la formación que se imparte en las escuelas de ingreso a la institución policial, en tiempos de reformas policiales se aborda aquellas cuestiones relativas a la práctica policial y su función en la seguridad ciudadana. La investigación planteada en algunas escuelas de la Argentina, como la escuela de Vucetich la del Villar en distintas épocas, en trabajo de campo con entrevistas estructuradas a cadetes de dicha escuela de formación policial en distintos periodos. Esto se representa como un desafío para los investigadores de la institución policial en la Argentina debido al hermetismo que mantienen dichas instituciones de formación policial, y que se maneja desde el punto de vista etnográfico de forma obligatoria. Cabe destacar que el acercamiento de la policía a la comunidad se ve minimizado debido a la formación policial básica que no refleja ese lazo policía-comunidad, dejando ver una forma inusual de resolución de conflictos vecinales. A modo de conclusión, se propone un análisis de la imagen corporalista de “firme y entendido” puede resultar importante, como manera de profundizar el problema que excede de los intereses académicos y que constituyen, más bien, ejes que atañen a la sociedad en general.

Lourdes Moreno (2011). “Corpus de proposiciones teóricas a la gerencia participativa en el contexto de la formación de líderes comunitarios”. Tesis doctoral presentada para optar al título de doctor en Gerencia. Universidad Yacambu. Barquisimeto. Se realiza una investigación con base de metodología deductiva, que incluye recopilación de datos a través de un modelo cualitativo mediante la aplicación de cuestionario semiestructurado, que propone tópicos relativos a la propuesta del nuevo modelo policial y su vertiente en la capacitación. Por lo tanto, se deduce que la investigación se aplica al trabajo en las nuevas estructuras sociales, producto del cambio que se presenta por distintos factores como por ejemplo el crecimiento poblacional que exige nuevos líderes, que dentro de las perspectivas de las teorías humanistas y de sistemas se plantea como se mencionó el nacimiento de nuevos líderes dentro de una organización. En este contexto los nuevos sistemas de organización comunitaria deben estar emparejados con los diferentes momentos y situaciones que coadyuvan, no solo en el trabajo conjunto sino en el aporte al desarrollo de cada comunidad. En los resultados se destaca la poca o ninguna formación académica en el área de la planificación, y por ende en la resolución de problemas dentro de sus comunidades, que parte de los voceros como líderes vecinales.

BASES TEORICAS.

Capacitación en las organizaciones

El desarrollo del recurso humano con la globalización tiene de forma imperativa la inclusión de los procesos de capacitación y desarrollo de habilidades y destrezas (competencias), tanto en el área técnica como en la actitudinal.

En este sentido, entran en el contexto dos términos fundamentales: formación y capacitación. La formación es la primera etapa del aprendizaje. Formar es proporcionar al individuo un conjunto de conocimientos, desarrollo de habilidades y/o destrezas que le permiten desempeñarse en un área donde hasta ahora no ha tenido experiencia previa alguna. Por su parte, la capacitación es un nivel siguiente a la formación y permite reforzar las conductas y habilidades adquiridas. En base a ello, todo Gerente de Recursos humanos para gestionar el talento humano de la organización debe, según Chiavenato (2002) focalizar:

Desarrollo de personas, División de capacitación:
¿Cómo desarrollar a las personas? son los procesos empleados para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal. Incluyen entrenamiento y desarrollo de las personas, programas de cambio y desarrollo de las carreras y programas de comunicación e integración, (Analistas de capacitación, Instructores, Comunicadores).

En este sentido se pone en evidencia, que el talento humano se debe focalizar primordialmente desde su formación permanente para el trabajo que

se desea que desempeñe y lograr resultados satisfactorios para todas los individuos y comunidad en general.

Servicio de Policía Comunal

El Servicio de Policía Comunal es predominantemente preventivo, permanente, de proximidad, proactivo, desplegado en espacios territoriales circunscritos, denominados núcleos de policía comunal, donde conocen óptimamente las características y particularidades de la jurisdicción, lo cual facilita la identificación en conjunto con la comunidad de problemáticas asociadas a la seguridad ciudadana; estimulando corresponsabilidad, autorregulación y empoderamiento sobre la función policial y las estrategias que se desarrollan para contrarrestar los factores que generan el delito y sus posibles consecuencias.

Teniendo en cuenta que, una de las principales funciones de este servicio se encuentra: la atención oportuna de conflictos entre familiares y vecinos que puedan escalar a situaciones graves de violencia, la actuación sobre situaciones que puedan desencadenar delitos, violencia o situaciones de inseguridad (como por ejemplo ingesta de alcohol en sitios públicos),

Actas conciliatorias

El acta conciliatoria, no es más que un documento que el servidor público calificado debe realizar en la medida en que atiende en este caso, conflictos de orden comunitario, esta es una de las funciones de un Policía comunal y

está contemplado dentro de lo que se conoce en Venezuela como el nuevo modelo policial. Sobre ello, la Practiguia N° 18 (2011)

El nuevo modelo de la policía es capaz de resolver conflictos por las vías no violentas, mediante la utilización de mecanismos de mediación y conciliación los cuales generan una cultura de paz y una tradición de resolución de conflictos por las vías comunitarias e institucionales pero usa la fuerza de forma gradual y diferenciada para proteger los derechos. (p.9)

Dentro del ordenamiento jurídico vigente venezolano se establece la facultad de los funcionarios policiales en la realización de actos conciliatorios comunitarios, y en especial dentro de las practiguías, guías para el procedimiento policial, lo que permite la resolución de conflictos por la vía no violenta a través de acuerdos suscritos y firmados por las partes involucradas en el mismo. Teniendo también en cuenta que en el nuevo modelo policial la utilización de mecanismos que permitan la cultura de paz.

Resolución de conflictos.

La resolución de conflictos es de forma pacífica y no violenta, es el acto que se realiza con las partes en conflicto presentes con los distintos mecanismos como; La mediación, El dialogo, La negociación, La conciliación, entre otros. Este abordaje se realiza con el fin supremo de mantener la paz social.

BAES LEGALES.

- Convenio 142 sobre Desarrollo de los Recursos Humanos, 1975 (Convenio ratificado por Venezuela)

El Convenio sobre la Orientación Profesional y la Formación Profesional en el Desarrollo de los Recursos Humanos, cuya fecha de adopción corresponde al 23.06.1975, entró en vigor el 19.07.1977 en Ginebra, en su artículo 4 sostiene que:

Todo Miembro deberá ampliar, adaptar y armonizar gradualmente sus sistemas de formación profesional en forma que cubran las necesidades de formación profesional permanente de los jóvenes y de los adultos en todos los sectores de la economía y ramas de actividad económica y a todos los niveles de calificación y de responsabilidad.

Según la convención internacional del trabajo (1975), presenta en su artículo 4, los estados miembros incluyendo a Venezuela deberán una formación adaptada de forma gradual a las necesidades en los distintos sectores de la economía a fin de dar continuidad al desarrollo personal y la garantía de estabilidad profesional a todos los niveles de trabajo de cada país.

- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. N° 36.860.

La carta Magna en su artículo 102 indica:

La educación es un derecho humano y un deber social fundamental, es democrática, gratuita y obligatoria. El estado La asumirá como función indeclinable y de máximo interés en todos los niveles y modalidades, y como instrumento del conocimiento científico,

humanístico y tecnológico al servicio de la sociedad. La educación es un servicio público y está fundamentada a todas las corrientes del pensamiento con la finalidad de desarrollar el potencial creativo de cada ser humano y el pleno ejercicio de su personalidad en una sociedad democrática basada en la valoración ética del trabajo y en la participación activa, consiente y solidaria en los procesos de transformación social consustanciados con los valores de la identidad nacional, y con una visión latinoamericana y universal. El estado con la participación de las familias promoverá el proceso de educación ciudadana de acuerdo con los principios contenidos en la constitución y en la ley.

Según la carta magna, el estado está en la obligación de promover, el desarrollo y la participación tanto de los individuos como de las comunidades, en los distintos niveles educativos para fomentar el pensamiento crítico a fin de desarrollar el potencial creativo y la construcción de valores determinado por la identidad nacional con una visión latinoamericana y universal.

