



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA
DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD
CAMPUS BÁRBULA



**LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA EN LA OPERATIVIDAD DEL
CUERPO DE POLICÍA DEL ESTADO CARABOBO PARA MEJORAR LA
CALIDAD DE SERVICIO EN EL PATRULLAJE POLICIAL**

AUTOR: LCDO. GIL, JAVIER



Bárbula, Octubre 2014
UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA
DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD
CAMPUS BÁRBULA



**LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA EN LA OPERATIVIDAD DEL
CUERPO DE POLICÍA DEL ESTADO CARABOBO PARA MEJORAR LA
CALIDAD DE SERVICIO EN EL PATRULLAJE POLICIAL**

AUTOR: LCDO. GIL, JAVIER
TUTORA: DRA. MAGDA CEJAS

Línea de Investigación: Calidad de Servicio



BÁRBULA, Octubre 2014
UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA
DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD
CAMPUS BÁRBULA



LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA EN LA OPERATIVIDAD DEL
CUERPO DE POLICÍA DEL ESTADO CARABOBO PARA MEJORAR LA
CALIDAD DE SERVICIO EN EL PATRULLAJE POLICIAL

AUTOR: LCDO. GIL, JAVIER

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



BÁRBULA, Octubre 2014
UNIVERSIDAD DE CARABOBO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES



ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA
DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD
CAMPUS BÁRBULA

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 Dra. Cejas Martínez, Magda F., titular de la Cédula de Identidad N° 5.876.102, en mi carácter de Tutor del Trabajo de Grado de la Especialidad en Gerencia de Calidad y Productividad, titulado: **LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA EN LA OPERATIVIDAD DEL CUERPO DE POLICÍA DEL ESTADO CARABOBO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL PATRULLAJE POLICIAL**, presentado por el ciudadano Licenciado Gil Hernández Javier Arturo, titular de la Cédula de Identidad N° 10.804.850, para optar al título de Especialista en Gerencia de Calidad y Productividad, 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:



Bárbula, Octubre 2014
UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA
DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD
CAMPUS BÁRBULA



VEREDICTO

Nosotros, miembros del jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado: **LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA EN LA OPERATIVIDAD DEL CUERPO DE POLICÍA DEL ESTADO CARABOBO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL PATRULLAJE POLICIAL**, presentado por el ciudadano Licenciado Gil Hernández Javier Arturo, titular de la Cédula de Identidad N° 10.804.850 y elaborado bajo la dirección del Tutor Dra. Cejas Martínez, Magda F., titular de la Cédula de Identidad N° 5.876.102, para optar al título de Especialista en Gerencia de Calidad y Productividad.

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

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



Bárbula, Octubre 2014
UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA
DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD
CAMPUS BÁRBULA



LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA EN LA OPERATIVIDAD DEL
CUERPO DE POLICÍA DEL ESTADO CARABOBO PARA MEJORAR LA
CALIDAD DE SERVICIO EN EL PATRULLAJE POLICIAL

Autor (a): Lcdo. Gil Javier
Tutora: Dra. Cejas Magda
Fecha: 10-2014

RESUMEN

Esta investigación se realizó en el Cuerpo de Policía del Estado Carabobo, en la misma participaron los diferentes jefes e Centros de Coordinación Policial quienes fungen como integrantes de la gerencia media de la institución, a su vez estos conformaron la población a objeto de estudio, desde esta perspectiva se origina el propósito de la investigación que consistió en la realización del análisis de la planificación estratégica en la Operatividad del Cuerpo de Policía del Estado Carabobo para Mejorar la Calidad de Servicio en el Patrullaje Policial; para ello fue necesario el diagnóstico situacional del proceso de planificación, determinando la preponderancia de esta importante herramienta y su incidencia en la calidad de servicio de las acciones policiales. El presente estudio se justificó, en vista que gran parte de la gerencia media desconoce los fundamentos, al igual que los pasos esenciales para la construcción de la Matriz FODA. El abordaje metodológico de este trabajo, se basó en la investigación de tipo documental-descriptiva, bajo un diseño de campo con una población-censal conformada por la gerencia media del ente policial. La técnica de recolección de información aplicada, fue el cuestionario de corte dicotómico, contenido de 16 ítems con alternativas de respuestas "sí" y "no", el mismo fue validado por juicio de expertos, se pudo concluir que el Cuerpo de Policía del Estado Carabobo, lleva a cabo el proceso de planificación estratégica para realizar el patrullaje policial, al consultar a los jefes de los centros de coordinación, en sus respuestas evidencian el empirismo en los pasos al construir la Matriz FODA, como un aspecto positivo demuestran su plena disposición de adquirir conocimiento y a participar en talleres complementarios sobre la planificación estratégica.

