

**CAPACITACIÓN PROFESIONAL  
DIRIGIDO AL PERSONAL DE SEGURIDAD  
Y ORDEN PÚBLICO DE LA POLICÍA  
DEL ESTADO CARABOBO, EN EL  
CENTRO DE COORDINACIÓN  
POLICIAL VALENCIA NORTE.**



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



**CAPACITACIÓN PROFESIONAL DIRIGIDO AL PERSONAL DE  
SEGURIDAD Y ORDEN PUBLICO DE LA POLICÍA DEL ESTADO  
CARABOBO, EN EL CENTRO DE COORDINACIÓN POLICIAL  
VALENCIA NORTE.**

**Autor (a) Isvelis Little.  
C.I: 6.494.998**

**Bárbula, Octubre 2014**



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



**CAPACITACIÓN PROFESIONAL DIRIGIDO AL PERSONAL DE  
SEGURIDAD Y ORDEN PUBLICO DE LA POLICÍA DEL ESTADO  
CARABOBO, EN EL CENTRO DE COORDINACIÓN POLICIAL  
VALENCIA NORTE.**

**Autor (a) Ivelis Little.  
Tutor: MS.c. José L. Sequera**

**Bárbula, Octubre 2014**



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



**CAPACITACIÓN PROFESIONAL DIRIGIDO AL PERSONAL DE  
SEGURIDAD Y ORDEN PUBLICO DE LA POLICÍA DEL ESTADO  
CARABOBO, EN EL CENTRO DE COORDINACIÓN POLICIAL  
VALENCIA NORTE.**

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 Magíster en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales

**Autor (a) Ivelis Little.  
Tutor: MS.c. José L. Sequera**

**Bárbula, Octubre 2014**



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



**AVAL DEL TUTOR**

Dando cumplimiento a lo establecido en el Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo en su artículo 133, quien suscribe MS.c. José L. Sequera, titular de la Cédula de Identidad N° 12.101.023, en mi carácter de Tutor del Trabajo de Grado de la Maestría en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales, titulado: **CAPACITACIÓN PROFESIONAL DIRIGIDO AL PERSONAL DE SEGURIDAD Y ORDEN PUBLICO DE LA POLICÍA DEL ESTADO CARABOBO, EN EL CENTRO DE COORDINACIÓN POLICIAL VALENCIA NORTE**, , presentado por el ciudadano, Isvelis Little, titular de la cedula de identidad C.I: 6.494.998, para optar al título de Magíster en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales, hago constar que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En Valencia a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año dos mil catorce.

Firma:

\_\_\_\_\_



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



**VEREDICTO**

Nosotros, miembros del jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado: **CAPACITACIÓN PROFESIONAL DIRIGIDO AL PERSONAL DE SEGURIDAD Y ORDEN PÚBLICO DE LA POLICÍA DEL ESTADO CARABOBO, EN EL CENTRO DE COORDINACIÓN POLICIAL VALENCIA NORTE,**, presentado por presentado por el ciudadano, Isvelis Little, titular de la cedula de identidad C.I: 6.494.998 y elaborado bajo la dirección del Tutor MS.c. José L. Sequera, titular de la Cédula de Identidad N° 12.101.023, para optar al título de Magíster en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales.

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

---

<b>Apellidos</b>	<b>Nombre</b>	<b>C.I.</b>
<b>Firma</b>		
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

**Bárbula, Octubre 2014**

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
Índice General.....	vii
Índice de Cuadros .....	ix
Índice de Gráficos.....	x
Resumen .....	xi
Introducción .....	xiii
 <b>CAPÍTULO I: El Problema.</b>	
Planteamiento del Problema .....	20
Objetivos de la Investigación .....	24
Objetivo General .....	24
Objetivos específicos.....	24
Justificación de la Investigación .....	25
 <b>CAPÍTULO II: Marco Teórico o Referencial.</b>	
Antecedentes de la Investigación.....	27
Bases Teóricas.....	33
Definición de Terminos.....	55
 <b>CAPÍTULO III: Marco Metodológico.</b>	
Tipo y Nivel de investigación .....	46
Diseño de la Investigación.....	46
Población y Muestra .....	48

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	50
Validez .....	51
 <b>CAPÍTULO IV ANALISIS Y PRESENTACION DE LOS RESULTADOS</b>	
Presentación y análisis de resultados .....	53
 <b>CAPÍTULO V PROPUESTA</b>	
Desarrollo de la Propuesta .....	66
 <b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>77</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>86</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>89</b>

## ÍNDICE DE CUADROS

### CUADROS

	Pág.
1. Poblacion .....	48
2. Muestras .....	50
3. Resultado del Items 1 .....	53
4. Resultado del Items 2 .....	54
5. Resultado del Items 3.....	55
6. Resultado del Items 4 .....	56
7. Resultado del Items 5 .....	57
8. Resultado del Items 6 .....	58
9. Resultado del Items 7 .....	59
10. Resultado del Items 8 .....	60
11. Resultado del Items 9.....	61
12. Resultado del Items 10 .....	62
13. Resultado del Items 11 .....	63
14. Resultado del Items 12 .....	64
15. Resultado del Items 13 .....	65
16. Resultado del Items 14 .....	66
17. Resultado del Items 15 .....	67

<b>18. Resultado del Items 16 .....</b>	<b>68</b>
<b>19. Cuadro N°. 15, Sistematización de la Propuesta .....</b>	<b>73</b>

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

### GRÁFICO

	Pág.
1. Resultado del Items 1 .....	53
2. Resultado del Items 2 .....	54
3. Resultado del Items 3.....	55
4. Resultado del Items 4 .....	56
5. Resultado del Items 5 .....	57
6. Resultado del Items 6 .....	58
7. Resultado del Items 7 .....	59
8. Resultado del Items 8 .....	60
9. Resultado del Items 9.....	61
10. Resultado del Items 10 .....	62
11. Resultado del Items 11 .....	63
12. Resultado del Items 12 .....	64
13. Resultado del Items 13 .....	65
14. Resultado del Items 14 .....	66
15. Resultado del Items 15 .....	67
16. Resultado del Items 16 .....	67



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**DIRECCIÓN DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y**  
**RELACIONES LABORALES**



**CAPACITACIÓN PROFESIONAL DIRIGIDO AL PERSONAL DE**  
**SEGURIDAD Y ORDEN PÚBLICO DE LA POLICÍA DEL ESTADO**  
**CARABOBO, EN EL CENTRO DE COORDINACIÓN POLICIAL**  
**VALENCIA NORTE.**

**Autor (a) Iselvis Little.**

**Tutor: MS.c. José L. Sequera**

**Año. 2014**

**RESUMEN**

La presente investigación tiene como propósito fundamental proponer el proceso de capacitación dirigido al personal de seguridad y orden público de la Policía del Estado Carabobo en el Centro de Coordinación Policial Valencia Norte, para su mejoramiento profesional, para lo cual se formularon objetivos como metas, con la intención de promover el desarrollo integral de los funcionarios, además propiciar y fortalecer el conocimiento técnico necesario para el mejor desempeño en cuanto a la seguridad y orden público. La investigación, según su propósito se caracteriza por ser del descriptivo enmarcado en la modalidad de proyecto factible, con un diseño de campo, bajo un enfoque cuantitativo. La población requerida para llevar a cabo la investigación estará conformada por un grupo de ciento cincuenta (150) funcionarios policiales de la Estación Policial Valencia norte y sus correspondientes sub-estaciones Policiales, de la policía de Carabobo y la muestra de la investigación la constituyen sesenta (60) individuos, el tipo de muestreo será heterogéneo, ya que la participación de los sujetos estará aplicada solo en el personal que labora en la Estación Policial Valencia norte. Como técnica de recolección de datos se utilizó la hoja de registro de observación y la encuesta, con el empleo del cuestionario, el cual constara de dieciséis preguntas (16) preguntas dicotómicas, La validez se determinara mediante el Juicio de Expertos y la confiabilidad de los resultados obtenidos en los instrumentos. Siendo importante determinar los factores que intervienen en un programa de capacitación dirigido al Personal de Seguridad y Orden Publico de la Policía del estado Carabobo, que laboran en el Centro de Coordinación Policial Valencia Norte, para su mejoramiento profesional.

**Palabras claves:** Programa, Capacitación, Seguridad, Orden Publico, mejoramiento profesional



**REPUBLIC OF VENEZUELA  
UNIVERSITY OF CARABOBO  
FACULTY OF ECONOMIC AND SOCIAL  
MASTER OF LABOUR ADMINISTRATION  
AND INDUSTRIAL RELATIONS  
CAMPUS BÁRBULA**



**PROFESSIONAL TRAINING AIMED TO PERSONAL SECURITY AND  
PUBLIC ORDER OF POLICE CARABOBO, POLICE IN COORDINATION  
CENTER NORTH VALENCIA.**

**Author (s) Little Isvelis  
Tutor: MS.c. José L. Sequera  
Year. 2014**

**ABSTRACT**

This research's main purpose is to propose the process of training for staff security and public order of the State Police of Carabobo in Valencia Police Coordination Center North, for professional development, for which objectives and targets were formulated with intended to promote the comprehensive development of staff, as well facilitate and strengthen the technical knowledge needed for the best performance in terms of security and public order. The research, by purpose is characterized as descriptive framed in the form of feasible project, with a design field, under a quantitative approach. The population required to carry out the research will consist of a group of one hundred fifty (150) police officers from the Police Station Valencia north and corresponding sub-stations Police, Police Carabobo and research sample constitute sixty (60) individuals, the type of sampling will be heterogeneous, since the participation of the subjects will be applied only in the staff working at the Police Station Valencia north. As a technique of data collection log sheet observation and survey was used, with the use of the questionnaire, which consist of sixteen questions (16) dichotomous questions Validity was determined through the Expert Judgment and reliability results obtained in the instruments. Be important to determine the factors involved in a training program to Personal Security and Public Order Police of Carabobo state, working in the Valencia Police Coordination Center North, for their professional improvement.

**Descriptors:** Program, Training, Security, Public Order, professional development

## INTRODUCCIÓN

Con la entrada del nuevo milenio, las organizaciones tanto públicas como privadas, se deberán adaptar a los cambios y condiciones exigidas hoy por hoy, en el mercado laboral tomando en cuenta todos los sectores de la vida nacional, en la que tendrán que contar con el desarrollo de nuevas estrategias que les permitan ir a la par con la dinámica del entorno, induciendo a la gerencia a realizar inversiones en programas de capacitación y desarrollo del capital humano, tomando a éste como el eje o pilar principal para el logro de una mejor productividad.

Conociendo que la capacitación, es una técnica dirigida al desarrollo de habilidades y destrezas requeridas para poder cumplir con las tareas inherentes a su cargo en las que se ven comprometidas todas las acciones tanto motoras como de conocimientos técnicos completos, y cuya única finalidad va dirigida a el apoyo a la organización que le permita alcanzar los objetivos de ésta, facilitándole u otorgándole a los trabajadores la oportunidad de obtener la capacitación y desarrollo de conducta y práctica requerida para la organización.

En este sentido, los planes de desarrollo profesional, suelen prestar especial atención a las habilidades y conocimientos específicos para realizar en la empresa las funciones que son básicas e insustituibles en ellas. Estas funciones (ventas, producción, entre otras) exigen, en efecto, conocimientos y habilidades no sólo diversas, sino incluso contrapuestas. Las capacidades para delinear y operar un proceso de servicio sigue una orientación y exige características muy diferentes que las que requieren para organizar y ejercer un plan de producción.

Cabe destacar, que la carrera profesional debe orientarse decididamente hacia alguna de las funciones básicas de la empresa, con preferencia clara sobre otras. La complejidad actual de los trabajos de la institución, impide que se preparen personas capacitadas profesionalmente para tres o cuatro funciones básicas, lo cual requeriría un proceso muy complejo. La división de los programas de educación superior no deja resueltos estos problemas, lo que hace necesario, plantearlos de nuevo con la mira puesta en las funciones de la institución y en sus exigencias específicas más fundamentales.

Tal aspiración, tiene la Policía del Estado Carabobo, específicamente el Centro de Coordinación Policial Valencia Norte, el cual forma parte de un grupo que aspira alcanzar el desarrollo profesional de sus funcionarios, tomando en cuenta todos los individuos que laboran en la mencionada institución, y el comportamiento de éstos que es el principal elemento de la conducta de los grupos de trabajo.

Por lo anteriormente expuesto, nace la imperiosa necesidad de actualizar, motivar e impulsar al capital humano a través del proceso de capacitación y desarrollo que en todos los tiempos y aún más en estos últimos años motive el gran interés para quienes ejercen cargos directivos, gerenciales y liderazgo en los diferentes sectores institucionales especialmente en aquellos que dirigen y conducen la formación del capital humano.

La presente investigación, es de tipo descriptiva bajo la modalidad de proyecto factible con diseño de campo, debido a que los datos fueron tomados en el sitio donde éstos ocurren, la técnica utilizada para recabar información, fue el cuestionario aplicado a la muestra seleccionada

conformada por sesenta personas que guardan estrecha relación con la problemática planteada. Con la finalidad de poder cubrir las necesidades y lograr concluir esta investigación se estructurará en cinco capítulos conformados de la siguiente manera:

En el Capítulo I: Se describe la problemática existente, especificando las debilidades y fortalezas de la Policía del Estado Carabobo, específicamente el Centro de Coordinación Policial Valencia Norte. Igualmente, se establece la formulación del problema, el objetivo general y los específicos los cuales están determinados en función a la solución del problema, finalizando con la justificación en la cual se describe la importancia y relevancia de la propuesta.

Capítulo II: Marco Teórico, donde se revisan los antecedentes de la investigación, sus Bases Teóricas las cuales constituyen la fundamentación teórica con lo cual se logra plasmar en forma clara todo lo relacionado con el proceso de capacitación y desarrollo profesional, indicando también los conceptos utilizados en propuesta, a través de la definición de términos básicos con la finalidad de dar a la investigación un sistema coherente de conceptos y proposiciones que permitan abordar el problema.

Capítulo III: Marco Metodológico, contempla el tipo y nivel de la investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos, recolección y organización de los datos, lo cual constituye el eje central de la Investigación.

Capítulo IV: Análisis de los resultados, contempla los resultados obtenidos en aplicación del cuestionario después de su tabulación y graficación, para así lograr alcanzar los objetivos trazados.

Capítulo V: conformado por la propuesta, su presentación objetivo de la misma y el desarrollo de las fases, finalizando con las conclusiones y recomendaciones de la investigación, las referencias bibliográficas y los anexos.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **Planteamiento del Problema**

La competitividad se ha convertido en uno de los temas más importantes para los gerentes y los gobiernos en las últimas décadas. Al disiparse la confrontación política entre los bloques ideológicos, la competitividad económica ha pasado a ocupar el lugar central en el panorama internacional. En un mundo en el cual los países están cada vez más interconectados, no es posible escapar a la creciente competencia. Retraerse, implica quedarse a zaga y negar a la población la oportunidad de mejorar su nivel de vida. En este sentido, la capacitación y el desarrollo de las personas integrantes de las empresas e instituciones ha dejado de considerarse como una mera responsabilidad del interesado o como algo que sucede a causa de la eventualidad de las circunstancias. Progresivamente, las organizaciones se han hecho cargo de la promoción profesional y humana, de conformidad con quienes trabajan en ellas, de una manera planificada, programada y holística. De allí, que Hernández, S. (2006) refiere:

La existencia de capacidades en la formación gerencial entre la que se ubican la de socializar con personas, capacidad para el manejo de tecnología y para la toma de decisiones, entre otras. La participación de una serie de elementos entre los cuales están el conocimiento y las capacidades para abordar la complejidad de los recursos y procesos organizacionales implica un abordaje de la Formación Gerencial de una forma holística (p.56).

Dentro de este orden de ideas, la holística alude a la posición epistémica según la cual el conocimiento requerido es variado y complejo, por lo que ha de apreciarse de una manera amplia, interdisciplinaria y

transdisciplinaria, en el contexto en el cual se origina. Dentro de estos los programas que definen los diversos pasos del desarrollo personal, reciben el nombre de capacitación de las personas dentro de la organización. Según Chiavenato, I. (2004:45) la capacitación es: “La adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo del individuos en el desempeño de una actividad”.

El que las organizaciones asuman este objetivo de forma planificada o no, su correspondiente parte de responsabilidad en el desarrollo individual resulta más eficaz, pero al mismo tiempo, más compleja. Se corre el riesgo de atender solo las motivaciones, así mismo las necesidades futuras del individuo, o de ocuparse únicamente de las mismas, preocupándose solo verbalmente, y como una buena intención cumplida, es por ello que, tanto los empresarios como los directivos deben estar conscientes de las necesidades del personal y la organización. De allí, que para que ambas instancias sean adecuadamente atendidas, es necesario encargarse con dos requisitos: trabajo y educación con el objeto de que la carrera y el mejoramiento se planee, se realice en función del beneficio por igual para la institución, así como el individuo, de modo que, los objetivos de desarrollo profesional de ambos sean convergentes. Estos dos requisitos fundamentales, se refieren a las finalidades básicas de la organización como la proyección del capital humano que ha de seguir la capacitación y el entrenamiento.