- Ley orgánica del servicio de policía y cuerpo de policía nacional.

Esta legislación indica en su artículo 16 lo siguiente:

Los cuerpos de la policía atenderán las recomendaciones de las comunidades, los consejos comunales y las organizaciones comunitarias para el control y mejoramiento del servicio de policía, con fundamento en los valores de solidaridad, democracia participativa, corresponsable y protagónica establecidos en la constitución de la república, favoreciendo el mantenimiento de la paz social y la convivencia.

Esto radica en el tema del entrenamiento de personal policial para conocer mediante diagnóstico las posibles soluciones a través de los actos conciliatorios y por ende las dichas actas que sustentan el evento en sí. Teniendo como premisa la corresponsabilidad de trabajo, resulta interesante que no solo para bajar tal o cual índice de delitos, sino también, para el acercamiento y resolución de conflictos dentro de las comunidades que los funcionarios de la policía comunal este tan ligados a las comunidades en un trabajo integral y ambiente de respeto y de desarrollo entre sí y con el ambiente social. Asimismo, esta ley indica en su artículo 34 que son atribuciones comunes de los cuerpos de policía:

1.- Cumplir y hacer cumplir la constitución de la república, las leyes y las demás disposiciones legales con el servicio de policía...9.- Propender a la solución de conflictos a través de la mediación, conciliación y demás mecanismos alternativos, a fin de garantizar la paz social

Lo que describe este artículo no es más que la resolución de conflictos vecinales a través de mecanismos no violentos y con instrumento como el acta conciliatoria para dar garantía de paz social a través del diálogo evitando actos violentos en lo futuro deteniendo de cierta forma los factores determinantes en el índice de delincuencia en la sociedad.

Finalmente, en el 59 de la misma ley, se expresa que “Los funcionarios y funcionarias policiales serán capacitados periódicamente y su nivel de formación continua y actualización serán requisitos para el ascenso y cargo en la carrera policial”. El presente artículo refiere sobre la obligación del estado como patrono en la formación continua de todo funcionario policial,

para su desarrollo no solo personal sino policial a fin que este sea garante del desarrollo de la institución a fin de que le permita a este escalar posiciones dentro de la organización policial a fin de formar de en una carrera policial de provecho y justicia.

Definición de términos

Servicio de policía comunal: Se entiende como un servicio de la policía para las comunidades en contacto directo con las mismas, y en un trabajo integral Policía-Comunidad

Capacitación para el trabajo: Se imparte al trabajador que va a desempeñar una nueva función por ser de nuevo ingreso, o por promoción o reubicación dentro de la misma empresa.

Conciliar: hacer que dos o más personas que estaban enfrentadas se pongan de acuerdo.

Competencia: la construcción social de aprendizajes significativos y útiles para el desempeño productivo en una situación real de trabajo que se obtiene, no sólo a través de la instrucción, sino también...mediante el aprendizaje por experiencia en situaciones concretas de trabajo.

Inducción: Consiste en un conjunto de actividades para informar al trabajador sobre los planes, los objetivos y las políticas de la organización para que se integre al puesto, al grupo de trabajo y la organización lo más rápido posible.

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO.

Diseño de la investigación

El diseño de la investigación está relacionado, como lo define Arias (2012:27) con "la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado. En atención al diseño, la investigación se clasifica en: documental, de campo y experimental". En este contexto, el presente Trabajo Especial de Grado está enmarcado en una investigación no experimental de campo. La cual, Arias (2012) define como:

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (Datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental. (p.31)

Trátase de una recolección de datos que se realiza en campo directamente a los sujetos que participan en la realidad propuesta donde, el investigador sin manipular o controlar las opiniones de cada sujeto con respecto a la variable en estudio, se obtuvo la información que en este caso fue como observador y a través de entrevistas, evitando así no alterar las condiciones existentes.

Tipo de investigación

Se trata de una investigación de campo fundamentada sobre la figura de proyecto factible, que busca dar las herramientas necesarias al personal de la Policía Comunal del Estado Carabobo, a fin de mejorar sobre la formación y actualización del personal local sobre la realización de actas conciliatorias, a través de técnicas e instrumentos que permitan obtener la información la adecuada para el logro de los objetivos. De esta manera los estudios de tipo proyecto factibles están definidos por el manual de Trabajos de Grado de especialización y Maestría y tesis doctorales (2012, p. 21): “consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales”.

Nivel de investigación

El nivel de la investigación es **descriptivo**, se realiza cuando la experiencia y la exploración previa indican que no existen descripciones precisas de un evento o realidad determinada. Este nivel permitirá detallar el objeto de estudio con mayor precisión y profundidad. Los estudios descriptivos están conceptualizados por Hernández, Fernández y Baptista (2010.p.80) como aquellos que “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población”

Población y muestra

En cuanto a la población, Arias (2012.p.81) la define como “conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio”. Asimismo, Hernández, Fernández y Baptista (2010.p.174) la describen como “un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”. De allí que para la presente investigación la población este conformada por el personal del Servicio de Policía Comunal del Cuerpo de Policía del Estado Carabobo, el cual corresponde, según cifra oficial, a una cantidad de 49 servidores públicos.

En este contexto, Hernández, Fernández y Baptista (2010.p.176) definen la muestra como un “subgrupo de la población en el que todos los elementos de esta tienen la misma posibilidad de ser elegidos”. Por ende, para este estudio la muestra se tomara como muestra la misma población, es decir, los 49 policías comunales del Estado Carabobo, por considerarse no solo de elevada importancia los aportes de cada uno de ellos sino la accesibilidad a los mismos. Sobre lo cual Arias (2012.p.83) sostiene que “Si la población, por el número de unidades que la integran, resulta accesible en su totalidad, no será necesario extraer una muestra. En consecuencia, se podrá investigar u obtener datos de toda la población objetivo, sin que se trate estrictamente de un censo”.

Técnica e Instrumento de Recolección de Datos

Dada las características del presente estudio, el investigador emplea las técnicas de la observación y la encuesta. En relación a la primera, Arias (2012.p.69) la presenta como una técnica que “consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos”. En vista que el autor de este trabajo es parte de la comunidad en estudio se ha decidido emplear observación participante, para la cual se empleara como instrumento el cuaderno de notas del investigador.

Por su parte, en relación a la técnica de la encuesta, está descrita por Arias (2012.p.72) como “como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular”. En relación al instrumento, se aplicara un cuestionario con 15 afirmaciones basadas en escala de Likert, presentadas de la siguiente manera:

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

Técnicas de Análisis de la Información

Para el correspondiente análisis y procesamiento de datos recolectados se empleara el programa de gestión de data Excel bajo ambiente Microsoft Windows versión 2007. Estos se categorizan y se presentan en tablas, con el fin de señalar las tendencias para su posterior análisis

Cuadro 01
Operacionalización de Objetivos

Objetivo General	Objetivos Específicos	Dimensión	Definición de la Dimensión	Indicadores	Técnicas e instrumentos	Fuentes
Proponer plan de capacitación a la policía de Carabobo para el servicio de policía comunal sobre la realización de actas de resolución de conflictos.	Diagnosticar las funciones de la policía comunal	Funciones de la policía comunal	Serie de actividades cónsonas con el contacto directo entre policía y comunidad y entre estos y las instituciones.	1.- Enlace policía-comunidad 2. Enlace policía-instituciones. 3.- Realización de actas de resolución de conflictos. 4.- Apoyo a las comunidades en acto público.	Técnica: fichaje, Encuesta. Instrumento: Notas del investigador, cuestionario.	Policía Comunal del Estado Carabobo Actas conciliatorias
	Identificar los factores que se consideran en la realización de actas de resolución de conflictos	Factores que se consideran en la realización de actas de resolución de conflictos	Conjunto de elementos o variables a tomar en cuenta como requisitos para la realización de actas de resolución de conflictos.	1.- Problema vecinal. 2.- Discriminación de la situación. 3.- Resolución efectiva de conflictos.	Técnica: Encuesta. Instrumento: Cuestionario.	Policía Comunal del Estado Carabobo
	Diseñar plan de capacitación para el cuerpo de policía del estado Carabobo	Plan de capacitación para el servicio de policía comunal de la policía del estado Carabobo	-Serie de actividades planificadas para el desarrollo de competencias del policía comunal.	1.- Competencias a desarrollar. 2.- Estrategias de aprendizaje. 3.- Efectividad de la capacitación. 4.- Trabajo en equipo para el desempeño laboral.	Técnica: Encuesta. Instrumento: Cuestionario.	Policía Comunal del Estado Carabobo
	Estudiar la factibilidad técnica y humana del plan de capacitación.	-Factibilidad técnica y humana del plan de capacitación	-Variables técnicas y humanas de llevar a cabo el plan de capacitación.	1.- Espacio físico. 2.- Recursos materiales. 3.- Talento humano. 4.- Uso de las tecnologías.	Técnica: Fichaje. Instrumento: Notas del investigador.	Policía Comunal del Estado Carabobo Actas conciliatorias

FUENTE: Villalonga (2015)

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos de aplicar las técnicas e instrumentos diseñados para tal fin a la muestra objeto de estudio. Para realizar un Proceso de análisis a cabalidad el investigador se apoya en las bases teóricas ya presentadas.