Descriptores: Planificación, Estrategia, Calidad, Patrullaje



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA
DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD
CAMPUS BÁRBULA



THE STRATEGIC PLANNING OPERABILITY POLICE OF CARABOBO
STATE TO IMPROVE QUALITY OF SERVICE IN THE POLICE PATROL

Autor (a): Lcdo. Gil Javier
Tutora: Dra. Cejas Magda
Fecha: 10-2014

ABSTRACT

This research was conducted in the Police State of Carabobo , in the same attended the different heads and Centers Police Coordination who serve as members of the middle management of the institution, in turn these formed the population under study, from this perspective, the purpose of the research was to conduct an analysis of the strategic planning Operability Police of Carabobo State to Improve Quality of Service in the Police Patrol originates ; It was necessary for the situational analysis of the planning process , determining the prevalence of this important tool and their impact on the quality of service of police actions . This study was justified, given that much of middle management is unaware of the foundations, as essential steps for building the SWOT Matrix. The methodological approach of this work was based on research - descriptive document under a field design with a sample - population consisting of middle management police body. The collection technique applied information was questionnaire dichotomous court document containing 16 items with response alternatives "yes" and "no" , it was validated by expert judgment, it was concluded that Police of Carabobo State carries out the strategic planning process for the police patrols , to consult the chief focal point in your answers show empiricism in steps to build the SWOT Matrix , as a positive aspect demonstrate its willingness to acquire knowledge and to participate in additional workshops on strategic planning.

Descriptors: Planning, Strategy, Quality, Patrol

ÍNDICE GENERAL

	Pp
Resumen	Vi
Índice de Cuadros	09
Índice de Gráficos	10
Índice de Tablas	11
Introducción	12
CAPITULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del problema	15
Objetivos	23
Justificación	23
CAPITULO II	
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	
Antecedentes de la Investigación	26
Bases Teóricas	29
Marco Conceptual	40
CAPITULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
Naturaleza de la Investigación	44
Nivelde la Investigación	44
Diseño de la Investigación	45
Población y Muestra	47
Técnicas e instrumentos de la Recolección de Información	48
Validez y Confiabilidad de la Investigación	49
CAPITULO IV	
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	52
CAPITULO V	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	69
Referencias Bibliográficas	72
Anexos	76

□

ÍNDICE DE CUADROS

□

Cuadro N°

Pp.

1	Conocimiento sobre la filosofía del Cuerpo de Policía del Estado Carabobo	53
2	Incidencia de la planificación en la calidad de servicio en el patrullaje policial.	54
3	Conocimiento de la nomenclatura FODA	55
4	Conocimiento sobre el proceso de análisis FODA	56
5	Conocimiento de la matriz de los elementos de los factores internos y externos.	57
6	Auditorías externas e internas de los centros de coordinación policial.	58
7	Planificación estratégica en el Cuerpo de Policía del Estado Carabobo.	59
8	Conocimiento de la gerencia media del Cuerpo de Policía del Estado Carabobo.	60
9	Conocimiento sobre quienes conforman la alta gerencia del Cuerpo de Policía del Estado Carabobo	61
10	Calidad del patrullaje policial en los centros e coordinación policial.	62
11	Preponderancia de la planificación estratégica en el patrullaje policial	63
12	Participación de la percepción de la ciudadanía a los jefes de los centros de coordinación policial.	64
13	Planificación en la operatividad del patrullaje policial.	65
14	Incidencia de la planificación en los índices de seguridad en los centros de coordinación policial.	66

15	Promoción de la planificación estratégica.	67
16	Participación en talleres sobre planificación estratégica.	68

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°

Pp.

1	Distribución de Frecuencia porcentual del conocimiento de la filosofía del cuerpo policial.	53
2	Distribución de Frecuencia porcentual de la incidencia de la planificación en la calidad de servicio del patrullaje policial.	54
3	Distribución de Frecuencia porcentual sobre el conocimiento de la nomenclatura FODA.	55
4	Distribución de Frecuencia porcentual sobre el conocimiento del análisis FODA.	56
5	Distribución de Frecuencia porcentual sobre el conocimiento de la Matriz de los elementos de Factores Internos y Externos para el Diagnóstico.	57
6	Distribución de Frecuencia porcentual sobre la realización de auditorías internas y externas para el diagnóstico institucional.	58
7	Distribución de frecuencia porcentual acerca de la planificación estratégica en el Cuerpo de Policía del Estado Carabobo.	59
8	Distribución de frecuencia porcentual sobre la gerencia media en el cuerpo de policía del estado Carabobo.	60
9	Distribución de Frecuencia porcentual sobre el conocimiento de la alta gerencia del Cuerpo de Policía del Estado Carabobo.	61
10	Distribución de Frecuencia porcentual sobre la calidad del patrullaje policial en los Centros de Coordinación Policial.	62
11	Distribución de Frecuencia porcentual sobre la preponderancia de la planificación estratégica en el patrullaje policial.	63
12	Distribución de Frecuencia porcentual acerca de la participación de la percepción de la ciudadanía a los jefes de los centros de coordinación policial.	64
13	Distribución de Frecuencia porcentual sobre la planificación de la operatividad del patrullaje policial.	65
14	Distribución de Frecuencia porcentual sobre la incidencia de la planificación en los índices de seguridad en los centros de coordinación policial.	66
15	Distribución de Frecuencia porcentual sobre la promoción de la planificación estratégica.	67

16	Distribución de Frecuencia porcentual sobre la participación en talleres sobre la planificación estratégica.	68
----	--	----

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N°

Pp.

