

**FORMACIÓN BASADA EN COMPETENCIAS COMO
ESTRATEGIA EN LA ESTACIÓN POLICIAL GUACARA
DEL ESTADO CARABOBO.**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DEL
TRABAJO Y RELACIONES LABORALES
CAMPUS BARBULA**



**FORMACIÓN BASADA EN COMPETENCIAS COMO ESTRATEGIA EN LA
ESTACIÓN POLICIAL GUACARA DEL ESTADO CARABOBO.**

Autor: Abog. Eudis Y. Méndez R.

C.I. V- 13.033.267

Bárbula; Abril de 2017



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DEL
TRABAJO Y RELACIONES LABORALES
CAMPUS BARBULA**



Línea de Investigación:

Educación y Trabajo

**FORMACIÓN BASADA EN COMPETENCIAS COMO ESTRATEGIA EN LA
ESTACIÓN POLICIAL GUACARA 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 Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales

Autor: Abog. Eudis Y. Méndez R.

C.I. V- 13.033.267

Bárbula; Abril de 2.017



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCION DE POSTGRADO
SECCION DE GRADO



ACTA DE DISCUSIÓN DE TRABAJO DE GRADO

En atención a lo dispuesto en los Artículos 137, 138 y 139 del Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo, quien 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 Grado Titulado:

“FORMACIÓN BASADA EN COMPETENCIAS COMO ESTRATEGIA EN LA ESTACIÓN POLICIAL GUACARA DEL ESTADO CARABOBO”

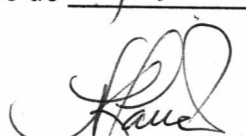
Presentado para optar al grado de MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y RELACIONES LABORALES por el (la) aspirante:

EUDIS Y., MÉNDEZ R.
13.033.267

Realizado bajo la tutoría de el (la) prof. MAHIE SIERRA., titular de la cédula de identidad N° 13.780.701

Habiendo examinado el trabajo presentado, se decide que el mismo esta Aprobado

En Bárbula, a los 26 días del mes de febrero de 2018


Prof. Nerza Rey De Polanco. (PRESIDENTA)

C.I: 4204875

Fecha: 26/02/18


Prof. Mahie sierra.

C.I: 13780701

Fecha: 26/02/18



Prof. Rolando Smith.

C.I: 3.998375

Fecha: 26/02/2018



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DEL
TRABAJO Y RELACIONES LABORALES
CAMPUS BARBULA**



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**FORMACIÓN BASADA EN COMPETENCIAS COMO ESTRATEGIA EN LA
ESTACIÓN POLICIAL GUACARA DEL ESTADO CARABOBO.**

Tutora:
MSc. Mahie Sierra

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Área de Estudios de Postgrado
Maestría en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales
Por: MSc. Mahie Sierra
C.I. V-13.780.701

Bárbula; Abril de 2.017



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DEL
TRABAJO Y RELACIONES LABORALES
CAMPUS BARBULA**



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**FORMACIÓN BASADA EN COMPETENCIAS COMO ESTRATEGIA EN LA
ESTACIÓN POLICIAL GUACARA DEL ESTADO CARABOBO.**

Tutora metodológica:
MSc. Mahie Sierra

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Área de Estudios de Postgrado
Maestría en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales
Por: MSc. Mahie Sierra
C.I. V-13.780.701

Bárbula; Abril de 2.017

DEDICATORIA

El presente Trabajo Especial de Grado está dedicado
a los pilares de mi vida,
mi madre, *María Teresa Rojas* y mi hija *Génesis Méndez*.

Eudis Méndez

AGRADECIMIENTOS

En principio quiero agradecer a Dios por acompañarme en el logro de todas y cada una de mis metas personales y profesionales.

En este orden de ideas, quiero agradecer a la Universidad de Carabobo por convertirse en mi Alma Mater, gran apoyo en mi formación académica. Con ello, a la Dirección de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales así como a los docentes y personal administrativo de esta casa de estudios. Asimismo, quiero agradecer a mi Tutora, la profesora Mahie Sierra por su apoyo y constancia en el desarrollo de la presente investigación.

Por su parte, quiero extender un agradecimiento a los Oficiales de Policía adscritos a la Estación Policial Guacara del estado Carabobo, por su colaboración permanente para el desarrollo de este Trabajo Especial de Grado.

Finalmente, quiero agradecer a todos aquellos familiares y amigos que me han brindado su apoyo para el logro de mis metas personales y profesionales.

A todos, Gracias.

Eudis Méndez

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatoria.....	v
Agradecimientos.....	vi
Resumen.....	xiii
Introducción	1
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA.....	3
Planteamiento del Problema.....	3
Objetivos de la investigación.....	9
Objetivo general.....	9
Objetivos específicos.....	9
Justificación	9
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO-REFERENCIAL.....	11
Antecedentes de la investigación	12
Bases Teóricas.....	22
Bases Legales.....	30
Definición de Términos.....	36
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO.....	41
Naturaleza de la investigación.....	41
Diseño de la investigación.....	42
Tipo de Investigación.....	42

Población y Muestra.....	43
Fases de la investigación.....	43
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	44
Validez y Confiabilidad.....	45
Técnicas de Análisis de datos.....	46
CAPÍTULO IV	
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	48
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	87
Conclusiones.....	87
Recomendaciones	89
LISTA DE REFERENCIAS.....	92
ANEXOS.....	96

ÍNDICE DE CUADROS

Nº	CUADRO	Pág.
1	Operacionalización de variables.....	40
2	Ponderación de la Confiabilidad por Alpha de Cronbach.....	46
3	ITEM: 1. Los funcionarios de patrullaje tienen conocimiento de los procedimientos administrativos que deben realizar.	49
4	ITEM 2. Los funcionarios de patrullaje cuentan con la documentación que les sirva de guía para proceder de forma administrativa.....	51
5	ITEM 3. Se hacen reportes diarios de las actividades realizadas por parte de los funcionarios de patrullaje.....	52
6	ITEM 4. El servicio de policía cuenta con instalaciones y equipos para llevar a cabo los procedimientos administrativos	54
7	ITEM 5. Los supervisores hacen seguimiento del trabajo en el servicio de policía de patrullaje de los oficiales.	55
8	ITEM 6. Los funcionarios de patrullaje tienen como práctica habitual hacer actas policiales.	57
9	ITEM 7. Los funcionarios de patrullaje aplican las actas policiales atendiendo a los instrumentos jurídicos y normativas vigentes. ...	58
10	ITEM 8. Es común que las actas policiales tengan errores que puedan afectar el debido proceso	60
11	ITEM 9. Los oficiales conocen la redacción de actas policiales. ...	61
12	ITEM 10. El funcionario de patrullaje tiene habilidades para utilizar recursos tecnológicos para desarrollo de procedimientos administrativos.	64
13	ITEM 11. El funcionario de patrullaje tiene habilidades para utilizar recursos tecnológicos para el desarrollo de procedimientos administrativos.	66
14	ITEM 12. Los oficiales del cuerpo de policía del estado Carabobo están dispuestos a entrenarse en temas de procedimientos administrativos para mejorar su desempeño	67
15	ITEM 13. El funcionario de patrullaje participa de programas de formación adicionales a los que ofrecen la institución donde se desempeña.	69
16	ITEM 14. Los oficiales del cuerpo de policía del estado Carabobo, municipio Guacara muestran interés por incentivar a sus compañeros a capacitarse.	70
17	ITEM 15. Los oficiales del cuerpo de policía del estado Carabobo, municipio Guacara poseen en su totalidad nivel educativo universitario	72

18	ITEM 16. El cuerpo de policía del estado Carabobo tiene programas de entrenamiento y capacitación a los oficiales en	
19	actas policiales.....	73
20	ITEM 17. La línea gerencial incentiva a sus colaboradores a capacitarse de forma efectiva.	75
21	ITEM 18. Se hacen evaluaciones de los procesos y procedimientos de forma continua en búsqueda de mejoras	76
22	ITEM 19. Se aplican acciones correctivas cuando se identifican desviaciones en los procedimientos.	78
23	ITEM 20. Se aplica acciones para prevenir errores en los procedimientos	79
24	ITEM 21 El personal de servicio de patrullaje cuenta con buenas relaciones interpersonales, espíritu de cooperación para mejorar el desempeño profesional.	81
25	ITEM 22. Los funcionarios de patrullaje se capacitan en búsqueda de ascensos.	82
	Competencias clave.....	85

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Nº	GRAFICO	Pág.
1	ITEM: 1. Los funcionarios de patrullaje tienen conocimiento de los procedimientos administrativos que deben realizar.	50
2	ITEM 2. Los funcionarios de patrullaje cuentan con la documentación que les sirva de guía para proceder de forma administrativa.....	51
3	ITEM 3. Se hacen reportes diarios de las actividades realizadas por parte de los funcionarios de patrullaje.....	53
4	ITEM 4. El servicio de policía cuenta con instalaciones y equipos para llevar a cabo los procedimientos administrativos	54
5	ITEM 5. Los supervisores hacen seguimiento del trabajo en el servicio de policía de patrullaje de los oficiales.	56
6	ITEM 6. Los funcionarios de patrullaje tienen como práctica habitual hacer actas policiales.	57
7	ITEM 7. Los funcionarios de patrullaje aplican las actas policiales atendiendo a los instrumentos jurídicos y normativas vigentes. ...	59
8	ITEM 8. Es común que las actas policiales tengan errores que puedan afectar el debido proceso	60
9	ITEM 9. Los oficiales conocen la redacción de actas policiales. ...	62
10	ITEM 10. El funcionario de patrullaje tiene habilidades para utilizar recursos tecnológicos para desarrollo de procedimientos administrativos.	65
11	ITEM 11. El funcionario de patrullaje tiene habilidades para utilizar recursos tecnológicos para el desarrollo de procedimientos administrativos.	66
12	ITEM 12. Los oficiales del cuerpo de policía del estado Carabobo están dispuestos a entrenarse en temas de procedimientos administrativos para mejorar su desempeño	68
13	ITEM 13. El funcionario de patrullaje participa de programas de formación adicionales a los que ofrecen la institución donde se desempeña.	69
14	ITEM 14. Los oficiales del cuerpo de policía del estado Carabobo, municipio Guacara muestran interés por incentivar a sus compañeros a capacitarse.	71
15	ITEM 15. Los oficiales del cuerpo de policía del estado Carabobo, municipio Guacara poseen en su totalidad nivel educativo universitario	72
16	ITEM 16. El cuerpo de policía del estado Carabobo tiene programas de entrenamiento y capacitación a los oficiales en actas policiales.....	74

17	ITEM 17. La línea gerencial incentiva a sus colaboradores a capacitarse de forma efectiva.	75
18	ITEM 18. Se hacen evaluaciones de los procesos y procedimientos de forma continua en búsqueda de mejoras	77
19	ITEM 19. Se aplican acciones correctivas cuando se identifican desviaciones en los procedimientos.	78
20	ITEM 20. Se aplica acciones para prevenir errores en los procedimientos	80
21	ITEM 21 El personal de servicio de patrullaje cuenta con buenas relaciones interpersonales, espíritu de cooperación para mejorar el desempeño profesional.	81
22	ITEM 22. Los funcionarios de patrullaje se capacitan en búsqueda de ascensos.	83



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DEL
TRABAJO Y RELACIONES LABORALES
CAMPUS BARBULA**



**FORMACIÓN BASADA EN COMPETENCIAS COMO ESTRATEGIA EN LA
ESTACIÓN POLICIAL GUACARA DEL ESTADO CARABOBO.**

**Autor: Eudis Méndez.
Tutora: Mahie Sierra
Año: 2017**

RESUMEN

El desarrollo profesional y personal del talento humano ha sido objeto de estudio con la evolución de la Administración del Trabajo y las Relaciones laborales tanto en la administración privada como pública. De allí que la presente investigación tiene como objetivo general analizar la formación basada en competencias como estrategia en el Cuerpo Policial de Carabobo, específicamente en la Estación Policial Guacara. Metodológicamente, el presente estudio se enmarca dentro de un paradigma positivista, o un enfoque cuantitativo. De esta manera, presenta un diseño no experimental, de tipo de campo teniendo apoyo documental y abordado con un nivel descriptivo. La población, consistió en 28 funcionarios patrulleros, siendo 19 de ellos motorizados y 09 en unidades vehiculares, atendiendo a que la población es finita y accesible en su totalidad por el investigador, la muestra fue de tipo censal. Se aplicaron técnicas como la encuesta y la observación, con instrumentos como cuestionario y notas del investigador, respectivamente. Entre las principales conclusiones se pudieron identificar oportunidades de mejora en los procedimientos administrativos relativos a las actas policiales y reportes diarios, no obstante se evidenció una significativa tendencia de motivación al aprendizaje. Así mismo, se identificaron 10 competencias clave a desarrollar en los oficiales, tales como: Orientación al servicio, calidad del trabajo, responsabilidad, autocontrol, entre otros.

Palabras clave: Formación, Competencias, Estrategia, Cuerpo policial.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, el talento humano es la base que constituye toda organización y por ende es la responsable de su funcionamiento, éxito o fracasos. Por ende, las nuevas corrientes de estudios organizacionales se dirigen precisamente en la gente, donde deben concentrarse los esfuerzos, y que estas deben poder encontrar en sus centros de Trabajo un espacio para la satisfacción de necesidades y expectativas que mejoren su calidad de vida.

En este contexto, el desarrollo de competencias se presenta como una estrategia de mejora organizacional sobre la cual se puede optimizar la administración del trabajo y las relaciones laborales; según Leandy Ruiz (2015) sobre el Modelo de Gestión por Competencias, “el método de evaluación por Competencias es fundamental para las organizaciones porque permite alinear el proceso de captación de talentos a la estrategia”, donde hace notar que el trabajador es el factor fundamental en la productividad de la empresa.

En consecuencia, se plantea realizar una investigación con el objetivo general de analizar la formación basada en competencias como estrategia en el Cuerpo Policial de Carabobo, específicamente en la Estación Policial Guacara, estado Carabobo; la cual ha sido concebida dentro de la Línea de Investigación: Educación y Trabajo.

En este orden de ideas, el presente Trabajo Especial de Grado está estructurado en cinco capítulos, dispuestos de la siguiente manera: En el Capítulo I, denominado El Problema, se describen detalladamente el fenómeno de estudio a través del planteamiento del problema, las

interrogantes y los objetivos derivados de ellas, así como la justificación de la investigación.

Seguidamente, en el Capítulo II planteado como Marco Teórico, se presentan los antecedentes internacionales y nacionales de la investigación, las bases teóricas, y las bases legales relacionadas directamente con el objeto de estudio así como la definición de términos más significativos.

Posteriormente, en el Capítulo III, denominado Marco Metodológico, se describen el paradigma, el diseño y tipo de investigación, nivel y fases de la misma. De la misma manera, se describe la población y muestra objeto de estudio así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos, la validez así como confiabilidad y finalmente, las técnicas de análisis de los datos.

Por su parte, en el Capítulo IV se presenta el análisis e interpretación de resultados de la aplicación de los distintos instrumentos de recolección de datos aplicados a la muestra en estudio con el fin de lograr cada uno de los objetivos específicos planteados. En este contexto, estos análisis han sido argumentados con el apoyo documental en base al marco teórico consultado.

Finalmente, en el Capítulo V, se presentan las conclusiones y recomendaciones que se derivan de la investigación seguida de la Lista de Referencias Consultadas y anexa.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

A nivel mundial, desde la última década, se están produciendo cambios de conciencia y estructurales dentro de las organizaciones públicas y privadas, que se esfuerzan por perdurar en el tiempo, reinventando modelos productivos y adaptándose a las necesidades reales de los consumidores; en relación a esto María Pérez (2014) en su artículo Gestión por Competencias: Enfoque moderno en la dirección del Talento humano menciona; “El siglo XXI está marcado por transformaciones vertiginosas a nivel mundial, que conllevan a un evidente desequilibrio del tema laboral en diferentes rubros”.

En este orden de ideas, Del Canto (2011), plantea que los recursos humanos son el activo más importante que tiene una organización. Es por ello, que se hace relevante analizar la perspectiva del procedimiento más idóneo para gestionar el talento humano, asociado con estrategias que conlleven mayor motivación, aprendizaje y en consecuencia eficiencia y competitividad para la organización.

En este sentido, el autor Cabrera (2012.p.18) destaca la importancia que posee la gestión del talento humano en todas las organizaciones mundialmente, al señalar que su finalidad es “proporcionar las capacidades humanas requeridas por una organización y desarrollar habilidades y aptitudes del individuo para ser lo más satisfactorio a sí mismo y a la colectividad en que se desenvuelve”. Tal afirmación da cuenta que la importancia del sujeto en los procesos organizacionales se direcciona en

desarrollar una relación interactiva de los seres humanos y el mundo a través de las acciones y la experiencia humana.

En concreto, no solo la normativa de la organización es parte esencial de los procesos de formación de las personas, sino también, entran a escena los procesos empíricos, contemplado en el mejoramiento de la calidad en la aplicación de una dirección positiva. En este marco de ideas, según Cejas y Chirinos (2014.p.89) reseñan la importancia que posee la Formación profesional al indicar que “la existencia de una población activa bien formada genera más y mejores posibilidades para desarrollar sectores tecnológicamente adelantados y con mayor valor añadido”.

Entonces, la formación y el entrenamiento comparten los objetivos de mejorar las capacidades, los conocimientos, las actitudes y aptitudes de las personas. Hay muchas interpretaciones acerca del Talento Humano como uno de los aspectos que estudia la gestión y valor de las personas en una organización, es común relacionarlo a personas de una organización o considerarlo como un recurso de esta, utilizando el concepto tradicional el estudio adecuado.

Sin embargo, en la actualidad surgen nuevas herramientas relacionadas con la gestión del talento humano, que enriquece el ejercicio veraz y oportuno que amerita la administración de personas para el buen funcionamiento de las organizaciones. Según la Real Academia Española (2001), Competencia se define como “pericia, aptitud, idoneidad para hacer algo o intervenir en un asunto determinado. Capacidad para operar competentemente en una determinada actividad.”

Desde esta perspectiva, en Latinoamérica, la Gestión por Competencias y la Profesionalización, llega también por medio de las empresas preocupadas por mejorar, aproximadamente en la década de los noventa, donde se comenzó a ejercer un movimiento donde el trabajador no era solo un implemento de la organización. La expresión Gestión por Competencias hace referencia a la Gestión de Recursos Humanos por Competencias y no debe asociarse solamente a las grandes corporaciones ni tampoco a empresas multinacionales.

Ahora bien, la Gestión de Recursos Humanos se relaciona con aquellas organizaciones, cualquiera sea su tamaño, que quieran ser exitosas y un modo de lograrlo es implementar este método. Según Alles (2009), La Gestión de Recursos Humanos por Competencias es un modelo administrativo que permite alinear el capital intelectual de una organización con su estrategia de negocios, facilitando, paralelamente el desarrollo profesional de las personas.

Esta modalidad es un fenómeno estratégico administrativo, la cual no escapa de la realidad Venezolana, ya que, las organizaciones optan por ser más competitivas y a la vez productivas, donde lo más importante es la capacidad intelectual, la pro actividad, la entereza, la iniciativa, el dinamismo, actitudes y aptitudes del individuo como empleado dentro de la organización.

En el país, así como en el resto de Latinoamérica, el mercado laboral demanda de personas cada vez mejor preparadas para abordar la complejidad de los centros de trabajo. En el caso de la administración pública, es notorio como con la globalización y las nuevas tecnologías de información y comunicación, la ciudadanía espera de sus funcionarios

públicos una mayor calidad del servicio prestado lo cual va de la mano del desempeño de cada una de estas personas.

Dentro de este contexto, en el plano de entidades públicas, la investigación se centra en uno de los sectores más relevantes en una sociedad: La función policial. Específicamente en la Estación Policial Guacara, ubicada al oriente de Carabobo, en el Municipio Guacara, Parroquia Guacara, avenida principal Araguaita, entre calles Girardot y Adicora.

Es de hacer notar, que dentro de la evolución con respecto a la Policía a nivel general, ha creado vicios necesarios e irremediables, ya que para que los funcionarios policiales fuesen adiestrados, duplicaron algunos sistemas castrenses. La presente investigación, seleccionó como objeto de estudio la Estación Policial de Guacara, está ubicada en EL Municipio Guacara del estado Carabobo y cuenta con 28 funcionarios policiales patrulleros activos.

En este sentido, como la mayoría de las estaciones, se ha venido evidenciando un bajo nivel de formación profesional por parte de los funcionarios policiales del entramado legal y constitucional para la elaboración de actuaciones policiales.

Es de hacer notar que cada procedimiento policial consta de actas policiales, oficios a las fiscalías de adultos y adolescentes por separado si es el caso de un procedimiento mixto, actas de entrevistas de testigos, actas de entrevistas de agraviados, actas de confidencialidad, derechos del imputados de adultos u adolescentes si es el caso, remisiones y solicitudes de aperturas de investigación al C.I.C.P.C de las jurisdicción del procedimiento, realización

de cadenas de custodia de cada objeto incautado o recuperado, revisiones de vehículos (carros o motos).

Por consiguiente, hay que mencionar que en ocasiones se realizan solicitudes de pruebas toxicológicas, oficios de remisión de vehículos a estacionamientos si es el caso, partes especiales, minutas de presa, actas de confidencialidad, si es necesario solicitud al SAIME de cedula al imputado cuando no posee documentación, oficios de solicitud de chequeo corporal para el imputado en centro asistencial y solicitud de chequeo forense a víctimas si lo amerita el procedimiento.

Cabe destacar, en entrevista informal con el jefe de la patrulla de patrulleros de esta estación, retrasos en la realización de actas policiales y otros documentos; falta del manejo de la norma legal, vicios administrativos y operativos, bajo rendimiento operacional; redobla el trabajo de los funcionarios de la sala operacional, retraso en los lapsos permitidos por la ley para el debido proceso de una persona incurso en un hecho punible.

Lo antes expuesto, permite estimar una causa aparente, que es la falta de formación profesional por competencias en el marco de los procesos administrativos para la optimización del desempeño del cuerpo de policía del Estado Carabobo.