Diagnóstico de los protocolos de trabajo de la policía comunal

El propósito de este objetivo busca estimar como se lleva actualmente los protocolos de trabajo o ejercicio de las funciones de la policía comunal en relación al manejo de resolución de conflictos, para lo cual se consideraron indicadores como: amabilidad del funcionario al trato con la comunidad, conocimiento sobre las actas de conciliación de conflictos, entre otros.

En este contexto se aplicó **a los 49 integrantes del servicio de policía comunal**, un instrumento conformado por 15 afirmaciones de respuestas cerradas, con presencia de una escala de Likert, cuyo criterio para responder fue el siguiente: Muy de acuerdo (valor 5 puntos), De acuerdo (valor 4 puntos), En desacuerdo (valor 3 puntos) Muy en desacuerdo (valor 2 punto) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (valor 1 punto).

Así pues, para estimar la situación actual de la gestión de actas de resolución de conflictos por parte de la policía comunal, se abordaron específicamente los ítems del 1 al 15 del instrumento ya mencionado, cuyos

resultados han sido representados en los cuadros que se presentan a continuación:

En el caso del Ítem 01, representado en el Cuadro N° 1, respectivamente, puede observarse que en un 75.4% fue una tendencia al hecho que los funcionarios perciben que el trato que brinda a la comunidad se caracteriza por ser amable. Lo cual en la práctica es una fortaleza para el funcionario que bajo el nuevo modelo policial ha identificado como parte del proceso de mejora que la forma en que se relaciona con sus clientes, los ciudadanos y la comunidad, debe ser funcional y positiva. Lo cual conlleva a la necesidad de medir en la comunidad si coinciden con esta percepción.

Esto comparado con un 24,5%, de forma negativa, ya definitivamente, una persona que desee incorporar a sus prácticas diarias, el proceso de manejo de conflictos debe en principio ser una persona receptiva y que sea identificada como alguien que lleva a cabo relacional interpersonal efectivas.

ITEM N° 01

CUADRO N° 02. Los oficiales son amables al momento de atender al público.

ALTERNATIVA		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	MA	20	40.8%
De acuerdo	A	17	34.6%
En desacuerdo	D	9	18.4%
Muy en desacuerdo	MD	3	6.1%
Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	NAD	0	0%
TOTAL		49	100%

Fuente: Villalonga 2015

ITEMS N° 02

Cuadro N°.- 03: Es fácil hacer un acta de resolución de conflictos.

ALTERNATIVA		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	MA	1	2.04%
De acuerdo	A	6	12.2%
En desacuerdo	D	19	38.8%
Muy en desacuerdo	MD	20	40.8%
Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	NAD	3	6.1
TOTAL		49	100%

Fuente: Villalonga 2015

En el caso del Ítem 2, representado en el Cuadro N°03, el 14.6% puede observarse como los dos primeras preguntas se tornan negativas, indicaron estar en desacuerdo y muy en desacuerdo, respectivamente. Lo cual se compara con una gran diferencia de 85,7%, donde el personal reconoce en la organización el grado de dificultad para realizar actas de resolución de conflictos sin entrenamiento previo. Basado en principios éticos y morales antes mencionados.

De allí que este elemento pueda considerarse como parte de una cultura de preocupación y deseos de superación en el entrenamiento en el área objeto de estudio y es a su vez una debilidad para la misma.

ITEMS N° 03

Cuadro N°.- 04: El personal está preparado para atender una situación de resolución de conflicto.

ALTERNATIVA		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	MA	10	20.4%
De acuerdo	A	13	26.5%
En desacuerdo	D	8	16.3%
Muy en desacuerdo	MD	9	18.3
Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	NAD	9	18.3
TOTAL		49	100%

Fuente: Villalonga 2015

En el caso del Ítem 03, representado en el Cuadro N°04, puede observarse como en un 46.9% de los resultados estuvieron en la alternativa que en su mayor parte fue “De acuerdo” con un 26.5%, lo que representa 13 de 49 funcionarios, teniendo como más cercana a “Muy de acuerdo” con un 20.4%, lo cual muestra que el personal reconoce en su mayoría que en la policía del estado Carabobo el personal está preparado para atender de forma directa una resolución de conflicto comunales. Comparado con la distorsión de los resultados que se estimó en 34.6%, que no se siente preparado, basados en las experiencias, principios éticos y morales, ya antes mencionados.

De allí que este elemento pueda considerarse como parte de la cultura organizacional vigente en la organización y se convierte a su vez una fortaleza para la misma

ITEMS N° 04

Cuadro N°.- 05: Los oficiales hacen una resolución efectiva de conflictos vecinales.

ALTERNATIVA		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	MA	12	24.5%
De acuerdo	A	21	42.8%
En desacuerdo	D	7	14.3%
Muy en desacuerdo	MD	5	10.2%
Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	NAD	4	8.2
TOTAL		49	100%

Fuente: Eli Villalonga 2015

En el caso del Ítem 04, representado en el Cuadro N°05, se puede observar como el 67.3% de los resultados estuvieron en la alternativa que en su mayor parte fue “De acuerdo” con un 42.8%, lo que representa 21 de 49 oficiales, teniendo como más cercana a “Muy de acuerdo” con 24.5%, representando 12 de cada 49, lo cual muestra que el personal reconoce en su mayoría que en la policía del estado Carabobo el personal opinan que hacen una resolución efectiva de conflictos, para atender de forma directa la causa de dicho conflicto.

Basados igualmente en el espíritu de trabajo y hacer el bien común. De allí que este elemento pueda tomarse en cuenta para fortalecer algunos aspectos en cuanto al objeto de esta investigación.

ITEMS N° 05

Cuadro N°.- 06: Un oficial preparado está dispuesto a atender a los vecinos en cualquier situación.

ALTERNATIVA		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	MA	26	53%
De acuerdo	A	16	32.6%
En desacuerdo	D	3	6.1%
Muy en desacuerdo	MD	2	4%
Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	NAD	2	4%
TOTAL		49	100%

Fuente: Eli Villalonga 2015

Por su parte, en cuanto al Ítem 05, representado en el Cuadro N.-06, se puede observar como el 85.6% de los resultados estuvieron en la alternativa que en su mayor parte fue “Muy de acuerdo” con un 53%, lo que representa 26 de 49 oficiales, teniendo como más cercana a “De acuerdo” con 32.6%, representando 16 de cada 49, en contraste con el 10.1% que representan un 4%, es decir 2 de cada 49 funcionarios que optaron por “muy en desacuerdo”, lo cual muestra que el personal reconoce en su mayoría que en la policía del estado Carabobo el personal opinan que se siente motivado a realizar una resolución efectiva de conflictos, para atender de forma directa la causa de dicho conflicto.

De esta forma, en líneas generales se puede inferir que el personal está basado en el espíritu de trabajo y hacer el bien común lo que puede tomarse en cuenta para fortalecer algunos aspectos en cuanto al objeto de esta investigación.

INTEMS 6

Cuadro N°.- 7: Los oficiales del cuerpo de policía del estado Carabobo están dispuestos a entrenarse en temas de resolución de conflictos.