1	Tipos de Organizaciones.	20
2	Operacionalización de las Variables.	43
3	Rango y Magnitud.	51

INTRODUCCIÓN

La empresa privada fue el entorno que dio génesis a la planificación estratégica, proceso el cual se desarrolló sustancialmente, siendo elemento fundamental para la toma de decisiones, situación observada y estudiada por el ámbito público, quienes emularon esta importante herramienta permitiendo contar con un fundamento lógico, para llevar a cabo el procesos de diagnóstico, tanto interno, como externo de las organizaciones; siendo estas prácticas las que les permitirá mantenerse en el tiempo, consolidando así el futuro de éstas; los organismos de seguridad del estado, en busca de la eficiencia, la correcta utilización de los recurso y el comportamiento de los diferentes actores que influyen en sistema han entendido la importancia de llevar acabo metodologías existentes, dejando atrás a una inobservancia manifiesta, de las técnicas adecuadas para ejercer la administración y gerencia de la calidad.

Un devenir de escenarios, ha demostrado que los seres humanos cuentan con un sin número de aptitudes para la solución de problemas, pero mayormente necesitan de la formación, la inducción, factores que desarrollaran el conocimiento previamente adquirido a través del estudio de aspectos como la calidad de servicio, inclusive la observación del trabajo, que lleva acabo en su día a día.

En este mismo sentido la falta o el uso inadecuado de la información, genera barreras para la obtención de resultados positivos en la elaboración de planes, donde es necesario establecer objetivos y estrategias que solidifiquen la gestión de las instituciones, tal es el caso del cuerpo de Policía del estado Carabobo, la cual cuenta con una trayectoria de más de seis décadas, dedicadas al servicio de la colectividad carabobeña, es un ente comprometido a dar respuesta eficiente y eficaz en lo referente a la seguridad ciudadana.

Es bien entendido, que la ciudadanía es un cliente bastante exigente, por ende, el servicio de patrullaje policial deberá ser de calidad, imperiosamente dirigido por un proceso de mejora continua, en busca de satisfacer una necesidad de clamor unánime de la sociedad en general, su seguridad personal, bajo la premisa de una planificación estratégica con una metodología científica, bien definida, dejando de un lado las actividades empíricas; serie de situaciones condujo a realizar un análisis de la planificación estratégica en la operatividad del Cuerpo de Policía del Estado Carabobo, para mejorar la calidad de servicio en el patrullaje policial, orientado a dar respuestas eficientes a su principal cliente externo: la comunidad carabobeña; en referencia a su cliente interno : el oficial de policía en especial la gerencia media, los ayudara dándole herramientas determinantes para llevar a cabo una planeación de calidad.

Desde esta perspectiva el presente trabajo se estructuró en cinco (5) capítulos, demarcadas de la siguiente manera:

El Capítulo I, El Problema, se desarrolló el planteamiento del problema, donde se mencionan algunos aspectos en relación a la planificación estratégica; se elaboraron los objetivos general y específicos, la justificación

del trabajo de investigación. El Capítulo II, El Marco Teórico, en esta se exponen y sintetizan algunos antecedentes recientes de trabajos previos, con estrecha correspondencia con la presente investigación, igualmente las bases teóricas que fundamentaron el presente estudio, en este mismo sentido el uso de términos y definiciones correlacionados con la investigación. El Capítulo III, El Marco Metodológico, en esta parte se contextualizo la naturaleza de la investigación, la cual se desarrolló bajo la modalidad descriptiva, con un diseño apoyado en el trabajo de campo, a fin de ejercer un correcto análisis del problema a base de datos primarios; se delimito y cálculo la población a estudio, a la par del protocolo y el respectivo instrumento validado para la recolección de información.

El capítulo IV, en esta se comienza a materializar la investigación con la información recopilada, direccionando de esta manera los resultados de la indagación, agrupada en cuadros y gráficos de barra para su posterior análisis e interpretación. Posteriormente el capítulo V, donde se hace referencia a las recomendaciones y conclusiones, donde se materializa la fundamentación de la investigación ya que esta parte esboza una serie de propuestas a la gerencia del cuerpo de Policía del Estado Carabobo, apegadas a buscar y emplear soluciones asertivas, finalmente una lista importante de referencias pertinentes, que fortalecieron la búsqueda de información que convergieron en la redacción del presente trabajo.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema.

En el mercado global las organizaciones deben identificar rápidamente quienes son sus clientes o usuarios, de la misma forma es menester establecer cuáles son los factores y procesos más importantes en vías de lograr la satisfacción de estos, tarea que nos sencilla debido a la diversidad de opiniones y maneras de percibir un producto o servicio, dependiendo muchas veces de la empresa, organización e institución que genera la actividad. De acuerdo con SummerDonna (2006:3) “Todas las compañías tienen su propia estructura organizacional, conformada por políticas, procedimientos y procesos”.