Esto ha traído como consecuencia, la liberación en algunos casos obligada de imputados por la expiración de los lapsos preestablecidos, repunte del índice delictivo de la zona, funcionarios imputados por retraso procesal y privación ilegítima de libertad, falta de personal que quiera desempeñar funciones en la Sala de Operaciones de la Estación Policial Guacara.

Todo ello conlleva a crear de forma emergente, la personificación ambigua del furriel. Según la experticia del investigador en la ejecución de esta función en la policía de Carabobo, esta figura extra oficial, fue primeramente extraída de las filas del ejército, donde el mismo tiene como función específica la administrativa, manejo de documentación, elaboración de cualquier tipo de acta oficial, listados de personal, y otros documentos que necesite el conocimiento básico y resaltante.

Dicho funcionario debe sobresalir entre los demás oficiales en base al conocimiento adquirido mediante la investigación y el estudio del basamento legal para la realización de actuaciones policiales.

Interrogantes del Problema.

¿Cuál es la situación actual en el cumplimiento de los procedimientos administrativos-policial de los oficiales de policía adscritos a la Estación Policial Guacara?

¿Cuáles son las necesidades de formación profesional requerida para la adecuada argumentación y basamento legal para el personal policial de la Estación Guacara?

¿Cuáles son las competencias laborales claves en la formación profesional requerida para optimizar los procedimientos administrativos-policiales en la Estación Policial Guacara?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar la formación basada en competencias como estrategia en el Cuerpo Policial de Carabobo, específicamente en la Estación Policial Guacara.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual en el cumplimiento de los procedimientos administrativos-policial de los oficiales de policía adscritos a la Estación Policial Guacara.
- Identificar las necesidades de formación profesional requerida para la adecuada argumentación y basamento legal para el personal policial de la Estación Guacara.
- Determinar las competencias laborales claves en la formación profesional requerida para la adecuación de los procedimientos administrativos-policiales en la Estación Policial Guacara.

Justificación

La importancia de esta investigación se basa en la formación basada en competencia técnicas en paralelo del nuevo modelo policial y así dignificar a la función policial, mediante el marco jurídico institucional y de gestión que permita concebir la policía como una institución pública, de función indelegable, civil, que opera dentro del marco Constitucional de la República Bolivariana de Venezuela y de los tratados y principios internacionales sobre protección a los derechos humanos.

Estos, orientados a los principios de permanencia, eficacia, eficiencia, universalidad, democracia y participación, control de desempeño y evaluación, de acuerdo con procesos y estándares definidos y sometidos a un proceso de planificación y desarrollo conforme a las necesidades dentro de los ámbitos político territoriales nacional, estatal y municipal.

Dentro de ese ámbito, la policía del Estado Carabobo, al igual que otras instituciones policiales, ha sufrido cambios drásticos, que de alguna u otra forma, ha impulsado en algunos funcionarios resistencia a dichos cambios, generando conflictos de intereses y atrasos en la implementación de estos. Desde allí, realizando un estudio y evaluación de problemas funcionales en el día a día específicamente de la estación policial Guacara, se pudo sistematizar las carencias de este, logrando desarrollar una solución práctica y favorable.

Basado en la capacitación directa del oficial activo en sus funciones, generando una gama de posibilidades operativas y activando su interés en una formación académica y profesional para la realización de sus propias actas policiales; y así, prescindir de la figura ambigua y obsoleta del Furriel, generando las capacidades cognitivas del oficial a cargo de un procedimiento policial, tomando las riendas del mismo y sintetizando al funcionario de información en el área de la Sala Operacional, verificando este, la veracidad de la información y supervisando la realización de toda la documentación.

Dado que, la Gestión por Competencias es una herramienta de estrategia pura, el enriquecimiento intelectual del funcionario policial, puede ser utilizado con fines pedagógicos, ya que en las filas policiales, la capacitación de la mayoría de los funcionarios ha crecido y la matrícula de estos al ingreso de estudios de tercero y cuarto nivel han tomado un ascenso vertiginoso,

creando así, los cimientos fundamentales para el salto profesional de los oficiales de policía que optan a cargos elevados y de esta manera, la cúpula policial estará repleta de profesionales en el ramo.

En este sentido, para Mouliiaa (2014, p.01) “la importancia de la Formación Profesional radica en que la Formación nos permite acceder al mercado laboral, especializarnos en nuestra área profesional, comprender todo el proceso económico o productivo y reorientarnos hacia otro sector.” Donde los funcionarios en este ámbito, realzan los conocimientos adquiridos conjuntamente con sus experiencias, fortaleciendo y a la vez creando talentos natos para alcanzar nuevas metas y ser eficiente y eficaz en sus áreas de desempeño laboral.

No es un secreto que la función policial está llena de vicios y lagunas operacionales; pero, a medida que los oficiales de policía se vayan profesionalizando, la calidad del servicio será inmejorable; así mismo, se agudizaría la guerra contra la impunidad y siendo efectiva la administración de justicia en beneficio de la comunidad Guacareña.

En concordancia con lo expuesto, se desarrolla la investigación en base a la Línea de Investigación “Educación y Trabajo”.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

El marco teórico según Tamayo (2012) “amplía la descripción del problema. Integra la teoría con la investigación y sus relaciones mutuas. En tal sentido, es darle sentido a la investigación con la teoría, siempre y cuando guarden relación, siendo la base referencial de cualquier investigación”. En

este sentido, se presentan los fundamentos que permiten analizar a cabalidad el objeto de estudio del presente Trabajo Especial de Grado.

Antecedentes de la Investigación

En este contexto, se inicia esta etapa presentando los antecedentes a la investigación, los cuales han sido descritos por Tamayo y Tamayo (2012. p.131) como “todas aquellas investigaciones que preceden a la que se está realizando. Son los estudios relacionados con el objeto de estudio presente en la investigación”; en consecuencia serán abordados desde el ámbito internacional y nacional tal como se muestran a continuación:

Antecedentes Internacionales.

1. A nivel internacional, inicia el análisis con un estudio realizado por Gómez y Mendoza (2013), titulado “Modelo de Gestión Por Competencias para la Empresa ACMED S.A.S” como Tesis Doctoral de la Universidad de Cartagena, Colombia. En esta investigación, para la elaboración del modelo de gestión por competencias para el personal de la empresa ACMED S.A.S. de la ciudad de Cartagena, se utilizó la clasificación de la UNESCO, Edgar Morin y Mc Clelland quienes plantean que las competencias deben ser: “Las del saber, saber hacer y ser”.

Para su elaboración se aplicó un instrumento que permitiera conocer la descripción del cargo y posteriormente se analizó esto contra la clasificación seleccionada y se definieron los perfiles por competencias para cada cargo. Con esto se procedió a integrarlo con los procesos de selección, evaluación del desempeño y capacitación. Los beneficios para la empresa es poder

gestionar, potenciar y desarrollar su talento humano, al poder implementarlo, para incrementar la eficacia y eficiencia organizacional.

En este sentido, esta investigación permitió establecer un punto de referencia teórico a fin de determinar y evaluar los conocimientos y preparación del personal objeto de estudio, valorando su desempeño en los cargos donde laboran, siendo esto de vital importancia para el mejoramiento de la organización.

2. Seguidamente, Marcano (2013) realizó una investigación que tituló “Gestión de los Recursos Humanos Por Competencias en el Desarrollo del Sector Turístico. El Caso de Ambato: Amenazas y Oportunidades” como Tesis Doctoral de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, de la universidad de Rey Juan Carlos de Madrid, España, En esta investigación la autora señala que la gestión por competencias de los recursos humanos en el sector turístico en una economía emergente se constituye en un factor de diferenciación, que incide en el incremento de la productividad de las empresas y con ello, en el desarrollo local sostenible.

Por ello se analizarán en primer lugar, los recursos humanos, su valor económico y la relación con el turismo; en segundo lugar, la educación reglada y no reglada relacionada con la cualificación del sector, la oferta educativa, para llegar al análisis de la demanda, con el estudio del estado de la gestión por competencias en el tejido empresarial.

Además del marco teórico, para la contrastación empírica de las hipótesis se empleará una pluralidad metodológica, contando con técnicas tanto cualitativas (entrevistas, estudio de caso, etc.), como cuantitativas, fundamentalmente explotación de fuentes secundarias y encuesta, la misma

que se ha analizado a través de estadística univariante, bivariante, y de correlación.

Los resultados han corroborado que si bien existe un avance de la gestión de los recursos humanos basada en competencias en la legislación, tiene un alcance limitado en el destino objeto de estudio (Ecuador Interior -Ambato-), su influencia es significativa en la generación de formación (15,5% de trabajadores con formación en turismo), motivación (60% de satisfacción) e impacto en la productividad del sector, y el desarrollo socioeconómico local.

Es decir, que se constituye en una oportunidad estratégica, en la medida en que la racionalidad empresarial precisa en países en fase de industrialización, no desatienda la flexibilidad organizativa y productiva que requiere un entorno global.

En ese particular, la investigación aporta al presente estudio, a través de los resultados, enfatiza en los instrumentos los aspectos que el trabajador necesita para ser incentivado y posteriormente, lo traduce en productividad, rendimiento y optimiza los resultados en la producción, donde la competitividad de la organización se compromete directamente con la capacitación de su personal.

3. Por su parte, Granados (2013) en su trabajo titulado “Desarrollo competencias laborales y formación de los profesionales en turismo, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos - año 2013” presentada como tesis para optar al título de Doctor en Educación en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de San Marcos, Perú. En este orden de ideas, la investigación se propuso Determinar la relación entre el desarrollo de las competencias laborales y la formación de los profesionales en Turismo.

En cuanto a la metodología aplicada, esta ha sido de tipo descriptivo con un diseño Co-relacional. Para lo cual, la muestra estuvo conformada por 96 estudiantes del X semestre de la Escuela Académico Profesional de Administración de Turismo de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM), del Semestre 2013 II, siendo ésta No Probabilística Intencionada. Para la recogida de datos hemos aplicado dos cuestionarios tipo Escala de Lickert, uno sobre desarrollo de competencias laborales y el otro sobre formación profesional en turismo en la UNMSM.

Entre los principales resultados se encontró que para los estudiantes, el 59.38% son buenas las competencias laborales y para el 48.96% es buena la formación de los profesionales en Turismo. De allí que como conclusión se pudo inferir que es directa y significativa la relación entre el desarrollo de las competencias laborales y la formación de los profesionales en Turismo, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, en el año 2013.

La tesis doctoral antes descrita, representa un aporte al presente Trabajo especial de Grado, debido a que muestra cómo es posible vincular la formación por competencias con el desempeño profesional y como esto a su vez contribuye con el desarrollo personal y profesional del talento humano. Esto representa una motivación para optimizar los planes de formación en miras de un mejor desempeño laboral en términos individuales y colectivos.

Antecedentes Nacionales.

4. En el ámbito nacional, Rojas (2014) en su trabajo Especial de grado titulado “Estrategias de capacitación para el patrullaje policial con el fin de fortalecer el desempeño profesional de los funcionarios y funcionarias policiales de la Estación santa rosa estado Carabobo.” Presentado para optar

al título de magister en Administración del trabajo y Relaciones Laborales en la facultad de Ciencias económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo.

La misma fue motivada debido a que se observó que los funcionarios en todos los niveles son constantemente trasladados de un lugar a otro sin posibilidad de arraigar o conocer en profundidad las situaciones locales que generan delito, desorden o temor. Por ello, que en su actuación existen debilidades porque son absolutamente pasiva y dispersa en el patrullaje Policial, no concentrando efectivamente su atención y actuación en desalentar la comisión de delitos.

En consecuencia, metodológicamente la investigación, según su propósito se desarrolló bajo un proyecto factible enmarcado en la modalidad de un diseño de campo con un apoyo documental. En general la población estuvo constituida por sesenta (60) funcionarios y el muestreo fue no probabilístico de manera intencional de veinte funcionarios. Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta, con el empleo del cuestionario, la validez se determinó mediante el Juicio de Expertos y la confiabilidad de los resultados obtenidos en los instrumentos.

Al respecto, se determinó la necesidad de aplicar estrategias basadas en formación que mejoren el patrullaje policial en la Estación Santa Rosa adscrito a la Policía de Carabobo por medio del diagnóstico y el análisis realizado. Este estudio se vincula con la presente investigación ya que analiza el ejercicio de la función policial en el contexto venezolano aún vigente, en el cual estos servidores públicos presentan debilidades

significativas en cuanto al desarrollo de competencias que les permitan optimizar su desempeño.

5. Por su parte, Aliendres (2012) en su investigación titulada: Competencias del Docente para el logro de una educación de calidad en el Instituto Universitario de Tecnología de Puerto Cabello Universidad de Carabobo, Facultad de Ciencias de la Educación, Maestría en Gerencia Avanzada en Educación.

Este estudio presentó los cambios constantes y avances acelerados que acontecen en el nuevo milenio, han generado la implementación de mecanismos novedosos, que demandan de las instituciones educativas a nivel superior un personal con habilidades profesionales, personales, interpersonales, de conceptualización, de comunicación y técnicas para lograr la calidad educativa que se requiere en el desempeño de aula.

Así mismo, la articulación e interacción de las competencias que debe poseer el docente para su desempeño en el aula junto con los factores que regulan la educación como un proceso integral conducente al logro de la calidad educativa.

Es por esto, que al personal le corresponde poner de manifiesto y en práctica una serie de competencias que le permitan adaptar su desempeño de acuerdo a las necesidades de los alumnos y de su entorno, sin perder de vista la articulación de los factores que interactúan para el logro de una educación de calidad como son: las competencias básicas dentro de las cuales tenemos las competencias comunicativas, competencia de autogestión de proyecto de vida, competencias referidas a las nuevas

tecnologías de la información y la comunicación, competencia de afrontamiento, competencia de liderazgo.

En cuanto a las competencias genéricas se tiene el emprendimiento gestión de recursos trabajo en equipo y resolución de problemas, las competencias específicas manejadas dentro de la investigación están las competencias personales, profesionales y técnicas, en cuanto a la calidad educativa se manejó todo lo referente a la planificación, la organización del trabajo, la selección de los contenidos, el material de apoyo, la coordinación, la revisión de los procesos y el sistema de evaluación.

Por consiguiente, en esta investigación se planteó como objetivo Analizar las competencias del docente de aula para el logro de la educación de calidad en el Instituto Universitario de tecnología de Puerto Cabello, ubicado en la Urb. La Elvira en Puerto Cabello, Estado Carabobo.

Por ello, se realizó en primer lugar un diagnóstico de las competencias del docente de aula en el cumplimiento de su labor en el Instituto Universitario de Tecnología Puerto Cabello, y se detectó la forma como gestionan los docentes los factores que intervienen en el logro de la calidad educativa, las cuales se dimensionaron en Competencias Básicas, Competencia Comunicativa dentro de las cuales se destaca: Producción Comunicativa, Refuerzo de la Comprensibilidad, Connotación afectiva de los mensajes; competencias genéricas, Gestión de Recursos, Trabajo en equipo, Resolución de Problemas; competencias específicas donde resalta Formación y actualización personal.

Pone a consideración de sus estudiantes el plan de estudio. Utilización de diversas estrategias metodológicas para mantener la interacción con los

estudiantes. Ofrece retroalimentación a los estudiantes. En consecuencia, estos resultados condujeron a comparar las respuestas emitidas por los docentes con el modelo teórico descrito, apoyado por las diversas teorías que sustentaron la investigación, así como también el marco legal que dio apoyo, lo cual constituye el deber ser, para que se logre la calidad educativa.

Lo antes descrito por el investigador se traduce en el acto de potenciar del docente en la institución antes descrita, para un mejor desempeño en las actividades en donde el estudiante depende completamente del profesor, capacitando un docente a nivel profesional y preparándolo para la resolución de cualquier situación que se le presente. Aportando así, al presente estudio factores quede finen relación directa con la parte competente del funcionario policial, buscando que el mismo sea optimizado a razón de sus funciones.

6. El estudio de Gil (2011) titulado “Modelo de Gestión por Competencias como Mecanismo para el Mejoramiento de la Efectividad Organizacional en las Universidades Públicas del Estado Carabobo” presentado en la Universidad de Carabobo, Campus Bárbula, para optar al título de Magíster en Administración de Empresas mención Gerencia, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales.

La investigación logró concluir que, surge para dar respuesta a la necesidad que tienen hoy en día las organizaciones de adaptarse a las nuevas exigencias de un entorno cada vez más competitivo; y tiene como objetivo desarrollar una propuesta gerencial bajo el modelo de Gestión por Competencias como mecanismo para el mejoramiento de la efectividad organizacional en las Universidades Públicas del Estado Carabobo.

Metodológicamente es un proyecto factible basado en una investigación de campo de tipo descriptivo con apoyo documental, cuya muestra estuvo conformada por 340 trabajadores de la Universidad de Carabobo (UC) y 57 empleados de la Universidad Nacional Experimental Politécnica de la Fuerza Armada Bolivariana (UNEFA), pertenecientes al área Administrativa. Para la recolección de los datos se utilizó la aplicación de un instrumento representado por un cuestionario conformado por alternativas en una escala de Likert.

En función, al análisis realizado se puede concluir que en las universidades públicas estudiadas existen marcadas debilidades administrativas, sobre todo en relación a la administración del recurso más valioso de toda organización, como lo es su capital humano; y de no emprender las medidas pertinentes de manera oportuna, se puede incurrir en el incumplimiento de los objetivos y desviaciones de la misión y esto, a su vez, afectaría la calidad del servicio que ofrecen estas instituciones.

Por tal razón, se considera conveniente sustituir el esquema de dirección existente, dando lugar a la elaboración de un modelo de gestión basado en competencias para mejorar la efectividad de las organizaciones en estudio.

En este trabajo de investigación, se demuestra que hay debilidades en función de la administración de las instituciones públicas estudiadas, dejando ver con su ponencia que los objetivos principales incumplidos de estas instituciones colocan en peligro la visión de las metas trazadas en materia educacional y administrativa, orientando sus recomendaciones a la oportuna elaboración de modelos para el mejoramiento del recurso humanos de estas instituciones a través de modelos de gestión por competencias.

En concordancia con la presente investigación, ésta realiza un aporte sustancial para la contextualización de la problemática del proyecto a realizar. Específicamente en las fallas operativas y administrativas bajo el desconocimiento y falta de formación a nivel intelectual por parte de oficiales en ocasión de servicio, colocando en peligro la funcionalidad de la estación a nivel administrativo-judicial.

7. Así mismo, Maldonado (2011) en su Trabajo Especial de Grado sobre competencias del personal directivo para la gestión administrativa de escuelas bolivarianas optando a la Maestría en Educación, mención Planificación Educativa. Facultad de Humanidades y Educación, Universidad del Zulia. En esta investigación, se argumenta que el mundo actual experimenta una serie de transformaciones continuas que han acentuado la importancia por la búsqueda de un proceso educativo integral, que dé respuestas en la formación educativa de los individuos.

En este caso, se hace imperante la necesidad de optimizar la gestión administrativa de las instituciones, en lo que respecta al personal directivo responsable de éstas, a fin de canalizar la prosecución de los objetivos y metas propuestas para la solución de problemas inherente a la educación.

Desde esta perspectiva, es evidente que lograr el desarrollo del personal directivo en función de sus competencias gerenciales, se constituye en una tarea primordial, tal que, es necesario elevar su nivel para satisfacer los requerimientos de carácter educativo de las instituciones escolares. En este sentido se destaca la importancia de las competencias que debe poseer el personal directivo que labora en las instituciones educativas para efectos de lograr con eficacia y eficiencia el logro de objetivos y metas propuestas.

Entendiéndose como competencias aquellas características observables que las personas que le permitan saber hacer en el trabajo o desempeñar bien el rol o funciones. (Vamberrock), “en concordancia se requiere, el desempeño de una gestión administrativa que permita el desarrollo de las funciones y el proceso educativo de manera sistemática, con resultados de desarrollo organizacional”; es decir, que el gerente escolar debe poner la práctica, el buen manejo de recursos humanos y recurso material.

Bajo esta óptica, se realizó la mencionada investigación, la cual pretende analizar las competencias que posee el personal directivo de las Escuelas Bolivarianas del Municipio Rosario de Perijá y establecer lineamientos para la optimización de la gestión administrativa que ejerce el mismo fundamentados en sus competencias gerenciales en las Escuelas antes referidas.

La premisa de la anterior investigación mencionada, aporta directrices para determinar las facultades de gestión del recursos humano de la escuelas bolivarianas de Rosario de Perijá, en pro del mejoramiento administrativo para realzar las aptitudes y actitudes de los gerentes escolares, importante para canalizar el buen funcionamiento educativo.

Bases Teóricas

En esta sección se presentan las bases teóricas que sostienen o brindan soporte al abordaje del objeto de estudio, estas según Arias (2012.p.107) están definidas como aquellas que “implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado”.

Teorías Administrativas

Los procesos administrativos constituyen, atendiendo al propósito de la organización a procesos medulares o de apoyo; en el primer caso en aquellas organizaciones cuyo fin último es gestionar la administración del trabajo o bien servicios prestados; en el segundo de los casos, se presenta cuando la empresa o institución tiene propósitos operativos y lo administrativo constituye un soporte a esta actividad. De allí que, para cualquier organización pública o privada los procedimientos administrativos son la base de todo acto llevado a cabo. Sobre ello, Sainz (2013), argumenta:

El procedimiento administrativo es el cauce formal de una serie de actos de la actuación administrativa, para la realización de un fin, para llevarlo a los actos de autoridad que precisan de un proceso para dar seguimiento y llegar a un fin que solucione dicho proceso, siempre siguiendo lo contemplado en la ley que la rige (p.1).

En los procedimientos administrativos policiales no es mucho lo que difiere, ya que, se basan principalmente en la realización de la documentación a posterior de un acto policial realizado en horas de servicio del funcionario. Este sería el comienzo de un proceso penal en actos de servicio policial.

En este orden de ideas, Carreto (2016.s/p) hace referencia a Melinkoff (1990), al destacar que "los procedimientos consiste en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores". Destacando la relevancia que posee la implementación de criterios unificados para la

ejecución de las prácticas laborales en cualquier área de trabajo, a fin de procurar optimizar los recursos materiales conjuntamente con factores como el tiempo y dedicación de los trabajadores.