ALTERNATIVA		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	MA	15	30.6%
De acuerdo	A	28	57.1%
En desacuerdo	D	4	8.1%
Muy en desacuerdo	MD	1	2%
Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	NAD	1	2%
TOTAL		49	100%

Fuente: Eli Villalonga 2015

A continuación, el Ítem 06, representado en el Cuadro N°07 y Grafica N° 06, se puede observar como el 87.7% de los resultados estuvieron en la alternativa que en su mayor parte fue “De acuerdo” con un 57.1%, lo que representa 28 de 49 oficiales, teniendo como más cercana a “Muy de acuerdo” con 30.6%, representando 15 de cada 49, en contraste con el muy marcado del 10.1%, representado en 2%, es decir 1 de cada 49 funcionarios que optaron por “muy en desacuerdo”.

En base a lo descrito, se evidencia que el personal reconoce que está dispuesto a entrenarse para la realización de actas de resolución de conflictos comunales como parte de su formación académica que va a la par de su formación práctica o de campo en ejercicio de sus funciones motivados a realizar, como se mencionó anteriormente, una resolución efectiva de conflictos, para atender de forma directa la causa de dicho conflicto. Basados igualmente en el espíritu de trabajo y hacer el bien común. De allí que este elemento pueda tomarse en cuenta para también fortalecer algunos aspectos en cuanto al objeto de esta investigación.

A modo de resumen, se puede interpretar que relación a como se manejan la resolución de conflictos, se identifican las siguientes fortalezas: amabilidad del funcionario al trato con la comunidad e interés por parte de los mismos a mejorar basados en capacitación para la su desempeño en esta función. Asimismo, se presentan debilidades en relación que los funcionarios que perciben que no es una tarea sencilla el realizar la gestión de conflicto y los mismo no se sienten preparados para atenderlo, lo que representa una contradicción en el sentido que la vez indican que estos se llevan a cabo de forma efectiva.

En este contexto, deben identificarse los factores que inciden para llevar a cabo el proceso de atención a conflictos en las comunidades con el fin de desarrollar un plan de capacitación basado en las competencias requeridas para tal fin.

Factores que inciden en la realización de las actas de conciliación.

El propósito de este objetivo implica identificar aquellos factores o elementos que caracterizan el nivel de preparación y abordaje en actas de resolución de conflictos comunales, del personal del servicio de policía comunal del cuerpo de policía del estado Carabobo, como organismo de seguridad de sector público que es objeto de estudio y su nivel de capacidad de abordajes de forma escrita ante conflictos con comunidades afectadas por distintos factores dentro del ámbito de aplicación local, esto con respecto a la identificación y diseño primordialmente y en último caso, a la cultura organizacional del sector público que es objeto de estudio. Esto con la finalidad de estudiar y aplicar la factibilidad técnica y humana.

Así pues, para determinar los elementos o factores que intervienen en el nivel de aprendizaje organizacional con respecto a las comunidades a las que se abordan se emplearon los ítems 7 al 15 de los inicialmente mencionados como instrumento, los cuales han sido representados en los cuadros y gráficos a partir del 10 y el 07 que se presentan a continuación.

ITEMS N° 07

Cuadro N°.- 8: Los oficiales conocen la redacción de actas de resolución de conflictos.

ALTERNATIVA		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	MA	3	6.1%
De acuerdo	A	6	12.2%
En desacuerdo	D	20	40.8%
Muy en desacuerdo	MD	17	34.7
Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	NAD	3	6.1%
TOTAL		49	100%

Fuente: Eli Villalonga 2015

En relacional Ítem 07, representado en el Cuadro N°8, se desprende un 18.3% de los resultados estuvieron en la alternativa de desconocimiento en la redacción de las actas de resolución de conflictos, que en su menor parte fue con un 75.5% distribuidos de la siguiente manera: “En desacuerdo” con un 40.8%, lo que representa 20 de 49 oficiales, teniendo como más cercana a “Muy en desacuerdo” con 34.7%, representando 17 de cada 49, en contraste con el muy marcado 6.1%, es decir 3 de cada 49 funcionarios que optaron por “muy de acuerdo”.

Esto se presenta como una revelación, ya que muestra todo lo contrario a los demás cuadros presentados anteriormente debido a que los funcionarios policiales, no están al tanto de conocer la redacción de actas de resolución de conflictos vecinales, a pesar de estar dispuestos a asumir una resolución

que para ellos es considerada efectiva, pero este elemento en estudio lo admiten como debilidad. Lo que termina como una resolución no efectiva de conflictos, desde el punto de vista del servicio de policía comunal, para atender de forma directa la causa de dicho conflicto. En este contexto, además pudiera inferirse que este proceso se está llevando a cabo de forma empírica, lo que abre un abanico de oportunidades de mejora.

ITEMS N° 08

Cuadro N°.- 9: Los supervisores están conscientes del trabajo en el servicio de policía comunal de los oficiales a su cargo en la resolución de conflictos.

ALTERNATIVA		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	MA	16	32.6%
De acuerdo	A	22	44.9%
En desacuerdo	D	9	18.4%
Muy en desacuerdo	MD	6	12.2%
Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	NAD	2	4%
TOTAL		49	100%

Fuente: Eli Villalonga 2015

Continuando con el Ítem 08, representado en el Cuadro N°9, se puede observar como del 100% que representa una muestra de 49 funcionarios que pertenecen al servicio de policía comunal del cuerpo de policía del estado Carabobo los cuales son aproximadamente 4000. De los resultados estuvieron en la alternativa que en su mayor parte fue “De acuerdo” con un 44.9%, , teniendo como más cercana a “Muy de acuerdo” con 32.6%, para un total de 77.5%, contrastándolo con un 18.4% “En desacuerdo” y un 12.2% como “Muy en desacuerdo” para un total de 30.6%, dando como consientes del trabajo de los oficiales del servicio de policía comunal en la realización de actas de resolución de conflictos por parte de los supervisores, asumiendo

este elemento en estudio como otra fortaleza. Para atender de forma directa la causa de dicho conflicto.

ITEMS N° 09

Cuadro N.- 10: El servicio de policía comunal tiene instalaciones y equipos.

ALTERNATIVA		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	MA	1	2%
De acuerdo	A	1	2%
En desacuerdo	D	16	32.6%
Muy en desacuerdo	MD	30	61.2%
Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	NAD	1	2%
TOTAL		49	100%

Fuente: Eli Villalonga 2015

Continuando con el Ítem 09, representado en el Cuadro N°10, se puede observar como del 100% que representa una muestra de 49 funcionarios que pertenecen al servicio de policía comunal del cuerpo de policía del estado Carabobo los cuales son aproximadamente 4000, los cuales en su momento todos tienen atribuciones en el proceso de manejo de conflictos.

De los resultados estuvieron en la alternativa que en su mayor parte fue “Muy en desacuerdo” con un 61.2%, con una frecuencia de 30 oficiales, teniendo como más cercana a “En desacuerdo” con 32.6%, representando 16 de cada 49 funcionarios que es la muestra para un total de 93.8%, en contraste con el muy marcado 2%, es decir 1 de cada 49 funcionarios respectivamente que opinaron “Muy de acuerdo” y “De Acuerdo” ara un total de 4%. Teniendo al servicio de policía sin equipos ni instalaciones para funcionar adecuadamente como lo establecen las normativas, lo que dificulta el entrenamiento para el logro de los objetivos propuesto que son objeto de estudio en el presente trabajo de investigación.

ITEMS N° 10

Cuadro N°.- 11: Al momento de abordar las instituciones, estas están prestas para trabajar mancomunadamente con el poder popular.

ALTERNATIVA		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	MA	21	42.8%
De acuerdo	A	16	32.6%
En desacuerdo	D	9	18.4%
Muy en desacuerdo	MD	2	4%
Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	NAD	1	2%
TOTAL		49	100%

Fuente: Eli Villalonga 2015.