En este contexto, se analiza como la organización policial nace en Venezuela de la doctrina militar, siendo estas conformadas de acuerdo a una resolución presidencial de los años treinta, para aquel entonces del General en Jefe Eleazar López Contreras, presidente y militar en funciones, donde tendría como misión principal la seguridad a igual que el orden interno del país. Es aquí donde se le atribuyen una formación de carácter piramidal, por escalafones, tal cual la normativa militar, pero con características netamente civil. No obstante, autores como Hess y Wrobleski (2003) afirman: que el estilo gerencial autocrático (militarista) está siendo cuestionado y cambiado por un modelo de negocios o corporativo “que categoriza la organización y reduce el número de manejadores y supervisores, mientras que incrementa el número de oficiales” (p.8).



En este punto se observa una coincidencia tanto en la institución policial como en la organización empresarial, donde existen procesos que tienen similitud como lo son: dirección, control, seguimiento y evaluación. Luego que la Comisión Nacional para la Reforma Policial del año (2006) (CONAREPOL), comenzó la gran movilización de consulta en todos los rincones de la geografía nacional, donde existiese un cuerpo de policía; se constato entre la gran cantidad de funcionarios consultados, entre muchas de sus solicitudes, en la que más énfasis hacían era sobre la creación de manuales, pero que estos tuviesen carácter de estandarización, pedimento el cual se observan palpablemente los frutos de dicha solicitud.

De lo anterior, condujo a que luego se establecieran una serie de guías las cuales fueron conocidas con el nombre de practiguías, además de varios manuales los cuales establecieron las formas, procesos para la realización de las operaciones policiales, la evaluación de desempeño del funcionario policial, el rendimiento de las cuentas por parte de los gerentes policiales hacia las comunidades, las normas de actuación, de igual manera requisitos mínimos para la conformación de la estructura policial, entre otros.

En concordancia, de lo antes expuesto, la nueva doctrina policial es el resultado de una transformación de cambios radicalmente profundos, cuya naturaleza es eminentemente civil, preventiva, por supuesto, profesional, luego de los diferentes estudios por parte de la Comisión Nacional para la Reforma Policial 2006 (CONAREPOL), realizados a los distintos cuerpos de policía a nivel nacional, se pudo constatar de forma determinante, que algunos de los grandes problemas que acontece en el trabajo policial está ligado a la falta de planificación, supervisión, control de las labores concernientes al servicio policial.

En otras palabras, se puede decir, que existía poca supervisión de los efectivos desplegados en sus funciones, esta fallaban no por la falta de voluntad, sino por el gran número de funcionarios que se desplegaban para labores de patrullaje, sin contar las grandes extensiones de terrenos que deben cubrir al realizar el trabajo policial, resumido en la falta de planificación para asignar los sectores.

En función de lo anterior, demuestra que el camino que se ha transitado para llegar hasta este sistema policial acorde con las necesidades del pueblo venezolano, ha sido fuerte además, de empinado, donde se lucha por cambiar la imagen de una fuerza policial que reprimía, hacia un nuevo modelo policial conformado por profesionales policiales capaces de resolver adversidades por medio de vías no violentas, a través de la utilización de diferentes mecanismos de mediación y conciliación, para así generar una cultura de paz dirigida a la resolución de conflictos, que en algunos casos se utiliza la fuerza pero de una manera gradual, siempre manteniendo el diálogo con la parte que se resiste.

Por su parte, la fuerza en caso de emplearse, es únicamente de ser necesaria o dirigida a proteger los derechos fundamentales de otros, pero siempre apegados a los de principios de imparcialidad en el marco de la legalidad, para generar en la comunidad una satisfacción para con un servicio policial de calidad en sus diferentes vertientes.

En síntesis, la CONAREPOL destaca que la evaluación de los cuerpos policiales, en la actualidad se está llevando en forma errónea, debido a que muchas veces se hace de acuerdo al número de actuaciones policiales, disminución de delitos, donde muchas veces se hace llevando comparaciones con semanas, meses y años anteriores, pero no se toman en

cuenta algunas variables que inciden en la disminución o aumento de las estadísticas tanto de forma positiva como negativas, variables que inciden de manera directa, como lo son el crecimiento demográfico de la población; el incremento o disminución del pie de fuerza policial (cantidad de funcionarios de un cuerpo policial); el recurso logístico donde se incluyen número de unidades radio patrulleras, uniformes, en este mismo sentido, dotación básica del funcionario policial. En la institución policial se debe evaluar si hay una consecución de los objetivos o porque estos no se alcanzaron.

Posteriormente, del rápido proceso de reingeniería caracterizada por la homologación y reclasificación de los cuerpos policiales, donde se realizaron diagnósticos, posteriores a ellos se aplicaron algunas evaluaciones al personal policial, las cuales arrojaron como resultado que un gran número de funcionarios y funcionarias ostentaron nuevas jerarquías, muchos de ellos en el nivel táctico, escalafón el cual corresponde asesorar al nivel superior en lo concerniente a la operatividad del cuerpo policial en especial la planificación del patrullaje y supervisión, principales funciones de la prestación del servicio policial.