Tal como lo señala Carreto (2016.s/p) al citar a Gómez (1993) mencionado que " el principal objetivo del procedimiento es el de obtener la mejor forma de llevar a cabo una actividad, considerando los factores del tiempo, esfuerzo y dinero". Por lo tanto, el propósito fundamental de todo registro de pasos sistemáticos y requisitos para la recolección de información es contar con las herramientas necesarias para realizar de forma segura, con la oportunidad de innovar asertivamente prácticas que permitan mejorar el servicio prestado a la organización. Desde esta perspectiva, Fernández y Petit (2009) indican que:

Los procedimientos de control son establecidos con la finalidad de lograr la debida autorización de transacciones y actividades, adecuada segregación de funciones y responsabilidades, secuencia operativa, implantación de medidas que aseguren el correcto registro de las operaciones, establecimiento de medidas de seguridad que protejan los activos, verificaciones independientes de la actuación de otros y adecuada evaluación de las operaciones registradas. (Documento en línea)

Entonces, los pasos asentados que se deben realizar para realizar correctamente una tarea tienen como objetivo la delimitación de responsabilidades y su vez permite llevar un sistema de control según las necesidades requeridas. Sánchez y Pérez (2010) mencionan a Münch y García (2008) al destacar que:

Los procedimientos permiten establecer la secuencia para efectuar las actividades rutinarias y específicas; se establecen de acuerdo con la situación de cada empresa, de su estructura organizacional, clase del producto, turnos de trabajo, disponibilidad del equipo y material, incentivos y muchos otros factores. (En línea)

Es decir, que la sistematicidad de los pasos para la elaboración de una tarea o práctica laboral es una de las formas más estratégicas para el logro de las metas de cualquier organización con una estructura indistinta en dimensión, capital, tecnología y talento humano. También, Sánchez y Pérez (2010. s/p) citan a Münch y García (2008), quienes enfatizan las reglas como “mandatos precisos que determinan la disposición, actitud o comportamiento, que deberá seguir o evitar en situaciones específicas el personal de una empresa. En las reglas se exponen acciones u omisiones específicas, no sujetas a la discrecionalidad de cada persona.

A modo de conclusión, la preponderancia que para todo procedimiento deben existir reglas para su elaboración y correcta ejecución.

Formación Profesional

Este término engloba la educación especializada de la persona para el desempeño de una función en específico, con conocimientos previos y bases empíricas vividas; no obstante, el conocimiento adquirido por la formación profesional aumenta las capacidades, actitudes y aptitudes para un mejor desempeño a nivel laboral. En este sentido, Tolino (2.015), destaca:

La formación en cualquier profesión requiere mucho más que un mero conocimiento teórico. Para que logre la mayor eficacia posible ha de desarrollarse en el marco del llamado «aprendizaje por entrenamiento», en

el cual se facilita al aprendiz la integración entre la base teórica y buena parte de los rasgos del contexto o situación en la que habrá de desarrollar posteriormente su práctica profesional (p.897).

En el entorno policial, esta acepción favorece enormemente al oficial de policía, ya que, lo forma nivel profesional, enmarcando en la legalidad por una buena aplicación de los conocimientos adquiridos. Con respecto a esto, para Chiavenato (2009) La capacitación es el proceso de enseñar a los trabajadores las habilidades básicas que necesitan para desempeñar su trabajo en cualquier área.

Desde esta perspectiva, Duribe (2004) indica que dirigir a personas de forma que todo aquel que tenga cualidades que puedan ser eficaces para el trabajo pueda ponerlas de manifiesto. Se tiene la idea de expandir el alcance de los trabajadores aumentando las oportunidades para ser brillantes y no esperar un súbito incremento en sus capacidades.

En otro orden de ideas, Chiavenato (2009) manifiesta que la capacitación no se debe considerar exclusivamente de realizar cursos, es un proceso más profundo. Es alcanzar el nivel de desempeño que la organización desea por medio del desarrollo continuo de las personas que trabajan allí.

Cabe destacar, que Dolan, Valle, Jackson y Schuler (2003) definen la formación de personal como un conjunto de actividades cuyo propósito es mejorar el rendimiento presente y futuro del empleado, aumentando su capacidad a través de la mejora de sus conocimientos, habilidades y actitudes. En atención a ello, el proceso de desarrollo del personal debe ser continuo en el tiempo, realizándose a través de diversas técnicas dirigido a las necesidades de cada trabajador en su puesto de trabajo.

Así mismo, Pelayo (s/f. p.8) indica la relevancia que posee “La formación, además de que esta tiene grandes implicaciones en la configuración de la cultura empresarial. Con la formación se debe enseñar la cultura empresarial”. Destacándose el hecho de que en todos los niveles jerárquicos de la estructura organizativa, se debe desarrollar una ideología a favor del aprendizaje constante para el ejercicio correcto se lleve a cabo, y lograr el cumplimiento cabal de los objetivos corporativos.

El mismo autor cita a Buckley y Caple (1991) que entienden la formación como un esfuerzo sistemático y planificado para modificar o desarrollar el conocimiento, las técnicas y las actitudes de los empleados a través de las experiencias del aprendizaje y conseguir que su actuación en una actividad adecuada y pueda realizar convenientemente una tarea.

Esto conlleva, que toda actividad previamente planificada puede mejorar constantemente al fortalecer los conocimientos de las personas. Cabe destacar, que existe una alta contradicción entre si se lleva a cabo el proceso de control de procedimientos.

Por otro lado, Chiavenato (2009.p.371) afirma que “el desarrollo de las personas se enfoca en los puestos que ocuparán en el futuro en la organización y en las nuevas habilidades y competencias que requerirán ahí”. Por lo tanto, la formación profesional busca el desarrollo integral el individuo desde su proceso de autorrealización hasta el bienestar colectivo al alcanzar las metas corporativas.

Gestión por Competencias y sus Enfoques

Hoy en día, las organizaciones a nivel mundial, se están enfocando en desarrollar estrategias y herramientas para la optimización del desempeño de

su talento humano, la gestión por competencias es una de ellas. Sobre ello, Cruz, Rojas, Vega y Villegas, (2008), indican:

La Gestión por Competencias es una herramienta estratégica indispensable para enfrentar los nuevos desafíos que impone el medio. Es impulsar a nivel de excelencia las competencias individuales, de acuerdo a las necesidades operativas. Garantiza el desarrollo y administración del potencial de las personas, "de lo que saben hacer" o podrían hacer (p.1).

Es tipo de estrategia, es aplicable en cualquier terreno laboral, facilitando la obtención de resultados a corto y mediano plazo en beneficio de la organización y los trabajadores. No obstante, es un reto identificar cuáles son las competencias requeridas para cada actividad, por tanto es necesario estudiar previamente las competencias laborales. En este sentido se presentan varias definiciones que han sido formuladas por expertos, así lo refiere Vargas Zuñiga, (2004):

Existen múltiples y variadas aproximaciones conceptuales a la competencia laboral. Un concepto generalmente aceptado la define como una capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada. La competencia laboral no es una probabilidad de éxito en la ejecución de un trabajo; es una capacidad real y demostrada. (p. 9)

Por otra parte, Del Río (2004) expresa que la competencia se refiere:

La capacidad productiva de un individuo que se define y mide en términos de desempeño en un determinado contexto laboral, y refleja los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes necesarias para la realización de un trabajo efectivo y de calidad, es decir, se basa en las funciones que desempeñan las personas en sus trabajos. (p. 131).

De esta definición, se observa que las competencias del personal son todas aquellas capacidades que le permiten actuar con eficiencia y eficacia para cumplir con el rol asignado dentro de la institución, por lo que no todos los puestos de trabajo ameritan de las mismas competencias, ya que esto dependerá de la naturaleza del cargo y del perfil que se desarrolle para su desempeño. Ahora bien, Peña (2005) define la gestión por competencias como:

El proceso mediante el cual se establece las actividades y estrategias para promover el desarrollo del personal, de acuerdo con ciertos componentes que aseguran el desarrollo personal y mejora de la productividad. (p. 121).

Es así como la gestión por competencias incluye el diseño de un perfil del puesto de trabajo, la naturaleza de la organización y la determinación de las capacidades actuales del personal, para establecer las estrategias que permitan estimular y fortalecer las competencias en pro de los objetivos organizacionales.

Así mismo, Levy-LeBouyer (2002) indica, en términos afines, que la gestión por competencias representa una combinación de elementos para identificar las necesidades hacia las cuales se orienta la formación profesional, además de las competencias integrales o genéricas, indispensables para la disponibilidad de un recurso humano calificado y competitivo. Esto significa que bajo este modelo las organizaciones deben detectar dos elementos esenciales; el primero las necesidades de capacitación y las competencias profesionales, con el fin de gestionar asertivamente las capacidades requeridas en cada puesto de trabajo.

Sin embargo, es importante acotar que no todas estas habilidades y destrezas pertenecen a la misma categoría o dimensión, Llopart Pérez y

Redondo Duran coinciden con Mc Clelland (citado por Cejas y Grau. 2007) estableciendo tres categorías de competencias individuales:

Competencias técnicas: Los “saberes” o conocimientos específicos que permiten desarrollar la función o asumir las responsabilidades correspondientes a una ocupación y que es importante poseer, pueden tratarse de conocimientos teóricos o de lenguajes científicos o técnicos.

Competencias Específicas: el “Saber hacer”, herramientas, métodos o las aptitudes que permiten desempeñar funciones o responsabilidades de un puesto de la manera que la organización espera, expresados en términos de capacidades observables.

Competencias Genéricas: el “Saber ser” características personales (capacidades, actitudes, rasgos y comportamientos) que permiten al individuo comportarse dentro de su ocupación de la manera que la organización pide a sus empleados. (Pp.156-157)

De lo planteado, se puede inferir que en toda área laboral coexisten tres grandes subsistemas requeridos para el correcto desenvolvimiento del capital humano orientado a la productividad de la organización. Estos involucran habilidades, conocimientos, experticias y características propias para cada individuo en función de las actividades que va a realizar y de los resultados que se esperan de las mismas. De esta manera resurgen las competencias asociadas al saber, al hacer y al ser traducidas en técnicas, específicas y genéricas, respectivamente.

Bases 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. (CRBV)***
Gaceta Oficial N° 36.860.(1999)

Al momento de iniciar el análisis correspondiente al sistema jurídico nacional que corresponden a esta investigación se parte desde la CRBV (1999) en vista que sobre ella se apoyan el resto de los instrumentos legales y normativos de carácter nacional, de allí que es necesario iniciar con el artículo 102, el cual refiere:

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.

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.

- **Código Orgánico Procesal Penal. (COPP)**

Publicada en Gaceta Oficial del 15 de Junio de 2.012 N° 6.078.

La nombrada normativa establece los parámetros que deben cumplir los órganos encargados de la aplicación de la ley en materia penal y judicial, las cuales deben aplicarse al momento de un procedimiento policial, para el conocimiento pleno de sus atribuciones y deberes, las cuales se nombraran algunos a continuación:

Artículo 111: Corresponde al Ministerio Público en el proceso penal:

1. Dirigir la investigación de los hechos punibles para establecer la identidad plena de sus autores o autoras y partícipes.
2. Ordenar y supervisar las actuaciones de los órganos de policía de investigaciones en lo que se refiere a la adquisición y conservación de los elementos de convicción.
3. Requerir de organismos públicos o privados, altamente calificados, la práctica de peritajes o experticias pertinentes para el esclarecimiento de los hechos objeto de investigación, sin perjuicio de la actividad que desempeñen los órganos de policía de investigaciones penales.
4. Formular la acusación y ampliarla, cuando haya lugar, y solicitar la aplicación de la penalidad correspondiente.
5. Ordenar el archivo de los recaudos, mediante resolución fundada, cuando no existan elementos suficientes para proseguir la investigación.
6. Solicitar autorización al Juez o Jueza de Control, para prescindir del ejercicio de la acción penal.
7. Solicitar cuando corresponda el sobreseimiento de la causa o la absolución del imputado o imputada.
8. Imputar al autor o autora, o partícipe del hecho punible.
9. Proponer la recusación contra los funcionarios o funcionarias judiciales.
10. Ejercer la acción civil derivada del delito, cuando así lo dispongan este Código y demás leyes de la República.
11. Requerir del tribunal competente las medidas cautelares y de coerción personal que resulten pertinentes.
12. Ordenar el aseguramiento de los objetos activos y pasivos relacionados directamente con la perpetración del delito.
13. Actuar en todos aquellos actos del proceso que, según la ley, requieran su presencia.
14. Ejercer los recursos contra las decisiones que recaigan en las causas en que intervenga.
15. Velar por los intereses de la víctima en el proceso y ejercer su representación cuando se le delegue o en caso de inasistencia de ésta al juicio.

16. Opinar en los procesos de extradición.
17. Solicitar y ejecutar exhortos, cartas rogatorias y solicitudes de asistencia mutua en materia penal, en coordinación con el Ministerio con competencia en materia de relaciones exteriores.
18. Solicitar al tribunal competente declare la ausencia del evadido o prófugo sobre el que recaiga orden de aprehensión y que proceda a dictar medidas definitivas de disposición sobre los bienes relacionados con el hecho punible, propiedad del mismo o de sus interpuestas personas.
19. Las demás que le atribuyan este Código y otras leyes.

Lo antes expuesto nos indica que la fiscalía conduce todo el proceso penal al igual que a los órganos que realizan las investigaciones, siendo la responsable directa de la actuación de los funcionarios así como de la aplicación de la norma.

Artículo 113: Son órganos de policía de investigaciones penales los funcionarios o funcionarias a los cuales la ley acuerde tal carácter, y todo otro funcionario o funcionaria que deba cumplir las funciones de investigación que este Código establece.

Artículo 114: Corresponde a las autoridades de policía de investigaciones penales, la práctica de las diligencias conducentes a la determinación de los hechos punibles y a la identificación de sus autores o autoras y partícipes bajo la dirección del Ministerio Público.

Artículo 115: Las informaciones que obtengan los órganos de policía, acerca de la perpetración de hechos delictivos y de la identidad de sus autores o autoras, y demás partícipes, deberá constar en acta que suscribirá el funcionario o funcionaria actuante, para que sirvan al Ministerio Público a los fines de fundar la acusación, sin menoscabo del derecho de defensa del imputado o imputada.

En función de los artículos prenombrados establecen cuales son los órganos auxiliares de investigación de la fiscalía y sus facultades en el proceso a seguir. Esto delimita la alta responsabilidad de los funcionarios policiales en actuación, por ende, el alto grado de profesionalismo y dedicación que deben sumir en sus funciones.

- **Ley Orgánica del Sistema Venezolano para la Calidad. (LSVC) Publicada en Gaceta Oficial el 23 de Octubre de 2.002 N° 37.555.**

En este instrumento jurídico se presentan los lineamientos a seguir en materia de calidad por personas jurídicas y naturales que generen y comercialicen productos o presten servicios en el territorio nacional, atendiendo al hecho que cualquiera de estos deben cumplir con los requerimientos de sus clientes y asimismo con aquellos asignados por el Estado.

Así lo refiere la LSVC (2002. p.3) en su artículo 6 cuando expresa lo siguiente: “Las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, están obligadas a proporcionar bienes y prestar servicios de calidad. Estos bienes y servicios deberán cumplir con las reglamentaciones técnicas que a tal efecto se dicten.”. Así pues, es necesario que las organizaciones implementen mejoras a sus servicios y procesos que les permitan garantizar a sus clientes resultados de calidad.

En relación con la presente investigación, en la medida que el personal de los cuerpos de policía cuenten con la formación adecuada podrán optimizar o bien mejorar la calidad del servicio que prestan a la ciudadanía.

Definición de términos

La definición de términos le permite al investigador el significado sobre el cual sustenta su estudio, este es descrito por Arias (2012) como aquel que: “Consiste en dar el significado preciso y según el contexto a los conceptos principales, expresiones o variables involucradas en el problema y en los objetivos formulados.”

- **Administrativo:** De la administración o relativo a ella.
- **Capacitación:** La capacitación es la segunda etapa del aprendizaje y está determinado a reforzar las conductas adquiridas. Capacitar es dar al individuo un conjunto de conocimientos, desarrollo de habilidades y/o destrezas sobre las cuales ya existe un basamento fundamental.
- **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.
- **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.
- **Desempeño:** Realización de las funciones propias de un cargo o trabajo.

- **Estación:** Local y conjunto de instalaciones en los que se realiza una actividad determinada.
- **Estrategia:** La estrategia es la creación de una posición única y valiosa que involucra un conjunto diferente de actividades.
- **Formación:** Educación, instrucción. 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.
- **Gestión:** Acción y efecto de gestionar.
- **Gestionar:** Ocuparse de la administración, organización y funcionamiento de una empresa, actividad económica u organismo.
- **Objetivos estratégicos:** Conjunto de resultados claves que es necesario alcanzar para cumplir con la visión de una organización. Marcan los propósitos centrales de la agenda de trabajo para un periodo dado.
- **Policía:** Cuerpo encargado de velar por el mantenimiento del orden público y la seguridad de los ciudadanos, a las órdenes de las autoridades políticas.
- **Procedimiento:** Método o sistema estructurado para ejecutar algunas cosas.

- **Furriel:** funcionario militar encargado de trabajos netamente administrativos.
- **Imputado:** es toda aquella persona acusada de haber cometido un delito.
- **Delito:** es un comportamiento que, ya sea por propia voluntad o por imprudencia, resulta contrario a lo establecido por la ley.
- **Acta Policial:** Son todos aquellos documentos escritos legales elaborados por el investigador con la finalidad de dejar constancia en forma detallada y minuciosa la actuación realizada en el sitio del hecho.
- **Derechos del Imputado:** facultades o garantías inherentes al ser humano, garantizados por la normativa legal vigente al momento que una persona esta incurso en un hecho punible.
- **Acta de Declaración de Víctima:** dicha víctima es la persona agraviada directamente por un delito, donde a la misma se le toma entrevista que explica o relata el hecho del que fue objeto.
- **Flagrancia:** en Derecho penal, la forma mediante la cual se hace referencia a aquel delito que se está ejecutando actualmente o en ese preciso instante.

- **Cadena de Custodia:** se conceptúa como aquel documento que garantiza la autenticidad, seguridad, preservación e integridad de la evidencia física hallada, obtenida o colectada y examinada, de manera continua e interrumpida.
- **Pericias Toxicológicas:** el trabajo en un Laboratorio de Toxicología forense ha de dar respuesta a los requerimientos judiciales en el análisis de sustancias tóxicas o potencialmente tóxicas en las muestras forenses como medicamentos, drogas de abuso, metales, plaguicidas, alcohol, tóxicos volátiles, etc.
- **Planilla de Revisión de Vehículos:** es una plantilla utilizada para identificar vehículos recuperados o incursos en un hecho punible.

Cuadro N° 1. Operacionalización de variables

Objetivo General	Objetivos Específicos	Dimensión	Definición de la Dimensión	Indicadores	Técnicas e instrumentos	Fuentes
Analizar la formación basada en competencias como estrategia para la optimización del desempeño del Cuerpo Policial de Carabobo, específicamente en la Estación Policial Guacara	Diagnosticar la situación actual en procedimientos administrativos -policial de los oficiales de policía adscritos a la Estación Policial Guacara.	Procedimientos administrativos	Serie de actividades sistematizadas de tipo documental que permiten lograr un objetivo laboral	Acta policial Reporte diario	Técnica: Encuesta. Instrumento: Cuestionario	Miembros del servicio de patrullaje del Cuerpo de Policía
	Estimar las necesidades de formación profesional requerida para la adecuada argumentación y basamento legal para el personal policial de la Estación Guacara	Necesidad de formación profesional	Debilidades identificadas en las habilidades y destrezas que ha de tener el talento humano para realizar una labor	Motivación para el aprendizaje Mejora continua Ascensos	Técnica: Encuesta. Instrumento: Cuestionario	Miembros del servicio de patrullaje del Cuerpo de Policía
	Describir las competencias laborales claves en la formación profesional requerida para optimizar el desempeño de los procedimientos administrativos-policial en la Estación Policial Guacara.	Competencias laborales clave	Habilidades y destrezas estratégicas para lograr objetivos	Genéricas Técnicas actitudinales	Técnica: Fichaje. Instrumento: Notas del investigador	Fuentes bibliográficas, Legislación y Teorías de competencias. Base de Datos de la organización

Fuente: Méndez (2017)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLOGICO

El marco metodológico, indica la modalidad científica bajo la cual se efectuará el presente proyecto.

Todo ello define el tipo de investigación en la cual estará enmarcada y las distintas técnicas a aplicar para la recolección y análisis de los datos. Así mismo, se describe los procedimientos realizados a fin de dar respuesta a las interrogantes planteadas en el presente estudio. En este sentido, Arias (2012. p. 22) destaca que: “la investigación científica es un proceso metódico y sistemático dirigido a la solución de problemas o preguntas científicas mediante la producción de nuevos conocimientos, los cuales constituyen la solución o respuesta a tales interrogantes”.

Naturaleza de la investigación

El presente estudio se encuentra enmarcado bajo el paradigma positivista, es decir, en un enfoque cuantitativo, el cual es descrito por Hernández, et. al. (2010. p. 4) como aquel que “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base a la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”.

De la misma manera es conceptualizado por Claret Véliz (2013. p. 109) como “aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables”. De esta manera se identificaran unidades y métodos de análisis correspondientes.

Diseño de la Investigación

La investigación titulada “Formación basada en competencias como estrategia para optimizar el desempeño de los funcionarios en la estación policial Guacara de Carabobo” está planteada en un diseño de investigación no experimental la cual esta conceptualizado por Hernández, et. al. (2010. p. 149) como “Aquella en la que se observan fenómenos tal como se dan en su contexto natural para posteriormente analizarlos”. En este sentido, quien investiga no podrá realizar cambios ni modificaciones en las variables observadas, razón por la cual la realidad será presentada tal como sea observada.

Así mismo, la investigación centró su importancia en la tipología de campo, la cual según Arias (2012.p.31) “Consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables alguna”. Así pues, el estudio es de campo ya que se tomó la data directamente del servicio de policía del estado Carabobo. Asimismo, posee apoyo documental que permitió fundamentar teóricamente los análisis respectivos de los resultados generados por la aplicación de los instrumentos a la muestra seleccionada por el investigador.