Continuando con el Ítem 10, representado en el Cuadro N°11, se puede observar como del 100% que representa una muestra de 49 funcionarios que pertenecen al servicio de policía comunal del cuerpo de policía del estado Carabobo. Estuvieron de acuerdo con la alternativa que en su mayor parte fue “Muy de acuerdo” con un 42.8%, para un total de 75.4%, con una frecuencia de 21 oficiales, teniendo como más cercana a “De acuerdo” con 32.6%, representando 16 de cada 49 funcionarios que es la muestra, en contraste con el muy marcado 4%, es decir 2 de cada 49 funcionarios respectivamente que opinaron “Muy en desacuerdo”.

Evidenciando por parte de los funcionarios y basándose en esta encuesta que es una manifestación de opiniones en función de las experiencias de trabajo y la cooperación entre entes y organismos del estado, la cooperación mutua para la solución de las necesidades y problemas de las comunidades. Además de asesorar y contribuir al desarrollo tanto personal como profesional de los funcionarios, lo que facilita el entrenamiento para el logro

de los objetivos propuesto que es objeto de estudio en el presente trabajo de investigación.

ITEMS N° 11

Cuadro N°.- 12: Al momento de abordar las comunidades el servicio de policía comunal se compenetra con ellas para el abordaje de soluciones de conflictos.

ALTERNATIVA		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	MA	36	73.5%
De acuerdo	A	10	20.4%
En desacuerdo	D	2	4%
Muy en desacuerdo	MD	1	2%
Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	NAD	0	0%
TOTAL		49	100%

Fuente: Eli Villalonga 2015.

Continuando con el Ítem 11, representado en el Cuadro N°12, se puede observar como como en casi el total de funcionarios del servicio de policía comunal con un 93.9%, del 100% que representa una muestra de 49 funcionarios que pertenecen al servicio de policía comunal del cuerpo de policía del estado Carabobo, representados de la siguiente manera: Sostuvieron que la compenetración con las comunidades mayormente es efectiva, optando por la alternativa que en su mayor parte fue “Muy de acuerdo” con un 73.5%, con una frecuencia de 36 oficiales de cada 49, teniendo como más cercana a “De acuerdo” con 20.4%, representando 10 de cada 49 funcionarios que es la muestra.

Esto, además de evidenciar la compenetración de los funcionarios policiales, da a entender el trabajo de contacto que tiene el oficial de policía, y por ende un mayor compromiso de formación con el objeto de hacer más efectiva la resolución de conflictos comunales en cuanto a la realización de actas de resolución de conflictos.

ITEMS N° 12

Cuadro N°.- 13: El servicio de policía comunal es bueno de manera general.

ALTERNATIVA		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	MA	39	79.6%
De acuerdo	A	9	18.4%
En desacuerdo	D	1	2%
Muy en desacuerdo	MD	0	0
Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	NAD	0	0
TOTAL		49	100%

Fuente: Eli Villalonga 2015

Continuando con el Ítem 12, representado en el Cuadro N°13, se puede observar que un 98%, casi el total de funcionarios del servicio de policía comunal del 100% que representa una muestra de 49 funcionarios que pertenecen al servicio de policía comunal del cuerpo de policía del estado Carabobo, sostuvieron que el servicio es bueno de forma general, por lo q representa, adecuado para la formación contando con un personal que trabaja de forma a motivada por el mismo. Optando por la alternativa que en su mayor parte fue “Muy de acuerdo” con un 79.6%, con una frecuencia de 39 oficiales de cada 49, teniendo como más cercana a “De acuerdo” con 18.4%, representando 9 de cada 49 funcionarios que es la muestra

Esto, además de evidenciar la compenetración de los funcionarios policiales con su trabajo, da a entender el trabajo de contacto que tiene el oficial de policía, y por ende un mayor compromiso de formación con el

objeto de hacer más efectiva la resolución de conflictos comunales en cuanto a la realización de actas de resolución de conflictos.

ITEMS N° 13

Cuadro N°.- 14: El cuerpo de policía del estado Carabobo tiene programas de entrenamiento y capacitación a los oficiales en resolución de los conflictos vecinales.

ALTERNATIVA		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	MA	4	8.2%
De acuerdo	A	3	6.1%
En desacuerdo	D	28	57.1%
Muy en desacuerdo	MD	11	22.4%
Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	NAD	3	6.1%
TOTAL		49	100%

Fuente: Eli Villalonga 2015

Así mismo en el Ítem 13, representado en el Cuadro N°14, se puede observar que representa una muestra de 49 funcionarios que pertenecen al servicio de policía comunal del cuerpo de policía del estado Carabobo, representado en un 14.3% en la minoría de los 49 totales del servicio de policía comunal tiene muy poco o no tiene programas de entrenamiento y capacitación en la redacción de actas de resolución de conflictos.

Sabiendo que estos programas son impartidos por la Universidad Nacional de la Seguridad (UNES), organismo externo a la organización policial, por lo cual presenta debilidades en el diseño y ejecución del desarrollo de las competencias requeridas para la elaboración de actas de resolución de conflictos y se refleja en los resultados que se presentan a continuación por lo q representa. Optando por la alternativa que en su mayor parte fue “En desacuerdo” con un 57.1.6%, con una frecuencia de 28

oficiales de cada 49, teniendo como más cercana a “Muy en desacuerdo” con 22.4%, representando 11 de cada 49 funcionarios que es la muestra.

ITEMS N° 14

Cuadro n.- 15: Los vecinos conocen en que momento deben acudir a las instituciones para solventar problemas vecinales.

ALTERNATIVA		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	MA	1	2%
De acuerdo	A	6	12.2%
En desacuerdo	D	26	53.1%
Muy en desacuerdo	MD	16	32.6%
Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	NAD	0	0%
TOTAL		49	100%

Fuente: Eli Villalonga 2015.

Así mismo en el Ítem 14, representado en el Cuadro N°15, la mayor alternativa es hacia lo negativo con un 85.7%, con lo cual se puede observar como del 100% que representa una muestra de 49 funcionarios que pertenecen al servicio de policía comunal del cuerpo de policía del estado Carabobo, sostuvieron en cuanto a la desinformación de los líderes y demás integrantes de las comunidades a cerca del momento en el que deben acudir a las instituciones para solventar sus necesidades y problemas lo que por lo tanto no se hace mucho énfasis en el asunto y se refleja en los resultados que se presentan a continuación por lo q representa. Optando por la alternativa que en su mayor parte fue “En desacuerdo” con un 53.1.6%, con una frecuencia de 26 oficiales de cada 49, teniendo como más cercana a “Muy en desacuerdo” con 32.6%, representando 16 de cada 49 funcionarios que se muestra.

ITEMS N° 15

Cuadro N°.- 16: Los oficiales del cuerpo de policía del estado Carabobo se encuentran motivados para abordar resolución de conflictos vecinales.

ALTERNATIVA		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	MA	6	12.2%
De acuerdo	A	4	8.2%
En desacuerdo	D	20	40.8%
Muy en desacuerdo	MD	17	34.7%
Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	NAD	2	4.08%
TOTAL		49	100%

Fuente: Eli Villalonga 2015.

Finalmente en el Ítem 15, representado en el Cuadro N°16, siguiendo la misma tónica de consecuencias con respecto a la motivación para abordar resolución de conflictos vecinales, se puede observar como del 100% que representa una muestra de 49 funcionarios que pertenecen al servicio de policía comunal del cuerpo de policía del estado Carabobo, un 75.5% que es la mayoría representada el de los últimos peldaños del cuadro, sostuvieron que el cuerpo de policía estatal, no se encuentran motivados para enfrentar resolución de conflictos, por una u otra razón a explicar más adelante este se encuentra optando por la alternativa que en su mayor parte fue “En desacuerdo” con un 40.8%, con una frecuencia de 20 oficiales de cada 49, teniendo como más cercana a “Muy en desacuerdo” con 34.7%, representando 17 de cada 49 funcionarios para un total de 20.4%.

Capítulo V

La Propuesta

En pro de las mejoras del trabajo humano en el desempeño de sus funciones ha sido desde hace muchos años uno de los objetivos estratégicos de organizaciones privadas y públicas, en vista que ha sido ampliamente demostrado como esto incide en la calidad de los resultados presentados como producto de la ejecución de tareas.

De esta realidad no es ajena la administración pública, y más aún los servicios de seguridad en Venezuela, los cuales a través de lo se conoce como el “Nuevo Modelo Policial” han buscado mejorar sus procesos de trabajo basándose en la formación y capacitación de su personal.