Por ello, no puede existir una economía competitiva sin que esta cuente con una fuerza laboral debidamente capacitada, motivada, así como los servicios asociados que ella requiere; como resultado de ello, se producen grandes logros, ya que los planes de profesionalización, en el ámbito general de la palabra, ayudan a las personas a comprender los aspectos sociales, técnicos, culturales de su entorno y sitio de trabajo. Es

evidente, que de la capacitación se puede obtener grandes satisfacciones profesionales, personales a través del tiempo, es decir antes y después de la actividad empresarial, pues mediante la misma, se lograra ayudar a los nuevos trabajadores a desarrollarse para responsabilidades futuras, por consiguiente se ha de optimizar a la productividad de la organización, al individuo con sus relaciones humanas del grupo de trabajo.

Cuando la administración, desea preparar empleados para futuras responsabilidades de trabajo esa actividad recibe el nombre de desarrollo de capital humano. La distinción entre capacitación y desarrollo es de primordial finalidad. La capacitación prepara a las personas para que realicen sus trabajos actuales, mientras que el desarrollo o profesionalización, los prepara para empleos futuros, tanto la capacitación como el desarrollo transmiten a los empleados capacidades necesarias con conocimientos o aptitudes. Es necesario destacar, que el hecho de que algunas de las instituciones públicas del Estado Carabobo hayan asumido de modo progresivo la promoción de sus empleados, entraña un doble peligro. Por un lado, es posible que la carrera profesional obedezca sobre todo a los imperativos de la institución, a sus exigencias de eficiencia para hacer frente a sus compromisos en el ámbito donde se desenvuelve.

Por otra parte los planes deben ser elaborados para hacer frente asimismo al peligro de que la atención primordial a las motivaciones o a las necesidades futuras del individuo no repercuta en forma negativa en la organización. En el caso de la Policía de Carabobo, organismos dedicado a la protección y resguardo de la seguridad de la ciudadanía en general y de sus bienes; a pesar de darle la oportunidad a sus trabajadores de realizar estudios para su desarrollo profesional, esta viene presentando ciertas debilidades, que se observan en la Dirección de Recursos Humanos,

presumiéndose que es debido a que la mayoría de las personas que estudian, no desarrollan cursos de mejoramiento paralelos acorde con las necesidades y actividades laborales que realizan.

Así, mismo, se observa también que existen un gran número de funcionarios policiales realizando labores tanto administrativas como de investigación sin ningún tipo de capacitación técnica acerca de las mismas, los cuales por la carencia de conocimientos han llegado a cometer faltas irreversibles e incluso pérdidas de vidas humanas, que han conllevado a la Dirección de Recursos Humanos, a realizar suspensión de labores y en muchos casos al despido de los mismos. Es importante destacar, según información suministrada por la oficina de control de actuaciones policiales, servicio social y consultoría jurídica de acuerdo a las estadísticas llevadas por estas unidades administrativas en los casos de; accidentes con armas de fuego, motivación, violencia intrafamiliar, entre otros; desde este punto de vista se puede evidenciar, que existe la ausencia de planes orientados a la capacitación y orientación profesional que conlleve a elevar el nivel de vida del personal de manera satisfactoria y que obedezca a los imperativos de la institución.

Las debilidades antes expuestas, han traído como consecuencia, el retiro de la institución por parte de los funcionarios policiales, que han logrado realizar otros estudios superiores en áreas distintas y con diferentes finalidades a las de la función policial, luego de haber logrado obtener estas acreencias no les son tomadas en cuenta con el verdadero valor para algún tipo de incentivo acorde con su preparación, o mejoramiento de su condición laboral dentro de la institución. Tal problemática, ha conllevado al organismo a consecuencias negativas ya que en muchas oportunidades no pueden cumplir satisfactoriamente con los niveles de servicio de seguridad esperado

por la comunidad, actividad propia de la institución cuya finalidad es mantener el orden y el bienestar social del colectivo carabobeño.

En tal sentido se hace necesario proponer la capacitación para el personal de seguridad y orden público, el cual está dirigido a mejorar la calidad de vida de los trabajadores de la policía de Carabobo, en el centro de coordinación valencia norte, y por ende el establecimiento del equilibrio entre la profesión y la institución. Dichoplanteamiento conllevó a formular la siguiente interrogante:

¿Qué aportes traerá a los funcionarios policiales, la Capacitación Profesional dirigido al Personal de Seguridad y Orden Publico de la Policía del estado Carabobo, que laboran en el Centro de Coordinación Policial Valencia Norte?

## **Objetivos de la Investigación**

### **Objetivo General**

Formular un proceso de Capacitación dirigido al Personal de Seguridad y Orden Publico de la Policía del estado Carabobo, que laboran en el Centro de Coordinación Policial Valencia Norte, para su mejoramiento profesional.

### **Objetivos Específicos**

Diagnosticar las necesidades de Capacitación del personal de Seguridad y Orden Publico de la Institución, para determinar las debilidades y fortalezas que están presentes en ella, y que permita de esta manera establecer los objetivos a seguir.

Establecer los componentes que conforman la Capacitación Profesional dirigido al Personal de Seguridad y Orden Publico de la Policía del estado Carabobo, para la formación técnica de estos.

Proponer un programa de capacitación dirigido al Personal de Seguridad y Orden Publico de la Policía del estado Carabobo, que laboran en el Centro de Coordinación Policial Valencia Norte, para su mejoramiento profesional.

### **Justificación de la Investigación**

La importancia de la Capacitación y Desarrollo Profesional, determina una evaluación de las necesidades de capacitación personal de cada individuo para obtener la categoría de aprendizaje individual y enunciar la conducta deseada en las condiciones que debe producir la actitud que permita medir por comparación, el rendimiento individual y el programa como tal.

El estudio realizado, tiene como finalidad la adecuación por medio de la evaluación de las necesidades de aprendizaje dirigido a descubrir, aptitudes, capacidades específicas y a orientar al recurso humano en la adquisición de conocimientos técnicos necesarios, orientados a la satisfacción de las necesidades de los participantes y acordes con los requerimientos de la institución. La investigación se lleva a cabo, por la necesidad que tiene el Centro de Coordinación Policial Valencia Norte de la policía del estado Carabobo en darle solución a la problemática que esta presenta debido a que la mayoría de los funcionarios policiales que estudian,

no reciben cursos relacionados con el trabajo que estos realizan ni con las actividades laborales que efectúan.

Cabe destacar, esta investigación se justifica, en la urgencia que tiene la institución sujeta a estudio en tener una herramienta confiable que le permita solucionar la problemática planteada anteriormente, vale decir que le corresponderá a la capacitación que conlleve a elevar el nivel de vida del personal de seguridad y orden público de manera satisfactoria que obedezca a los imperativos de la institución creándose un equilibrio entre las partes a fin de obtener resultados satisfactorios.

De igual manera, el personal uniformado adscrito al Centro de Coordinación Valencia Norte, así como la institución policial logran alcanzar grandes beneficios, ya que a través de él se mejorará la formación de la gestión de personas, así como los conocimientos de trabajo en todos los niveles de la organización, permitiendo que el personal pueda identificarse con las metas de la institución, además de lograr la efectividad de los lineamientos en las labores policiales contribuyendo al desarrollo de la capacidad de dirección en cuanto a la motivación, fidelidad, mejores actitudes como otros aspectos. Asimismo, mediante la capacitación se interiorizará la práctica, así como las variables de motivación del reconocimiento, la realización, otorgando a los funcionarios de orden público una vía de crecimiento y participación en las decisiones relativas a su propio futuro.

En el plano académico: Se justifica por cuanto servirá como referente epistemológico para proseguir estudios que aborden esta temática respecto a la capacitación dirigido al personal de seguridad y orden público de

lasPolicías y al mismo tiempo el estudio permitirá conformar como producto sustentos investigativos sobre las estrategias gerenciales de recursos humanos para lograr obtener un mejor desempeño de estos dentro de las filas de la Institución.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEORICO REFERENCIAL

#### **Antecedentes de la Investigación.**

El trabajo se determinara por las características y necesidades de la investigación la cual, estará constituida por investigaciones previas que hacen referencia al problema investigado y que permitirá obtener una visión clara de las formulaciones teóricas sobre las cuales ha de fundamentarse el conocimiento.

Vaca, J. (2011), realizo un trabajo de grado titulado: Incidencia dela Motivación en el Desempeño Laboral del Personal que labora en la Cruz Roja Colombiana, Barranquilla(Universidad Externado de Colombia). El propósito de la investigación fue determinar la preponderancia que tiene la motivación en el DesempeñoLaboral en el personal de la Cruz Roja Venezolana.

La investigación fue de tipo descriptiva de campo y la población estuvo compuesta por sesenta (60) empleados directos con niveles académicos de técnicos universitarios, auxiliares y Licenciados, entre otros. La muestra estuvo representada por treinta (30) elementos muestrales que representaron el 50% de la población en estudio. La aplicación de instrumentos de recolección de datos estuvo conformada por una escala dicotómica con preguntas cerradas de alternativas SI y NO relacionadas con el desempeño laboral y la motivación Los resultados de esta investigación expresan que el 40% de los elementos muestrales tomaron la opción

Si.Existe una influencia significativa de la Motivación sobre el DesempeñoLaboral.

Este hecho permitió establecer un cuerpo de recomendaciones y sugerencias como alternativas válidas de optimización del desempeñolaboral, referida a la capacitación del personal administrativo en forma sistemática, procura incorporar los elementos indispensables de motivación al logro para que el trabajo sea concebido como una herramienta de logro en el desarrollo personal. La investigación antes señaladas se relacionan con el presente estudio, ya que hacen referencia a los factores intrínsecos y extrínsecos que influyen en el desempeño laboral para el personal administrativo, siendo estos factores la capacitación y la comunicación los que conforman la variable de este estudio.

Ardila, R. (2011), realizo una investigación titulada “La Motivación laboral de los Funcionarios de la policía Nacional, (Universidad Santiago de Cali) el propósito de la investigación fue determinar la motivación al logro del funcionario que labora en el cuerpo policial en la región de Cali, Colombia. El autor, manejo como tipo y diseño de la investigación fu de tipo descriptivo de campo no experimental. La población la conformaron 578funcionarios que laboran en el Corregimiento de Muñiz, Cali - Colombia, la muestra estuvo conformada por noventa (90) funcionarios de la sede Policial del Corregimiento de Muñiz, el instrumento fue basado en dos (02) partes: La primera parte consta de los datos demográficos y la segunda parte consta de 20 preguntas referidas a la motivación laboral, los resultados arrojaron que el 49,4% tenían poca motivación dentro del campo laboral. Tiene suma importancia el aporte del trabajo citado, ya que muestra la importancia que reviste la necesidad de motivar por medio de la comunicación al personal

para que su desenvolvimiento sea más efectivo, por lo tanto se relaciona con la investigación planteada.

Cabrera, J. (2011), en su trabajo de investigación titulado: “La Capacitación del Supervisor en el Instituto Autónomo de Aeropuerto del Estado Carabobo”, para optar al título de Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales de la Universidad de Carabobo, planteo un estudio donde se analizó la preeminencia de la capacitación que lleva a cabo el Instituto Autónomo de Aeropuerto del Estado Carabobo para los supervisores que laboran en dicha institución. El estudio fue de carácter descriptivo y de campo, apoyado en un análisis documental, se utilizó como técnica e instrumento de recolección de datos la observación, revisión documental, y se aplicó un cuestionario validado por 3 expertos en el área a una muestra de 12 trabajadores, utilizando el coeficiente Alpha de Combrach que arrojó un resultado de 0,86 siendo altamente confiable. La vinculación de este trabajo de investigación con el tema expuesto es que permite visualizar la necesidad que tienen las organizaciones de revalorizar a su personas y de mandar nuevas habilidades y destrezas que le permitan adecuarse a las nuevas exigencias, para apoyarse con un talento humano con capacidad de lograr los objetivos y un desempeño laboral eficiente y efectivo.

En el mismo orden de ideas, Petit, N. (2011), en su trabajo de investigación titulado: “Formación Integral para el Desarrollo del Recurso Humano que Labora en el Área de Servicio al Cliente (Caso: Auto Servicio Ikena C.A.)”, para optar al título de Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales de la Universidad de Carabobo, teniendo como objetivo enfatizar la formación y el desarrollo de los recursos humanos que deben ser procesos continuos. Se analizó con determinación las tareas cotidianas del desarrollo y como identificar con exactitud, en que sitio conviene dirigirlo

hacia el perfeccionamiento de sus habilidades. Ya que los esquemas de desempeño son ahora fijados por los más industrializados y sobre todo los países que han mantenido a su gente en un constante proceso de desarrollo continuo por medio del aprendizaje.

En el escenario económico global, las organizaciones están sometidas a una serie de cambios y de presiones hacia la competitividad para lograr permanecer en el mercado, el capital intelectual es lo más importante para una compañía y es a través de la formación y el mejoramiento continuo del recurso humano, siendo la capacitación indispensable para que el trabajo que realiza una persona sea bien hecho. En este sentido, surge la realización de esta investigación cuyo objetivo es determinar si la formación integral mejorara efectivamente el desempeño del recurso humano que labora en el área de servicio al cliente de la empresa Auto Servicios Ikena C.A., para lograr una ventaja en el mercado. La investigación fue de tipo descriptiva porque se describieron los hechos tal y como suceden en la actualidad; de campo apoyada en una revisión documental, para ello se analizaron diversas teorías relacionadas con los nuevos enfoques organizacionales, los efectos de la globalización en el área de los recursos humanos.

Como conclusión se observó que existe un desinterés por la capacitación de los trabajadores ya que no tienen planes de formación que contribuya al desarrollo del recurso humano, brindándole la oportunidad de adquirir nuevas habilidades y conocimientos que le proporcionen un mejor desempeño así como lograr los objetivos tanto de la organización como del individuo y recomendando la implantación de estrategias formativas de individuos como se integran adecuadas a la realidad que se está viviendo a nivel mundial. El presente trabajo tuvo una conexión con el tema estudiado en lo que refiere a la capacitación y formación de los empleados línea de

investigación de los recursos humanos, donde el desarrollo de las personas integrantes de las empresas e instituciones debe considerarse como una responsabilidad en pro de recibir los valores agregados de ellos según las circunstancias.

De igual forma, Rivas, A. (2010) en su trabajo de investigación titulado: “Correspondencia del desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, con los Planes de Capacitación Aplicados en la Universidad de Carabobo”, para optar al título de Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales de la Universidad de Carabobo, puntualizo que las organizaciones de hoy se ven afectadas por los cambios compulsivos de un mundo globalizante, que demanda nuevas habilidades y destrezas para adecuarse a la nuevas exigencias laboral.

El estudio fue de carácter descriptivo y de campo con un análisis documental, utilizando como técnica de recolección de datos la observación y se aplicó un cuestionario validado por tres expertos en el área, se utilizó el coeficiente Alpha de Combrach que arrojó un resultado de 0,88 siendo altamente confiable. En los resultados se pudo evidenciar la fractura que existe entre los planes de capacitación y el desempeño laboral y se detectó las debilidades en los procedimientos para llevar a cabo la capacitación del personal administrativo de FACES, por lo que se concluyó que el desempeño laboral no está en correspondencia por una capacitación sostenida que genere satisfacción y motivación del personal para el desarrollo de sus funciones.

Dentro del mismo orden de ideas, Erazos, T. (2011), en su trabajo de investigación titulado: “La Motivación como Factor Clave en el Desempeño Laboral del Personal Docente del Instituto Universitario Adventista de Venezuela”, para optar al título de Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales de la Universidad de Carabobo, planteo un estudio donde se analizó la motivación como factor influyente en el desempeño laboral del personal docente que labora en el Instituto Universitario Adventista de Venezuela, el mismo se desarrolló como un modelo no experimental, el cual según sus características se enmarcó en un diseño descriptivo, con la estrategia metodológica de campo transaccional; abarcó una población de 30 docentes, donde se tomó la muestra censal.

Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario policotómico tipo escala de Likert. El mismo fue validado por un grupo de expertos cuya confiabilidad se midió a través del coeficiente Alpha de Combrach dando como resultado de 87,3%. El análisis de los resultados se realizó en forma cuantitativa, donde la información que se obtuvo a través del instrumento fue sometida a procesos estadísticos. Los datos fueron tabulados y graficados utilizándose una distribución de frecuencias, medida de frecuencia central y de dispersión a fin de conseguir los resultados, presentando como conclusiones del estudio de investigación que existe un alto grado de motivación intrínseca y extrínseca en los profesores Docentes del Instituto Universitario Adventista de Venezuela que incide en su buen desempeño en las tareas y en el desempeño contextual de los mismos en la institución.

De igual manera, Ramírez, N. (2011), en su trabajo de investigación titulado: “La percepción por parte de los trabajadores, de los planes de adiestramiento aplicados en la dirección de administración de la Universidad de Carabobo” para optar al título de Magister en Administración del Trabajo y

Relaciones Laborales de la Universidad de Carabobo. El autor planteo un estudio donde se determinó la opinión que tienen los trabajadores sobre los planes de capacitación y/o programas de adiestramientos, aplicados en la dirección de administración de la Universidad de Carabobo, la misma se basó en los lineamientos de investigación de tipo descriptiva, con un diseño de campo, para lo cual se aplicó una encuesta como instrumento de recolección de información a los trabajadores de la mencionada dependencia.