Tipo de Investigación

El tipo de investigación es explicado por Arias (2012. p. 19) como “el grado de profundidad con que se aborda un objeto o fenómeno”, En este estudio, se aplicará un nivel de investigación de carácter descriptivo; conceptualizado por Del Cid et al (2011) “Un estudio descriptivo supone una apropiada familiarización con el objeto de estudio para poder saber qué y cómo se va a medir lo que nos interesa.”

El nivel descriptivo, permitió detallar la problemática planteada en el cuerpo policial de la estación de Guacara, Estado Carabobo con respecto a las necesidades de formación del personal. Todo ello, a través de la recolección de datos que permitió exponer la información y analizarla.

Población

La población en el contexto científico, forma el universo sobre la cual se aplicará el estudio en desarrollo. La población según Arias (2012.p.81) es un “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”.

La población de esta investigación está constituida por una población total de 28 funcionarios policiales patrulleros de la Estación de Guacara del Estado Carabobo. De los cuales, 19 son patrulleros motorizados y 09 en unidad de vehicular de patrullaje. Por lo tanto, el autor consideró para la aplicación del instrumento, a la totalidad de la población.

Fases de los procedimientos a realizar en la investigación:

- **Fase I.** El investigador a través de entrevista informal con la línea gerencial del área en estudio para tener conocimiento de informes de estadísticas realizadas por la unidad de patrullaje, además de su experticia en el cargo, conoció la brecha que presenta el organismo público que genera el planteamiento del problema, los objetivos y la justificación.

- **Fase II.** Es la recolección de fuentes secundarias tales como investigaciones anteriores y textos que le permitirán establecer una plataforma teórica para ubicar y sustentar la problemática planteada.
- **Fase III.** El autor aplicó técnicas e instrumentos de investigación según el objeto de estudio y las normativas de la Universidad de Carabobo.
- **Fase IV.** El autor reelaboró los cuestionarios como instrumento a aplicar a la muestra seleccionada para generar resultados que permitan dar respuesta a los objetivos planteados.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información

Las técnicas e instrumentos de datos son las herramientas que permitirá al investigador recabar los datos a través de los cuales se realizará la verificación de la problemática planteada. Dentro de este orden de ideas, las técnicas e instrumentos que se utilizaron es la observación directa como instrumento hoja de registro, la encuesta en su formato cuestionario y la revisión documental en informes o registros.

Según Hernández, et al (2010.p. 217) el cuestionario “Consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir, el cual debe ser congruente con el planteamiento del problema”. Para el cuestionario, se elaborará para recibir respuestas cerradas, diseñadas con una escala de estimación, con cuatro alternativas: **1.** Totalmente de acuerdo (valor 5 puntos), **2.** De acuerdo (valor 4 puntos), **3.** Rara vez (valor 3 puntos) y en **4.** Desacuerdo (valor 2 punto) totalmente en desacuerdo (valor 1 punto).

Validez y Confiabilidad

La validez en investigación cuantitativa es un criterio de credibilidad de los resultados obtenidos. Santa Parella y Martins (2012.p.172), señala que “Representa la relación de lo que se mide y aquello lo que realmente se quiere medir. Existen varios métodos de garantizar la evidencia”. En esta oportunidad, la validez se llevará a cabo mediante el juicio de expertos, es decir, para el mencionado procedimiento se contará con especialistas en las áreas de conocimiento asociadas a este estudio.

Estos profesionales tienen la oportunidad de hacer las correcciones que consideren oportunas en cuanto al contenido, pertinencia, redacción y otros aspectos. Al alcanzarse este proceso, las recomendaciones de los expertos, logrará el rediseño del instrumento de medición.

Así, el instrumento fue examinado por tres expertos, uno de ellos corresponde a un especialista del área laboral de la empresa, otro corresponde a un especialista laboral de la academia (Universidad de Carabobo) y por ultimo un experto en metodología de la investigación.

Por su parte, la valoración de la confiabilidad se realizan por múltiples opciones, para efectos del instrumento de recolección de información del futuro estudio se utilizará el Alfa de Combrach, Así mismo, para la confiabilidad se hará uso de la fórmula de Alpha de Cronbach el cual según Palella y Martins (2012) se calcula mediante la siguiente ecuación:

Dónde:

α = Es el valor que define el coeficiente de confiabilidad

N = Es el número de ítems del instrumento

$$\alpha = \frac{N}{N-1} * \left(1 - \frac{\sum Si^2}{St^2}\right)$$

si² = Es la varianza del puntaje de cada ítems

st² = Es la varianza de los puntajes totales

Los criterios para establecer la confiabilidad son presentados por Palella y Martins (2012) mediante el siguiente cuadro:

Cuadro N° 2.

Ponderación de la Confiabilidad por Alpha de Cronbach

Rango	Confiabilidad (Dimensión)
0,81 – 1	Muy alta
0,61 – 0,80	Alta
0,41 – 0,60	Media
0,21 – 0,40	Baja
0,0 – 0,20	Muy Baja

Fuente: Palella y Martins. (2012)

Para efecto de esta investigación la confiabilidad del instrumento correspondió a un Coeficiente Alfa de Cronbach de **0,9435**, tal como se mostrara en el siguiente capítulo.

Técnica de análisis de datos

Este estudio realizó el análisis de datos por medio de la estadística descriptiva, específicamente a través de frecuencias y porcentajes de respuestas que muestran el comportamiento de la variable en estudio. La técnica de procesamientos utilizada es la codificación, la cual, los autores Hernández et al. (2010) la define como:

El análisis se efectúa a través de la codificación, que es el proceso a través del cual, las características relevantes del contenido de un mensaje son transformadas a unidades que permitan su descripción y análisis preciso. Lo importante del mensaje se convierte en algo susceptible de analizar y describir. (p. 183).

En virtud a lo anteriormente expuesto, se entiende que el objetivo de ello es interpretar de forma objetiva los resultados del instrumento aplicado, a fin de responder de forma concisa los objetivos planteados y elaborar un análisis que produzca soluciones a la problemática planteada.

CAPITULO IV

ANALISIS DE RESULTADOS

En este capítulo del presente Trabajo Especial de Grado, se presentan los resultados obtenidos de aplicar los instrumentos de recolección de datos con el propósito de alcanzar el objetivo de Analizar la Formación basada en Competencias como estrategia en la Estación Policial Guacara del Estado Carabobo.

Por su parte, las dimensiones a través de las cuales fueron abordados los objetivos específicos fueron de la siguiente manera: se aplicó como técnica la encuesta empleando como instrumento de recolección de datos un cuestionario con 20 preguntas cerradas basadas en escala de Likert, el cual fue aplicado a las 28 personas que conforman la muestra, es decir 19 patrulleros motorizados de y 09 patrulleros en vehículo.

En este contexto, se procedió a calcular la confiabilidad, atendiendo a las características del instrumento se calculó el Alpha de Cronbach obteniendo un valor de **0,9435** lo cual considerando lo mostrado en el Cuadro N° 2 de Palella y Martins (2012), los resultados obtenidos tienen una confiabilidad “Muy alta”.

Diagnóstico de la situación actual en el cumplimiento de los procedimientos administrativos-policial de los oficiales de policía adscritos a la Estación Policial Guacara.

En este primer objetivo específico se mide la dimensión “**Procedimientos administrativos**”, la cual es evaluada desde los indicadores Reporte Diario y

Acta Policial. Este fue estudiado a través de los ítems 1 al 9 del cuestionario aplicado como instrumento de recolección de datos.

En base a ello, se presentan a continuación los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos antes mencionado, en cuanto a la dimensión *procedimientos administrativos*, expresados en Cuadros y gráficos por cada uno de los indicadores antes descritos.

- **Indicador: Reporte Diario**

Cuadro Nº 3

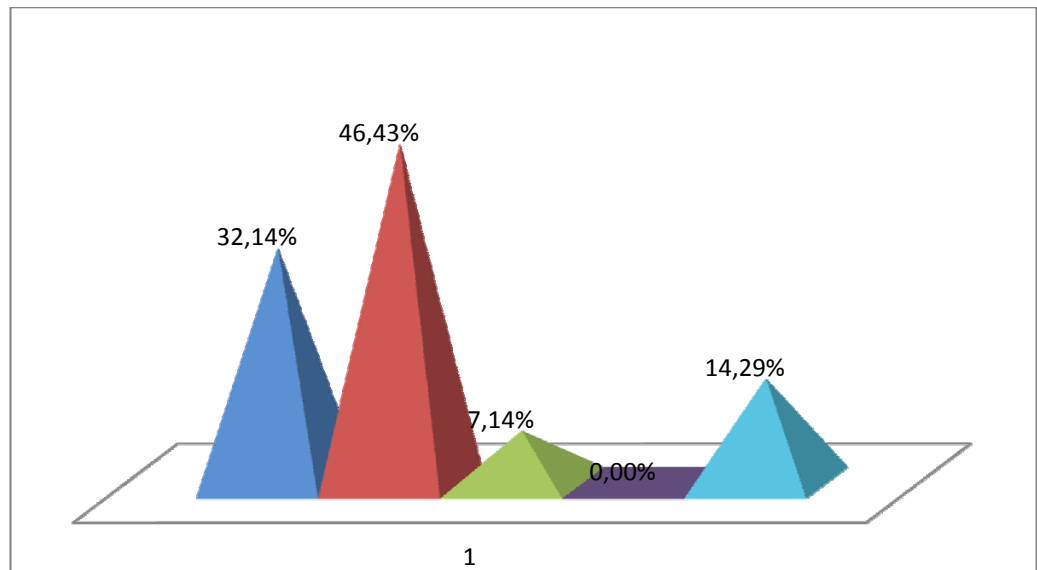
ITEM: 1. Los funcionarios de patrullaje tienen conocimiento de los procedimientos administrativos que deben realizar.

ALTERNATIVA		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	TD(5)	9	32,14%
De acuerdo	D(4)	13	46,43%
Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	N(3)	2	7,14%
En desacuerdo	E(2)	0	0,00%
Totalmente en desacuerdo	TED(1)	4	14,29%
TOTAL		28	100,0%

Fuente: Méndez (2017)

Grafico N° 1

ITEM: 1. Los funcionarios de patrullaje tienen conocimiento de los procedimientos administrativos que deben realizar.



Fuente: Méndez (2017)

Análisis

En el cuadro y gráfico anterior, puede observarse como la mayoría de los encuestados, se encuentran Totalmente de acuerdo y de acuerdo, 32,14 y 46,43%, respectivamente, con la afirmación sobre que los funcionarios de patrullaje tienen conocimiento de los procedimientos administrativos que deben realizar. Sainz (2013.p.1) “El procedimiento administrativo es el cauce formal de una serie de actos de la actuación administrativa, para la realización de un fin”. Todo ello, demuestra que los funcionarios poseen la información necesaria para la ejecución adecuada de sus actividades laborales.

Cuadro N° 4.

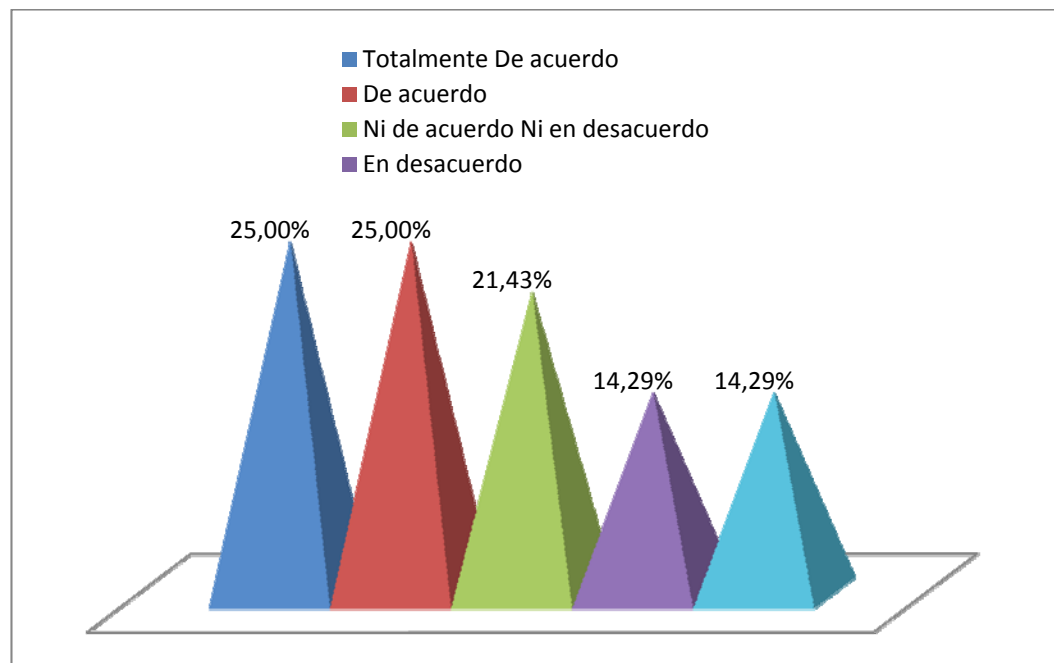
ITEM 2. Los funcionarios de patrullaje cuentan con la documentación que les sirva de guía para proceder de forma administrativa.

ALTERNATIVA		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	TD(5)	7	25,00%
De acuerdo	D(4)	7	25,00%
Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	N(3)	6	21,43%
En desacuerdo	E(2)	4	14,29%
Totalmente en desacuerdo	TED(1)	4	14,29%
TOTAL		28	100,0%

Fuente: Méndez (2017)

Grafico N° 2

ITEM 2. Los funcionarios de patrullaje cuentan con la documentación que les sirva de guía para proceder de forma administrativa.



Fuente: Méndez (2017)

Análisis

Tal como se observa en el cuadro y gráfico anterior, puede observarse como la mayoría de los encuestados, se encuentran Totalmente de acuerdo y de acuerdo, 25% y 25%, respectivamente, con la afirmación sobre: **Los funcionarios de patrullaje cuentan con la documentación que les sirva de guía para proceder de forma administrativa.** No obstante, se evidencia que un porcentaje significativo de personas rechazan la afirmación. Sainz (2013) comenta que “para llevarlo a los actos de autoridad que precisan de un proceso para dar seguimiento y llegar a un fin que solucione dicho proceso, siempre siguiendo lo contemplado en la ley que la rige”. Esto manifiesta que no todos los funcionarios poseen los reglamentos donde se establecen los trámites administrativos exigidos por la institución.

Cuadro 5.

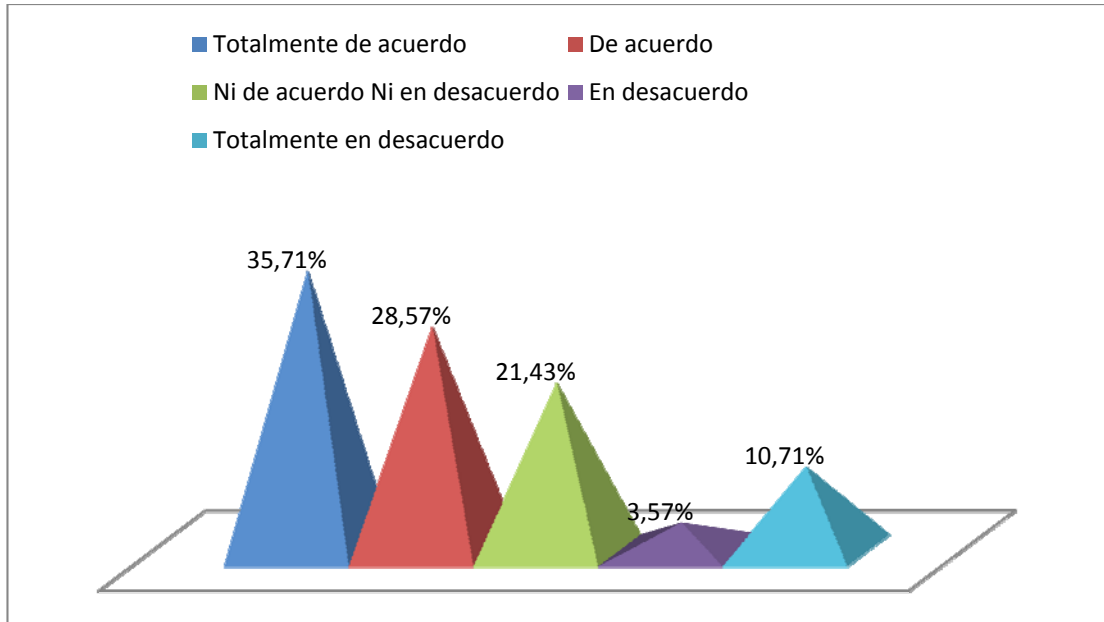
ITEM 3. Se hacen reportes diarios de las actividades realizadas por parte de los funcionarios de patrullaje.

ALTERNATIVA		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	TD(5)	10	35,71%
De acuerdo	D(4)	8	28,57%
Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	N(3)	6	21,43%
En desacuerdo	E(2)	1	3,57%
Totalmente en desacuerdo	TED(1)	3	10,71%
TOTAL		28	100,0%

Fuente: Méndez (2017)

Grafico N° 3

ITEM 3. Se hacen reportes diarios de las actividades realizadas por parte de los funcionarios de patrullaje.



Fuente: Méndez (2017)

Análisis

Considerando los resultados presentados en el cuadro y gráfico anterior, puede observarse como la tendencia conlleva a que la mayoría de los encuestados, se encuentran Totalmente de acuerdo y de acuerdo, 35,71% y 28,57%, respectivamente, con la afirmación sobre que se hacen reportes diarios de las actividades realizadas por parte de los funcionarios de patrullaje. Sin embargo, se evidencia que un 10,71% rechaza esta premisa. A tal efecto, Melinkoff (1990), al destacar que los procedimientos consiste en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores.

Cuadro N° 6.

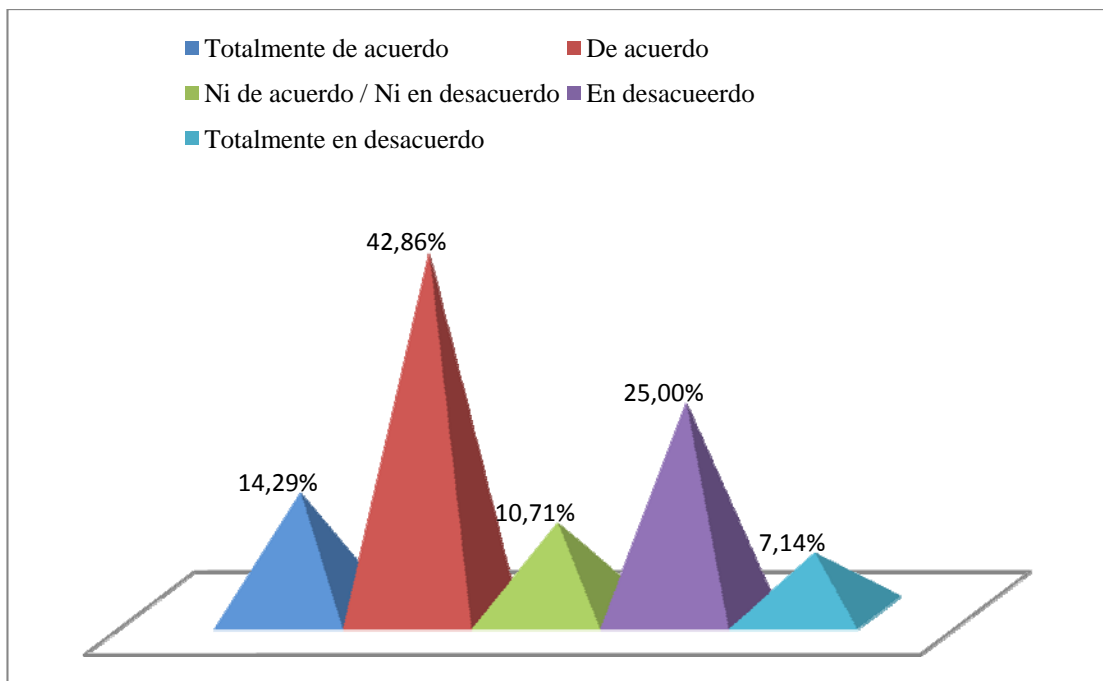
ITEM 4. El servicio de policía cuenta con instalaciones y equipos para llevar a cabo los procedimientos administrativos

ALTERNATIVA		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	TD(5)	4	14,29%
De acuerdo	D(4)	12	42,86%
Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	N(3)	3	10,71%
En desacuerdo	E(2)	7	25,00%
Totalmente en desacuerdo	TED(1)	2	7,14%
TOTAL		28	100,0%

Fuente: Méndez (2017)

Gráfico N° 4

ITEM 4. El servicio de policía cuenta con instalaciones y equipos para llevar a cabo los procedimientos administrativos.



Fuente: Méndez (2017)

Análisis:

El 42,87% asintió que están de acuerdo con esta afirmación, al igual que el 14,29% indicaron la misma orientación. Sin embargo, un 25% más un 7,14% revelan su inconformidad con esta aseveración. Münch y García (2008) agregan que los procedimientos permiten establecer la secuencia para efectuar las actividades rutinarias y específicas; se establecen de acuerdo con la situación de cada empresa, de su estructura organizacional, clase del producto, turnos de trabajo, disponibilidad del equipo y material, incentivos y muchos otros factores. Por lo tanto, la disparidad existente en la población consultada refleja que no existen criterios unificados en cuanto a las prioridades y requerimientos para la elaboración de los trámites administrativos contemplados en el reglamento policial.