De allí que considerando los resultados obtenidos en el capítulo anterior, se pretende diseñar un Plan de Capacitación dirigido a la policía comunal, con el fin de optimizar el proceso de resolución de conflictos, específicamente en lo que concierne a las actas.

Objetivos de la propuesta

- **Objetivo general**
Elaborar un plan de capacitación que permita desarrollar competencias genéricas, técnicas y actitudinales en cuanto a la gestión de actas de resolución de conflictos comunales.

- **Objetivos específicos**

- Desarrollar un plan de capacitación adaptado a las necesidades de los miembros de la policía comunal.
- Desarrollar habilidades necesarias para gestionar conflictos comunitarios.
- Contemplar en el plan de capacitación los procedimientos a seguir para la generación de actas de resolución de conflictos.
- Crear dinámicas que permitan integrar conocimientos y experiencias de los funcionarios.
- Diseñar un plan de capacitación que pudiera trasladarse a otro tipo de documentos, como las actas policiales.

Justificación

La estandarización de un proceso de capacitación beneficia a la organización con una herramienta altamente efectiva que permita fomentar el desarrollo de habilidades y destrezas en el talento humano que allí se desempeña, lo que se traducía en una mejora de las prácticas cotidianas, es decir, que se aporta un plan de capacitación para el servicio de policía comunal, que se pueda proyectar hacia el resto del personal policial.

Es por ello que, se realiza lo siguiente:

Procedimiento a seguir para la elaboración de las actas de resolución de conflictos;

- a.- Membrete de la institución que realiza el acta.
- b.- Colocar la jurisprudencia del acta, o sea las bases legales en la cual se fundamenta el acta conciliatoria y el funcionario policial que realiza la misma.

- c.- Describir a los actores del conflicto con nombres, apellidos, sitio de residencia, edad y demás datos personales.
- d.- Asentar de forma escrita las exposiciones de las partes involucradas en el conflicto, tanto del denunciante(s) como del denunciado(s).
- e.- Colocar de forma escrita los acuerdos a los que lleguen las partes y las consecuencias que acarrea el incumplimiento de las mismas.
- f.- Identificación de las partes y firma de documento.

Asimismo, el plan de capacitación brinda a los funcionarios herramientas para llevar a cabo sus funciones con mayor confianza y entusiasmo, lo que incide además sobre el clima organizacional.

Finalmente al contar con personal capacitado la comunidad se beneficiaría al momento de solventar sus inquietudes y necesidades de una forma cada vez más eficaz.

Plan de capacitación para el personal del servicio de Policía Comunal en la realización de actas de resolución de conflictos comunales

Consideraciones generales

- El programa en una etapa piloto, está diseñado a partir de los programas de formación y publicaciones de la Universidad Nacional Experimental de la Seguridad, siguiendo además las políticas públicas por parte del estado venezolano, para ser dirigido al personal que conforma el servicio de policía comunal de la policía del estado Carabobo, con miras a proyectarse en el total de los miembros de esta y otras organizaciones policiales.
- Debido a las características de la organización y de los requerimientos habituales del personal, se recomienda que el plan de capacitación se lleva a cabo en modalidad presencial.
- El plan ha sido diseñado con una **duración de 256 horas académicas**.
- Los facilitadores deben tener amplia formación y experiencia demostrable en el tema central: gestión de Actas de resolución de conflictos.
- El plan de capacitación debe estar asociado a un proceso de evaluación que permita medir el desarrollo de competencias genéricas, técnicas y actitudinales.

- El desarrollo del programa se llevara a cabo mediante la aplicación de estrategias andragógicas capaces del desarrollo de la estructura cognoscitiva en esta área del conocimiento aplicado, tomando en cuenta las características de los participantes.
- El programa se llevara a cabo con actividades teórico-prácticas apoyadas en tecnologías de información y comunicación.
- El programa debe generar al culminarse y aprobarse, una certificación avalada por el organismo perlinamente.
- El programa estaría asociado a un plan de reconocimiento académico a aquellos que aprueben con la máxima nota.

Alcance del plan de capacitación

El plan de capacitación sobre Actas de resolución de conflictos comunales da inicio en el momento en que se desarrolla el modulo I con la conceptualización del rol en la sociedad de la policía comunal y culmina con la presentación de proyectos en el cual el funcionario demuestra competencias técnicas y actitudinales para la conciliación de conflictos.

Objetivo terminal del plan de capacitación

Al finalizar el programa, el participante será capaz de gestionar el proceso de conciliación de conflictos tanto de forma técnica como actitudinal atendiendo al marco regulatorio nacional y a las necesidades comunitarias.

Cuadro N° 17

Descripción del Plan de Capacitación sobre Actas de resolución de Conflictos comunales

Modulo	Contenido del Modulo	Duración (horas)
I	Policía Comunal Origen, descripción, atribuciones y facultades, funciones. Protocolos de trabajo	24
II	Manejo de Conflictos Conflictos, tipos de conflictos, escenarios donde se pueden presentar los conflictos. Estrategias para la resolución de conflictos. Actitudes para manejar conflictos.	36
III	Base legal y Normativa. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, Practiguas, entre otros.	48
IV	Normas para la Elaboración de Documentos Requisitos en la elaboración y redacción de documentos.	32
V	Actas de Resolución de Conflictos. Origen, objetivo del acta, elaboración y gestión del documento. Alcance y repercusiones de su elaboración.	48
VI	Gestión con Instituciones Instituciones y organismos. Procedimientos de trabajo.	20
VII	Diseño de escenarios y practicas Ejercicios prácticos, estudio de casos, diseño del proyecto	32
VIII	Presentación de proyectos Jornada de presentación de proyectos.	16
Total		256

Fuente: Eli Villalonga 2015

Objetivos por Modulo

- **Modulo I. Policía Comunal.**

Este módulo tiene como propósito no solo desarrollar sentido de pertenencia con la actividad que relaciona policía-comunidad, sino además comprender el alcance de sus funciones en base a lo conferido por los instrumentos jurídicos vigentes.

- **Módulo II. Manejo de conflictos.**

Este módulo tiene como propósito comprender la conceptualización de conflictos, los tipos y sus características, con la finalidad de desarrollar estrategias acertadas para su resolución eficiente.

- **Módulo III. Base legal y normativa.**

El objetivo de este módulo implica conocer la jurisprudencia vigente asociada a la gestión y manejo de conflictos en lo social.

- **Módulo IV. Normas para la elaboración de documentos.**

El propósito de este módulo implica el desarrollo de habilidades para la construcción y control de documentos.

- **Modulo V. Actas de resolución de conflictos.**

El propósito de este módulo implica desarrollar las habilidades correspondientes, para la elaboración de actas de resolución de conflictos atendiendo tanto a los requisitos legales como a las necesidades de la comunidad.

- **Modulo VI. Gestión con instituciones.**

Este módulo le brindara al participante las estrategias y protocolos de trabajo con las instituciones y organismos correspondientes.

- **Módulo VII. Diseño de escenarios y prácticas.**

En este módulo, los participantes mediante el estudio de casos y estrategias de rol play, demostraran sus habilidades para el desarrollo de actas de resolución de conflictos.

- **Módulo VIII. Presentación de proyectos.**

En este módulo los participantes presentaran sus proyectos de investigación en base a casos de estudio y experiencias personales.

Estrategias de Evaluación y seguimiento

Todo programa de capacitación que busque ser exitoso, requiere incorporar estrategias para la evaluación del conocimiento adquirido, de esta manera no solo se mide si los participantes han cumplido sus expectativas sino además si este proceso debe ser actualizado y mejorado en sus dinámicas.

En este contexto, el programa será evaluado con una ponderación de 1 al 20, siendo 10 la mínima nota aprobatoria en cada módulo. Para ello se aplicaran distintas herramientas de evaluación como foro, rol play, ensayos, estudio de casos, entre otras

Factibilidad del Plan de Capacitación en Actas de Resolución de Conflictos comunales

- **Factibilidad Técnica**

El plan para que sea factible de forma técnica requiere de los siguientes recursos:

- Salón(es) para capacitación
- Equipos audiovisuales.
- Material de apoyo (bibliografía, guías, entre otros).