Los resultados obtenidos muestran que los trabajadores tienen una opinión negativa sobre los programas a pesar de que tienen una buena disposición para participar en los mismos. Además, consideran que son planificados de manera tal que no cubren con las expectativas de supuestos de trabajos, teniendo como objetivo aspectos competitivos de las personas y no de aspecto laborales como tal.

### **Bases Teóricas.**

A través de la capacitación y el desarrollo las organizaciones hacen frente hacia sus necesidades presentes y futuras utilizando mejor su potencial humano, el cual a su vez recibe la motivación para lograr una colaboración más eficiente, que naturalmente busca traducirse en incrementos de la productividad. Snell, S.(2008:143)plantea que: “La capacitación de personal es un proceso que se relaciona con el mejoramiento y el crecimiento de las aptitudes de los individuos y de los grupos que forman parte de la organización. La importancia de los sistemas de capacitación de personal no se puede subestimar”.

Es una actividad permanente sistemática que muchas veces busca cambiar actitudes del personal por ejemplo el del Personal de Seguridad y Orden Publico de la Policía del estado Carabobo, que laboran en el Centro de Coordinación Policial Valencia Norte, para que puedan desempeñar. Así como enfrentar en las mejores condiciones sus competencias en un plano integral. De allí, que la capacitación busca adaptar a los funcionarios a perfeccionar sus capacidades técnicas, cualitativas humanas con el objetivo de obtener resultados positivos en su rendimiento presente - futuro. De allí, que con la aplicación de un plan de capacitación adecuado logramos que el funcionarios se adapte a las exigencias cambiantes del entorno que el perfil de conocimientos, actitudes y habilidades sean aquellos que el puesto requiere. El autor antes citado, explica:

Las organizaciones deben desarrollar capacidades para construir y retener su propia historia, para sistematizar sus experiencias, para abrirse a los desafíos de mercado y tecnologías, para incorporar las apreciaciones de sus miembros, para construir el sentido de sus acciones. El aprendizaje no es un momento ni una técnica: es una actitud, una cultura, una predisposición crítica que alimenta la reflexión y que ilumina la acción” (p.125)

Tradicionalmente las actividades de capacitación son responsabilidad del departamento de personal y del jefe inmediato. Pero en ocasiones los supervisores inmediatos no dan a la capacitación la importancia suficiente. Sin embargo, todo jefe inmediato debe considerar de gran importancia el obtener y capacitar personal calificado. La eficiencia de cualquier organización dependerá directamente de la capacidad de su personal. Los empleados recién contratados necesitan alguna capacitación, mientras que los ya experimentados requieren nueva capacitación para mantenerse

actualizados y responder a las exigencias de su puesto actual, así como a las de futuros puestos o promociones.

“La capacitación motiva al personal para trabajar más, los que entienden su puesto demuestran un mejor espíritu de trabajo, y el simple hecho de que la dirección superior confié lo suficiente en sus capacidades para invertir dinero en su capacitación” (Dessler, D. 2001:58). El propósito de la capacitación es orientar esas experiencias de aprendizaje en sentido positivo y benéfico, así como implementarla y reforzarla con una actividad planeada para que el personal de todos los niveles pueda desarrollar más rápidamente sus conocimientos y las aptitudes y habilidades en su propio beneficio y el de la organización.

### **Importancia de la Capacitación**

En la actualidad la capacitación de los recursos humanos es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas o instituciones de contar con un personal calificado y productivo, toda capacitación genera un cambio, de manera tal, que el personal se centre en metas u objetivos específicos en la empresa. Al respecto, Chiavenatto, I. (1999:656) señala “Que el entrenamiento abarca todas las actividades que van desde la adquisición de habilidad motora hasta la obtención de conocimientos técnicos, el desarrollo de aptitudes administrativas y actitudes referentes a problemas sociales”. Para las organizaciones la capacitación de sus recursos humanos es importante, porque, contribuye al desarrollo personal y profesional de las personas a la vez que redundando en beneficio para la empresa.

## **La capacitación como generador de cambio.**

La capacitación busca generar cambio y adaptar a las personas a progresar sus capacidades técnicas, cualitativas humanas con el objetivo de obtener resultados positivos en su rendimiento. Delgado,M.(2000), señala que la capacitación es:

un factor importante dentro de los recursos humanos, ya que, todo adiestramiento genera un cambio, lo que provoca que el personal se empiece a sentir amenazado e inseguro, asegura el autor, que un cambio puede poner en peligro su trabajo y forma de vida, esto provoca que existan tres tipos de reacciones que tiene el empleado frente a un cambio:1. Que se encierre en sí mismo para no aceptar el cambio; 2. Abrirse tanto sin cuestionar todo lo nuevo perdiendo su identidad: 3. Comprender y aprovechar el cambio, aceptándolo y tomándolo como una oportunidad para crecer dentro de la empresa (p.47)

Según el autor antes citado, estos tres factores permiten tener una visión más amplia de la reacción que pueda tener el empleado frente al cambio, aquí empieza el trabajo de la gerencia para hacer que todos los empleados entiendan que siempre existirán cambios en el trabajo ya que la tecnología avanza a pasos agigantados y junto con ella el nivel de competitividad de la empresa. Una vez analizado y visto todo lo que puede ocurrir por un cambio, se puede empezar con la capacitación.

## **Objetivos de capacitación y desarrollo.**

Werther, W. (2000:56) señala, que: “Una buena evaluación de las necesidades de capacitación conduce a la determinación de objetivos de

capacitación y desarrollo”. Refiere el autor, que estos objetivos deben estipular claramente los logros que se deseen y los medios de que se dispondrá. Deben utilizarse para comparar contra ellos el desempeño individual. La capacitación puede buscar cambios de comportamiento en el contenido dentro de un programa de capacitación es un elemento fundamental, pudiendo ser información referente al trabajo específico, acerca de los productos, sus servicios, de la empresa, su política, organización o reglamentos. Como así también puede estar orientada a la transmisión de nuevas tecnologías y conocimientos. Si los objetivos no se logran, el departamento de personal adquiere retroalimentación sobre el programa y los participantes. Para Werther los principales objetivos de la capacitación son:

- 1- Preparar al personal para la ejecución de las diversas tareas particulares de la organización.
- 2- Proporcionar oportunidades para el continuo desarrollo personal, no sólo en sus cargos actuales sino también para otras funciones para las cuales la persona puede ser considerada.
- 3- Cambiar la actitud de las personas, con varias finalidades, entre las cuales están crear un clima más satisfactorio entre los empleados, aumentar su motivación y hacerlos más receptivos a las técnicas de supervisión y gerencia (p.89)

Reseña el autor, que los objetivos de la capacitación y el desarrollo debe proporcionar a la empresa recursos humanos altamente calificados en términos de conocimiento, habilidades y actitudes para un mejor desempeño de su trabajo.

### **Importancia de las necesidades de Capacitación.**

La capacitación se relaciona con el logro de objetivos determinados. Se necesita cierto tipo de desempeño para ayudar a que la organización logre sus objetivos, y la capacitación colabora proporcionando a los miembros de la empresa las herramientas para lograrlo. W.McGehee y P.Thayer citado por Aldaz (2002:192) sugieren que: “la determinación de las necesidades de capacitación en una empresa contenga tres tipos de análisis: organizacional, de funciones y de personas”. El análisis organizacional se centra principalmente en la determinación de los objetivos organizacionales, así como en los recursos con que cuenta la empresa, la fuente de estos y sus relaciones con los objetivos. Además establece el marco dentro del cual puede definirse con mayor claridad las necesidades de capacitación. El análisis de funciones se enfoca en la tarea o el trabajo sin tomar en cuenta como se desempeña el empleado al realizarlo. Este incluye como se debe comportar el trabajador para realizar su tarea en forma eficaz.

Así mismo, el análisis de personas examina el conocimiento, las actitudes y las habilidades que ocupa cada puesto y determina qué tipo de conocimiento, actitudes o habilidades debe adquirir y que tipos de modificaciones debe hacerse a su comportamiento. Según Dessler Gary (2001) explica que:

Los sistemas de capacitación se refieren a la aplicación de métodos que se usan para proporcionar a los empleados nuevos y actuales las habilidades que requieren para desempeñar su trabajo, por consiguiente capacitar podría significar enseñar a un operador de máquina a operar su nueva máquina, a un nuevo vendedor a vender el producto de la empresa (p:255).

Asimismo los empleados de hoy necesitan habilidades y por lo tanto capacitación para formación de equipos, toma de decisiones y comunicación, así como habilidades económicas y computarizadas. Además a medida que la competencia exija mejor servicio, los empleados irán requiriendo cada vez más capacitación como los instrumentos y las capacidades necesarias para atención de los clientes. Según Galindo M.. (2008) explica que:

La capacidad de aprender determina el nivel de inteligencia de la empresa. Los recursos humanos continuamente deben aprender nuevas técnicas para realizar su trabajo, o bien, para utilizar equipo o sistemas que permiten incrementar la productividad, o bien, sistematizar a través de redes la información generada” (p.123).

Una buena evaluación de las necesidades de capacitación conduce a la determinación de objetivos de capacitación y desarrollo. Estos objetivos deben estipular los logros que se deseen y los medios de que se dispondrá. Debe de utilizarse para comparar contra ellos el desempeño individual.

### **Importancia de implantar Programas de capacitación en las Organizaciones.**

Los programas de capacitación son de gran importancia porque tienen el propósito de mantener y mejorar el desempeño en el trabajo, mientras los programas de desarrollo pretenden desenvolver capacidades para empleos futuros, es probable que las personas que no son administradoras reciban capacitación para las habilidades técnicas que requieren sus trabajos presentes, mientras que los gerentes con frecuencia, reciben ayuda para desarrollar las habilidades que se requerirán para trabajos futuros.

Stoner, S (2006:45), por consecuente explica que: “Para poder llevar a cabo un programa de capacitación”. Primero los supervisores deben reunirse con sus empleados para discutir sus metas y, después se requiere que los supervisores informen a otros supervisores cuáles son sus expectativas de sus empleados, con el objetivo de reducir al mínimo la posibilidad de que los supervisores se aprovechen de sus empleados en su propio beneficio o para negarles ascenso. Por consiguiente, el objetivo general de los sistemas de capacitación de personal es conseguir adaptar al personal para el ejercicio de determinada función o ejecución de una tarea específica en una empresa determinada.

El autor antes citado explica que al igual existen objetivos particulares de los sistemas de capacitación entre ellos se encuentran:

- Incrementar la productividad.
  - Promover la eficiencia del trabajador, sea obrero, empleado o funcionario.
  - Proporcionar al trabajador una preparación para desempeñar puestos de mayor responsabilidad.
  - Promover un ambiente de mayor seguridad en el empleo.
  - Ayudar a desarrollar condiciones de trabajo más satisfactorias mediante los intercambios personales que surgen durante la capacitación.
  - Contribuir a reducir las quejas de personal y elevar la moral en el personal.
  - Promover ascensos con base en el merito personal.
  - Contribuir a la reducción del movimiento de personal.
  - Contribuir a la reducción de los accidentes de trabajo
- (p.56)

Una vez definidos los objetivos de un programa de capacitación se procede a señalar los niveles de la organización en los que se

aplicara. Galindo M.. (2008:123) expone: “La capacitación se requiere a nivel operativo; es decir, la requiere el obrero, el maestro de taller, el auxiliar administrativo, el analista de sistemas y el supervisor”. El nivel administrativo desempeña un papel decisivo en cuanto a la capacitación. A este nivel le corresponde promover, así como participar en la planeación del programa de capacitación. Además del nivel operativo, la capacitación debe extenderse a los jefes de departamento, a los subgerentes o a los gerentes de área.

Un programa de capacitación bien planeado ayuda al personal nuevo existente a identificarse con la organización y sus procedimientos, le da idea del significado del trabajo que va a realizar y con ello le permite sobreponerse a los temores, ansiedades que siempre surgen en un trabajo nuevo. Werther, W. (2008:95) explica que: “La evaluación de las necesidades de capacitación detecta los actuales problemas de la organización y los desafíos a futuro que deberá enfrentar”. Es posible por ejemplo que la empresa se deba enfrentar a las realidades de una nueva revolución tecnológica que deba competir con una o más nuevas entidades, o que se vea en la imperiosa necesidad de reducir el número de sus integrantes. Cuando se presente cualquiera de estas circunstancias los integrantes restantes de la organización experimentan renovadas necesidades de capacitarse. Según el autor antes citado:

El costo de la capacitación y desarrollo es muy alto, cuando se considera en términos globales y de su efecto sobre los presupuestos en los diferentes departamentos de una empresa. Para obtener un rendimiento máximo de esta inversión, los esfuerzos deben en el personal y los campos de máximo atractivo y rendimiento potencial” (p.257).

Así mismo la capacitación se considera como una inversión a futuro donde debe tomarse en cuenta el perfil del puesto las habilidades requeridas y exigencias de mercado internacional, las necesidades del empleado y las áreas de mejora que considere el jefe inmediato. La capacitación, además de facilitar la obtención de mayores rendimientos en las empresas, permite elevar el bienestar por los ingresos superiores y la movilidad social a que dan lugar mejores niveles de calificación de la fuerza de trabajo y mejores métodos de organización.

### **Epistemología**

La epistemología según Padrón, J. (1996:56) “es la doctrina de los fundamentos y métodos del conocimiento científico. También conocida como gnoseología, su objeto de estudio es la producción y validación del conocimiento científico”. De esta forma, la epistemología analiza los criterios por los cuales se justifica el conocimiento, además de considerar las circunstancias históricas, psicológicas y sociológicas que llevan a su obtención. La reflexión epistemológica en el proceso mismo de la formación gerencial se analizaría básicamente bajo un enfoque, el cual refiere la aplicación de criterios epistemológicos que fundan y definan la naturaleza y alcance del enfoque transcompetitivo u holístico, en el cual a diferencia de la competitividad, se intenta lograr una visión global de las cosas, para poder ofrecer una esencia integral.

La formación de los gerentes requiere entonces de la participación y actuación de criterios transdisciplinarios Barrera B. (1999:68), explica: “aludiendo así a la actitud profesional mediante la cual se propicia la reflexión desde distintos puntos de vista, tal como la participación y cooperación de profesionales de diferentes disciplinas” por ejemplo proporcionar al director

de la Policía del Estado Carabobola capacitación y desarrollo profesional dirigido al Personal de Seguridad y Orden Publico de la Policía del estado Carabobo, que laboran en el Centro de Coordinación Policial Valencia Norte, para su mejoramiento profesional.

### **Formación Gerencial del Emprendedor.**

La demanda por parte del entorno de estrategias competitivas para las organizaciones, independientemente de su naturaleza ameritan por parte de la gerencia, la implementación de métodos acordes con estas exigencias cada vez más competitivas. “Este proceso de flexibilización requiere la incorporación de una formación gerencial, la cual debe ser *transcompetitiva*, entendiéndose esta como un enfoque” según refieren Robbins y Finley (1999:456)) se destaca el proceso en virtud del cual se consiguen los resultados.

Una característica del líder actual es la de asumir riesgos. Esta realidad a la cual se enfrentan muchos de los gerentes de pequeñas empresas se corresponde con la necesidad de que sí bien no es posible garantizar los resultados debe emprenderse una actividad. El conocimiento del riesgo, según Taffinder, T. (2004:73) “hacerlo público, ameritan la incorporación de actitudes de emprendedor en el gerente. El conocimiento del riesgo puede generar una paralización en la toma de decisiones cuando la misma está supeditada al desconocimiento”. Los gerentes controlan el riesgo; los líderes lo asumen. La amenaza y el miedo se convierten en variables que no pueden ser procesadas con rapidez e incluso generan demoras. El despliegue de estrategias ante las variables desconocidas constituye elementos estratégicos que deben ser incorporados en la formación gerencial de Revista

## **El Enfoque Holístico de la Formación Gerencial**

En investigaciones anteriores Hernández,H.(2002) refiere la existencia de capacidades en la formación gerencial entre la que se ubican la de socializar con personas, capacidad para el manejo de tecnología y para la toma de decisiones, entre otras. La participación de una serie de elementos entre los cuales están el conocimiento y las capacidades para abordar la complejidad de los recursos y procesos organizacionales implica un abordaje de la Formación Gerencial de una forma holística.

Según Barrera, B. (1999:87) "la holística alude a la posición epistémica según la cual el conocimiento requerido es variado y complejo, por lo que ha de apreciarse de una manera amplia, interdisciplinaria y transdisciplinaria, en el contexto en el cual se origina". La complejidad misma de la realidad organizacional de la que se ha hecho mención, aparece como señala Morín (1994:45)) ante la existencia de un polo lógico y uno empírico, los cuales desencadenan dificultades lógicas y dificultades empíricas".El abordaje de los fenómenos organizacionales y los estudios organizacionales requieren del enfoque holístico, identificándose con la postmodernidad. Las fronteras han ido trascendiendo y con ellas la combinación de distintas disciplinas en función de que cada organización en particular responde a un contexto específico, independientemente de que se aplique un modelo de gerencia similar, los resultados van a variar en función de que es analizado e interpretado de diferentes formas.

En ese sentido Méndez, E. (2000:123) hace mención a que el pensamiento postmoderno no puede ser abordado por disciplinas particulares ya que las mismas responden a la delimitación de espacios o problemas específicos". Se ha requerido entonces establecer la transdisciplinaridad como un paso para asumir la complejidad sobre la cual

no se tenía control. La conjunción de interacciones y retroacciones entre las partes y el todo, dando lugar a los enfoques holísticos como base del estudio orientado hacia resultados contextualizados.