Cuadro 7

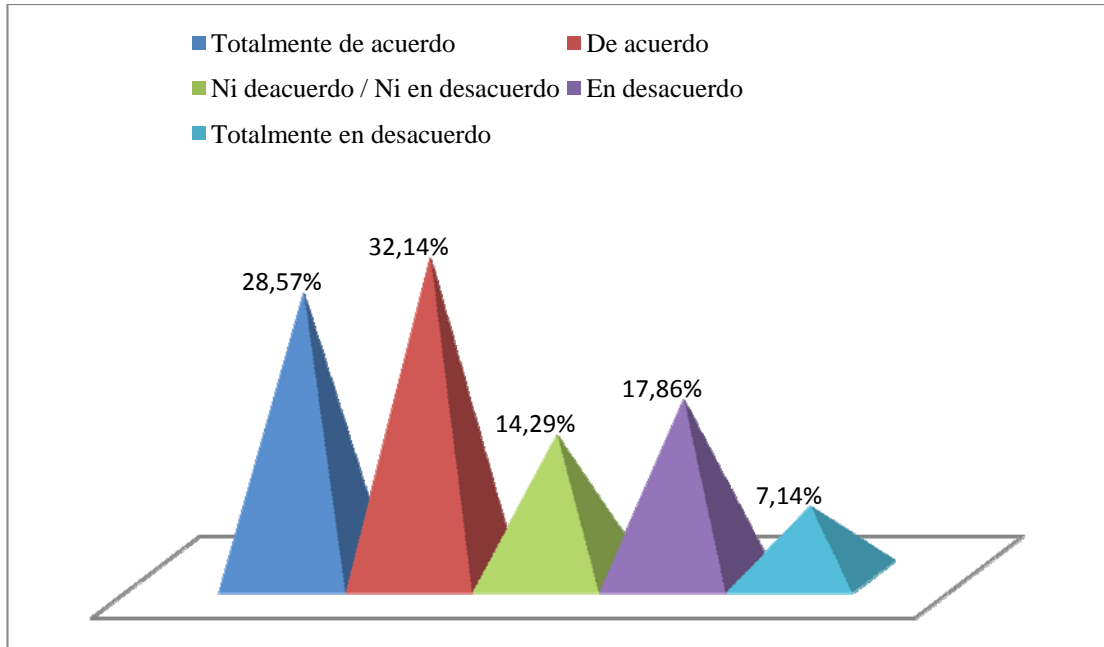
ITEM 5. Los supervisores hacen seguimiento del trabajo en el servicio de policía de patrullaje de los oficiales.

ALTERNATIVA		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	TD(5)	8	28,57%
De acuerdo	D(4)	9	32,14%
Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	N(3)	4	14,29%
En desacuerdo	E(2)	5	17,86%
Totalmente en desacuerdo	TED(1)	2	7,14%
TOTAL		28	100,0%

Fuente: Méndez (2017)

Grafico N° 5

ITEM 5. Los supervisores hacen seguimiento del trabajo en el servicio de policía de patrullaje de los oficiales.



Fuente: Méndez (2017)

Análisis

En vista a lo expuesto en la gráfica, El 28% está totalmente de acuerdo conjuntamente con el 32% de los encuestados con la aseveración que destaca que los supervisores realizan un seguimiento constante del trabajo. Sin embargo, un 14,29% posee una opinión indistinta, adicionalmente un 25% difiere de ello. Para esto, Sainz (2013) resalta que los procedimientos son necesarios para precisar un proceso y dar seguimiento y llegar a un fin que solucione. Por lo tanto, se hace presente un criterio discordante entre sí.

- **Indicador: Acta Policial**

Cuadro 8.

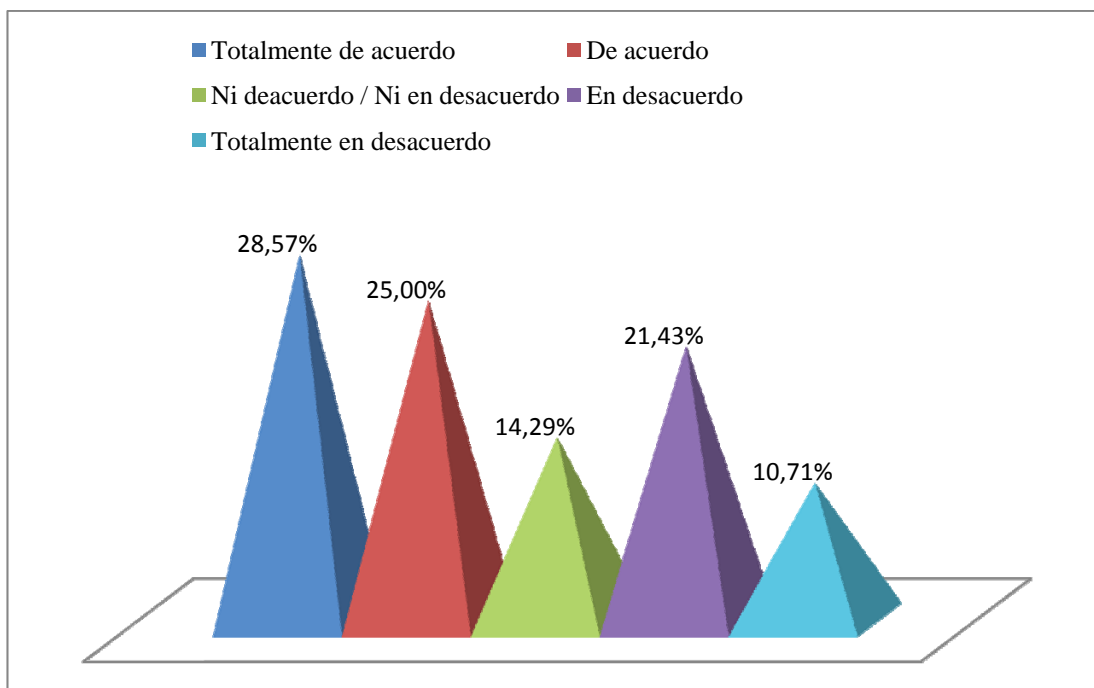
ITEM 6. Los funcionarios de patrullaje tienen como práctica habitual hacer actas policiales.

ALTERNATIVA		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	TD(5)	8	28,57%
De acuerdo	D(4)	7	25,00%
Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	N(3)	4	14,29%
En desacuerdo	E(2)	6	21,43%
Totalmente en desacuerdo	TED(1)	3	10,71%
TOTAL		28	100,0%

Fuente: Méndez (2017)

Grafico N° 6

ITEM 6. **Los funcionarios de patrullaje tienen como práctica habitual hacer actas policiales.**



Fuente: Méndez (2017)

Análisis

Atendiendo a lo observado en el cuadro y grafico anterior, puede inferirse que hay opiniones encontradas en relación a la afirmación Los funcionarios de patrullaje tienen como práctica habitual hacer actas policiales, Fernández y Petit (2009) indican que los procedimientos de control son establecidos con el fin de lograr autorizar una adecuada separación de funciones y responsabilidades, secuencia operativa, implantación de medidas que aseguren el correcto registro de las operaciones para definir medidas de seguridad . Por lo tanto, el 53,57% manifiesta que los funcionarios patrulleros si realizan las actas policiales, oponiéndose a ello, un 31,14% que se encuentran en desacuerdo, incorporando un 14,29% con una respuesta sin fiar posición directa.

Cuadro 9.

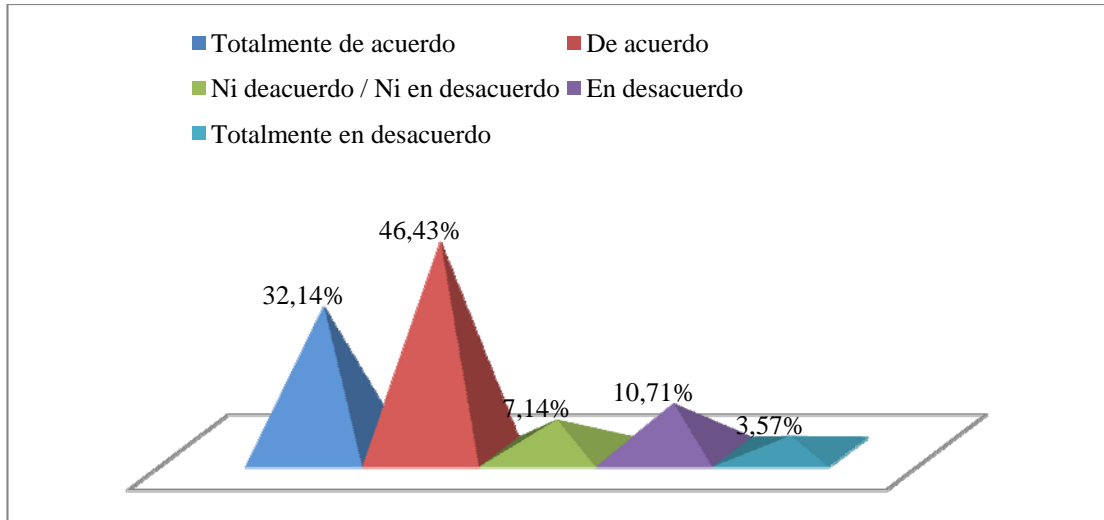
ITEM 7. Los funcionarios de patrullaje aplican las actas policiales atendiendo a los instrumentos jurídicos y normativas vigentes.

ALTERNATIVA		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	TD(5)	9	32,14%
De acuerdo	D(4)	13	46,43%
Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	N(3)	2	7,14%
En desacuerdo	E(2)	3	10,71%
Totalmente en desacuerdo	TED(1)	1	3,57%
TOTAL		28	100,0%

Fuente: Méndez (2017)

Grafico N° 7

ITEM 7. Los funcionarios de patrullaje aplican las actas policiales atendiendo a los instrumentos jurídicos y normativas vigentes.



Fuente: Méndez (2017)

Análisis:

Existe un 32,14% y un 46,43% que aseguran que las actas como procedimiento habitual, las realizan según lo dispuesto en las normativas legales establecidas en la Policía. Sin embargo, un 14,28% no está de acuerdo y un 7,14% indistinto. Gómez (1993) menciona que el principal objetivo del procedimiento es el de obtener la mejor forma de llevar a cabo una actividad, considerando los factores del tiempo, esfuerzo y dinero. Para que esto se lleve a cabo, deben ser contemplados los instrumentos legales actuales.

Cuadro N° 10

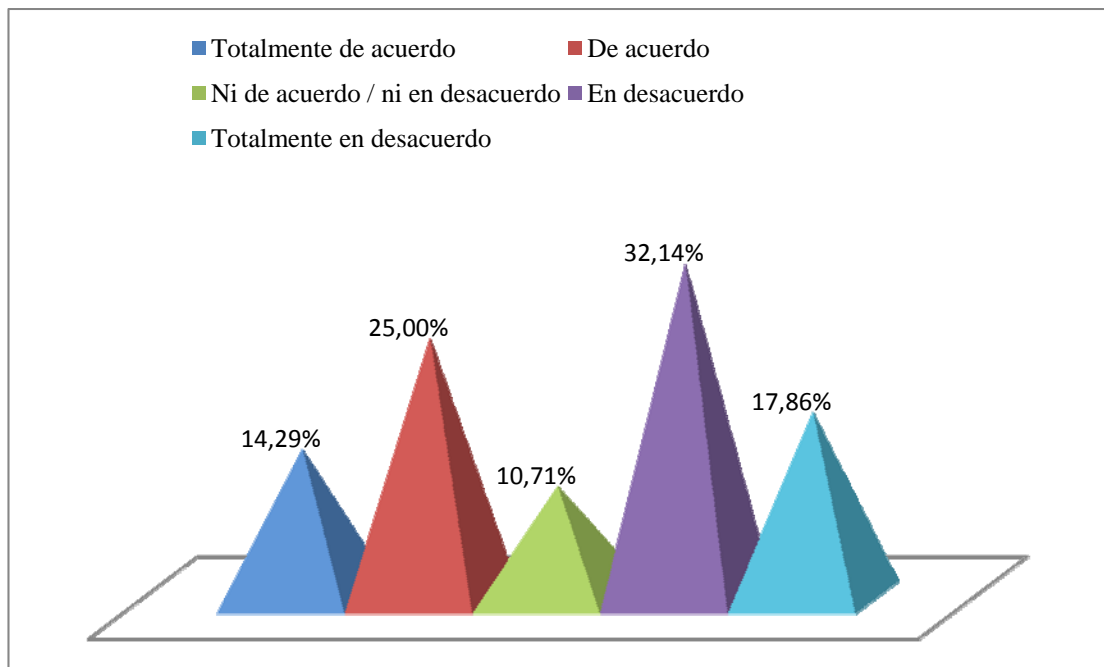
ITEM 8. Es común que las actas policiales tengan errores que puedan afectar el debido proceso

ALTERNATIVA		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	TD(5)	4	14,29%
De acuerdo	D(4)	7	25,00%
Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	N(3)	3	10,71%
En desacuerdo	E(2)	9	32,14%
Totalmente en desacuerdo	TED(1)	5	17,86%
TOTAL		28	100,0%

Fuente: Méndez (2017)

Grafico N° 8

ITEM 8. Es común que las actas policiales tengan errores que puedan afectar el debido proceso



Fuente: Méndez (2017)

Análisis

Visto el cuadro y gráfico anterior, se puede indicar que existe un rechazo significativo a la afirmación: Es común que las actas policiales tengan errores que puedan afectar el debido proceso., tomando en cuenta que si bien un 34,29% coinciden en que se ejecutan las actas en forma adecuada según la normativa, existe una mayoría de 40 % que difieren de esa afirmación. Con un 10,71% indistinto. De lo cual se puede inferir que el procedimiento de elaboración y gestión de actas policiales tiene oportunidades de mejora, por lo cual se pueden aplicar estrategias basadas en formación por competencias para estandarizarlo y así prestar un mejor servicio.

Cuadro 11

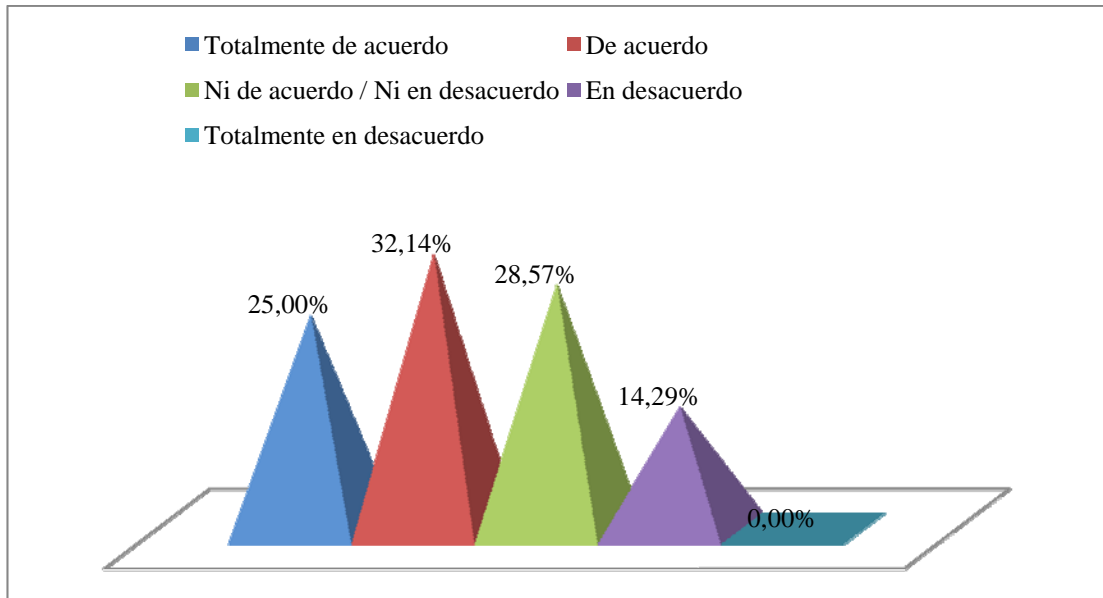
ITEM 9. Los oficiales conocen la redacción de actas policiales.

ALTERNATIVA		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	TD(5)	7	25,00%
De acuerdo	D(4)	9	32,14%
Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	N(3)	8	28,57%
En desacuerdo	E(2)	4	14,29%
Totalmente en desacuerdo	TED(1)	0	0,00%
TOTAL		28	100,0%

Fuente: Méndez (2017)

Grafico N° 9

ITEM 9. Los oficiales conocen la redacción de actas policiales.



Fuente: Méndez (2017)

Análisis

Las respuestas del 57% de la población encuestada están orientadas a la aceptación de que los oficiales están en pleno conocimiento de la forma en que debe ser redacta un acta policial. Por otro lado, 28,57% no asegura ninguna posición, contrario al 14,29% que opinan que este hecho no es cierto. En este sentido, Münch y García (2008), quienes enfatizan las reglas como “mandatos precisos que determinan la disposición, actitud o comportamiento, que deberá seguir o evitar en situaciones específicas el personal de una empresa. En las reglas se exponen acciones u omisiones específicas, no sujetas a la discrecionalidad de cada persona”. Destacando la preponderancia que para todo procedimiento deben existir reglas para su elaboración y correcta ejecución.

En resumen, en relación al primer objetivo que consistía en diagnosticar la situación actual en el cumplimiento de los procedimientos administrativos-policial de los oficiales de policía adscritos a la Estación Policial Guacara, se pudieron identificar oportunidades de mejora en los indicadores reposte diario y acta policial, referentes a los procedimientos administrativos.

En relación al reporte diario, se evidenciaron resultados con tendencias negativas en Grafico 1,2, 4 y 5, sobre lo cual se puede inferir que los procedimientos asociados a la gestión de tales reportes no se están llevando a cabo como debería lo cual trae consecuencias perjudiciales en cuanto al desempeño de los funcionarios y al servicio que estos prestan a la sociedad.

Por su parte, en cuanto al indicador ACTA POLICIAL, hay que hacer especial atención a los resultados evidentes en los gráficos 6, 8 y 9, en los cuales se evidencian tendencias negativas o bien posiciones encontradas entre los encuestados, revelando que estos procedimientos o bien no se encuentran estandarizados o bien, hay debilidades en los procesos de formación sobre los cuales se desarrollan las habilidades para la gestión de las mismas.

Todo esto evidencia, que la estación de Policía, requiere hacer una revisión de sus procedimientos de trabajo desde el diseño hasta la ejecución, ya que es evidente que no hay una uniformidad en cómo se llevan a cabo trayendo como consecuencia interferencias no solo en las prácticas laborales sino en los mismos procesos judiciales que se derivan de este.

Estimación de las necesidades de formación profesional requerida para la adecuada argumentación y basamento legal para el personal policial de la Estación Guacara.

En este segundo objetivo específico se mide la dimensión “**Necesidad de formación profesional**”, la cual es evaluada desde los indicadores: Motivación para el aprendizaje, Mejora continua y Ascensos. Este fue estudiado a través de los ítems 10 al 22 del cuestionario aplicado como instrumento de recolección de datos.

En base a ello, se presentan a continuación los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos antes mencionado, en cuanto a la dimensión *necesidad de formación profesional*, expresados en Cuadros y gráficos por cada uno de los indicadores antes descritos.

- **Indicador: Motivación para el aprendizaje**

Cuadro Nº 12

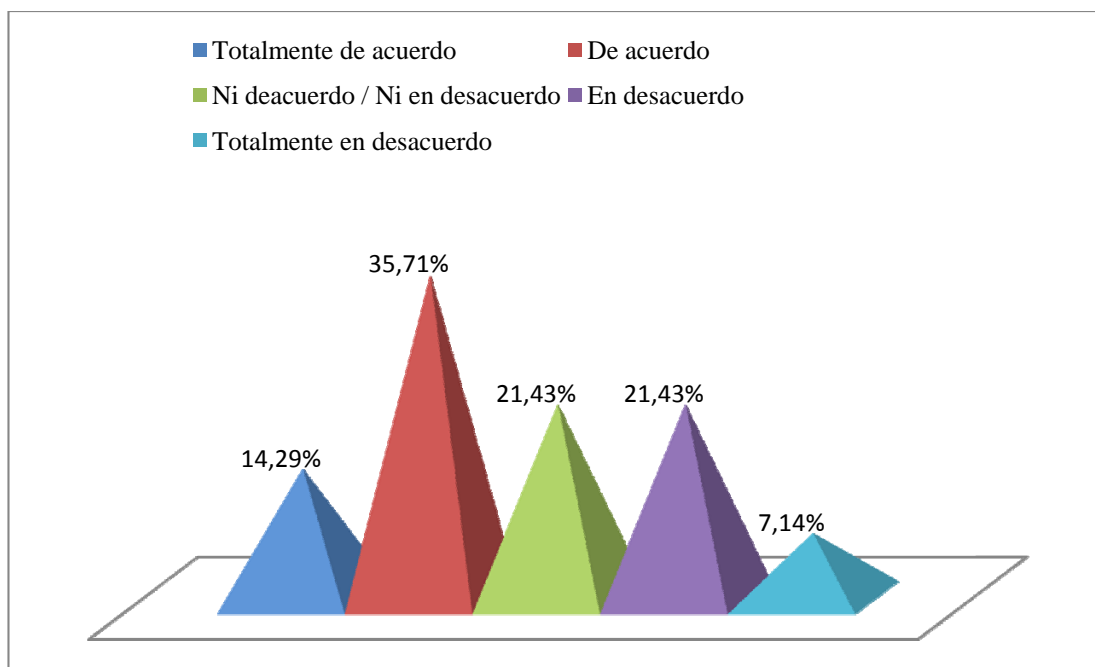
ITEM 10. El funcionario de patrullaje tiene habilidades para utilizar recursos tecnológicos para desarrollo de procedimientos administrativos.

ALTERNATIVA		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	TD(5)	4	14,29%
De acuerdo	D(4)	10	35,71%
Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	N(3)	6	21,43%
En desacuerdo	E(2)	6	21,43%
Totalmente en desacuerdo	TED(1)	2	7,14%
TOTAL		28	100,0%

Fuente: Méndez (2017)

Grafico N° 10

ITEM 10. El funcionario de patrullaje tiene habilidades para utilizar recursos tecnológicos para desarrollo de procedimientos administrativos



Fuente: Méndez (2017)

Análisis

Se evidencia que un 50% están orientados hacia una afirmación contundente del hecho que los funcionarios patrulleros poseen las habilidades requeridas para la elaboración de los procedimientos administrativos utilizando los recursos tecnológicos. Por otro parte, existe un 21,43% que posee una opinión indistinta. Además de un 28,59% que asegura que el personal no tiene la capacitación necesaria. En este sentido, Chiavenato (2009) menciona que la capacitación es el proceso de enseñar a los trabajadores habilidades básicas que necesitan para desempeñar su trabajo.