En este contexto, la estación central del Cuerpo de Policía del estado Carabobo cuenta con tales recursos.

- **Factibilidad Humana**

Para llevar a cabo el plan de capacitación se requiere de talento humano, de preferencia miembros de la Comandancia de la policía que presten sus servicios como facilitadores.

En este contexto, la estación central del Cuerpo de Policía del estado Carabobo cuenta con tales talentos.

Capítulo VI

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

Luego del análisis realizado al marco institucional venezolano, específicamente en el contexto de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), la Ley Orgánica del Servicio de Policía y Cuerpo de Policía Nacional Bolivariana (2008), se desprenden cuatro (4) objetivos fundamentales, distinguidos de la siguiente manera: 1.- Diagnosticar las funciones de la policía comunal, 2.- Identificar los factores que se consideran en la realización de actas de resolución de conflictos, 3.- Diseñar plan de capacitación para el cuerpo de policía del estado Carabobo, 4.- Estudiar la factibilidad técnica y humana del plan de capacitación. En respuesta de estos cuatro objetivos, se evidencio, que los cambios acontecidos en el Estado venezolano a partir de 1999, generaron nuevos retos en lo que a seguridad ciudadana se refiere, debido a que ésta es una de las principales inquietudes del pueblo venezolano, el Estado queda comprometido totalmente con la materia, otorgándole competencias al poder central, regional y local al respecto, trayendo nuevos valores, objetivos y estrategias en cuanto a la gestión de la seguridad.

La gestión de la función policial, es fundamental para mejorar la prestación del servicio de seguridad, se refiere básicamente a la administración de todos los recursos con los cuales cuentan los entes policiales especialmente los recursos humanos. La gestión de la Función Policial, corresponde a los Directores o Directoras y de forma vertical descendente, a los funcionarios con jerarquía de comisionados de los

cuerpos de policía, cuyas atribuciones son esenciales para la gestión administrativa de lo relacionado al empleo público y sistemas de administración de personal, de los deberes y derechos de los funcionarios policiales; así mismo es relevante destacar que es un modelo de distribución de competencias establecido en la Ley del Estatuto de la Función policial (2009), con referencia a la Ley de Estatuto de la Función Pública, contemplado en los artículos.7,8 de la Ley del Estatuto de la Función Pública (2002).

Las áreas específicas en las que reciben capacitación los oficiales del servicio de policía comunal, y que se evidenciaron con el contacto directo con las comunidades, a través de la investigación realizada, se enmarcan en las siguientes: prevención de delitos, resolución de conflictos comunales, derechos humanos, prevención al maltrato de la mujer, niños y adolescentes, protección y asistencia ante cualquier tipo de desastre, elaboración de actas policiales, entre otras; todas estas actividades de capacitación son llevadas a cabo bajo la planificación del Servicio de Policía Comunal.

Recomendaciones

En función de los resultados obtenidos de la investigación sobre el plan de capacitación para el servicio de policía comunal del cuerpo de policía del estado Carabobo, se precisan algunas recomendaciones:

El servicio de policía comunal debe tener un plan de capacitación que permita un entrenamiento constante, establecido en el artículo 15, ordinal 7 de la Ley del Estatuto de la Función Policial (LEFPOL 2009), impartido a los oficiales, semestral o trimestralmente, con el fin brindar mayor información sobre actividades inherentes al cargo desempeñado, y a la dirección general del servicio de policía para brindar el apoyo adecuado a otros organismos, a las comunidades, y a los investigadores.

Tomando en cuenta estas variables, se debe hacer énfasis en el entrenamiento con respecto a las resoluciones de conflictos, porque a pesar que está en la legislación vigente, se pone en práctica de forma, a veces empírica. Ya que no se le da continuidad a los programas de formación básica impartidos por la Universidad Nacional Experimental de la Seguridad (UNES), y tomando en cuenta estas variables, se debe hacer énfasis en el entrenamiento con respecto a las resoluciones de conflictos, lo que por demás deja huellas, para que otros tomen parte de esta experiencia, que por demás, deja un camino de apoyo mutuo y de desarrollo entre la función policial y la gestión de las comunidades

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Ducci, María Angélica; (1997) Oficina Internacional del Trabajo; **Enfoque de competencia laboral en la perspectiva internacional**, ginebra suiza; seminario internacional sobre la formación basada en la competencia laboral: situación actual y perspectivas, Guanajuato, México.

Chiavenato Adalberto (2002); **Gestión del talento humano**; Mc Graw Hill; Bogotá.

Ley de Estatuto de la Función Pública, (2002). Documento en línea. Disponible

en:<http://www.finanzas.usb.ve/sites/default/files/leyestatfunpublica.pdf>

Fecha de consulta: [2015. Junio 11]

Dammert, Lucia y Bailey, Jhon (2005): **seguridad y reforma policial en las américas, experiencias y desafíos**, editorial XXI Editores, México.

Muñoz; Remigio Antonio (2005). **Propuesta de lineamientos estratégicos de un programa de formación profesional del policía del estado Aragua**.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P.(2006). **Metodología de la investigación**. Editorial McGraw Hill. 4ta. Edición.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, (2009)

Consejo General de Policía; (2009). **Practiguia N.- 9. Gente para servir**, Primera Edición; Imprenta Nacional; Caracas.

Ley Orgánica del Servicio de Policía y Cuerpo de Policía Nacional (2008). Gaceta oficial N.- 38.891. Extraordinario N.- 5.880. Abril 9, 2008 Caracas.

Sirimarco Mariana, (2009) **El abordaje del campo policial. Algunas consideraciones en torno a la formación inicial: entre las praxis y las reformas jurídicas**, Red de revistas científicas de América Latina y el Caribe. Documento en línea, Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=129012568008>. Fecha de consulta: [2015. Junio, 12]. Pág.: 135-136

HaymalideBeyamaric; Borges Figueroa (2008), **Análisis de la demanda de formación y ocupación de los recursos humanos de las organizaciones públicas y privadas en relación a la oferta académica de la universidad Nacional Abierta;** Disponible en: <http://biblo.una.edu.ve/docu.7/bases/marc/texto/t34828.pdf>. Fecha de consulta: [2015 Abril, 23]

Carla Miranda Chigüindo, (2009). **Los retos de la reforma policial y la capacitación en el marco del estado de derecho y la democracia en México;** Documento en línea. Disponible en: http://conocimientoabierto.flacso.edu.mx/medios/tesis/miranda_c.pdf. Fecha de consulta: [2015. Mayo, 10]

Ley de Estatuto de la Función Policial (2009). Documento en línea Disponible en: <file:///C:/Users/Nueva/Downloads/lefpol.pdf>. Fecha: de consulta: [2015, Junio 20]

Practiguia 18. (2011) **La clave del acuerdo. Practiguia para la resolución pacífica de conflictos..** Documento en línea. Disponible en: <http://es.slideshare.net/lobolobo90210/guia-18-practigua-para-la-resolucion-pacifica-de-conflictos>. Fecha de consulta: [2015. Mayo, 10]

Lourdes Moreno (2011). **Corpus de proposiciones teóricas a la gerencia participativa en el contexto de la formación de líderes comunitarios.** Universidad Yacambu. Disponible en: http://www.cidar.uneg.edu.ve/DB/bcuneg/EDOCS/TESIS/TESIS_POSTGRADUO/TESIS_DOCTORALES/TDHD67P672011MorenoLourdes.pdf. Fecha de consulta [2015 Mayo, 31]

Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestrías. (2012).
Universidad Pedagógica Experimental Libertador.

Fidias G. Arias (2012); **El proyecto de investigación**, 6ta edición.
Documento en línea. Disponible en:<http://es.slideshare.net/paundpro/el-proyecto-de-investigacion-fidias-arias-2012?related=1>. Fecha de consulta:
[2015, Junio 20]

ANEXOS



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



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Estimado (a):

El siguiente cuestionario es un instrumento diseñado como parte del Trabajo Especial de Grado, titulada: **PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DEL SERVICIO DE POLICIA COMUNAL DEL CUERPO DE POLICIA DEL ESTADO CARABOBO.**

A tal efecto, me dirijo a usted con la finalidad de solicitar su colaboración, al responder este cuestionario, usted está aportando las posibles soluciones, a la situación arriba mencionada, debido que la organización conocerá de mejor fuente cuales son los principales problemas a atacar, a su vez, minimizara su incertidumbre ante el servicio prestado.