### **Definición de Términos**

**Actitud:** Posición que adopta una persona ante estímulos anteriores. Sinónimo de conducta asumida ante un estímulo.

**Adiestramiento:** Es un proceso continuo, sistemático y organizado que permite en el individuo los conocimientos, habilidades y destrezas requeridas para desempeñar eficientemente el puesto de trabajo.

**Aptitud:** Disposición natural o adquirida para desempeñar un trabajo, idóneo para un cargo.

**Conocimiento:** Es una capacidad humana u no una propiedad de un objeto como pueda ser un libro. Su transmisión implica un proceso intelectual de enseñanza y aprendizaje.

**Capacidad:** Inteligencia, persona de gran talento y aptitud legal para realizar un trabajo.

**Capacitación:** proceso de enseñanza a los nuevos colaboradores en las habilidades básicas que necesitan para desempeñar su trabajo.

**Diagnóstico de la organización:** El estudio de los objetivos a corto y a largo plazo de la organización, de Las necesidades de recursos humanos, de los índices de eficiencia y del clima de la empresa con relación a las necesidades de formación de la misma.

**Diagnostica a nivel de tareas:** consiste en un análisis que aporta información sobre las tareas que hay que realizar en cada puesto de trabajo, las habilidades necesarias para realizar esas tareas y las normas mínimas aceptables de rendimiento.

**Desempeño:** realización de las funciones propias de un cargo o trabajo.

**Debilidades:** todas aquellas actividades que se realizan con bajo grado de eficiencia.

**Eficacia:** Busca la maximización del rendimiento para la organización.

**Eficacia:** Relación existente entre el trabajo desarrollado, tiempo invertido, inversión realizada en hacer algo.

**Eficiencia:** uso racional de los recursos con que se cuenta para alcanzar un objetivo predeterminado.

**Entrenamiento:** Preparación de un trabajador por medio de instrucción más o menos orgánica y formal, para que pueda ejercer una tarea determinada.

**Equidad:** Justicia natural, sinónimo de igualdad.

**Entrevista:** Encuentro concentrado entre varias personas para tratar un asunto.

**Evaluación:** Estimación de los trabajos, respuesta o actitudes de los empleados, atribuyéndoles valores de acuerdo con ciertos criterios, con el fin de clasificarlos y jerarquizarlos.

**Evaluación de Cargo:** Es una técnica proyectada para asesorar el desarrollo de una nueva estructura de salarios que defina las correlaciones entre los cargos sobre una base consistente y sistemática.

**Evaluación del desempeño:** proceso continuo de revisión, seguimiento y medición de resultados obtenidos por el trabajador en su puesto actual considerando el uso de los recursos a su alcance.

**Evaluación del trabajo:** Es el estudio de las tareas y funciones que cumple el trabajador.

**Formación profesional:** se entiende todo aquellos estudios y aprendizajes encaminados a la inserción, reinserción y actualización cuyo objetivo principal es aumentar y adecuar el conocimiento y habilidades de los actuales y futuros trabajadores a lo largo de toda la vida.

**Fortaleza:** todas aquellas actividades que realiza con un alto grado de eficiencia.

**Idóneo:** Persona que reúne los requisitos exigidos para la vacante existente en cuanto a educación y experiencia.

**Misión:** Afirmación que describe la razón ser el negocio, su naturaleza y alcance.

**Motivación:** Son todos aquellos factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un sujeto.

**Plan:** Resultado de la preparación de las decisiones.

**Planificación:** es el proceso de definir el curso de acción y los procedimientos requeridos para alcanzar los objetivo y metas.

**Rendimiento:** resultado deseado efectivamente obtenido por cada unidad que realiza la actividad, donde el termino unidad puede referirse a un individuo, un equipo, un departamento o una sección de una organización.

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO.

#### **Tipo de investigación:**

En todo trabajo de investigación, es necesaria la identificación de su esencia, con el propósito de poder analizar las características que lo integran y obtener el resultado esperado. El presente trabajo será de tipo descriptivo enmarcado en la modalidad de proyecto factible, debido a que se fundamentará en el conocimiento y descripción de las características principales de la problemática que actualmente se viene presentando en el Centro de Coordinación Policial Valencia Norte, para su mejoramiento profesional. Méndez, M. (1998:89), establecer que el estudio descriptivo “Identifica características del universo en investigación, señala las formas de conducta y actitudes del universo estudiado, establece comportamientos concretos y comprueba la asociación entre variables de la investigación”.

De allí, que el trabajo de investigación de maestría, presentara un nivel de profundidad descriptivo; porque implica la caracterización de los rasgos peculiares del Personal de Seguridad y Orden Público de la Policía del estado Carabobo, que laboran en el Centro de Coordinación Policial Valencia Norte, y su capacitación y desarrollo profesional.

#### **Diseño de Investigación**

Es importante destacar que las tipologías investigativas no serán puras, más bien se acercan a la condición eclética. Por esta razón, por el lugar o marco de realización, esta será una investigación de campo, que es

caracterizada por Sierra Bravo (citado en Hurtado León y Toro, (1999:83) como aquella “que se realiza observando el fenómeno en su ambiente natural”. Demostrando que esta investigación estará enmarcada en la objetividad y veracidad de los datos e información tomados de la realidad. Se tomaran los datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, es decir, se analizara la problemática que presenta el Centro de Coordinación Policial Valencia Norte, para su mejoramiento profesional..

El Manual de Trabajos de Grado y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Libertador UPEL (2006:06), establece el concepto de investigación de campo: como “el análisis sistemático de problemas con el propósito de describirlos, explicar sus causas y efectos, entender su naturaleza y factores constituyentes o predecir sus ocurrencias”. Los datos de interés serán recogidos en forma directa de la realidad. En este sentido se trata de investigar a partir de datos originales o primarios.

Lo planteado permitirá demostrar, que para llevar a cabo este estudio, es necesario la toma de información veraz de la problemática existente en Estación Policial Valencia norte dependencia de la Comandancia General de Policía del estado Carabobo, y poder medir las fortalezas y debilidades del Personal de Orden Publico que a su vez estarán determinadas mediante el uso de métodos de encuesta, y observación directa, con el propósito de obtener respuesta acertadas sobre el adecuado control de los procesos sujetos a estudio.

## **Población y Muestra.**

Según, Camacho C. (2004), define la población como “el número de personas que tienen su asiento dentro de un determinado espacio” (p.20). La población requerida para llevar a cabo la investigación estará conformada por un grupo de ciento cincuenta (150) funcionarios policiales de la Estación Policial Valencia norte y sus correspondientes sub-estaciones Policiales, de la policía de Carabobo.

**Cuadro N° 1: Población**

<b>Estrato</b>	<b>Estrato</b>
Jefe de Administración	1
Asistente	1
Oficiales	135
Comisionados	10
Furrieles	3
<b>Total</b>	<b>150</b>

**Fuente: Dirección de Recursos Humanos (2014)**

Por su parte, Trias N. (1999:141), define la muestra como, “una fracción representativa de una población o de un universo estadístico. Porción de un producto que da a conocer sus cualidades”. Finalmente, Bravo (1998), señala, las formulas para hallar el tamaño de la muestra se deducen matemáticamente de las formulas del error muestral. Apoyándose en lo sostenido por el autor seleccionando como fórmula para obtener el tamaño de la muestra de proporciones finitas se tiene:

$$4 \cdot N \cdot p \cdot q$$

$$N = \frac{\quad}{\quad}$$

$$2(N - 1) + 4 \cdot p \cdot q$$

**E**

Donde: **p.q**, son la varianza  
**E**, es el error  
**n**, el tamaño de la muestra  
**N**, el tamaño de la población.

En la presente investigación la población está conformada por ciento cincuenta (150) sujetos o unidades y se termina el tamaño de la muestra aplicando las formulas antes presentada, seleccionando un nivel de confianza de noventa y cinco (95,5%) con un margen de error permitido hasta un 10%.

$$E = 10; \quad p \text{ y } q = 50; \quad \text{y} \quad N = 150$$

$$n = \frac{4 \times 50 \times 50 \times 150}{\frac{2(150 - 1) + 4 \times 50 \times 50}{10}}$$

$$n = \frac{1.500.000}{100 \times 149 + 10.000}$$

$$n = \frac{1.500.000}{14.900 + 10.000}$$

$$n = \frac{1.500.000}{24.900}$$

$$n = 60$$

**Cuadro N° 2: Muestra**

<b>Estrato</b>	<b>Estrato</b>	<b>Muestra</b>
Jefe de Administración	1	1
Asistente	1	1
Oficiales	135	55
Comisionados	10	2
Furrieles	3	1
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>60</b>

**Fuente: Dirección de Recursos Humanos (2014)**

**Autor(a): Little (2014)**

En conclusión, el tamaño de la muestra en estudio estará conformada por sesenta (60) individuos (ver cuadro N° 2), el tipo de muestreo será heterogéneo, ya que la participación de los sujetos estuvo aplicada solo en el personal que labora en la Estación Policial Valencia norte, esta razón por la que se tomara dos comisionados.

### **Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

En la presente investigación se recolectaron los datos necesarios para la determinación de la problemática a través de técnicas como la observación participativa directa, la detección de necesidades y la encuesta en la modalidad de cuestionario, las cuales fueron aplicadas a la muestra en su sitio de trabajo. Cabe destacar, que la observación directa se refiere al investigados, según Méndez, C. (1999:106), “cuando se hace presente con el único propósito de recoger la información para el trabajo propuesto”.

De la misma manera, en la observación directa y en la recolección de datos se utilizo un registro, valido y confiable, que permitió demostrar las

fortalezas y debilidades del proceso de capacitación del capital humano de la Policía del estado Carabobo, para determinación del problema en estudio. Igualmente, la aplicación del cuestionario formo un registro confiable de la información obtenida a través de las personas consultadas, ya que estas al proveer una opinión del proceso que se desea indagar, generaron datos más importantes que los observados.

Al mismo tiempo, para la elaboración de esta investigación se tomaran en cuenta fuentes secundarias entre las que se encuentran: textos con referencia a la formación y desarrollo profesional, con el propósito de poder determinar con mayo confiabilidad as debilidades y fortalezas del proceso estudiado y buscarle una solución viable al mismo.

### **Validez**

Para efectos de validar los instrumentos de recolección de datos se determinará por juicio de tres personas expertas en contenido, metodología, y en el área en estudio, a quienes se le solicitará su opinión acerca de la adecuación de cada pregunta en la consecución con los fines y objetivos que se pretendan lograr. Este proceso permitirá la optimización de las técnicas e instrumentos de recolección de datos

### **Técnicas de Análisis**

Una vez recopilada y analizada la información de los datos obtenidos, a través de la observación directa y la aplicación de la detección de necesidades y del cuestionario a las personas que integran la muestra, esta permitió realizar un diagnostico de necesidades que sirvió de base para la propuesta de un nuevo sistema para la formación y desarrollo del capital humano de la Institución mencionada, y de esta manera se pudo establecer

las necesidades y problemáticas de los funcionarios, con respecto al proceso que se estudia en esta investigación. Los datos obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, se interpretaron sobre la base de información permitiendo evaluar en forma clara la situación d profesionalismo del personal uniformado de la institución sujeta a estudio.

Por su parte, los resultados arrojados de la observación directa permitieron narrar los hechos que presenta la Dirección de Recursos Humanos de la Institución sujeta a estudio, en el que se logró detectar el desarrollo de las operaciones que se realizan en la mencionada dirección, donde los procesos de adiestramiento profesional no son cumplidos a cabalidad y la mayoría de los integrantes no conocen los lineamientos a seguir para que la institución les permita desarrollarse profesionalmente, lo que evidencia la necesidad que tiene la organización de tener una herramienta que le permita solucionar el problema que esta presenta. Recopila la información se organizaron los datos, estos se tabularon y se representaron gráficamente, para su mejor comprensión. Cada ítem tiene un valor representado por un porcentaje, el cual muestra el número de casos en que se selecciono cada categoría.

## CAPITULO IV

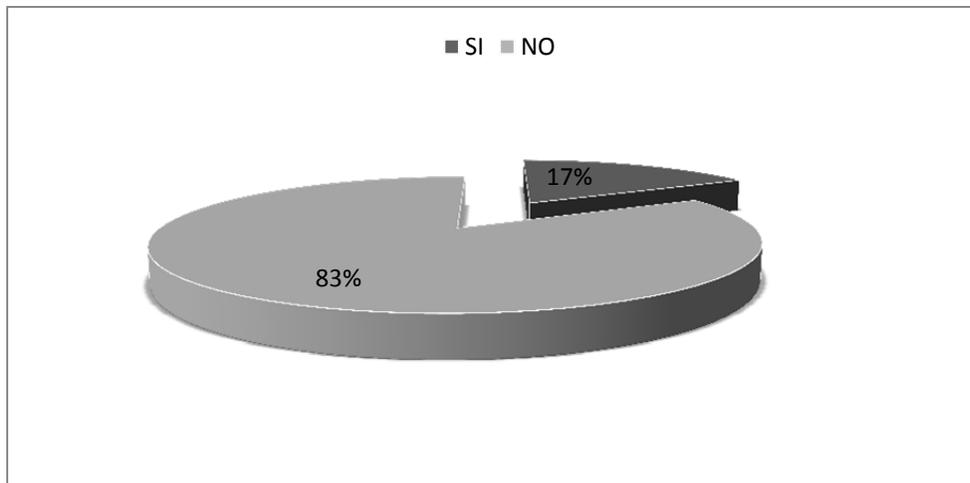
### ANALISIS DE LOS RESULTADOS

Item 1. ¿Cree usted que los funcionarios se sienten identificados con la misión y objetivo de la Policía del Estado Carabobo,?

**CUADRO N° 3 Resultado del Ítem 1**

Total Muestra	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
60	SI	10	17%
	NO	50	83%
	TOTAL	60	100%

**Gráfico N ° 1 Resultado del Ítem 1**



**Fuentes: Little (2014)**

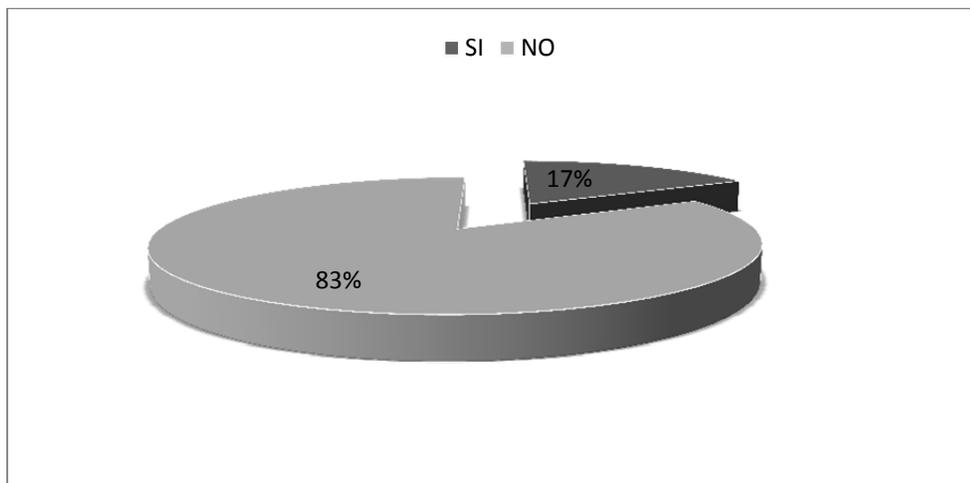
Análisis: El 17% de los encuestados respondieron que si., mientras el 83% dijo que no creen que los funcionarios se sienten identificados con la misión y objetivo de la Policía del Estado Carabobo, por cuanto no hay comunicación asertiva para con los mismos.

Item 2. ¿En el Centro de Coordinación Policial Valencia Norte, para su mejoramiento profesional., realizan entrevistas o reuniones periódicas para conocer sus inquietudes?

**CUADRO N° 4 Resultado del Ítem 2**

Total Muestra	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
60	SI	10	17%
	NO	50	83%
	TOTAL	60	100%

**Gráfico N ° 2 Resultado del Ítem 2**



**Fuentes: Little (2014)**

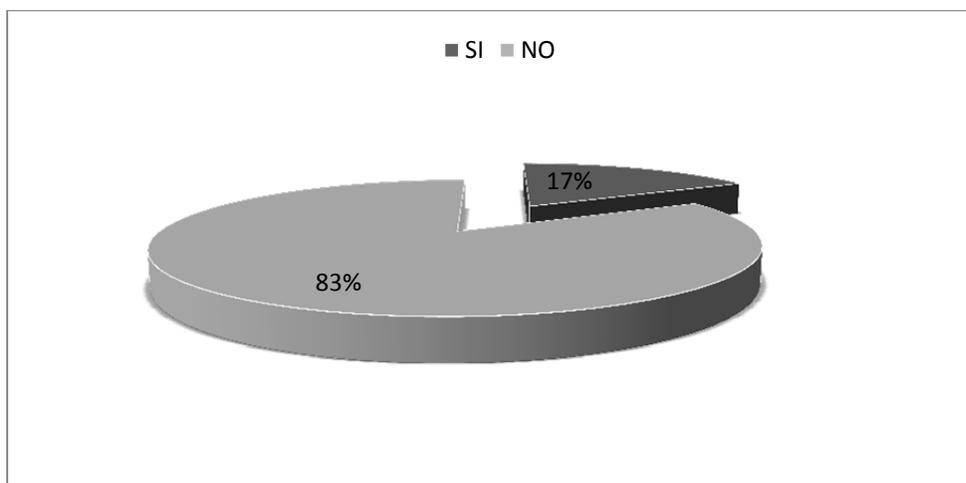
Análisis: El 17% de los encuestados respondieron que si., mientras el 83% dijo que no realizan entrevistas o reuniones periódicas para conocer sus inquietudes, sobre el desempeño laboral ni existe comunicación en base a ello. .