Cuadro N° 13

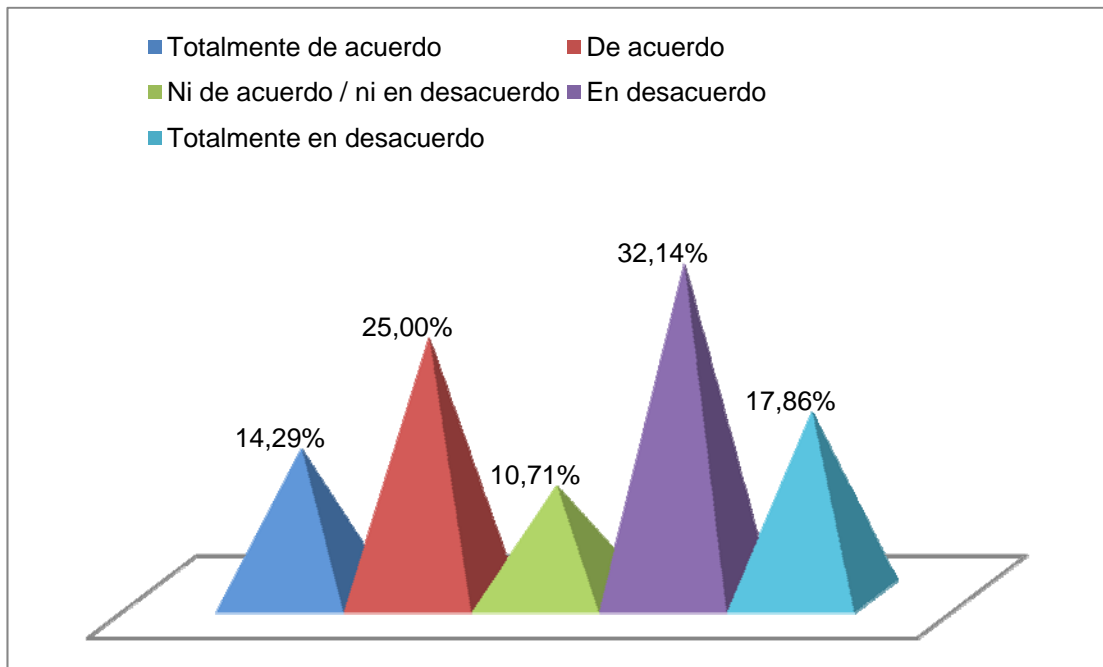
ITEM 11. El funcionario de patrullaje tiene habilidades para utilizar recursos tecnológicos para el desarrollo de procedimientos administrativos.

ALTERNATIVA		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	TD(5)	4	14,29%
De acuerdo	D(4)	7	25,00%
Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	N(3)	3	10,71%
En desacuerdo	E(2)	9	32,14%
Totalmente en desacuerdo	TED(1)	5	17,86%
TOTAL		28	100,0%

Fuente: Méndez (2017)

Grafico N° 11

ITEM 11. El funcionario de patrullaje tiene habilidades para utilizar recursos tecnológicos para el desarrollo de procedimientos administrativos.



Fuente: Méndez (2017)

Análisis

Atendiendo a los resultados anteriormente expuestos, en relación a la afirmación que sostiene que .El funcionario de patrullaje tiene habilidades para utilizar recursos tecnológicos para el desarrollo de procedimientos administrativos, es evidente una tendencia mayoritaria a indicar que el funcionario no cuenta con tales habilidades o bien, están presentes con debilidades significativas. Lo cual representa una oportunidad de mejora para la gerencia en cuanto al diseño de planes de formación basados en el desarrollo de competencias técnicas que permitan mejorar el desempeño de su personal.

Cuadro Nº 14

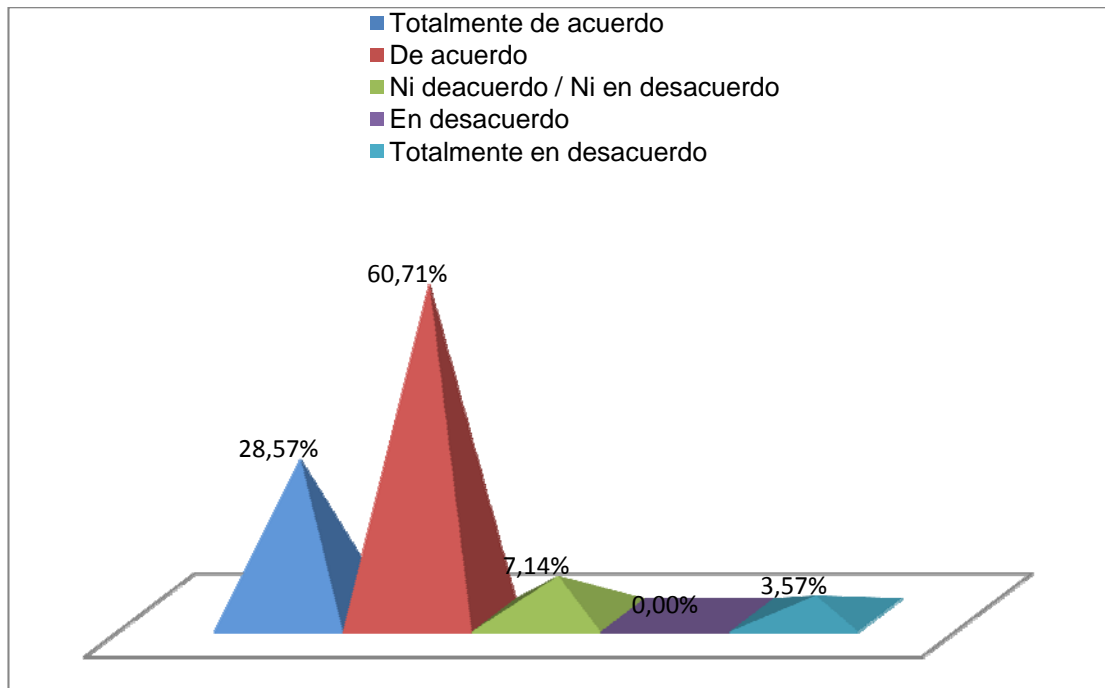
ITEM 12. Los oficiales del cuerpo de policía del estado Carabobo están dispuestos a entrenarse en temas de procedimientos administrativos para mejorar su desempeño

ALTERNATIVA		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	TD(5)	8	28,57%
De acuerdo	D(4)	17	60,71%
Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	N(3)	2	7,14%
En desacuerdo	E(2)	0	0,00%
Totalmente en desacuerdo	TED(1)	1	3,57%
TOTAL		28	100,0%

Fuente: Méndez (2017)

Grafico N° 12

ITEM 12. Los oficiales del cuerpo de policía del estado Carabobo están dispuestos a entrenarse en temas de procedimientos administrativos para mejorar su desempeño



Fuente: Méndez (2017)

Análisis

Atendiendo a los resultados anteriormente expuestos, se puede evidenciar como el 89,28% está de acuerdo en que los funcionarios están dispuestos a recibir la formación necesaria para optimizar su desempeño. En este orden de ideas, Duribe (2004) indica que dirigir a personas de forma que todo aquel que tenga cualidades que puedas ser eficaces para el trabajo pueda ponerlas de manifiesto. De allí la preponderancia de maximizar las disposición del personal.

Cuadro N° 15

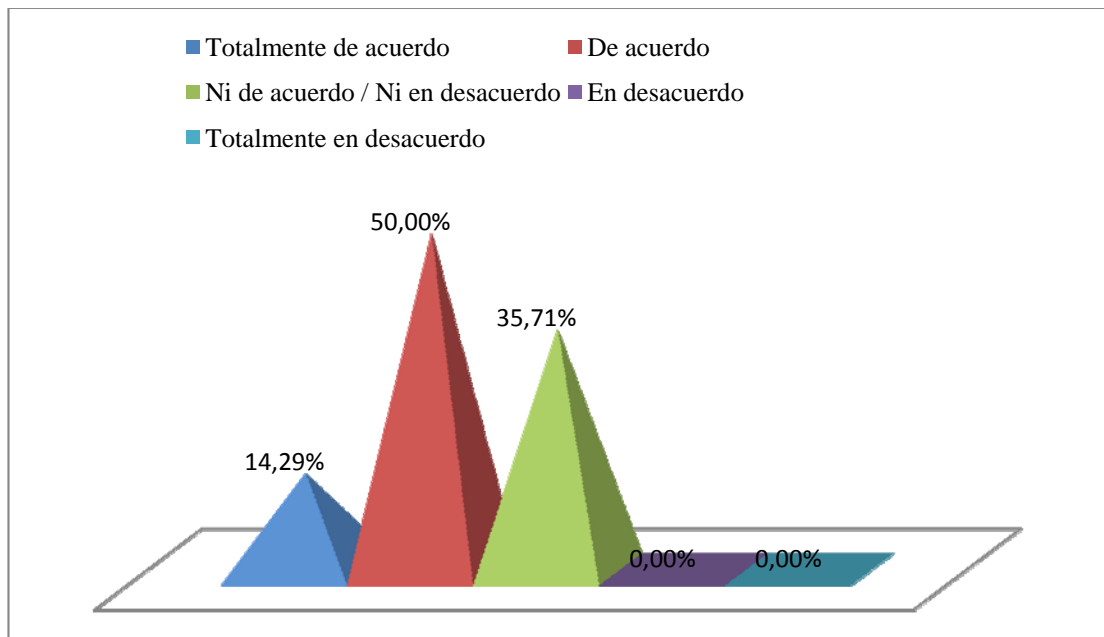
ITEM 13. El funcionario de patrullaje participa de programas de formación adicionales a los que ofrecen la institución donde se desempeña.

ALTERNATIVA		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	TD(5)	4	14,29%
De acuerdo	D(4)	14	50,00%
Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	N(3)	10	35,71%
En desacuerdo	E(2)	0	0,00%
Totalmente en desacuerdo	TED(1)	0	0,00%
TOTAL		28	100,0%

Fuente: Méndez (2017)

Grafico N° 13

ITEM 13... El funcionario de patrullaje participa de programas de formación adicionales a los que ofrecen la institución donde se desempeña.



Fuente: Méndez (2017)

Análisis

Existe un 64,29% coincide con la afirmación en torno a la participación constante de programas de capacitación. No obstante. Llama la atención, que un significativo número de personas, específicamente el 35,71% no manifiesto acuerdo o desacuerdo con la premisa. Desde esta perspectiva, Duribe (2004) menciona que Se tiene la idea de expandir el alcance de los trabajadores aumentando las oportunidades para ser brillantes y no esperar un súbito incremento en sus capacidades. En vista de la disparidad de opiniones, la institución policial posee un programa de formación con un alcance parcial.

Cuadro N° 16

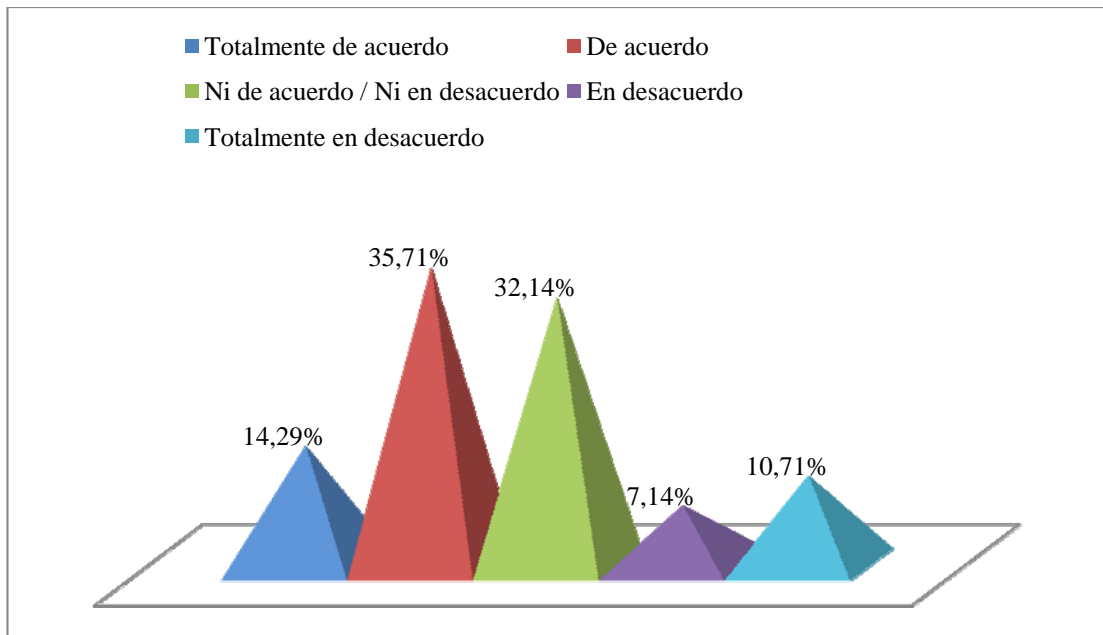
ITEM 14. Los oficiales del cuerpo de policía del estado Carabobo, municipio Guacara muestran interés por incentivar a sus compañeros a capacitarse.

ALTERNATIVA		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	TD(5)	4	14,29%
De acuerdo	D(4)	10	35,71%
Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	N(3)	9	32,14%
En desacuerdo	E(2)	2	7,14%
Totalmente en desacuerdo	TED(1)	3	10,71%
TOTAL		28	100,0%

Fuente: Méndez (2017)

Grafico N° 14

ITEM 14. El funcionario de patrullaje participa de programas de formación adicionales a los que ofrecen la institución donde se desempeña.



Fuente: Méndez (2017)

Análisis

La gráfica devela que un 50 % tiene la iniciativa de realizar procesos de formación adicionales a los ofrecidos por la institución, y el resto de la población encuestada en un 32,14% no posee una opinión hacia este aspecto. Con respecto a esto, Chiavenato (2009) manifiesta que la capacitación no se debe considerar exclusivamente de realizar cursos, es un proceso más profundo. Es alcanzar el nivel de desempeño que la organización desea por medio del desarrollo continuo de las personas que trabajan allí.

- **Indicador: Mejora continua**

Cuadro N° 17

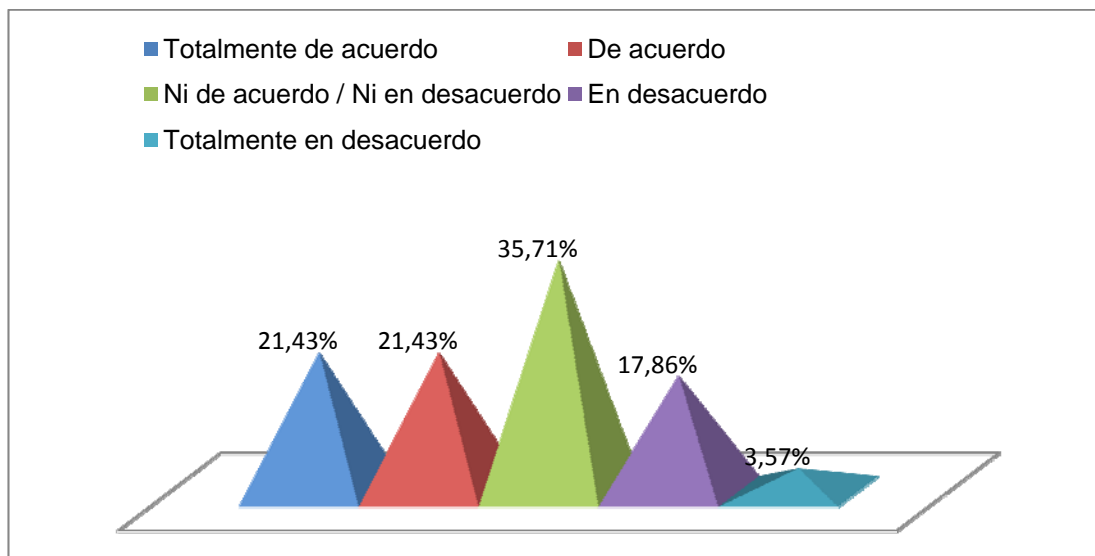
ITEM 15. Los oficiales del cuerpo de policía del estado Carabobo, municipio Guacara poseen en su totalidad nivel educativo universitario

ALTERNATIVA		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	TD(5)	6	21,43%
De acuerdo	D(4)	6	21,43%
Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	N(3)	10	35,71%
En desacuerdo	E(2)	5	17,86%
Totalmente en desacuerdo	TED(1)	1	3,57%
TOTAL		28	100,0%

Fuente: Méndez (2017)

Grafico N° 15

ITEM 15. Los oficiales del cuerpo de policía del estado Carabobo, municipio Guacara poseen en su totalidad nivel educativo universitario.



Fuente: Méndez (2017)

Análisis

Un 42,86% de los funcionarios que conforman la población objeto de estudio, revela que poseen estudios universitarios. Un 35,71% es indistinto, y el 21 % restante está en desacuerdo. Por lo tanto, en su mayoría, que la formación universitaria de los funcionarios patrulleros no es de tercer nivel.

Cuadro Nº 18

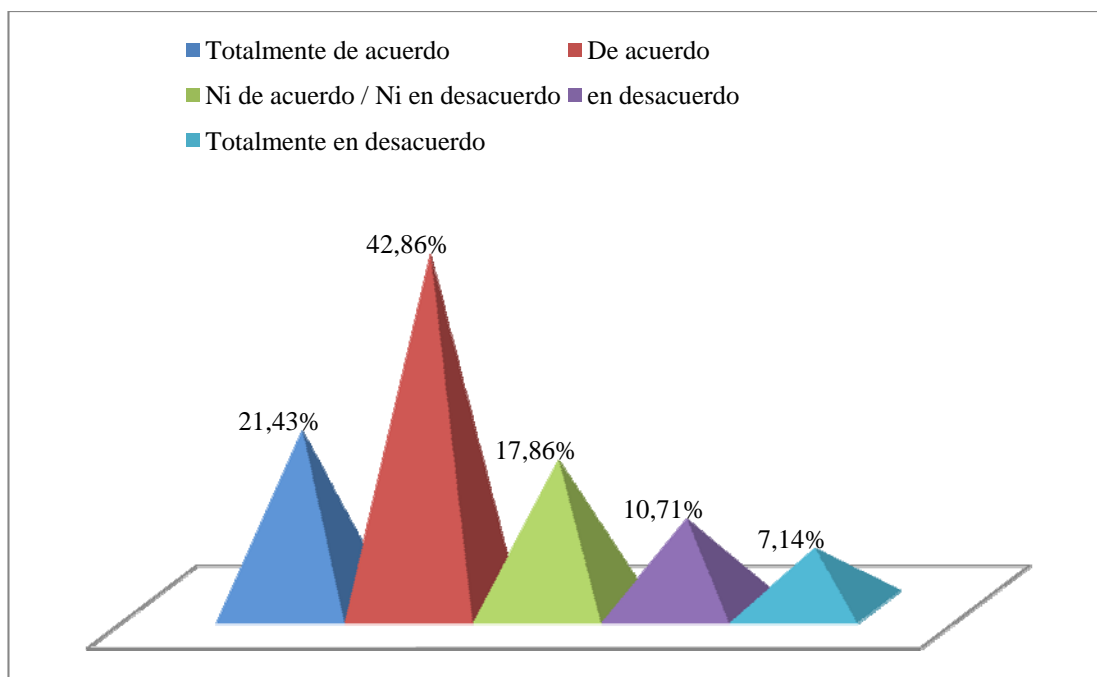
ITEM 16. El cuerpo de policía del estado Carabobo tiene programas de entrenamiento y capacitación a los oficiales en actas policiales.

ALTERNATIVA		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	TD(5)	6	21,43%
De acuerdo	D(4)	12	42,86%
Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	N(3)	5	17,86%
En desacuerdo	E(2)	3	10,71%
Totalmente en desacuerdo	TED(1)	2	7,14%
TOTAL		28	100,0%

Fuente: Méndez (2017)

Grafico N° 16

ITEM 16. El cuerpo de policía del estado Carabobo tiene programas de entrenamiento y capacitación a los oficiales en actas policiales.



Fuente: Méndez (2017)

Análisis:

El 64% de los funcionarios patrulleros destaca que la institución posee un programa de formación profesional. Dolan, Valle, Jackson y Schuler (2003) valoran el concepto como un conjunto de actividades cuyo propósito es mejorar el rendimiento presente y futuro del empleado, aumentando su capacidad a través de la mejora de sus conocimientos, habilidades y actitudes. Por lo tanto, el desarrollo organizacional es un proceso de mejora continua que debe ser sostenido en el tiempo.

Cuadro N° 19

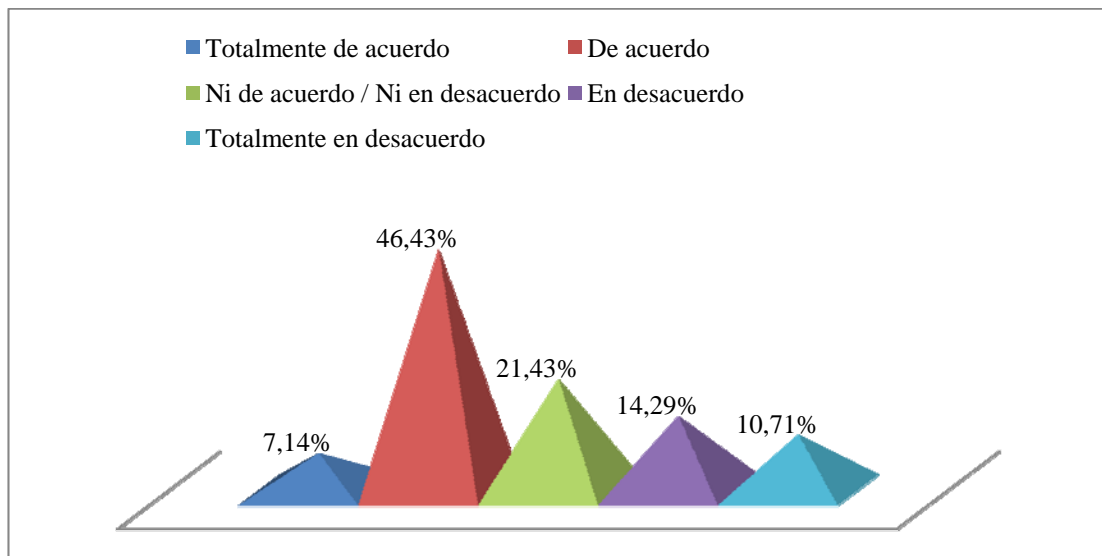
ITEM 17. La línea gerencial incentiva a sus colaboradores a capacitarse de forma efectiva.