Precisamente, como parte de ese proceso de homologación, se ha presentado una problemática a la cual no se escapa el Cuerpo de Policía del Estado Carabobo, donde muchos funcionarios que ostentaron grados medios, no se encuentran preparados para asumir labores de supervisión de personal o muchas veces algunos de ellos, no internalizan el nuevo rol que debían asumir dentro de la institución, es acá donde el arduo trabajo que realiza el Ministerio del Poder Popular para Relaciones Interiores Justicia y Paz, por medio del Consejo General de Policía, en concordancia con la Universidad Nacional Experimental de la Seguridad (U.N.E.S.), buscar establecer mecanismos con referencia a la profesionalización de los

efectivos policiales, en busca de mejorar la calidad de servicios en la función policial.

De acuerdo a los diagnósticos antes realizados por el Consejo General de Policía, estos constataron que en los cuerpos policiales no se identifican criterios objetivos, racionales para llevar a cabo la ejecución de las operaciones, donde existía un patrullaje aleatorio, sin la interacción con la comunidad, sin ningún tipo de planificación u organización, además, falta de sustentación en el procesamiento y/o análisis de la información sobre criminalidad, seguridad ciudadana; factor indispensable para determinar el establecimiento de estrategias dirigidas a mejorar la calidad en cuanto a productividad, eficiencia y eficacia en el servicio policial. La idea de planificar estratégicamente, es un proceso formal de esfuerzo organizado bien definido a igual que disciplinado.

Es relevante hacer referencia, que la planificación en el ámbito empresarial se desarrollado entre niveles jerárquicos (corporativos, negocios y funcional). Esto guarda una especie de similitud con la organización policial donde el funcionamiento de la misma descansa también en tres niveles (Operativo-Táctico-Estratégico). Seguidamente estos estratos son comparados en la tabla N° 1 donde se explican sus respectivas funciones y/o atribuciones observando así su similitud. (Ver tabla N 1)

Tabla N° 1: Tipos de Organizaciones

Organización Empresarial	Organización Policial
<p>Nivel Corporativo: residen decisiones que pueden ser tomadas en un consejo de directores. Políticas generales de actuación con especificad de principios que envuelven cada una de las actividades a emprender.</p>	<p>Nivel Estratégico: con responsabilidad-des de alta dirección, planificación y evaluación estratégica, estará integrado en orden ascendente por: los comisionados y comisionadas, los comisionados y comisionadas agregados y los comisionados y comisionadas jefes.</p>
<p>Nivel Negocios: en este estrato se consideran cuidadosamente las directrices corporativas generales en su formulación y puesta en marcha de las acciones estratégicas.</p>	<p>Nivel Táctico: con responsabilidad de dirección media, diseño de operaciones, supervisión y evaluación a nivel táctico, estará integrado, en orden ascendente, por: los supervisores y supervisoras, los supervisores y supervisoras agregados y los supervisores y supervisoras jefes.</p>
<p>Nivel Funcional: en este nivel es donde ocurre la esencia del funcionamiento de la organización, acá se requiere de los llamados ejecutivos de enlace que pueden ser miembros de la propia jerarquía, estos sirven de puente entre el nivel de negocios y el nivel funcional.</p>	<p>Nivel Operativo: con responsabilidades en la ejecución de actividades de contacto inmediato y operacional con la ciudadanía, estará integrado, en orden ascendente, por: los y las oficiales, los y las oficiales agregados, los y las oficiales jefes.</p>

Fuente: Gil, J. (2014)

Tomando en cuenta lo planteado, la formación de los supervisores, las supervisoras y los comisionados va desde lograr mejores ciudadanos para prepararlos en función de asumir retos, como lo son: las jefaturas de Estaciones Policiales, Centros de Coordinación, al igual que las riendas de los diferentes servicios de policía, con la finalidad de que estos estén

prestos para resolver problemas inmediatos relacionados con el control, el desempeño, la evaluación, la rendición de cuentas, la toma de decisiones, la planificación, organización, en fin todas las funciones que guardan una estrecha relación con la planificación estratégica los cuales son aspectos fundamentales dentro de las labores inherentes al servicio de policía.

En este mismo orden de ideas, de acuerdo a Mora, C. (2007) afirma, “que el líder debe organizar, vigilar, dirigir o simplemente motivar al grupo a determinadas acciones o inacciones según sea la necesidad que se tenga”. De lo antes mencionado los funcionarios y funcionarias policiales deben tener dotes de líder sobre el personal que se encuentra a su mando, el cual tiene como misión principal ser un servidor público sin interés alguno más allá del bienestar ciudadano dentro de una gestión de seguridad.

Cabe destacar, que en dicho diagnóstico y evaluación que se encuentra debidamente plasmada en la practiguía N° 6 POR LA CALLE DEL PUEBLO (2010:18) sobre el sistema integrado y dirección de las operaciones policiales se determina lo siguiente “se pudo constatar el poco uso de información que, para la planificación y el despliegue de sus operaciones, hacen los cuerpos de policía del país”.