Ítem 3. ¿Toman en cuenta las ideas de los funcionarios en las jefaturas de la Coordinación Policial Valencia Norte?

**CUADRO N° 5 Resultado del Ítem 3**

Total Muestra	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
60	SI	10	17%
	NO	50	83%
	TOTAL	60	100%

**Gráfico N ° 3 Resultado del Ítem 3**



**Fuentes: Little (2014)**

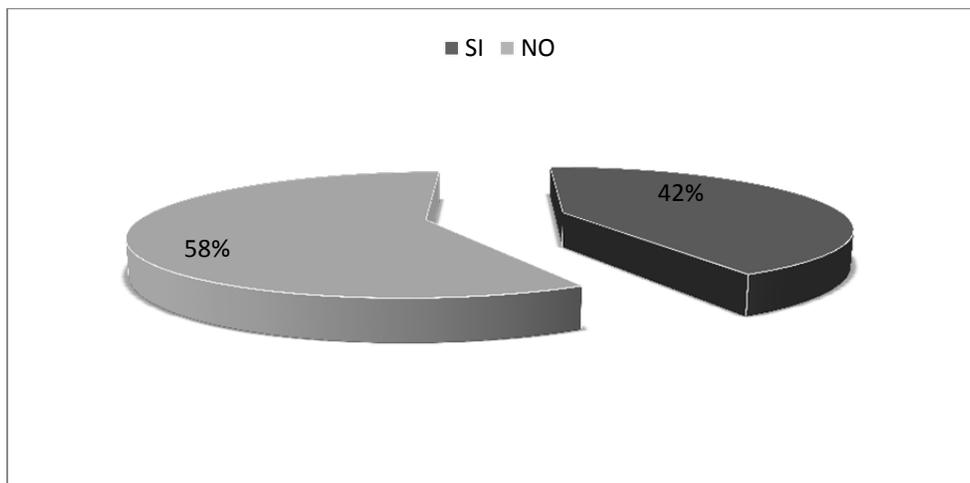
Análisis: El 17% de los encuestados respondieron que si., mientras el 83% dijo que no toman en cuenta sus ideas de los funcionario, siendo este un aspecto muy negativo para la consecución de las metas propuestas por de Coordinación..

Item 4. ¿Se le comunica de forma asertiva a los empleados las metas y objetivos de la Coordinación Policial Valencia Norte?

**CUADRO N° 6 Resultado del Ítem 4**

Total Muestra	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
60	SI	0	42%
	NO	100	58%
	TOTAL	60	100%

**Gráfico N ° 4 Resultado del Ítem 4**



**Fuentes: Little (2014)**

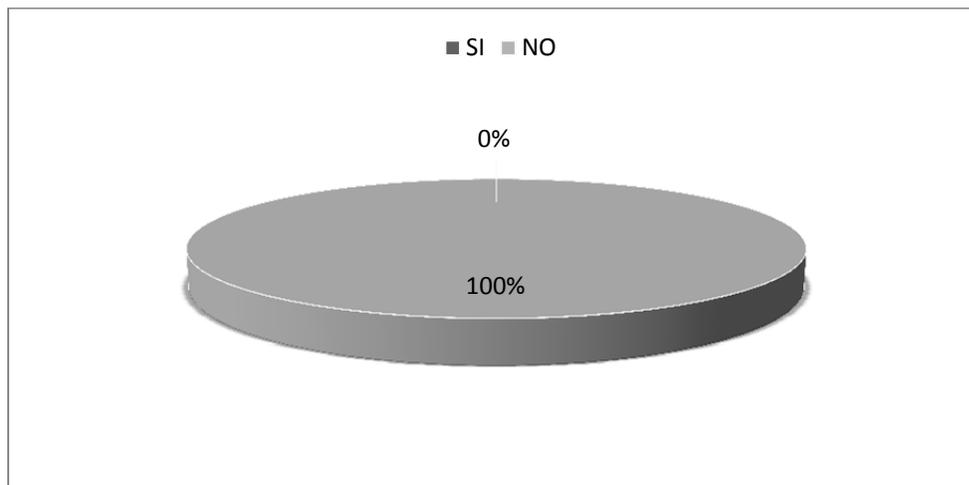
Análisis: El 42% de los funcionarios respondieron que si., mientras el 58% dijo que no comunican las metas y objetivos departamentales de forma asertiva.

Item 5. ¿Se desarrollan cursos de mejoramiento paralelos acorde con las necesidades y actividades laborales que realizan los funcionarios de la Coordinación Policial Valencia Norte?.

**CUADRO Nº 7 Resultado del Ítem 5**

Total Muestra	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
60	SI	0	0%
	NO	60	100%
	TOTAL	60	100%

**Gráfico Nº 5 Resultado del Ítem 5**



**Fuentes: Little (2014)**

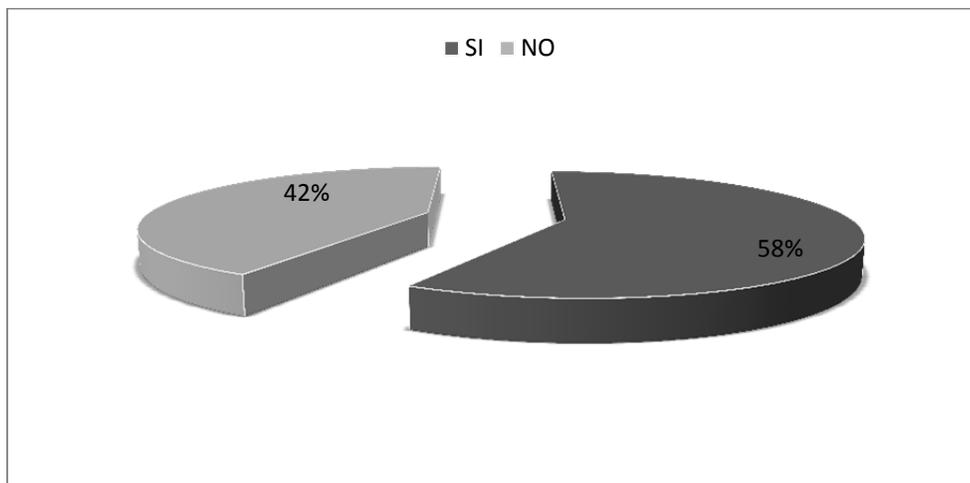
Análisis: El 100% de los funcionarios respondieron que no se desarrollan cursos de mejoramiento paralelos acorde con las necesidades y actividades laborales que realizan los funcionarios de la Coordinación Policial Valencia Norte.

Items 6. ¿ Tiene usted conocimientos sobre las labores que realiza a diario en su puesto de trabajo? .

**CUADRO Nº 8 Resultado del Ítem 6**

Total Muestra	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
60	SI	35	58%
	NO	25	42%
	TOTAL	60	100%

**Gráfico Nº 6 Resultado del Ítem 6**



**Fuentes: Little (2014)**

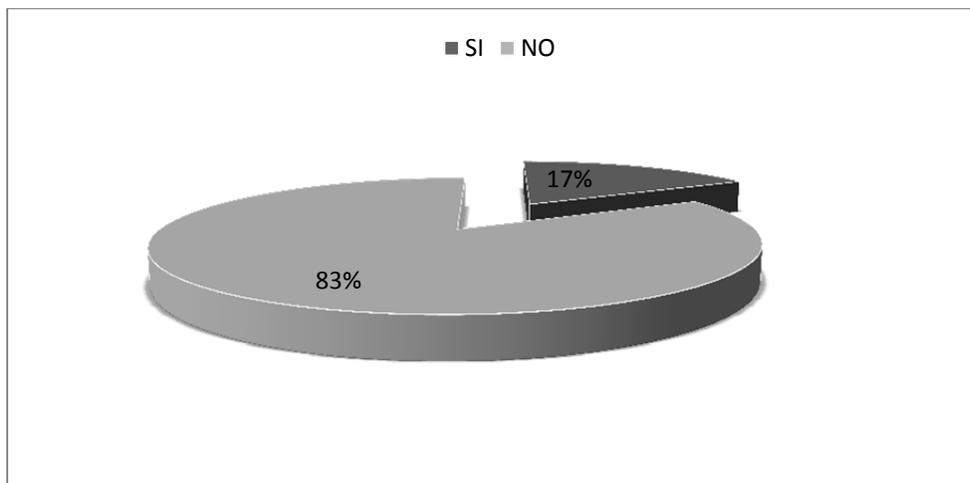
*Análisis: El 58% de los funcionarios respondieron que si realizan labores administrativas como de investigación y tiene capacitación técnica acerca de las mismas, pero el 42% dicen que no, los cuales por la carencia de conocimientos han llegado a cometer faltas irreversibles e incluso pérdidas de vidas humanas, que han conllevado a la Dirección de Recursos Humanos, a realizar suspensión de labores y en muchos casos al despido de los funcionarios de la Coordinación Policial Valencia Norte.*

Ítems 7 ¿Existen planes orientados a la capacitación y orientación profesional de los *funcionarios de la Coordinación Policial Valencia Norte*?

**CUADRO N° 9 Resultado del Ítem 7**

Total Muestra	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
60	SI	10	17%
	NO	50	83%
	TOTAL	60	100%

**Gráfico N ° 7 Resultado del Ítem 7**



**Fuentes: Little (2014)**

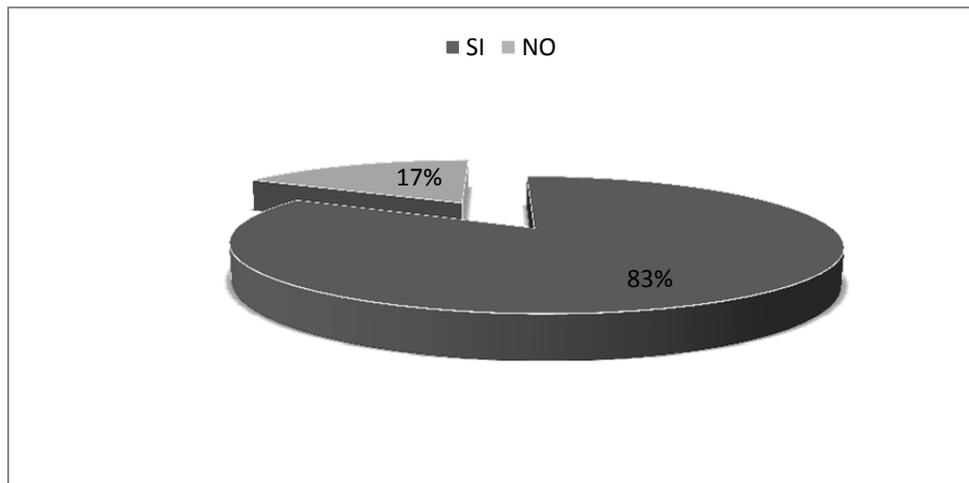
Análisis: El 83% de los encuestados respondieron que no existen planes orientados a la capacitación y orientación profesional que conlleve a elevar el nivel de vida del personal de manera satisfactoria y que obedezca a los imperativos de la institución..

Item8. ¿Cree usted que la técnica del rumor es utilizada en la la Coordinación Policial Valencia Norte.?

**CUADRO N° 10 Resultado del Ítem 8**

Total Muestra	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
60	SI	50	83%
	NO	10	17%
	TOTAL	60	100%

**Gráfico N ° 8 Resultado del Ítem 8**



**Fuentes: Little (2014)**

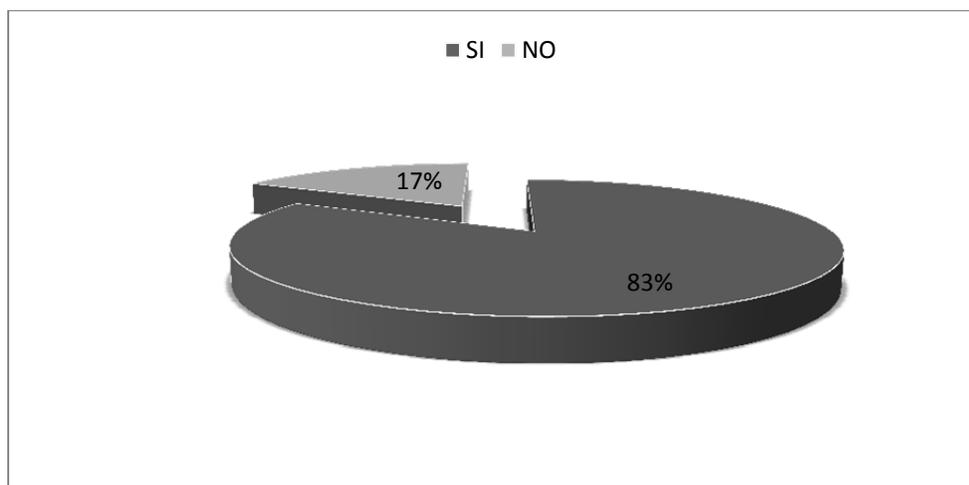
Análisis: El 84% de los encuestados respondieron que se utiliza la técnica del rumor, siendo negativa y creando descontento en los empleados. Lo cual evidencia falta de liderazgo gerencial para la buena comunicación.

Items9¿ Cree usted que la capacitación en la actualidad representa para las Coordinaciones Policiales uno de los medios más efectivos para asegurar la formación permanente de sus recursos humanos?

**CUADRO N° 11 Resultado del Ítem 9**

Total Muestra	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
60	SI	55	92%
	NO	5	8%
	TOTAL	60	100%

**Gráfico N ° 09 Resultado del Ítem 09**



**Fuentes: Little (2014)**

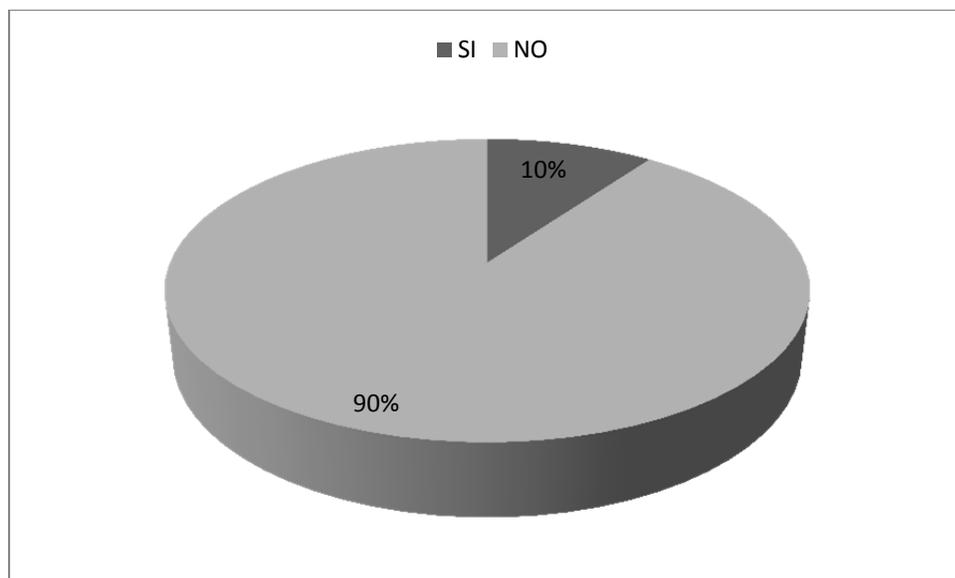
Análisis: El 95% de los encuestados respondieron que si, la capacitación en la actualidad representa para las Coordinaciones Policiales uno de los medios más efectivos para asegurar la formación permanente de sus recursos humanos. De allí, que se requiera estrategias gerenciales, recursos técnicos y operativos para la capacitación de la comunicación y liderazgo gerencial

Item N° 10 ¿Considera usted que los incentivos dados a los funcionarios son realizados con una evaluación previa?