ALTERNATIVA		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	TD(5)	2	7,14%
De acuerdo	D(4)	13	46,43%
Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	N(3)	6	21,43%
En desacuerdo	E(2)	4	14,29%
Totalmente en desacuerdo	TED(1)	3	10,71%
TOTAL		28	100,0%

Fuente: Méndez (2017)

Grafico N° 17

ITEM 17. La línea gerencial incentiva a sus colaboradores a capacitarse de forma efectiva.



Fuente: Méndez (2017)

Análisis

Atendiendo a los resultados anteriormente expuestos, existe un 53,57% que está de acuerdo con la premisa. Un 21,43% indistinto, y un 25% en desacuerdo. Pelayo (s/f. p.8) indica la relevancia que posee “La formación, además de que esta tiene grandes implicaciones en la configuración de la cultura empresarial. Con la formación se debe enseñar la cultura empresarial”. Entonces, el rol de los cargos de nivel supervisor y gerencial es incentivar la formación en sus equipos de trabajo, premisa donde en su mayoría coinciden.

Cuadro Nº 20

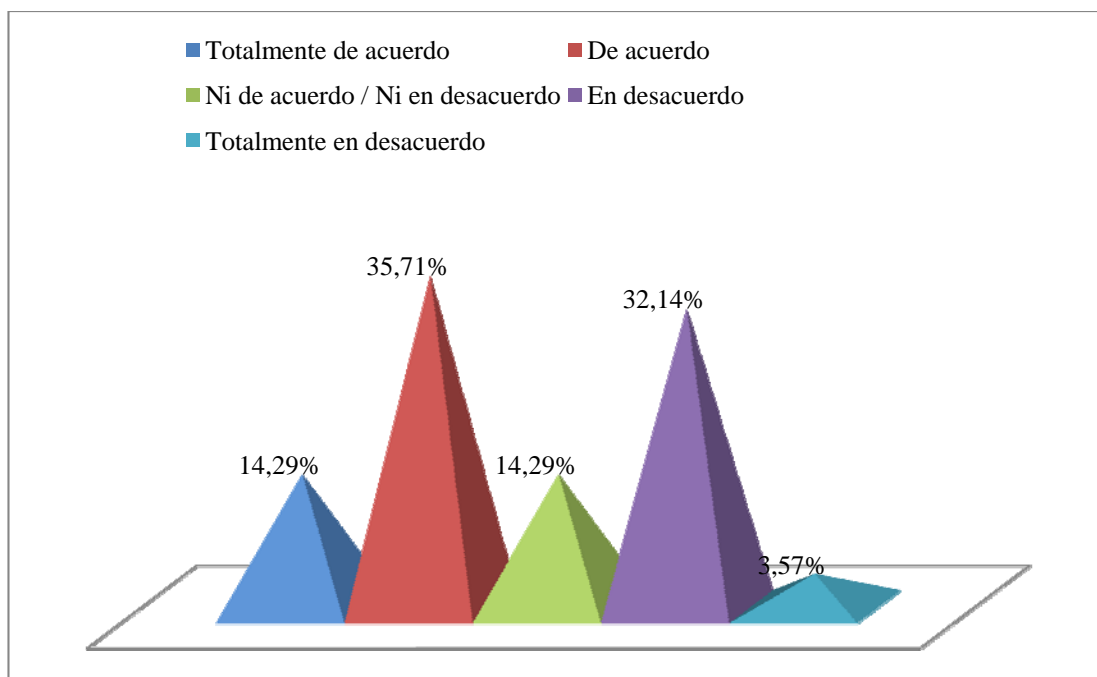
ITEM 18. Se hacen evaluaciones de los procesos y procedimientos de forma continua en búsqueda de mejoras

ALTERNATIVA		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	TD(5)	4	14,29%
De acuerdo	D(4)	10	35,71%
Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	N(3)	4	14,29%
En desacuerdo	E(2)	9	32,14%
Totalmente en desacuerdo	TED(1)	1	3,57%
TOTAL		28	100,0%

Fuente: Méndez (2017)

Grafico N° 18

ITEM 18. Se hacen evaluaciones de los procesos y procedimientos de forma continua en búsqueda de mejoras



Fuente: Méndez (2017)

Análisis

Considerando los resultados anteriormente expuestos, es evidente que el 44% de los funcionarios patrulleros asintieron la premisa. Sin embargo, un 14,29% desconocieron esta realidad, conjuntamente con un 3,57% en total desacuerdo. Evidenciándose que existen grandes contradicciones con respecto a que las evaluaciones de los procesos se realizan en forma continua por parte de la institución. Esto se traduce como una oportunidad de mejora que la Gerencia ha de atender con el propósito de administrar los procedimientos de trabajo de manera tal que puedan cumplir su propósito como lo es proporcionar seguridad al ciudadano y a la sociedad en general.

Cuadro N° 21

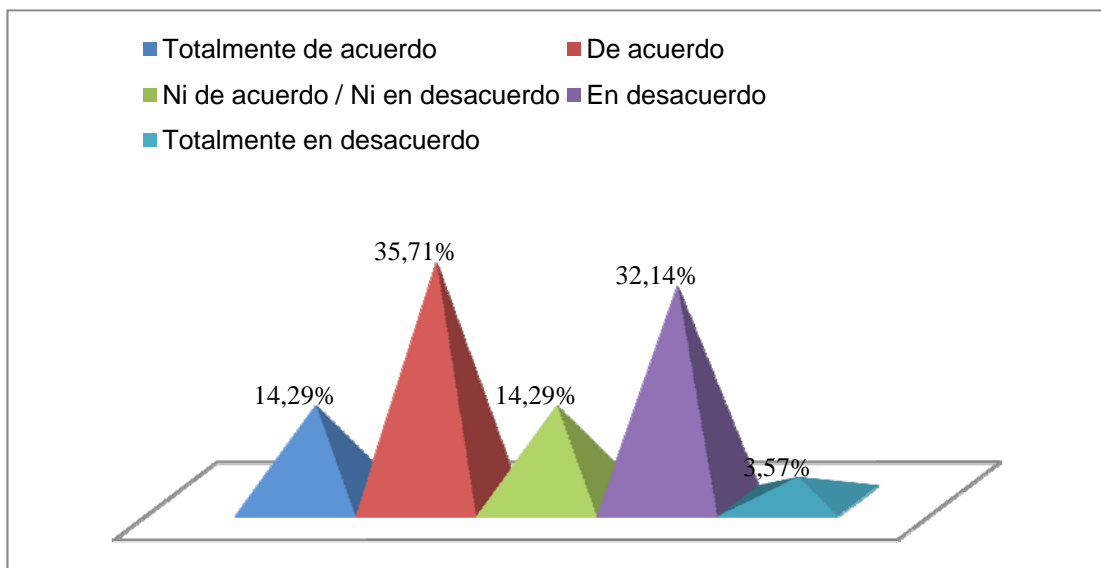
ITEM 19. Se aplican acciones correctivas cuando se identifican desviaciones en los procedimientos.

ALTERNATIVA		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	TD(5)	8	28,57%
De acuerdo	D(4)	7	25,00%
Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	N(3)	7	25,00%
En desacuerdo	E(2)	2	7,14%
Totalmente en desacuerdo	TED(1)	4	14,29%
TOTAL		28	100,0%

Fuente: Méndez (2017)

Grafico N° 19

ITEM 19. Se aplican acciones correctivas cuando se identifican desviaciones en los procedimientos



Fuente: Méndez (2017)

Análisis

El 53,57 % está de acuerdo con la afirmación. Un 25 % en una postura indistinta, y un 21,43% en total desacuerdo. Buckley y Caple (1991) entienden la formación como un esfuerzo sistemático y planificado para modificar o desarrollar el conocimiento, las técnicas y las actitudes de los empleados a través de la experiencias del aprendizaje y conseguir que su actuación en una actividad adecuada y pueda realizar convenientemente una tarea. Esto conlleva, que toda actividad previamente planificada puede mejorar constantemente al fortalecer los conocimientos de las personas. Cabe destacar, que existe una alta contradicción entre si se lleva a cabo el proceso de control de procedimientos.

Cuadro N° 22.

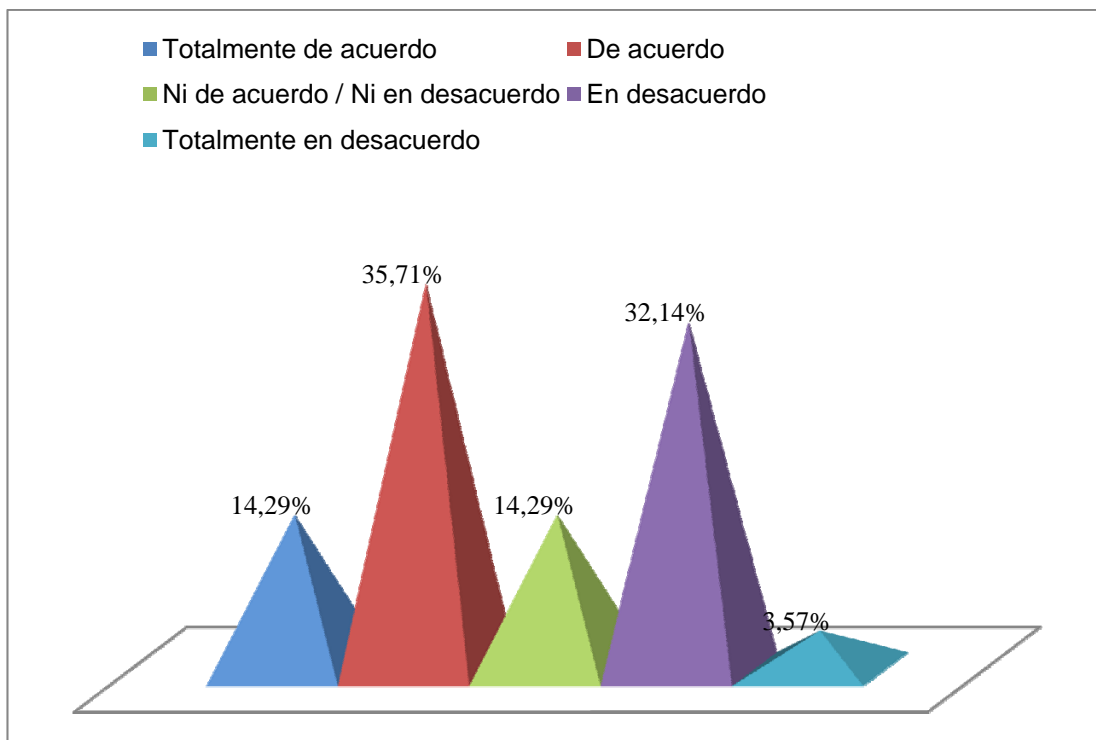
ITEM 20. Se aplica acciones para prevenir errores en los procedimientos

ALTERNATIVA		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	TD(5)	6	21,43%
De acuerdo	D(4)	11	39,29%
Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	N(3)	6	21,43%
En desacuerdo	E(2)	5	17,86%
Totalmente en desacuerdo	TED(1)	0	0,00%
TOTAL		28	100,0%

Fuente: Méndez (2017)

Grafico N° 20

ITEM 20. Se aplica acciones para prevenir errores en los procedimientos



Fuente: Méndez (2017)

Análisis:

La mayoría con un 60,72% afirman que existen medidas para prevenir los errores en los procedimientos y se aplican continuamente. En oposición al 17% que no coincide con el resto de los encuestados. En vista de las cifras expuestas en la gráfica, se vislumbra que efectivamente en la mayoría de los casos administrativamente se establecen medidas preventivas para evitar errores que puedan generar desaciertos mayores. Sin embargo, no en su totalidad esto es aplicable.

Cuadro N° 23

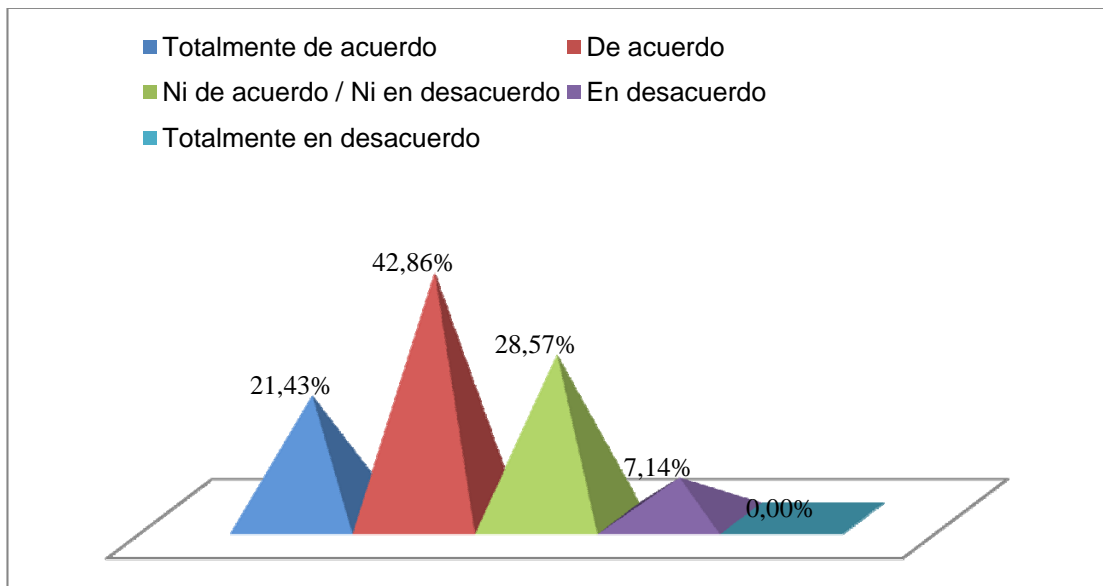
ITEM 21 El personal de servicio de patrullaje cuenta con buenas relaciones interpersonales, espíritu de cooperación para mejorar el desempeño profesional.

ALTERNATIVA		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	TD(5)	6	21,43%
De acuerdo	D(4)	12	42,86%
Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	N(3)	8	28,57%
En desacuerdo	E(2)	2	7,14%
Totalmente en desacuerdo	TED(1)	0	0,00%
TOTAL		28	100,0%

Fuente: Méndez (2017)

Grafico N° 21

ITEM 21. El personal de servicio de patrullaje cuenta con buenas relaciones interpersonales, espíritu de cooperación para mejorar el desempeño profesional.



Fuente: Méndez (2017)

Análisis

El 64,29% establece que las relaciones interpersonales entre los funcionarios es cordial y laboran en función al cumplimiento del servicio cabalmente. En contrario, un 28% afirma que tal afirmación es indistinta. Cruz, Rojas, Vega y Villegas, (2008), indican que la gestión por competencias es una herramienta estratégica que busca impulsar a nivel de excelencia las competencias individuales, de acuerdo a las necesidades operativas. Garantiza el desarrollo y administración del potencial de las personas, "de lo que saben hacer" o podrían hacer. Resaltando la importancia que posee fortalecer las competencias de inteligencia emocional y empatía para el desarrollo armónico del clima organizacional.

Cuadro N° 24

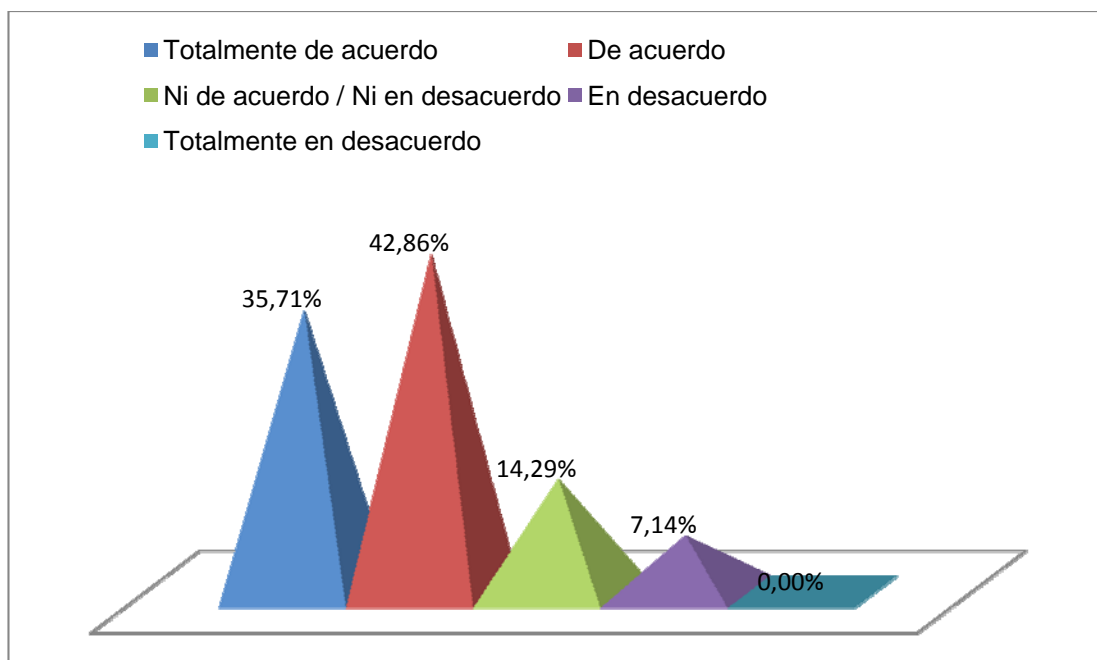
ITEM 22. Los funcionarios de patrullaje se capacitan en búsqueda de ascensos.

ALTERNATIVA		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	TD(5)	10	35,71%
De acuerdo	D(4)	12	42,86%
Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	N(3)	4	14,29%
En desacuerdo	E(2)	2	7,14%
Totalmente en desacuerdo	TED(1)	0	0,00%
TOTAL		28	100,0%

Fuente: Méndez (2017)

Grafico N° 22

ITEM 22. Los funcionarios de patrullaje se capacitan en búsqueda de ascensos.



Fuente: Méndez (2017)

Análisis:

El 78,67 % de los funcionarios realizan procesos de formación como uno de los medios necesarios para alcanzar un mejor cargo dentro de la institución policial. Para Chiavenato (2009.p.371) el desarrollo profesional del personal se enfoca en los puestos que ocuparán en el futuro en la organización y en las nuevas habilidades y competencias que requerirán ahí. Por lo tanto, la formación profesional busca el desarrollo integral el individuo desde su proceso de autorrealización con el logro de los ascensos, hasta el bienestar colectivo al alcanzar las metas de la policía. .

En resumen, en relación al segundo objetivo que consistió en hacer una estimación de las necesidades de formación profesional requerida para la adecuada argumentación y basamento legal para el personal policial de la Estación Guacara, puede observarse en general que las habilidades a desarrollar son variadas. No obstante, en este objetivo hay que hacer especial énfasis en el indicador: Motivación para el aprendizaje, ya que en general la tendencia es a expresar que el personal muestra interés por la formación, lo cual implica una fortaleza para la organización.

Adicionalmente, se evidencian significativas debilidades en cuanto a las habilidades del funcionario policial en cuanto al uso de herramientas tecnológicas para el desarrollo de sus actividades de tipo administrativo, como reportes diarios, actas policiales y otros.

Por su parte, en cuanto al indicador mejora continua, es necesario considerar que atendiendo a los resultados, el personal expresa que no hay propiamente una cultura a la prevención de errores o a la búsqueda de mejorar como se llevan a cabo los procedimientos administrativos,

Finalmente, en cuanto al indicador: ascensos, se evidencia una tendencia mayoritaria a que el personal se forma y se prepara teniendo como motivación los procesos de ascenso. (Lo que le confiere a estos un nivel de importancia determinante, puesto que de no realizarse se convierten posiblemente es un agente de desmotivación)

Descripción de las competencias laborales claves en la formación profesional requerida para optimizar los procedimientos administrativos-policiales en la Estación Policial Guacara.

En este tercer objetivo específico se estudia la dimensión “**Competencias laborales clave**”, la cual es evaluada desde los indicadores Genéricas, Técnicas y actitudinales. A los consultados se les pregunto cuál sería el perfil por competencia a seleccionar de un funcionario patrullero, se requirió que mencionaran 10 competencias relevantes para este cargo según los principios dictados por la Ley Orgánica del Servicio de Policía Nacional Bolivariana y su reglamento. Los resultados fueron los siguientes:

Cuadro N°25. Competencias clave

1.	Orientación al servicio. Es la disposición para realizar el trabajo con base en el conocimiento de las necesidades y expectativas de los clientes externos e internos con un trato cordial y amable.
2.	Calidad del trabajo Excelencia en el trabajo a realizar. Implica tener amplios conocimientos en los temas del área del cual se es responsable.
3.	Responsabilidad. Es compromiso, sentido del deber, al cumplimiento de las obligaciones.
4.	Autocontrol: Capacidad de mantener las propias emociones bajo control y evitar reacciones negativas bajo condiciones de estrés.
5.	Capacidad para aprender. Es la habilidad para adquirir con facilidad nuevos conocimientos y destrezas y utilizarlos en la práctica laboral.
6.	Inteligencia emocional: Es manejar los sentimientos, expresándolos adecuadamente y con efectividad, permitiendo que las personas trabajen juntas sin roce en busca de una meta común.
7.	Capacidad de análisis: Es identificar, comprender y evaluar las variables que inciden en un objetivo, determinando las posibles alternativas de viabilidad.
8.	Comunicación escrita: Capacidad para redactar las ideas claramente y de forma gramaticalmente correcta, de manera que sean entendidas..
9.	Adhesión a normas y políticas. Es la disposición para entender, acatar y actuar dentro de las directrices y normas organizacionales.
10.	Gestión de recursos: Capacidad para optimizar y rentabilizar los recursos humanos, técnicos y económicos de que dispone para mejorar los procesos y los sistemas de gestión.

Fuente: Méndez (2017)

Análisis:

Cada una de las diez (10) competencias que fueron seleccionadas por los funcionarios patrulleros que conforman la población consultada develan una orientación al fortalecimiento de los conocimientos y habilidades necesarias para realizar sus funciones de una forma oportuna y adecuada, en una búsqueda continua de perfeccionar la calidad del servicio a través de un personal que cumpla con el perfil para lograr emprender una gestión de progreso en las instituciones policiales. Además de estar identificado con sus funciones, adoptando un comportamiento equilibrado y busque solventar cualquier adversidad con el colectivo coherentemente.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

En principio, en cuanto al objetivo específico que consistió en Diagnosticar la situación actual en el cumplimiento de los procedimientos administrativos-policial de los oficiales de policía adscritos a la Estación Policial Guacara, se analizaron elementos de gran relevancia asociados al proceso de patrullaje como lo son el abordaje de reportes diarios y actas policiales.