De acuerdo a lo anteriormente mencionado, se evidencia que la institución no cuenta con una guía o herramientas que sirvan de apoyo a quienes dirigen o fungen como gerentes de la institución, no solo en el nivel de alta dirección, sino también en el nivel medio, para que de esta manera, se contribuya a un mejor análisis para el diseño de una matriz donde se incluyan factores, elementos o circunstancias que ayudara a definir y conceptualizar Fortalezas-Oportunidades-Debilidades- Amenazas (FODA)

partiendo de una matriz con base teórica o con elementos debidamente fundamentados.

De acuerdo con la experticia, del autor en la institución policial, le ha llevado a determinar que la misma adolece de una herramienta planificadora, además, en la FODA es necesario que su construcción se apunte en un proceso lógico y formal, no como se ha estado generando dicha matriz, la cual se hace de manera empírica o retomado de alguna data anterior, sin analizar si la misma está acorde con la realidad, en fin el patrullaje policial se realiza de manera reactiva y no de forma proactiva en busca de una operatividad positiva y de calidad para la ciudadanía en general.

En este mismo orden de ideas, el Cuerpo de Policía del Estado Carabobo (2014) debe estar orientada a activar una organización policial de calidad, más participativa donde el personal se sienta motivado, partiendo de la iniciativa de crear equipos de trabajo, para así cumplir con los objetivos de la organización policial.

No obstante, es necesario estandarizar y establecer una planificación estratégica en la institución, es en este punto donde radica la notable deficiencia de la policía estatal, debido a que no se cuenta con algún tipo de programa o instrumento metodológico con la cual se puedan orientar o afianzar en los diferentes departamentos o direcciones que conforman el cuerpo de policía, en especial los Centros de Coordinación Policial (CCP).

Este tipo de herramientas son diseñadas para que se establezcan auditorías internas o externas, dirigidas a realizar un diagnóstico de la institución. En consecuencia, existe una deficiencia en los planes y/o

políticas de servicios de seguridad y prevención en beneficio de la comunidad, siendo el principal factor el patrullaje policial, columna vertebral de la operatividad policial. Esta actividad representa la acción policial de mayor proximidad con la colectividad en la región carabobeña, quien pudiese manifestar un rechazo o satisfacción, determinado por la calidad del servicio prestado.

Objetivo General

Analizar la planificación estratégica en la operatividad del Cuerpo de Policía del Estado Carabobo para mejorar la calidad de servicio en el patrullaje policial.

Objetivos Específicos

- 1.- Realizar un análisis situacional de la planificación estratégica de la policía de Carabobo.
- 2.- Determinar la preponderancia de la planificación estratégica en la calidad de servicio del patrullaje policial.
- 3.- Promover el proceso de la planificación estratégica en la gerencia del Cuerpo de Policía del Estado Carabobo, para mejorar la calidad de servicio del patrullaje policial.

Justificación de la Investigación

Las acciones destinadas a vencer los obstáculos para el cumplimiento de una meta es la premisa fundamental de toda organización, por ende para

continuar con la construcción del nuevo modelo policial que tuvo su génesis en la consulta y concertación ciudadana en la cual se increpo sobre las potencialidades a igual que debilidades de la policía venezolana, donde la Comisión Nacional para la Reforma Policial (CONAREPOL) culmino su ardua y larga misión presentando una serie de recomendaciones, por lo que es necesariamente resaltar que la debilidad donde más se hizo énfasis fue en lo relacionado con la falta de coherencia con la realidad para dirigir las operatividad policial, traducido en ausencia de la planificación estratégica.

En concordancia, el diagnóstico realizado por la Comisión Nacional de la Reforma Policial (CONAREPOL) evidenció una multiciplidad de organizaciones policiales que realizan sus funciones o procedimientos de manera heterogénea, dispersa, con falta de uniformidad desarrollando distintas culturas y formas de actuación, en fin un sin número de características que inciden en la calidad de servicio prestado a la ciudadanía en general. En este caso se deben redirigir los esfuerzos hacia la planificación estratégica, proceso de vital importancia en el Cuerpo de Policía del Estado Carabobo, de esta forma enfocar dicho proceso, a fin de transformarlo en una herramienta que coadyuvara, contribuirá con la operatividad policial en el patrullaje.

En tal sentido, la institución será identificada como una organización eficiente y orientada a convertirse en un cuerpo policial, con una calidad de servicio eminentemente elevado a un nivel óptimo en busca de la aceptación a igual que la satisfacción de su principal benefactor, que no es más que la colectividad carabobeña; en este mismo sentido a todos aquellos que visiten o estén de paso en la entidad; además, resulta importante resaltar que el desarrollo de estudios y aportes que se dediquen a este factor clave en la calidad de servicio, conceptualizara a la policía de Carabobo en una

institución que planifica , quedando atrás la concepción de planificar los objetivos de forma improvisada o de manera empírica.