**CUADRO N° 12 Resultado del Ítem 10**

Total Muestra	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
	SI	<b>6</b>	<b>10%</b>
	NO	<b>54</b>	<b>90%</b>
60	Total	60	100%

**Gráfico N ° 10 Resultado del Ítem 10**



**Fuentes: Little (2014)**

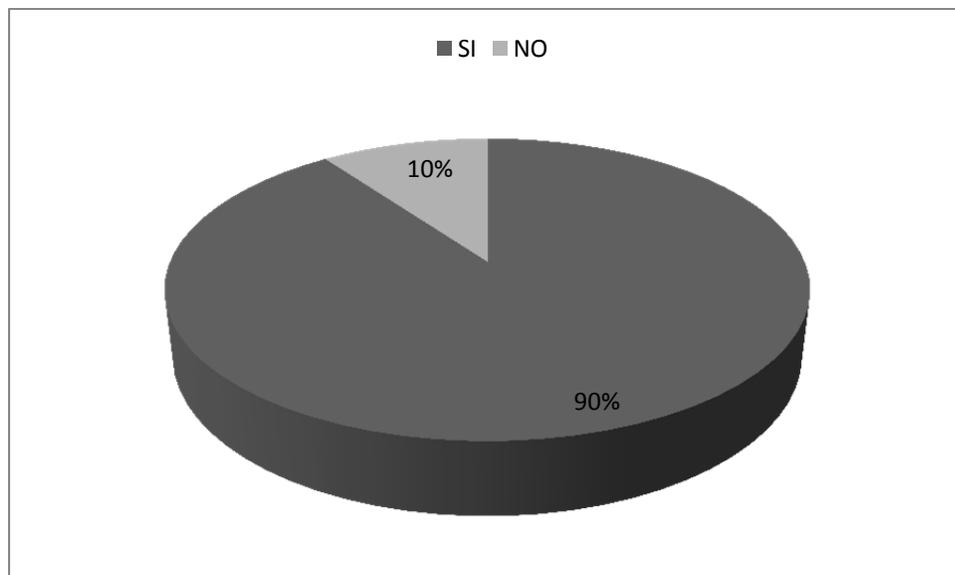
Análisis: El noventa por ciento (90)% de la muestra dice que no hay evaluación previa para otorgar incentivos a los trabajadores, el diez por ciento (10)% opina que si, por lo que se hace necesario que la Institución considere los procesos de evaluación interna para con ello motivar e incentivar al personal a realizar una mejor labor.

Item N° 11 ¿La Dirección evalúa la eficacia y eficiencia para incentivar a sus funcionarios?

**CUADRO N° 13 Resultado del Ítem 11**

Total Muestra	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
	SI	<b>54</b>	<b>90%</b>
	NO	<b>6</b>	<b>10%</b>
60	Total	60	100%

**Gráfico N ° 11 Resultado del Ítem 11**



**Fuentes: Little (2014)**

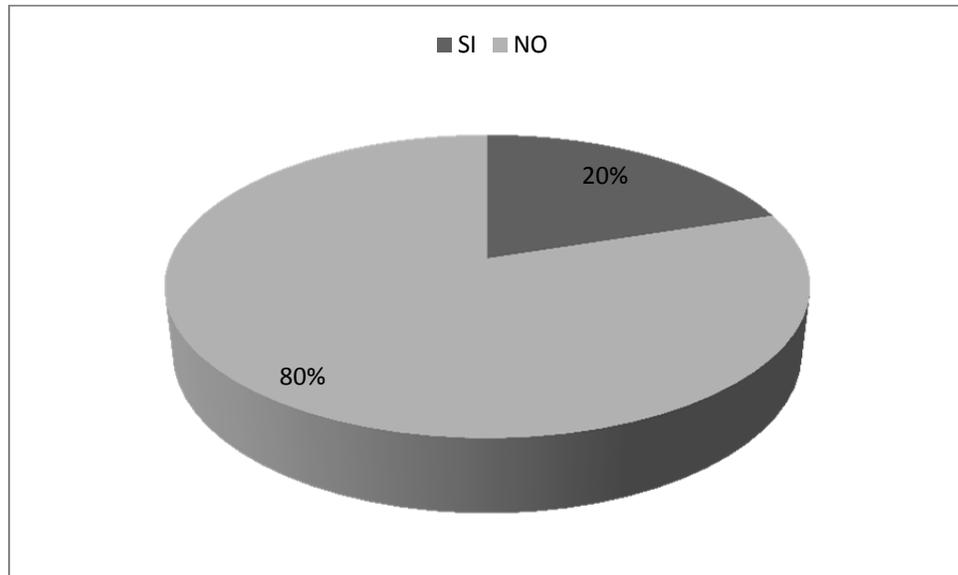
Análisis: El noventa por ciento (90)% de la muestra manifestó que la gerencia evalúa al personal para otorgarle incentivos laborales, ya que de esta manera el personal se siente más motivado para realizar sus funciones, el diez por ciento (10)% de los trabajadores encuestados opina que no. Por lo tanto, se nota que la Institución ha fallado en el aspecto encuestado.

Item N° 12. ¿Cree usted que en las Estaciones existen dispositivos de supervisión para las actividades del servicio policial diario?

**Cuadro N°. 14 Dispositivos de supervisiónItem N° 12**

Total Muestra	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
	SI	<b>12</b>	<b>20%</b>
	NO	<b>48</b>	<b>80%</b>
60	Total	60	100%

**Gráfico N ° 12 Resultado del Ítem 12**



**Fuentes: Little (2014)**

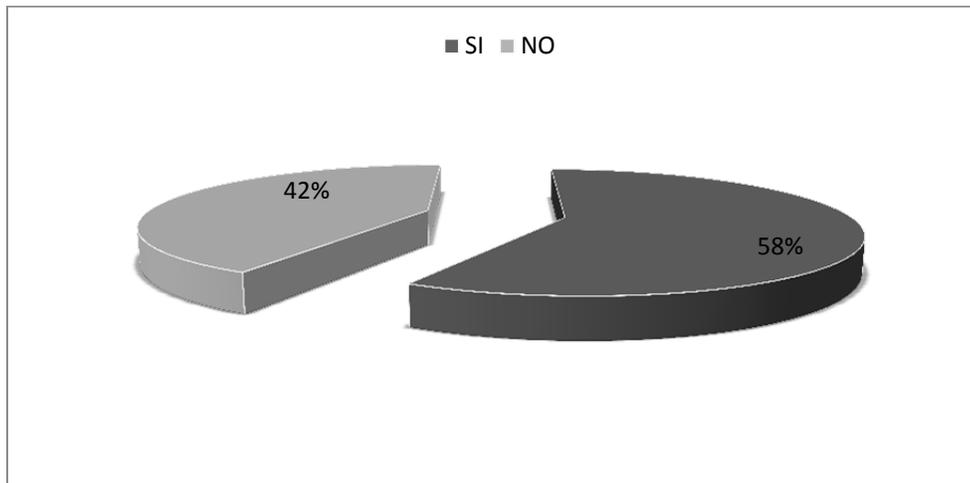
Análisis: El veinte por ciento (20%) de los encuestados opinan que en las Estaciones existen dispositivos de supervisión para las actividades del servicio policial diario, el ochenta por ciento (80%) niegan que existan tales mecanismos. Este resultado, afirma la necesidad que tiene la Institución en reestablecer los dispositivos de supervisión para tales actividades.

Item 13. ¿Está usted comprometido con la institución Policial ?

**CUADRO Nº 15 Resultado del Ítem 13**

Total Muestra	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
60	SI	35	58%
	NO	25	42%
	TOTAL	60	100%

**Gráfico Nº 13 Resultado del Ítem 13**



**Fuentes: Little (2014)**

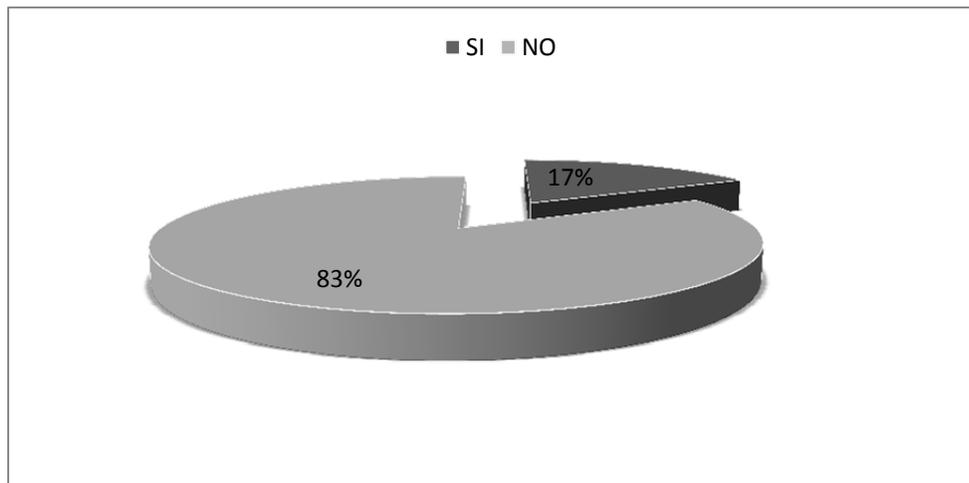
Análisis: El 42% de los encuestados respondieron que no está completamente comprometido por la falta de incentivo, sueldos, comunicación entre otros aspectos esto por falta también de estrategias gerenciales para mejorar la función policial. Evidenciando que una cantidad alta no se compromete en la seguridad ciudadana.

Item14 ¿Conoce usted los nuevos sistema de comunicación para desarrollar un liderazgo efectivo?

**CUADRO N° 16 Resultado del Ítem 14**

Total Muestra	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
60	SI	10	17%
	NO	50	83%
	TOTAL	60	100%

**Gráfico N ° 14 Resultado del Ítem 14**



**Fuentes: Little (2014)**

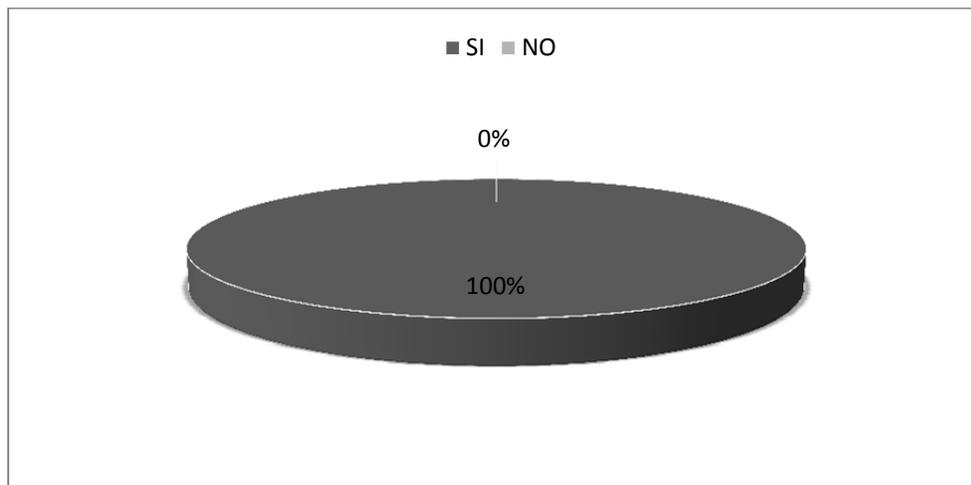
Análisis: El 83% de los funcionarios respondieron que no conocen los nuevos sistemas de comunicación para desarrollar un liderazgo efectivo. Evidenciando que no están conforme con el sistema de comunicación utilizado por el Centro de Coordinación Policial Valencia Norte, para su mejoramiento profesional., por falta de estrategias gerenciales y recursos técnicos y operativos.

Item 15 ¿Cree usted que sea necesario determinar los factores que intervienen en un Programa de Capacitación Profesional dirigido al Personal de Seguridad y Orden Publico de la Policía del estado Carabobo, que laboran en el Centro de Coordinación Policial Valencia Norte, para su mejoramiento profesional.?

**CUADRO N° 17 Resultado del Ítem 15**

Total Muestra	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
60	SI	60	100%
	NO	0	0%
	TOTAL	60	100%

**Gráfico N ° 15 Resultado del Ítem 15**



**Fuentes: Little (2014)**

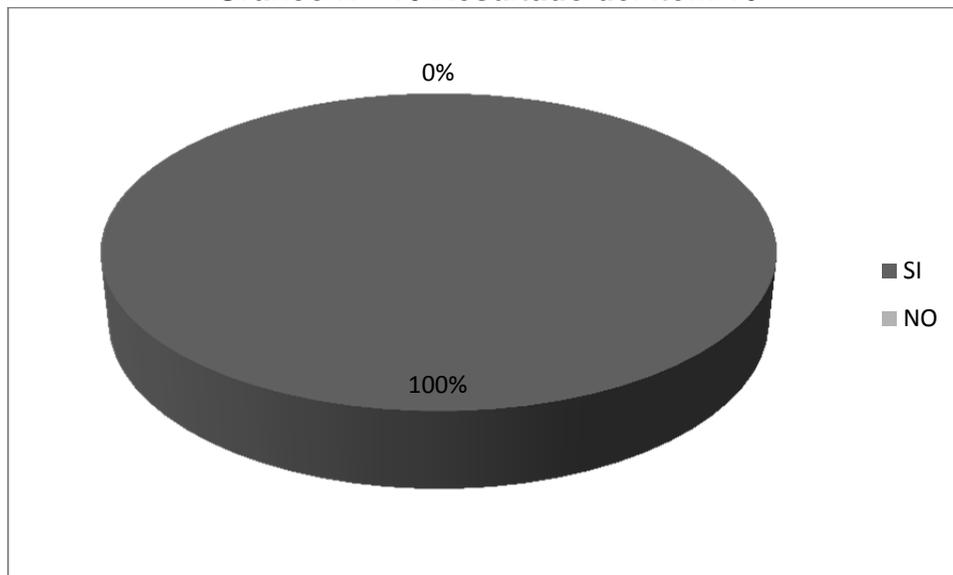
Análisis: El 100% de los encuestados respondieron que si era necesario determinar los factores que intervienen en un Programa de Capacitación Profesional dirigido al Personal de Seguridad y Orden Publico de la Policía del Estado Carabobo, que laboran en el Centro de Coordinación Policial Valencia Norte, para su mejoramiento profesional.

Item N° 16 ¿Estaría usted de acuerdo con la implementación de un Programa de Capacitación Profesional dirigido al Personal de Seguridad y Orden Público de la Policía del Estado Carabobo que labora en el Centro de Coordinación Policial Valencia Norte?

**Cuadro N°. 18 Implementación del plan Item N° 16**

Total Muestra	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
	SI	<b>60</b>	<b>100%</b>
	NO	<b>0</b>	<b>0%</b>
60	Total	60	100%

**Gráfico N ° 16 Resultado del Ítem 16**



**Fuentes: Little (2014)**

Análisis: El cien por ciento (100)% de la muestra manifestó que sí están de acuerdo con la implementación de un Programa de Capacitación Profesional dirigido al Personal de Seguridad y Orden Público de la Policía del Estado Carabobo, ya que considerarán que se mejora la calidad del servicio a la comunidad.

## **CAPÍTULO V**

### **LA PROPUESTA**

Con base en el diagnóstico de las necesidades de Capacitación del personal de Seguridad y Orden Público de la Institución, para determinar las debilidades y fortalezas que están presentes en ella, y que permita de esta manera establecer los objetivos a seguir, existe la necesidad de emplear estrategias gerenciales para fomentar la comunicación. Dista mucho de ser efectiva, hecho que se demostró en la tendencia que tuvieron las respuestas dadas por los encuestados, en donde se pudo constatar que hay falta de comunicación en las jefaturas no ponen en práctica las competencias básicas que debe tener un líder efectivo, y que prefieren mantenerse apegados a los esquemas antiguos de Comandancia, lo que implica un desconocimiento de las nuevas tendencias y estrategias gerenciales de capacitación de comunicación para desarrollar un liderazgo efectivo dentro de una institución Policial.

Es de hacer notar, que las estrategias se conciben como un conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas necesarios para favorecer en el gerente de la institución competencias personales de liderazgo efectivo que le permitan la optimización de su función gerencia. Es necesario destacar, que el hecho de que algunas de las instituciones públicas del Estado Carabobo hayan asumido de modo progresivo la promoción de sus empleados, entraña un doble peligro. Por un lado, es posible que la carrera profesional obedezca sobre todo a los imperativos de la institución, a sus

exigencias de eficiencia para hacer frente a sus compromisos en el ámbito donde se desenvuelve.

En el caso de la Policía de Carabobo, organismos dedicado a la protección y resguardo de la seguridad de la ciudadanía en general y de sus bienes; a pesar de darle la oportunidad a sus trabajadores de realizar estudios para su desarrollo profesional, esta viene presentando ciertas debilidades, que se observan en la Dirección de Recursos Humanos, presumiéndose que es debido a que la mayoría de las personas que estudian, no desarrollan cursos de mejoramiento paralelos acorde con las necesidades y actividades laborales que realizan.

Así, mismo, se observa también que existen un gran número de funcionarios policiales realizando labores tanto administrativas como de investigación sin ningún tipo de capacitación técnica acerca de las mismas, los cuales por la carencia de conocimientos han llegado a cometer faltas irreversibles e incluso pérdidas de vidas humanas, que han conllevado a la Dirección de Recursos Humanos, a realizar suspensión de labores y en muchos casos al despido de los mismos.

Es importante destacar, según información suministrada por la oficina de control de actuaciones policiales, servicio social y consultoría jurídica de acuerdo a las estadísticas llevadas por estas unidades administrativas en los casos de; accidentes con armas de fuego, motivación, violencia intrafamiliar, entre otros; desde este punto de vista se puede evidenciar, que existe la ausencia de planes orientados a la capacitación y orientación profesional que conlleve a elevar el nivel de vida del personal de manera satisfactoria y que obedezca a los imperativos de la institución. De esta manera, se confirma la importancia de la propuesta que se presenta a continuación, la cual contiene

elementos que permiten que dirección/líder proyecte estrategias a todos los miembros de la organización para potenciar la institución hacia el éxito y proactividad.