En relación a estos procedimientos, se evidenció como estos aun cuando se encuentran estandarizados en relación a los elementos que los conforman, se presentan debilidades significativas en su concepción y ejecución trayendo consigo desviaciones de los estándares. Estos pueden deberse a que el proceso de formación asociado a los mismos no es uniforme, razón por la cual se presentan tales disparidades.

Ahora bien, las debilidades antes descritas no solo afectan el proceder de los funcionarios y los tramites que se derivan de él, afectando su desempeño y rendimiento, sino además con un impacto negativo en cómo estos son procesados en entidades correspondientes, trayendo consigo afecciones negativas en el debido proceso.

Seguidamente, del segundo objetivo específico que consistió en estimar las necesidades de formación profesional requerida para la adecuada argumentación y basamento legal para el personal policial de la Estación Guacara, se pudo evidenciar como los funcionarios se encuentran motivados al aprendizaje más allá del requerido por procesos de ascenso.

No obstante, estos han de estar disponibles atendiendo a la carga de trabajo de los mismos y deben poder satisfacer necesidades como uso de recursos tecnológicos, redacción de reportes diarios y actas policiales así como otros tipos de documentos en general.

Finalmente, del último objetivo específico que consistió de describir las competencias laborales claves en la formación profesional requerida para optimizar los procedimientos administrativos-policiales en la Estación Policial Guacara, se pudieron identificar diez (10) competencias laborales que han de desarrollar los funcionarios públicos objetos de estudio con el propósito de mejorar la prestación de sus servicios. Estas competencias, fueron las siguientes: Orientación al servicio, Calidad del trabajo, Responsabilidad, Autocontrol, Capacidad para aprender, Inteligencia emocional, Capacidad de análisis, Comunicación escrita, Adhesión a normas y políticas y finalmente la Gestión de recursos.

Es evidente, que entre estas se encuentran aquellas competencias no solo técnicas asociadas al proceso que llevan a cabo los funcionarios de patrullaje, sino además se manifiesta la necesidad de desarrollarlas en la categoría genérica o genérica y Actitudinal; esto queda certificado en la disparidad de resultados entre la población encuestada en cuanto a la antigüedad, ya que al momento del estudio de resultados la población poseía una mezcla de funcionarios antiguos y otros recién salidos de la Unes.

A pesar de lo expuesto, esto trae consigo un potencial talento humano cuyo abordaje de las labores cotidianas puede llevarse a cabo de forma integral, dando la respuesta oportuna que requiere la sociedad a la que sirve, otorgando si se quiere un equilibrio de fuerzas al momento de la actuación de los funcionarios, pero sin dejar de ser una desventaja de cuidado.

Recomendaciones

- ***A los Funcionarios de la Estación Policial Guacara Del Estado Carabobo.***

- ✓ Es necesario que de forma integral, tanto las áreas de Recursos Humanos como la Gerencia de Operaciones trabajen en conjunto para identificar las necesidades de formación de los funcionarios policiales en pro un mejor desempeño laboral y prestación de servicios a la sociedad en general.
- ✓ La gerencia ha de invertir recursos tangibles e intangibles en el proceso de desarrollo de habilidades y destrezas en cuanto a los procedimientos internos, reportes diarios así como actas policiales. Para ello, es necesario hacer uso de las practiguías diseñadas y disponibles para ello; en este sentido, lo idóneo para esto, es que el funcionario sea formado en un programa basado en la **Gestión por Competencias Técnicas** claves para su desarrollo profesional.

Sin embargo, a sabiendas de que esta gestión producirá altos gastos en su aplicación pero con resultados favorables, existe también una rigidez estructural en la organización policial, basada en los paradigmas carentes de flexibilidad para la aplicación de nuevas herramientas en la formación profesional del funcionario policial.

- ✓ Se hace necesario fomentar procedimientos de trabajo que sean estándares para minimizar los errores cometidos en la gestión de actas policiales que conlleven a procedimientos erróneos como re

trabajo, o incluso resultados no favorables para las partes involucradas.

- ✓ Impartir talleres de actualización en materia normativa, siguiendo los lineamientos directos de los entes que guían la investigación en un procedimiento policial.
- ✓ Realizar en la estación policial Guacara adiestramientos intensivos de argumentación y documentación para afinar la sustanciación de actas policiales, actas de entrevistas y otros documentos que serán enviados a manos de fiscales y jueces al momento de la imputación de un ciudadano incurso en un delito.
- ✓ Fomentar intercambios de información con el C.I.C.P.C, en materia de Cadenas de Custodia, manejo de evidencias y bases de investigación para el buen funcionamiento en pro del combate contra la impunidad y vicios en los procesos penales y judiciales.
- ✓ Desarrollar las condiciones para que los oficiales de información de la Estación Policial Guacara realicen funciones tutoriales en apoyo a los funcionarios que se encuentren realizando actuaciones policiales.
- ✓ La creación de formación técnica para la elaboración del trabajo policial administrativo en materia de procedimientos policiales.
- ✓ Es fundamental desarrollar en el servidor público un estado de conciencia sobre el impacto de sus actividades en la sociedad, de allí fomentar el espíritu de compromiso necesario para la mejora continua.

- ✓ Desarrollar programas de estímulo y reconocimiento, orientados a la calidad y productividad de los procesos.

- ***A los estudiantes de la Maestría en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales Universidad de Carabobo***

- ✓ Es necesario que los estudiantes de postgrado sean proactivos ante los procesos de investigación así como la resolución de problemas en su entorno laboral.

- ✓ El estudiante de postgrado ha de comprometerse a contribuir con los resultados de sus investigaciones a la mejora de los espacios socio-laborales.

LISTA DE REFERENCIAS

- Aliendres (2012) Competencias del Docente para el logro de una educación de calidad en el Instituto Universitario de Tecnología de Puerto Cabello. Trabajo Especial de Grado no publicado. Maestría en Gerencia Avanzada en Educación. Facultad de Ciencias de la Educación, Universidad de Carabobo, Venezuela.
- Arias, Fidias (2012) El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. Editorial Episteme. Caracas, Venezuela.
- Cabrera, Elizabeth (2012). Gestión por Competencias del talento Humano en la sociedad civil sin fines de lucro. Universidad Católica Andrés Bello. Postgrado en Gerencia de RRHH y RRLL. Venezuela.
- Carreto, Julio (2016). Análisis de sistema. Documento en línea: <http://uproanalisidesist.blogspot.com/2008/03/procedimientos.html>. Consulta: 2016. Noviembre, 22.
- Cejas M, Magda; Grau, Carlos (2007). La Formación de los Recursos Humanos en las organizaciones empresariales. Caracas: Fondo Editorial Tropykos.
- Claret Véliz, Arnoldo (2013). El investigador exitoso: competencias y estrategias. MJ Editores CA. Caracas, Venezuela.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Gaceta Oficial N° 36.860. Diciembre 30, 1999.
- C142 Convenio sobre desarrollo de los Recursos Humanos. (Organización Internacional del Trabajo). (1975, Junio 23). [Transcripción en línea]. Disponible en: <http://www.ilo.org/ilolex/cgi-lex/convds.pl?C142> Consulta: 2016. Noviembre, 22.
- Cejas, M y Chirinos N (2014). Administración de Recursos Humanos. Universidad de Carabobo.
- Código Orgánico Procesal Penal. (COPP) Publicada en Gaceta Oficial del 15 de Junio de 2.012 N° 6.078.

- Corral, Yadira. (2009). Validez y Confiabilidad de los Instrumentos de Investigación para la Recolección de Datos. Revista Ciencias de la Educación, Volumen 19, Valencia.
- Del Cid, Alma; Méndez, Rosemary y Sandoval, Franco (2011). Investigación. Fundamentos y metodología. Editorial PEARSON EDUCACIÓN, México
- Delgado de Smith, Yamile, Colombo, Leyda y Rosmel, Orfila (2015). Confiabilidad y validez de los instrumentos. Documento en línea. Disponible en: <http://yamilesmith.blogspot.com/2012/06/confiabilidad-y-validez-de-los.html> Consulta: 2015. Octubre, 17.
- Del Río, C. (2004). Fundamentos de Administración Moderna de Personal. Editorial: Thomson
- Dolan, S.; Valle, Ramón, J. Susan y Schuler R. (2003). La Gestión de los Recursos Humanos. Editorial Mc Graw Hill. España.
- Fernández, N. Petit, A. (2009). Procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar en las empresas de construcción de la industria petrolera. caso: municipio Maracaibo. Revista. Coeptum, volumen 1 - número 1 - octubre 2009. Universidad del Zulia.
- Gil (2011) Modelo de Gestión por Competencias como Mecanismo para el Mejoramiento de la Efectividad Organizacional en las Universidades Públicas del Estado Carabobo. Trabajo especial de Grado no publicado. Magíster en Administración de Empresas mención Gerencia., Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Campus Bárbula. Universidad de Carabobo, Carabobo, Venezuela.
- Gómez y Mendoza (2013). Modelo de Gestión Por Competencias para la Empresa ACMED S.A. Tesis Doctoral de la Universidad de Cartagena, Colombia.
- Granados (2013) Desarrollo competencias laborales y formación de los profesionales en turismo, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos - año 2013. Tesis doctoral. Doctorado en Educación. Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de San Marcos, Perú.
- Hernández, Fernández, C. Baptista, M. (2010). Metodología de la investigación Editorial Mc Graw Hill. Buenos Aires.

- Levy-LeBouyer, C. (2002). Gestión de las Competencias. Editorial: Editorial Gestión.
- Ley Orgánica del Servicio de Policía y del Cuerpo de Policía Nacional Bolivariana (2008), Gaceta Oficial N° 5.880 Extraordinario del 9 de abril de 2008.
- Ley del estatuto de la función policial (2009). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 5040. Diciembre 7, 2009.
- Marcano (2013)Gestión de los Recursos Humanos Por Competencias en el Desarrollo del Sector Turístico. El Caso de Ambato: Amenazas y Oportunidades. Tesis Doctoral de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Universidad de Rey Juan Carlos de Madrid, España.
- Oficina de Recursos Humanos de la Policía del Estado Carabobo.
- Parella, S, y Martins, F. (2012). Metodología de la investigación cuantitativa Editorial. Fedupel. 3ra. edición, Caracas.
- Pérez María Elena (2014) artículo Gestión por Competencias: Enfoque moderno en la dirección del Talento humano, en línea; WWW.iseade.edu.sv/index.php/cpc/articulos/75-gestion-por-competencias-enfoque-moderno-en-la-direccion-del-talento-humano.
- Pelayo, Yolanda s/F) .La formación y desarrollo del personal. Documento en línea: <http://www.uhu.es/yolanda.pelayo/docencia/Virtualizacion/2-contenidos/parte%204/tema12.pdf> Consulta: 2016. Noviembre, 22.
- Peña, S. (2005). Modelo de selección de personal en base a perfil de competencias. Revista InnOvaciOnes de NegOciOs. México: UANL
- Ruiz, Leandy (2015) Modelo de Gestión Por Competencias. Blogs: WWW.eoi.es/bogs/mintecon/2015/03/26/modelo-de-gestion-por-competencias/

Rojas (2014) Estrategias de capacitación para el patrullaje policial con el fin de fortalecer el desempeño profesional de los funcionarios y funcionarias policiales de la Estación santa rosa estado Carabobo. Trabajo de Grado no publicado. Maestría en Administración del trabajo y Relaciones Laborales. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Universidad de Carabobo, Venezuela.

Sánchez, Romina y Pérez, Rosario (2010) .Proceso de planificación administrativa en empresas de adiestramiento de personal para el manejo de control de pozos. Revista Coeptum, Volumen 2 - Número 1 .Universidad del Zulia.

Tamayo y Tamayo, Mario (2012). El proceso de investigación científica. Editorial Limusa, Ciudad de México.

Vargas Zuñiga, F (2004). 40 preguntas sobre competencia laboral. Montevideo. Cinterfor. Uruguay

ANEXOS



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
 Y SOCIALES
 ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
 MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DEL
 TRABAJO Y RELACIONES LABORALES
 CAMPUS BARBULA



CONSTANCIA

Identificación del Presentador

Nombre

Yo, Francisco Rodríguez, titular de la cedula
 de identidad N° U-4.875136, de
 profesión Magister en Administración de Empresas;

por medio de la presente constancia, doy validez al instrumento presentado
 para mi revisión por el Abog. Eudis Y. Méndez R., titular de la cedula de
 identidad CI. V- 13.033.267, para aplicar en el Trabajo Especial de Grado,
 titulado: **"FORMACIÓN POR COMPETENCIAS COMO ESTRATEGIA PARA
 OPTIMIZAR EL DESEMPEÑO DEL CUERPO POLICIAL DE CARABOBO,
 ESPECÍFICAMENTE EN LA ESTACIÓN POLICIAL GUACARA"**; 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 27 días del mes de Mayo del año 2016

[Firma]

Evaluador(a)

Firma



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
 Y SOCIALES
 ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
 MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DEL
 TRABAJO Y RELACIONES LABORALES
 CAMPUS BARBULA



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Identificación del Experto:

Nombres y Apellidos: Francisco Rodriguez
 Institución donde labora: Postgrado de FAACESUC.
 Cargo que ocupa en la Institución: Docente

ITEMS	PERTINENCIA CON LOS OBJETIVOS		CLARIDAD		CONTENIDO	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	/		/		/	
2	/		/		/	
3	/		/		/	
4	/		/		/	
5	/		/		/	
6	/		/		/	
7	/		/		/	
8	/		/		/	
9	/		/		/	
10	/		/		/	
11	/		/		/	
12	/		/		/	
13	/		/		/	
14	/		/		/	
15	/		/		/	
16	/		/		/	
17	/		/		/	
18	/		/		/	
19	/		/		/	
20	/		/		/	

Firma: *FR* Fecha de validación: 27 / 05 / 2016
4875136




UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DEL
TRABAJO Y RELACIONES LABORALES
CAMPUS BARBULA



CONSTANCIA

Yo, Anaiva Pons, titular de la cedula
de identidad N° 14230119, de
profesión Trabajante en Cs Sociales;
por medio de la presente constancia, doy validez al instrumento presentado
para mi revisión por el Abog. Eudis Y. Méndez R., titular de la cedula de
identidad Cl. V- 13.033.267, para aplicar en el Trabajo Especial de Grado,
titulado: **“FORMACIÓN BASADO EN COMPETENCIAS COMO
ESTRATEGIA EN LA ESTACIÓN POLICIAL GUACARA DEL ESTADO
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 27 días del mes de Mayo del año 2016


Evaluador(a)



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
 Y SOCIALES
 ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
 MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DEL
 TRABAJO Y RELACIONES LABORALES
 CAMPUS BARBULA



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Identificación del Experto

Nombres y Apellidos: Alvaro Pérez

Institución donde labora: Postgrado de FACES

Cargo que ocupa en la Institución: Docente

ITEMS	PERTINENCIA CON LOS OBJETIVOS		CLARIDAD		CONTENIDO	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	/		/		/	
2	/		/		/	
3	/		/		/	
4	/		/		/	
5	/		/		/	
6	/		/		/	
7	/		/		/	
8	/		/		/	
9	/		/		/	
10	/		/		/	
11	/		/		/	
12	/		/		/	
13	/		/		/	
14	/		/		/	
15	/		/		/	
16	/		/		/	
17	/		/		/	
18	/		/		/	
19	/		/		/	
20	/		/		/	

Firma: [Signature] Fecha de validación: 27, 05, 2016



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DEL
TRABAJO Y RELACIONES LABORALES
CAMPUS BARBULA



CONSTANCIA

Yo, Grazieta Nani, titular de la cedula de identidad N° 14921929, de profesión Abogado Magister en Derecho Administrativo; por medio de la presente constancia, doy validez al instrumento presentado para mi revisión por el Abog. Eudis Y. Méndez R., titular de la cedula de identidad CI. V- 13.033.267, para aplicar en el Trabajo Especial de Grado, titulado: **"FORMACIÓN BASADO EN COMPETENCIAS COMO ESTRATEGIA EN LA ESTACIÓN POLICIAL GUACARA DEL ESTADO 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 27 días del mes de Mayo del año 2016

[Firma]
Evaluador(a)



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DEL
TRABAJO Y RELACIONES LABORALES
CAMPUS BARBULA**



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Identificación del Experto:

Nombres y Apellidos: Graziella Nani

Institución donde labora: Postgrado FACES UC.

Cargo que ocupa en la Institución: Docente

ITEMS	PERTINENCIA CON LOS OBJETIVOS		CLARIDAD		CONTENIDO	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	/		/		/	
2	/		/		/	
3	/		/		/	
4	/		/		/	
5	/		/		/	
6	/		/		/	
7	/		/		/	
8	/		/		/	
9	/		/		/	
10	/		/		/	
11	/		/		/	
12	/		/		/	
13	/		/		/	
14	/		/		/	
15	/		/		/	
16	/		/		/	
17	/		/		/	
18	/		/		/	
19	/		/		/	
20	/		/		/	

Firma: [Signature]

Fecha de validación: 27/03/2016



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DEL
TRABAJO Y RELACIONES LABORALES
CAMPUS BARBULA**



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Estimado (a):

El siguiente cuestionario es un instrumento diseñado como parte del Trabajo Especial de Grado para optar al título de Magister, titulado: **“FORMACIÓN BASADA EN COMPETENCIAS COMO ESTRATEGIA EN LA ESTACIÓN POLICIAL GUACARA DEL ESTADO CARABOBO”**;

En este sentido, 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.

Les solicito muy amablemente que conteste este cuestionario con la mayor sinceridad posible ya que sus respuestas serán incluidas en la investigación de forma confidencial y anónima.

Se describen a continuación instrucciones para el llenado eficiente del mismo. 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 facilito el cuestionario, quien le ayudara inmediatamente:

Instrucciones para el llenado del cuestionario.

- ✓ Lea cuidadosamente el instrumento antes de contestar.
- ✓ Conteste con la mayor objetividad posible, de ello dependerá la validez del resultado.
- ✓ Se le agradece responder todos y cada uno de los ítems presentados en el instrumento.
- ✓ Para cada uno de los atributos se utilizó una escala de Likert (del 1 al 5), donde el 5 significa que el informante está totalmente de acuerdo y 1 que está totalmente en desacuerdo con el significado descrito en la afirmación.

Alternativa de Respuesta

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo / Ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente De acuerdo
1	2	3	4	5

- Debe marcar con una equis (X) **una de las cinco (5) alternativas** de respuesta.
- De existir cualquier duda consulte con el encuestador.

¡Gracias por su atención!

Abog. Eudis Y. Méndez R.

CI. V- 13.033.267

Instrumento Nº 2

Objetivo Nº 3. Competencias laborales claves en la formación profesional requerida para optimizar los procedimientos administrativos-policiales en la Estación Policial Guacara.

1. Adaptación al cambio. Es la capacidad para enfrentarse con flexibilidad a situaciones nuevas y aceptar los cambios positivamente.	11.-Aptitud verbal: Habilidad para expresarse con un lenguaje acorde a su nivel de formación, experiencia, y nivel del cargo que ocupe.
2. Responsabilidad. Es compromiso, sentido del deber, al cumplimiento de las obligaciones.	12.-Análisis numérico: Capacidad para analizar y organizar datos numéricos de manera exacta.
3. Orientación al servicio. Es la disposición para realizar el trabajo con base en el conocimiento de las necesidades y expectativas de los clientes externos e internos con un trato cordial y amable.	13.-Capacidad de análisis: Es identificar, comprender y evaluar las variables que inciden en un objetivo, determinando las posibles alternativas de viabilidad.
4. Identificación con la compañía: Capacidad y voluntad de orientar los propios intereses hacia las necesidades y objetivos de la compañía.	14.-Comunicación escrita: Capacidad para redactar las ideas claramente y de forma gramaticalmente correcta, de manera que sean entendidas.
5. Autocontrol: Capacidad de mantener las propias emociones bajo control y evitar reacciones negativas bajo condiciones de estrés.	15.-Delegación: Capacidad para distribuir eficazmente responsabilidades hacia el subordinado más adecuado.
6. Liderazgo: Es la habilidad necesaria para orientar a grupos de personas en una dirección determinada, inspirando valores de acción.	16.-Innovación: Es concebir y realizar tareas nuevas con el fin de generar nuevos procesos con mayores niveles de rentabilidad y eficiencia.
7. Inteligencia emocional: Es manejar los sentimientos, expresándolos adecuadamente y con efectividad, permitiendo que las personas trabajen juntas sin roce en busca de una meta común.	17.-Gestión de recursos: Capacidad para optimizar y rentabilizar los recursos humanos, técnicos y económicos de que dispone para mejorar los procesos y los sistemas de gestión.
8. Capacidad para aprender. Es la habilidad para adquirir con facilidad nuevos conocimientos y destrezas y utilizarlos en la práctica laboral.	18.-Adhesión a normas y políticas. Es la disposición para entender, acatar y actuar dentro de las directrices y normas organizacionales.
9. Calidad del trabajo Excelencia en el trabajo a realizar. Implica tener amplios conocimientos en los temas del área del cual se es responsable.	19.-Ética: Es el comportamiento de los principios basado en conductas morales. Poseen una buena reputación y antecedentes.
10. Creatividad e innovación. Es la habilidad para presentar recursos, ideas y métodos novedosos y concretarlos en acciones.	20.-Tolerancia a la presión: Es actuar eficazmente en situaciones de presión oposición y diversidad.

Diagrama de Gantt del Trabajo Especial de Grado

Actividades Meses									
	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY
Selección del tema									
Revisión con el Tutor									
Capítulo I									
Capítulo I									
Capítulo III									
Entrega del Proyecto									
Correcciones de la Comisión									
Aplicación del Instrumento									
Capítulo IV									
Capítulo V									
Inscripción del TEDG									
Reunión con los jurados									
Defensa									

Fuente: Méndez (2017)