Le pedimos que conteste este cuestionario con la mayor sinceridad posible. Sus respuestas serán incluidas en la tesis profesional, es confidencial y anónima. No hay preguntas delicadas, no le llevara mucho tiempo. Lee las instrucciones cuidadosamente, para responder de forma eficiente al cuestionario. Las afirmaciones que leerá son opiniones con las que algunas personas están de acuerdo y otras en desacuerdo.

Por favor, seleccione qué tan de acuerdo o en desacuerdo está usted con cada una de estas opiniones, si tiene alguna duda dirijase a la persona que le facilitó el cuestionario, quien le ayudara inmediatamente:

1. Los oficiales son amables al momento de atender al público.

- Muy de acuerdo En desacuerdo
 De acuerdo Muy en desacuerdo
 Ni de acuerdo ni en desacuerdo

2. Es fácil hacer un acta de resolución de conflictos.

- Muy de acuerdo En desacuerdo
 De acuerdo Muy en desacuerdo
 Ni de acuerdo ni en desacuerdo

3. El personal está preparado para atender una situación de resolución de conflicto.

- Muy de acuerdo En desacuerdo
 De acuerdo Muy en desacuerdo
 Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4. Los oficiales hacen una resolución efectiva de conflictos vecinales.

- Muy de acuerdo En desacuerdo
 De acuerdo Muy en desacuerdo
 Ni de acuerdo ni en desacuerdo

5. Un oficial preparado está dispuesto a atender a los vecinos en cualquier situación.

- Muy de acuerdo En desacuerdo
 De acuerdo Muy en desacuerdo
 Ni de acuerdo ni en desacuerdo

6. Los oficiales del cuerpo de policía del estado Carabobo están dispuestos a entrenarse en temas de resolución de conflictos

- Muy de acuerdo En desacuerdo
 De acuerdo Muy en desacuerdo
 Ni de acuerdo ni en desacuerdo

7. Los oficiales conocen la redacción de actas de resolución de conflictos.

- Muy de acuerdo En desacuerdo
 De acuerdo Muy en desacuerdo
 Ni de acuerdo ni en desacuerdo

8. Los supervisores están conscientes del trabajo en el servicio de policía comunal de los oficiales a cargo de la resolución de conflictos.

- Muy de acuerdo En desacuerdo
 De acuerdo Muy en desacuerdo
 Ni de acuerdo ni en desacuerdo

9. El servicio de policía comunal tiene instalaciones y equipos.

- Muy de acuerdo En desacuerdo
 De acuerdo Muy en desacuerdo
 Ni de acuerdo ni en desacuerdo

10. Al momento de abordar las instituciones, estas están prestas para trabajar mancomunadamente con el poder popular.

- Muy de acuerdo En desacuerdo
 De acuerdo Muy en desacuerdo
 Ni de acuerdo ni en desacuerdo

11. Al momento de abordar las comunidades el servicio de policía comunal se compenetra con ellos para abordaje a soluciones de conflicto.

- Muy de acuerdo En desacuerdo
 De acuerdo Muy en desacuerdo
 Ni de acuerdo ni en desacuerdo

12. El servicio de policía comunal es bueno de manera general.

- Muy de acuerdo En desacuerdo
 De acuerdo Muy en desacuerdo
 Ni de acuerdo ni en desacuerdo

13. El cuerpo de policía del estado Carabobo tiene programas de entrenamiento y capacitación a los oficiales en resolución de conflictos de los vecinos.

- Muy de acuerdo En desacuerdo
 De acuerdo Muy en desacuerdo
 Ni de acuerdo ni en desacuerdo

14. Los vecinos conocen en que momento deben acudir a las instituciones para solventar problemas vecinales.

- Muy de acuerdo En desacuerdo
 De acuerdo Muy en desacuerdo
 Ni de acuerdo ni en desacuerdo

15. Los oficiales del cuerpo de policía del estado Carabobo se encuentran motivados para abordar resolución de conflictos vecinales.

- Muy de acuerdo En desacuerdo
 De acuerdo Muy en desacuerdo
 Ni de acuerdo ni en desacuerdo



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA CALIDAD Y
PRODUCTIVIDAD



Carta de validación

Yo, José L. Sequera titular de la cedula de identidad
N° 12101023 de profesión Lic. Relaciones Industriales por medio de la
presente constancia, doy validez al instrumento presentado para mi revisión
por el licenciado Villalonga Jiménez Eli Israel titular de la cedula de identidad
N° 11.096.409; para aplicar en la investigación de estudios de postgrado
titulado **“PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL SERVICIO DE POLICIA
COMUNAL”**. **Caso: Cuerpo de policía del estado Carabobo, ubicada en
Valencia, Carabobo**, el cual cumple con los requisitos exigidos para dicha
investigación. Por lo tanto puede ser aplicado en la muestra escogida para tal
fin

En valencia a los 24 días del mes de Enero del año 2015

Profesor (a)



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



Carta de validación

Yo, Francisco Rodríguez titular de la cedula de identidad N° 4.875.136 de profesión Administrador por medio de la presente constancia, doy validez al instrumento presentado para mi revisión por el licenciado Villalonga Jiménez Eli Israel titular de la cedula de identidad N° 11.096.409; para aplicar en la investigación de estudios de postgrado titulado **“PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL SERVICIO DE POLICIA COMUNAL”**. **Caso: Cuerpo de policía del estado Carabobo, ubicada en Valencia, Carabobo**, el cual cumple con los requisitos exigidos para dicha investigación. Por lo tanto puede ser aplicado en la muestra escogida para tal fin

En valencia a los 24 días del mes de Enero del año 2015

Profesor (a)



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



Carta de validación

Yo, Mahie Sierra titular de la cedula de identidad N° 13780701 de profesión He. Admon y RRLL por medio de la presente constancia, doy validez al instrumento presentado para mi revisión por el licenciado Villalonga Jiménez Eli Israel titular de la cedula de identidad N° 11.096.409; para aplicar en la investigación de estudios de postgrado titulado **"PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL SERVICIO DE POLICIA COMUNAL"**. **Caso: Cuerpo de policía del estado Carabobo, ubicada en Valencia, Carabobo**, el cual cumple con los requisitos exigidos para dicha investigación. Por lo tanto puede ser aplicado en la muestra escogida para tal fin

En valencia a los 24 días del mes de Mayo del año 2015

Profesor (a)



POST GRADO **FACES**

ESTUDIOS SUPERIORES PARA GRADUADOS
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Universidad de Carabobo

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
SECCIÓN DE GRADO

ACTA DE DISCUSIÓN DE TRABAJO DE GRADO

En atención a lo dispuesto en los Artículos 127, 128, 137, 138 y 139 del Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo, quienes suscribimos como Jurado designado por el Consejo de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, de acuerdo a lo previsto en el Artículo 135 del citado Reglamento, para estudiar el Trabajo de Especialización titulado:

"PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DEL SERVICIO DE POLICÍA COMUNAL DEL CUERPO DE POLICÍA DEL ESTADO CARABOBO EN LA REALIZACIÓN DE ACTAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS COMUNALES"

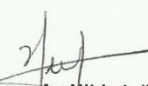
Presentado para optar al grado de ESPECIALISTA EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS por el(la) aspirante:

VILLALONGA J., ELI I.
C.I.: 11.096.409

Realizado bajo la tutoría de el(la) Prof. RIVAS L., ARIANA T., titular de la cédula de identidad N°. 14.230.118

Habiendo examinado el Trabajo presentado, se decide que el mismo está Aprobado

En Bárbula, a los 13 días del mes de Octubre de 2015


Prof. Chirinos A., Nilda I. (PRESIDENTE)

C.I.: 3.572.754

Fecha: 13/10/2015


Prof. Pernia H., Nuvia D.

C.I.: 12772595

Fecha: 13-OCT-15


Prof. Sequera O., Jose L.

C.I.: 12101027

Fecha: 13/10/2015