## **Presentación**

Determinar los factores que intervienen en un programa de capacitación dirigido al Personal de Seguridad y Orden Público de la Policía del estado Carabobo, que laboran en el Centro de Coordinación Policial Valencia Norte, para su mejoramiento profesional., como herramienta para mejorar la comunicación tiene su base en el diagnóstico realizado en relación a la necesidad de proponer un programa para fomentar de comunicación y de liderizar efectivamente en el centro de coordinación. .

Hecho este evidenciado en los componentes que conforman la Capacitación Profesional dirigido al Personal de Seguridad y Orden Público de la Policía del estado Carabobo, para la formación técnica de estos, para su mejoramiento profesional y en alta tendencia de los funcionarios a desconocer y por lo tanto no manejar los factores que intervienen en un programa de capacitación dirigido al Personal de Seguridad y Orden Público de la Policía del estado Carabobo, que laboran en el Centro de Coordinación Policial Valencia Norte, para su mejoramiento profesional.

## **Justificación**

Es fundamental que el Coordinador de una Estación Policial busque la forma de aplicar estrategias. Muchas investigaciones que se analizan en el contexto de este trabajo, definen la importancia de establecer los componentes que conforman la Capacitación Profesional y determinar los

factores que intervienen en el mismo. A sabiendas de la incidencia que este aspecto puede generar en el desempeño y productividad de sus miembros. De allí que pueden generarse alternativas que pudieren coadyuvar al mejoramiento continuo de los funcionarios la educación en cualquier nivel y modalidad del sistema educativo venezolano. Entonces, las organizaciones modernas exigen nuevos estilos de gerenciar capacidades y habilidades personales básicas.

De allí, que enfocadas a través de la persona-equipo transmitan confianza y delegación a aquellos que han decidido formar parte de un proyecto, involucrando su vida y sus ilusiones personales. La gerencia policial no debe permanecer aislada a estos cambios organizacionales y es por esto que sus gerentes necesitan reunir competencias personales que los conviertan en los líderes de su organización y les permitan hacerse partícipes de las grandes transformaciones que han de producirse en el sistema policial venezolano.

Es por esto, que se justifica la presentación de un conjunto de factores que intervienen en un programa de capacitación dirigido al Personal de Seguridad y Orden Público de la Policía del estado Carabobo, que laboran en el Centro de Coordinación Policial Valencia Norte, para su mejoramiento profesional y actualizarse en su función a los planes de desarrollo profesional, así estar a la par de la vida cambiante y atrayente en todos los escenarios en los que les corresponda desempeñarse.

## **Objetivos de la Propuesta**

### **Objetivo General**

Formular un proceso de Capacitación dirigido al Personal de Seguridad y Orden Publico de la Policía del estado Carabobo, que laboran en el Centro de Coordinación Policial Valencia Norte, para su mejoramiento profesional..

### **Objetivos Específicos**

Seleccionar las estrategias para la instauración de acciones dirigidas establecer los componentes que conforman la Capacitación Profesional dirigido al Personal de Seguridad y Orden Publico de la Policía del estado Carabobo, para la formación técnica de estos.

Definir los requerimientos de recursos humanos y técnicos para la ejecución de las actividades que ofrecerán la capacitación..

Determinar los factores que intervienen en un programa de capacitación dirigido al Personal de Seguridad y Orden Publico de la Policía del estado Carabobo, que laboran en el Centro de Coordinación Policial Valencia Norte, para su mejoramiento profesional.

Establecer las acciones a seguir de acuerdo a las estrategias planteadas.

Es de hacer notar, que el programa de capacitación dirigido al Personal de Seguridad y Orden Publico de la Policía del estado Carabobo, que laboran en el Centro de Coordinación Policial Valencia Norte, para su mejoramiento

profesional se estructuro en un objetivo general, la misión y visión, cuatro (4) módulos contentivos de las diferentes competencias personales que debe reunir el gerente efectivo (autoestima y comunicación efectiva, Pertenencia, liderazgo, empowerment, toma de decisiones y motivación), cada uno de los cuales contiene objetivo general, objetivos específicos, contenido y estrategias a desarrollar. Por último cada módulo tendrá un lapso de duración de (5) horas académicas para un total de (20), distribuidas en cuatro (4) días.

### **Fases de la Propuesta**

La propuesta se estructuró de la siguiente forma:

Fase de Sensibilización: La finalidad es informar a los Jefes de las Estaciones Policiales, acerca de la propuesta a implementarse; con el fin de despertar en ellos el interés y el deseo de participación para lograr los cambios propuestos acerca del programa de capacitación dirigido al Personal de Seguridad y Orden Publico de la Policía del estado Carabobo, en el Centro de Coordinación Policial Valencia Norte, para su mejoramiento profesional como herramienta para mejorar la comunicación y liderazgo, lo cual cada integrante de una organización debe practicar y hacer de manera efectiva la propuesta.

Fase de Capacitación: El propósito es lograr que el Personal de Seguridad y Orden Publico de la Policía del estado Carabobo, que laboran en el Centro de Coordinación Policial Valencia Norte, , se interrelacione, a través de conocimientos, investigaciones, debates, debilidades, percepciones y fortalezas en los talleres y actividades que se ofrecen en la propuesta.

Fase de Implementación: Permitirá sensibilizar, actualizar y aportar a los

directivos conocimientos y herramientas en el desarrollo de los talleres y actividades con una visión de calidad total y valores compartidos.

**Cuadro Nº. 15, Sistematización de la Propuesta**

<b>INSUMO PRINCIPAL</b>	<b>PROCESOS</b>	<b>PRODUCTO</b>
Personal Gerentes Facilitadores. Materiales didácticos. Recursos Tecnológicos. Bibliografías. Material de apoyo.	Ejecución de talleres: cuatro (04) en total. Cada uno con ocho (8) horas de duración. Presentación del Facilitador y Participante. Expectativa de los participantes hacia el taller. Promover unión del grupo. Actividades de inicio (Lúdica, Caldeamiento, Lectura reflexiva, Meditación y Vivencias) para despertar el ánimo, la alegría del participante. Propiciamiento de confianza, cooperativismo, poder personal, toma de decisiones. Dramatizaciones sobre situaciones donde debe implementarse la proactividad. Actividades de Cierre. Sistema de evaluación: Autoevaluación. Coevaluación. Autorreflexión. Análisis.	Personal Gerentes. Trabajando con efectividad. Con autoestima alta. Desarrollando el sentido de Pertenencia. Proactivos. Comunicativos. Valorizados. Motivados. Trabajando para lograr Calidad Total. Tomando decisiones compartidas. Creando grupos de alto desempeño. Liderazgo Real agradable.

El cuadro anterior representa la visión sistemática del proceso de transformación de la persona de comunicación y liderazgo, donde el insumo principal lo forman el jefe, facilitándole los recursos materiales, tecnológicos

y didácticos. El segundo término comprende los procesos a través de cuatro (04) talleres que permitirán desarrollar estrategias gerenciales de capacitación en comunicación y liderazgo efectivo.

Finalmente se puede observar el producto que se espera obtener finalizada la propuesta, en el presente caso un jefe (Comisionado, Supervisor, firme, trabajando de forma efectiva, con alta autoestima, sentido de pertenencia, proactivo, comunicativo, motivado y tomando decisiones compartidas con el fin de lograr planificación de la comunicación, distribución de la información, reporte del desempeño y Gerencia de los Patrocinios

### **Administración de la Propuesta**

La propuesta se desarrollará en jornadas de trabajo continuas que consta de cuatro (04) talleres, con una duración de ocho (8) horas académicas diarias por cada sesión cumpliéndose un total de treinta y dos (32) horas.

### **Evaluación**

La evaluación se llevará a cabo a través de realimentación, autorreflexión, coevaluación, autoevaluación, calidad en la correlación, puntualidad, intervención individual, intervención grupal, autorrealización, disposición y mesas de trabajo entre los gerentes, estando sujeta a constantes revisiones y ajustes, tomando en cuenta las necesidades de los participantes y de la empresa.

### **Viabilidad**

La viabilidad de la misma, se basa en los consecutivos aspectos:  
Determinación de Necesidades: La propuesta es factible, porque está

trazada atendiendo a los resultados arrojados en el diagnóstico realizado , en relación a las debilidades encontradas en el ejercicio del programa de capacitación dirigido al Personal de Seguridad y Orden Publico de la Policía del estado Carabobo, que laboran en el Centro de Coordinación Policial Valencia Norte, para su mejoramiento profesional.

### **Alcances y Limitaciones**

Con el programa de capacitación dirigido al Personal de Seguridad y Orden Publico de la Policía del estado Carabobo, que laboran en el Centro de Coordinación Policial Valencia Norte, no sólo beneficiarán a los jefes de Coordinacion para la cual fue diseñado, sino también se espera que pueda ser implementado en todas aquellas Estaciones Policiales del Estado Carabobo.

### **Fundamentación Psicológica**

Son numerosos los aportes psicológicos que fundamentan el liderazgo efectivo y la comunicación sin embargo, se ha considerado relevante utilizar como sustento del diseño presentado la Teoría de los Rasgos de Personalidad de Allport y Catell citados por Ramírez (2000) ya que es, el que más se asemeja a las competencias de liderazgo efectivo que se describen en el proyecto. Druchker (1998) explica que: “El holismo antepone el estudio del todo al de las partes, no divide a las organizaciones para comprenderlas o intervenir en ellas, sino concentra su atención en toda la organización y en asegurar que la calidad y flujo de las interacciones funcionen de forma apropiada para que sirvan a los propósitos del todo” (p.78).

Los principales exponentes de esta teoría consideran que los líderes pueden asumir un tipo particular de personalidad que es susceptible a los cambios que se producen en el entorno coordinado de las organizaciones de acuerdo a dichos rasgos personales. Así el líder presenta posibilidades, disposiciones o tendencias a gerenciar su organización con rasgos de inteligencia, entusiasmo, elevado auto concepto y efectividad personal. Algunos de estos rasgos son innatos, otros adquiridos; con la experiencia de que poseerlos garantiza resultados de excelencia.

Así mismo, otra de las teorías tomadas en consideración es la Teoría de las Necesidades de Mc Gregor citado por Méndez (2000). quien hace énfasis en que ningún gerente puede liderizar efectivamente su organización a menos que tome en cuenta sus necesidades humanas y la satisfacción de esas necesidades. Así Mc Gregor destaca que el ser humano necesita satisfacer tres necesidades: la de logro, la de asociación y la de poder y para que un gerente que tenga dichas necesidades satisfechas puede conducir a la organización hacia resultados fructíferos y de calidad.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **Conclusiones**

El resultado del diagnóstico de las necesidades de Capacitación del personal de Seguridad y Orden Publico de la Institución, para determinar las debilidades y fortalezas que están presentes en ella, permitió concluir que. La distinción entre capacitación y desarrollo es de primordial finalidad, la capacitación prepara a las personas para que realicen sus trabajos actuales, mientras que el desarrollo o profesionalización, los prepara para empleos futuros, tanto la capacitación como el desarrollo transmiten a los empleados capacidades necesarias con conocimientos o aptitudes de esta manera establecer los objetivos a seguir..

Siendo importante concluir también que, dentro del Centro de Coordinación Policial Valencia Norte coexisten diversos tipos de pensamientos, relaciones, afinidades o diferencias. Ante lo cual, la comunicación que parte de la gerencia media deben adecuarse a estas divergencias y dotarse de su propia estructura, transmitir los valores organizativos que permitan lograr la integración de las personas para alcanzar el fin común, el cual es proporcionar calidad de servicio al usuario, buscando estrategias como forma de mejorar su situación actual.

Es necesario destacar, que el hecho de que algunas de las instituciones públicas del Estado Carabobo hayan asumido de modo progresivo la promoción de sus empleados, entraña un doble peligro. Por un lado, es posible que la carrera profesional obedezca sobre todo a los imperativos de

la institución, a sus exigencias de eficiencia para hacer frente a sus compromisos en el ámbito donde se desenvuelve.

Se concluye que los planes deben ser elaborados para hacer frente asimismo al peligro de que la atención primordial a las motivaciones o a las necesidades futuras del individuo no repercuta en forma negativa en la organización. En el caso de la Policía de Carabobo, organismo dedicado a la protección y resguardo de la seguridad de la ciudadanía en general y de sus bienes; a pesar de darle la oportunidad a sus trabajadores de realizar estudios para su desarrollo profesional, esta viene presentando ciertas debilidades, que se observan en la Dirección de Recursos Humanos, presumiéndose que es debido a que la mayoría de las personas que estudian, no desarrollan cursos de mejoramiento paralelos acorde con las necesidades y actividades laborales que realizan.

Se concluye también que existen un gran número de funcionarios policiales realizando labores tanto administrativas como de investigación sin ningún tipo de capacitación técnica acerca de las mismas, los cuales por la carencia de conocimientos han llegado a cometer faltas irreversibles e incluso pérdidas de vidas humanas, que han conllevado a la Dirección de Recursos Humanos, a realizar suspensión de labores y en muchos casos al despido de los mismos.

Dentro de este orden de ideas, según información suministrada por la oficina de control de actuaciones policiales, servicio social y consultoría jurídica de acuerdo a las estadísticas llevadas por estas unidades administrativas en los casos de; accidentes con armas de fuego, motivación,

violencia intrafamiliar, entre otros; desde este punto de vista se puede evidenciar, que existe la ausencia de planes orientados a la capacitación y orientación profesional que conlleve a elevar el nivel de vida del personal de manera satisfactoria y que obedezca a los imperativos de la institución.

Las debilidades antes expuestas, han traído como consecuencia, el retiro de la institución por parte de los funcionarios policiales, que han logrado realizar otros estudios superiores en áreas distintas y con diferentes finalidades a las de la función policial, luego de haber logrado obtener estas acreencias no les son tomadas en cuenta con el verdadero valor para algún tipo de incentivo acorde con su preparación, o mejoramiento de su condición laboral dentro de la institución. Tal problemática, ha conllevado al organismo a consecuencias negativas ya que en muchas oportunidades no pueden cumplir satisfactoriamente con los niveles de servicio de seguridad esperado por la comunidad, actividad propia de la institución cuya finalidad es mantener el orden y el bienestar social del colectivo carabobeño.

En tal sentido se hace necesario proponer la capacitación para el personal de seguridad y orden público, el cual está dirigido a mejorar la calidad de vida de los trabajadores de la policía de Carabobo, en el centro de coordinación valencia norte, y por ende el establecimiento del equilibrio entre la profesión y la institución.

Así, mismo, se concluye que los funcionarios, con frecuencia se escuchan las constantes quejas de los empleados en relación al nivel de desinformación e indiferencia con respecto a su desempeño laboral. Dentro de este contexto, se concluye que manifiestan que la jefatura no realiza entrevistas o reuniones periódicas para conocer sus inquietudes, no toman

en cuenta sus ideas, se desconocen las metas u objetivos departamentales, no se reconoce el buen desempeño laboral, hay poca utilización de la comunicación verbal o escrita para transmitir información relevante y como consecuencia, la técnica del rumor es sobre utilizada generando falsa información, incompleta y descontento generalizado de allí la necesidad de buscar estrategias de gerencia policial.

De igual manera se observó, la necesidad que tiene la institución de tener un plan que le permita manejar en forma idónea la formación y desarrollo profesional del recurso humano, demostrando la factibilidad y aplicación del mismo, garantizándole a la organización la funcionalidad y el rendimiento óptimo de sus operaciones.

De acuerdo a los objetivos planteados, también se concluye, que el principal desafío que enfrenta la institución policial, es el mejoramiento continuo de ésta. La administración del talento humano existe para mejorar la contribución de las personas a las organizaciones. Para llevar a cabo su función, la Dirección de Recursos Humanos necesita satisfacer objetivos múltiples que en ocasiones son conflictivos. Es necesario hacer frente a necesidades sociales, de la institución y personales. Estos objetivos se pueden lograr mediante actividades diversas de personal, enfocadas a mantener, utilizar, evaluar y conservar una fuerza laboral eficazmente.

Las acciones de las personas, en parte se basan en suposiciones básicas, y es por eso que es tan importante desarrollar una filosofía general para la administración del talento humano. Los factores que influyen en la filosofía propia de la administración del talento humano incluyen las experiencias pasadas, la educación y los antecedentes: la filosofía de la alta administración, las suposiciones básicas que se tengan

sobre las personas y la necesidad de motivar a los subordinados y mejorar el desempeño y la efectividad en el trabajo.

En el mismo orden de ideas, la capacitación en el puesto de trabajo, es una metodología de preparación técnica. Podría incluir el método de sustitución, la rotación en los puestos o asignaciones especiales y comités. Básicamente las personas están motivadas o impulsadas a comportarse de cierta manera que sienten les producirá recompensas. En cualquier caso, debe incluir cuatro pasos para la capacitación en el puesto de trabajo: preparación para el empleado, presentación de la operación, pruebas de desempeño y un seguimiento. Otros métodos de capacitación son: técnicas audiovisuales, prácticas y la instrucción con apoyo de computadoras.