Por lo antes expuesto, el análisis y utilización de la planificación estratégica dentro del Cuerpo de Policía del Estado Carabobo, permitirá que su talento humano de tomen en cuenta, este vital importante recurso como una herramienta que ayudara a entender el proceso, al igual que la construcción de la matriz FODA, a partir de esta idea podrá desarrollar y definir objetivos estratégicos, orientados a ofrecer un mejor servicio de patrullaje policial, además contribuirá a evitar la improvisación de planes o estrategias en especial en una región tan compleja como el Estado Carabobo, con características especiales que lo convierten en la encrucijada del centro del país.

Son muchas las características, que conllevan a que la policía de Carabobo sea una institución, donde los integrantes de la alta y media gerencia cuenten con una herramienta para seguir por el camino de la planificación estratégica, en este caso según Fea U. (1995), “la calidad del proceso es lo que determina la calidad del producto o servicio”; lo que resultara que el patrullaje policial este sustentado en criterios o basamentos teóricos, bien fundamentados a fin transformar la institución en un ente de seguridad eficiente, donde se tomen decisiones estratégicas en materia de seguridad, se consoliden y se tracen los objetivos sin ambigüedad cumpliendo con la misión del cuerpo de policía en todo lo concerniente a la prevención, seguridad, sobre todo la protección de los derechos humanos en un ambiente de paz y convivencia ciudadana; pilar fundamental de la visión de la institución policial.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Antecedentes de la Investigación

Son muchas las teorías y referencias sobre la planificación estratégica que guarda una relación con el tema de esta tesis, pero se limita un poco cuando se hace mención a la calidad de servicio o la búsqueda de mejorarla, además exista la consecución de una satisfacción de las personas. Seguidamente se hace mención de algunos trabajos que reforzaran en sus diferentes líneas la presente investigación, como es el caso de:

Böcker, R.(2005).Realizo la Tesis Doctoral titulada “Desarrollo, Planificación Estratégica y Corporativismo local”. Este trabajo se llevó a cabo en Argentina en la ciudad de Mar de Plata. La misma se adaptó bajo la técnica de investigación documental, en el cual se logró con base a la planificación estratégica resolver una serie de problemáticas comunes de las ciudades, donde Mar de Plata era un municipio que buscaba ser parte de las Mercociudades, pero no contaba con un plan estratégico además no existía una voluntad política clara por parte del Municipio, tratándose sólo de algunos esfuerzos casi individuales donde los planes se realizaba de acuerdo a experiencias de gobiernos pasados.

Este estudio ayudo a la gerencia de la municipalidad a establecer objetivos estratégicos a fin de ganar posiciones competitivas respecto al resto de ciudades en la carrera por la atracción de inversiones, además, se evidencia la relación con la presente tesis ya que se busca resolver problemas integrales de una organización, donde la planificación se basaba



en experiencias pasadas o de supuestas soluciones que no tenían ningún fundamento metodológico, situación que se manifiesta de igual manera en la Policial del estado Carabobo; en el caso el autor Böcker señala en su trabajo, que en la ciudad de Mar de Plata, no se contaba con una oficina de planificación lo que tuvo el municipio fue una secretaria de planeamiento estratégico o algo parecido.

En similares condiciones la policía de Carabobo cuenta con una oficina denominada "Sala Situacional", en la cual trabajan con las estadísticas delictivas llevando comparaciones con años anteriores, dando como resultado un bajo o alto índice delictual en una estación policial, otorgándole así una eficiencia buena o mala; además la alta gerencia exige a la gerencia media realizar planes estratégicos sobre patrullaje policial; estos en su mayoría elaboran dichos planes, de acuerdo a otros ya realizados, donde solo se transcriben y cambian las fechas. (Información tomada de los jefes de los Centros de Coordinación Policial).

Alarcón, M. (2008) en su tesis titulada Planificación Estratégica: Una Herramienta en la Gestión Escolar a Nivel de Educación Básica (Caso U. E. Jardín Levante) para optar al grado de magister en ciencias de la educación mención Gerencia Educativa, presentado en la Universidad Nacional Experimental de Guayana. El diseño de la investigación fue de tipo descriptivo, la población tomo el cuadro directivo de unidad educativa La autora formula un modelo de planificación estratégica que se adecue a las características de la educación básica venezolana, para proveer a la dirección de la organización educativa a hacerse de estrategias de acción que les permita adecuarse a las prácticas educativas y participar en la conducción de un servicio educativo de calidad.

En función de la tesis antes mencionada se denota la intensión de la autora en demostrar que la planificación estratégica se pueda gestionar un modelo que ayude a la institución educativa a lograr un servicio de calidad en la educación. Estrecha relación con la presente investigación debido a en la misma se describe el proceso de planificación, permitiendo evidenciar que no es la forma idónea como es llevada a cabo, en esta misma línea se resalta que se busca determinar la forma de contar con un factor que coadyuve a la institución policial a tener al alcance una herramienta o fundamento metodológico, para mejorar la calidad en servicio en la operatividad del patrullaje. De igual manera en la población a objeto de estudio, se encuadro en el personal que conforma la gerencia media del Cuerpo de Policía del Estado Carabobo.