Por lo tanto, existen dos requerimientos básicos para motivar al individuo: (1) el incentivo o recompensa debe ser importante para la persona y (2) esa persona deberá sentir que el esfuerzo de su parte le producirá la recompensa. Esta es la esencia de la teoría de expectativas para la motivación la cual afirma que las necesidades de las personas pueden presentarse en una jerarquía. Cada necesidad sucesiva hacia arriba no surge hasta que la necesidad inmediatamente inferior está satisfecha. En orden ascendente en la jerarquía las cinco necesidades de Maslow son: fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima y de autorrealización.

Cabe destacar que la Policía del Estado Carabobo, debe tomar en cuenta que los factores del trabajo que coadyuvan a producir satisfacción y motivación en el puesto, son separados y diferentes a los que producen insatisfacción en el mismo. Los que producen insatisfacción (si no están presentes) son los factores higiénicos. Incluyen factores "extrínsecos" como

la supervisión, las condiciones de trabajo y el salario. Los factores que producen satisfacción y motivación (si están presentes) son los factores "intrínsecos" como el logro y el reto. Motivar a alguien depende de lo que esa persona desea. A continuación, se encuentran algunas cosas importantes que hay que tener en consideración sobre lo que las personas desean, sobre cuáles son sus necesidades: a) las personas tienen muchas necesidades diferentes, b) una necesidad satisfecha no es motivadora, c) las necesidades están estructuradas en una jerarquía de dos niveles, d) las necesidades difieren en cuanto a lo que las satisface, e) en un momento dado se activa más de una necesidad, f) el dinero responde a varias necesidades diferentes y g) las personas también tienen una gran necesidad de recibir un trato equitativo.

Y para concluir es necesario que la Policía del Estado Carabobo, asuma el reto de poner en práctica "El Programa de Capacitación Profesional para el Personal de Seguridad y Orden Público de la Policía del Estado Carabobo en el Centro de Coordinación Valencia Norte", con el objeto de cumplir con la visión y misión Institucional, y brindar un excelente servicio al colectivo carabobeño que tanto lo necesita.

## **Recomendaciones**

En base a las conclusiones antes planteadas se recomienda establecer los componentes que conforman la Capacitación Profesional dirigido al Personal de Seguridad y Orden Publico de la Policía del estado Carabobo, para la formación técnica de estos y determinar los factores que intervienen en un programa de capacitación dirigido al Personal de Seguridad y Orden Publico de la Policía del estado Carabobo, que laboran en el Centro de Coordinación Policial Valencia Norte, para su mejoramiento profesional.

De esta forma beneficiar y enriquecer la motivación, fomentando la armonía entre los funcionarios policiales y por ende, optimizar la calidad de atención y función de seguridad ciudadana. De igual forma, se recomienda diseñar estrategias de comunicación institucional debido a que se obtendrá un mejor aprovechamiento del recurso humano, mermará el incumplimiento de las metas y objetivos, y aumentarán las estadísticas internas. Por otra parte, se recomienda a la Coordinación Policial Valencia Norte a, diseñar un instrumento de estrategias de comunicación. Es de hacer notar, que las estrategias se conciben como un conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas necesarios para favorecer en el gerente de la institución competencias personales de liderazgo efectivo que le permitan la optimización de su función gerencia.

Considerar los comentarios referidos en cuanto a la calidad de trabajo, los cuales evidencian que la institución debe realizar revisiones periódicas para incrementar la calidad de servicio.

Determinar los procedimientos que se deben realizar a fin de incentivar a los trabajadores en cuanto a las actividades que realizan.

Supervisar la calidad de trabajo, motivando al capital humano a realizarlo cada día mejor para alcanzar la optimización de las operaciones. Mantener comunicación permanente con los agentes de seguridad y orden público, para evaluar el rendimiento y los incentivos a otorgar.

Es recomendable que los directivos de la institución mantengan a los funcionarios policiales, en constante capacitación para que puedan adaptarse a los diferentes cambios tecnológicos, a los nuevos métodos de trabajo, a las diferentes técnicas de grupo que faciliten la unión y la confianza de sus subalternos y superiores.

En toda institución de seguridad debe existir un líder, el cual promueva la comunicación entre todos los individuos que la conforman y así poder resolver todos juntos los problemas que se enfrentan en la misma.

Para lograr un buen desarrollo de la institución es imprescindible que todos los niveles jerárquicos se involucren entre sí, existiendo una retroalimentación de su cultura y valores para tener un mejor potencial y seguridad en el éxito de toda organización.

Hay que crear y desarrollar una actitud y mentalidad abierta a los cambios y una cultura que permita acoger las buenas iniciativas, así como desechar las malas. Los cambios organizacionales no deben dejarse al azar,

y mucho menos a la improvisación, ya que deben planificarse adecuadamente para lograr una renovada gestión en la institución.

Para culminar, han de desarrollarse los procedimientos de la propuesta con la finalidad de asegurar que la el Centro de Coordinación Policial Valencia Norte sostenga el nivel de operaciones deseado con un personal preparado, que garantice al Ente Rector (Gobernación del Estado Carabobo) y al colectivo carabobeño el servicio que se le presta.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aldaz,A .(2002), Recursos Humanos y Competitividad. Ediciones IESA. Caracas – Venezuela.
- Barrera,B. (1999), Comportamiento organizacional, teoría y práctica. 7ª Edición. MexicoPrelice Hall Hispanoamericano.
- Cabrera, J. (2011), “La Capacitación del Supervisor en el Instituto Autónomo de Aeropuerto del Estado Carabobo”, para optar al título de Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales de la Universidad de Carabobo, Venezuela.
- Camacho,C. (2004), Desarrollo Personal Ediciones. Mc Graw Hill México.
- Carpizco, C (2001), Dirección de Personal. Ediciones Mc Graw Hill México.
- Chiavernato, I (2004), Administracónde Personal. Ediciones Mc Graw Hill México.
- Delgado, M (2000), Administracónde Personal. Ediciones Mc Graw Hill México.
- Dessler,G. (2001) On the Profession of Management Edición. Thompson Learning. México
- Erazos, T. (2011), “La Motivación como Factor Clave en el Desempeño Laboral del Personal Docente del Instituto Universitario Adventista de Venezuela”, para optar al título de Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales de la Universidad de Carabobo, Venezuela.
- Escorciia, E. (2000), Métodos de Investigación. Ediciones ENEVA. Caracas-Venezuela.
- Galindo M. (2008) Fundamentos de la Administración . Editorial Trillas Mexico

- Girados, J. (2003), Tesis de Grado Diseño de un Sistema de Evaluación y (Desarrollo Profesional para la empresa, Grasas del Centro, C.A.
- González, M, (200V). EstrateolasGerenciples, Ediciones Antillana México.
- Gudiño y Aguilar (2001), Tesis de Grado Proarama de Motivación para el Mejoramiento Profesional, Valencia Entidad de Ahorro y Prestamo.
- Granellj, E (2000), Recursos Humanos en las Organizaciones, Ediciones IEESA, Caracas — Venezuela.
- Hernández, S (2000) Metodología de la Investigación. Ediciones MC Graw Hill, México Distrito Federal.
- Hernández H. (2006) . La capacitación. Editorial Mc Graw Hill (2, ed.), Mexico.
- Hernández R. (2002) EL DESARROLLO DE LA CIENCIA Un enfoque epistemológico. Revista Arbitrada Espacio Abierto. Volumen 9, No. 4 . Maracaibo, Venezuela.
- Maslow, A. (2001), Estrategias Gerenciales. Ediciones Antillana. México.
- Méndez, C. (1998); Metodología. Ediciones Mc Graw Hill México.
- Méndez, Evaristo (2000). EL DESARROLLO DE LA CIENCIA Un enfoque epistemológico. Revista Arbitrada Espacio Abierto. Volumen 9, No. 4 . Maracaibo, Venezuela.
- Padrón, J. (1996) MetodoCientifico para las Relaciones Humanas. University Park, Pennsylvania: The Pennsylvania StateUniversityPress, 1997.
- Peña,P.(2001) Sistema de Desempeño del Personal para la empresa Colgate Palmolive, Valencia - Venezuela.
- Petit, N (2011), Formación Integral para el Desarrollo del Recurso Humano que Labora en el Área de Servicio al Cliente (Caso: Auto Servicio Ikena C.A.)”, para optar al título de Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales de la Universidad de Carabobo – Venezuela.

Ramírez, N. (2011), en su trabajo de investigación titulado: “La percepción por parte de los trabajadores, de los planes de adiestramiento aplicados en la dirección de administración de la Universidad de Carabobo” para optar al título de Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales de la Universidad de Carabobo - Venezuela

Rivas, A. (2010) en su trabajo de investigación titulado: “Correspondencia del desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, con los Planes de Capacitación Aplicados en la Universidad de Carabobo”, para optar al título de Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales de la Universidad de Carabobo

Robbins y Finley (1999) Comportamiento Organizacional. Editorial Prentice Hall. México.

Trías, N. (1999), El Proceso de Investigación. Ediciones Mc Graw Hill México

Taffinder, T. (2004) Gestión Calidad y Competitividad. McGraw Hill Madrid.

Sierra y Bravo (1999) El Proceso de Investigación. Ediciones Mc Graw -Hill México.

Snell Scott, (2008), Gestión Calidad y Competitividad. McGraw Hill Madrid - España

Stoner, S. (2006), Evaluación del Desempeño. Ediciones IESA. Caracas — Venezuela.

UPEL (1999) Manual de Trabajos de Grado de Maestrias y Tesis Doctorales. Caracas - Venezuela.

Werther, W.(2000) Relaciones Humanas. University Park, Pennsylvania: The Pennsylvania State University Press, 199

**ANEXO  
VALIDACION DEL INSTRUMENTO**



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y  
RELACIONES LABORALES  
CAMPUS BÁRBULA



### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Quien suscribe, \_\_\_\_\_, Cédula de Identidad V- \_\_\_\_\_, Magister en \_\_\_\_\_, hace constar lo siguiente; una vez revisado y validado el Instrumento de Recolección de datos del Trabajo de Investigación **“CAPACITACIÓN PROFESIONAL DIRIGIDO AL PERSONAL DE SEGURIDAD Y ORDEN PUBLICO DE LA POLICÍA DEL ESTADO CARABOBO, EN EL CENTRO DE COORDINACIÓN POLICIAL VALENCIA NORTE,** presentado por la Licdo (a). **Isvelis Little C.I: 6.494.998,** el cual consiste en una cuestionario de dieciséis(16) preguntas, el resultado de la validez fue de 100% que es considerada como \_\_\_\_\_, según los resultados que se adjunta a continuación (Ver anexo). Se sugiere las revisiones indicadas a fin de elevar el rango de validación. En Valencia, estado Carabobo, a los 10 días del mes de agosto del año 2014.

Anexo:  
Prueba de la Validez del Instrumento.

Rango de Validez del Instrumento	
Rango	Validez
90-100	Elevada
<b>70-89</b>	<b>Aceptable</b>
41-69	Regular
21-40	Baja
0-20	Muy Baja

\_\_\_\_\_  
Firma  
C.I. \_\_\_\_\_



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y**  
**RELACIONES LABORALES**  
**CAMPUS BÁRBULA**



**PRUEBA DE LA VALIDEZ DEL INSTRUMENTO - CUESTIONARIO**

**Tutor:** \_\_\_\_\_

**Participante:** Licdalsvelis Little C.I: 6.494.998,

**Título del Proyecto de Investigación:** “CAPACITACIÓN PROFESIONAL DIRIGIDO AL PERSONAL DE SEGURIDAD Y ORDEN PUBLICO DE LA POLICÍA DEL ESTADO CARABOBO, EN EL CENTRO DE COORDINACIÓN POLICIAL VALENCIA NORTE”

**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO**

ÍTEMS	Redacción		Pertinencia		Correspondencia		Observaciones
	Validar	Revisar	Validar	Revisar	Validar	Revisar	
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							

**TABULACIÓN DE LOS RESULTADOS**

	Redacción		Pertinencia		Correspondencia		Sumatoria Ítems validados	% por preguntas
	Validar	Revisar	Validar	Revisar	Validar	Revisar	Σ	
<b>Resultados</b>								
Se requiere la opinión de 1 expertos para certificar el 100% de la validez								

\_\_\_\_\_  
**Firma**  
 Cl. \_\_\_\_\_

**ANEXO**  
**INTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y**  
**RELACIONES LABORALES**  
**CAMPUS BÁRBULA**



La siguiente encuesta es realizada por la. Licdalsvelis Little C.I: 6.494.998, ,con la finalidad de precisar la situación actual de la situación actual en relación a la situación actual de las necesidades de Capacitación del personal de Seguridad y Orden Publico de la Institución, para determinar las debilidades y fortalezas que están presentes en ella, y que permita de esta manera establecer los objetivos a seguirla cual dará confiabilidad y veracidad de los resultados obtenidos.

Lea cuidadosamente cada una de las preguntas.

Marque con una (X) la respuesta que mas considere.

Sea sincero.....

Gracias por su Colaboración...

## CUESTIONARIO

Item 1. ¿Cree usted que los funcionarios se sienten identificados con la misión y objetivo de la Policía del Estado Carabobo,?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Item 2. ¿En el Centro de Coordinación Policial Valencia Norte, para su mejoramiento profesional, realizan entrevistas o reuniones periódicas para conocer sus inquietudes?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Ítem 3. ¿Toman en cuenta las ideas de los funcionarios en las jefaturas de la Coordinación Policial Valencia Norte?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Item 4. ¿Se le comunica de forma asertiva a los empleados las metas y objetivos de la Coordinación Policial Valencia Norte?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Item 5. ¿ Se desarrollan cursos de mejoramiento paralelos acorde con las necesidades y actividades laborales que realizan los funcionarios de la Coordinación Policial Valencia Norte ?.

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Items 6. ¿ Tiene usted conocimientos sobre las labores que realiza a diario en su puesto de trabajo? .

Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

Ítems 7 ¿Existen planes orientados a la capacitación y orientación profesional de los funcionarios de la Coordinación Policial Valencia Norte.?

Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

Item 8. ¿Cree usted que la técnica del rumor es utilizada en la la Coordinación Policial Valencia Norte.?

Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

Items 9 ¿ Cree usted que la capacitación en la actualidad representa para las Coordinaciones Policiales uno de los medios más efectivos para asegurar la formación permanente de sus recursos humanos?

Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

Item 10.¿Considera usted que los incentivos dados a los funcionarios son realizados con una evaluación previa?

Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

Item 11¿La Dirección evalúa la eficacia y eficiencia para incentivar a sus funcionarios?

Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

Item 12 ¿Cree usted que en las Estaciones existen dispositivos de supervisión para las actividades del servicio policial diario?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Item 13. ¿Está usted comprometido con la institución Policial ?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Item 14 ¿Conoce usted los nuevos sistema de comunicación para desarrollar un liderazgo efectivo?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Item 15 ¿Cree usted que sea necesario determinar los factores que intervienen en un programa de capacitación dirigido al Personal de Seguridad y Orden

Publico de la Policía del estado Carabobo, que laboran en el Centro de Coordinación Policial Valencia Norte, para su mejoramiento profesional.?

. Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Item 16 ¿Estaría usted de acuerdo con la implementación de un Programa de Capacitación Profesional dirigido al Personal de Seguridad y Orden Público de la Policía del Estado Carabobo que labora en el Centro de Coordinación Policial Valencia Norte?

. Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_



**ACTA DE DISCUSIÓN DE TRABAJO DE GRADO**

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

**"CAPACITACIÓN PROFESIONAL DIRIGIDO AL PERSONAL DE SEGURIDAD Y ORDEN PÚBLICO DE LA POLICIA DEL ESTADO CARABOBO, EN EL CENTRO DE COORDINACIÓN POLICIAL VALENCIA NORTE"**

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

**LITTLE E., ISVELIS C.**  
 C.I.: 6.494.998

Realizado bajo la tutoría de el (la) Prof. **ANGELA DIAZ** cédula de identidad N°. 15.977.940

Habiendo examinado el Trabajo presentado, se decide que el mismo esta APROBADO.

En Barbúla a los veinte días del mes de octubre de 2014

*[Firma]*  
 Prof: **ANGELIS MARRERO** (Pdte.)  
 C.I: 7.131.766  
 Fecha: 20 Oct. '14

*[Firma]*  
 Prof. **NATALY PETIT**  
 C.I: 7573755  
 Fecha: 20/10/14



*[Firma]*  
 Prof. **JOSE PARRA**  
 C.I: 7004757  
 Fecha: 20/10/14



Universidad de Carabobo.  
 Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
 Dirección de Estudios de Postgrado.  
 Maestría en Administración del Trabajo y Relaciones  
 Laborales



**VEREDICTO**

Nosotros, Miembros del Jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado Titulado:

CAPACITACIÓN PROFESIONAL DIRIGIDO AL PERSONAL  
DE SEGURIDAD Y ORDEN PUBLICO DE LA POLICIA  
DEL ESTADO CARABOBO EN EL CENTRO  
DE COORDINACIÓN POLICIAL VALENCIA NORTE

Presentado por el (la) ciudadano (a): UTTLE, ISUELI Titular de la  
 Cédula de identidad N° V. 6 494.998 Para optar al título de  
 Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales, el mismo  
 reúne los requisitos para ser considerado como:

APROBADO

Nombre, Apellido	C.I.	Firma del Jurado
<u>Anais C. Manero S.</u>	<u>7.131.706</u>	
<u>NATALY PETIT</u>	<u>7573755</u>	
<u>Jose J. Parra f.</u>	<u>7004757</u>	