Otro trabajo que afianzo esta investigación es el de Ferriol, Fermin. (2011) en su tesis, Modelo de Planificación Estratégica para el Ministerio de Educación Superior de Cuba. Presentado en la Universidad de Cuba, para optar al grado en Doctor en Ciencias de la Educación. Ante una Necesidad de elevar la calidad del proceso de planificación estratégica en el Ministerio de Educación Superior de Cuba (MES) a fin de dar respuestas a las crecientes exigencias de la dirección estratégica en general, a los retos de la educación superior.

Este además, resalta que en el ministerio no se cuenta con un modelo teórico de planificación estratégica, de igual manera expone que en este ha primado es el uso de metodologías, sin sustento teórico declarado y con insuficiencias en la aplicación de sus fases; el tipo de estudio utilizado fue de carácter descriptivo, utilizando el análisis documental. La población se enmarcó en el cuadro de mando del Ministerio de Educación Superior de Cuba, la selección de la muestra fue intencional. El mismo determino que el

modelo de planificación estratégica para el MES mejora el entorno, el proceso de planificación y la calidad de la dirección estratégica.

En la investigación precedente se relaciona estrechamente con el presente trabajo, debido a que los mismos se evidencian algunos aspectos comunes en su objetivo general como lo son: contar con mejor realización de la planificación estratégicas, a su vez basar su proceso en criterios debidamente sustentados en métodos científicos, buscando de esta manera contribuir con una mejora en los servicio para alcanzar la calidad en las instituciones públicas, a objeto de estudio; en este caso la búsqueda en mejorar el proceso de planificación estratégica en el Cuerpo de Policía del Estado Carabobo, aunado que ambas investigaciones se manejan bajo la metodología descriptiva y documental. Además la investigación precedente utilizó como población, el cuadro de mando del Ministerio de Educación Superior de Cuba situación similar ya que en la presente investigación la población estuvo comprendida por la gerencia media de la institución policial.

Base Teóricas

Reseña histórica del Cuerpo de Policía del Estado Carabobo

A continuación se muestra una breve reseña histórica del Cuerpo de Policía del Estado Carabobo, donde se resalta que existen archivos que datan de los años 40, dando evidencia que nuestra fuerza policial con jurisdicción Municipal, ha tenido sus raíces desde tiempos anteriores. Pero fue el 12 de julio de 1967, cuando nace como Policía Estatal, mediante decreto numero 48 publicado en gaceta oficial del Estado Carabobo por el Doctor Tito Aponte López, Gobernador del Estado Carabobo, quien pone el

cúmplase a la primera ley orgánica de policía, siendo la dirección de la Policía del Ejecutivo del Estado Carabobo.

Posteriormente entre los años 1970 y 1980 fueron construidos importantes módulos y comandos dentro del Estado con la finalidad de ampliar la Institución. Actualmente está dividida de acuerdo a la densidad poblacional en 14 Comisarías y 38 Sub-Comisarias, Unidades Tácticas, Unidades Especiales y diferentes Servicios.

Misión del Cuerpo de Policía del Estado Carabobo

Servir protegiendo la vida humana, al igual que la propiedad pública y privada, a través de la planificación, ejecución y evaluación de estrategias policiales con respeto al marco Jurídico que la Ley establece, brindando Seguridad Integral a todos los habitantes del estado Carabobo, sin discriminación alguna, convirtiéndonos así en instrumentos de paz social, armonía y sana convivencia, que son factores indispensables para el desarrollo económico, social e integral de toda sociedad humana.

Visión del Cuerpo de Policía del Estado Carabobo

Ser una Institución Policial de Avanzada con estructura Organizacional y excelente capacidad de respuesta a todas las situaciones de Seguridad requeridas por el Colectivo Carabobeño, usando para ello Funcionarios de alto perfil y valores, tecnología y equipos de última generación, capacitación permanente y dignificación estimulante de la función Policial, integrándonos con la comunidad a la cual nos debemos para consolidar un binomio dinámico que coadyuve al cumplimiento de nuestros objetivos Institucionales Superiores.

Una vez explanada esta breve reseña del Cuerpo de Policía del Estado Carabobo, se evidencia en la misión de la institución, que uno de los principales aspectos para llevar a cabo la misma se encuentra la planificación, factor clave que a posteriori resultaran las estrategias policiales, a fin de servir y proteger a la colectividad carabobeña en general, demostrándose así, una preponderancia evidentemente determinada de la planificación estratégica, además, necesaria para que de esta manera, se gesten objetivos bien definidos, que permitirán a la ciudadanía, contar con un ente policial con servicios de calidad.

Planificación Estratégica

En la actualidad la planificación estratégica ha alcanzado un significativo desarrollo en materia empresarial, donde tiene su origen; posteriormente se implementó en el resto de las organizaciones, esto en concordancia con Steiner, G. (1998)

La planeación estratégica formal con sus características actuales fue introducida por primera vez en algunas empresas comerciales a mediados de 1950. En aquel tiempo, las empresas más importantes fueron principalmente las que desarrollaron sistemas de planeación estratégica formal, denominándolos sistemas de planeación de largo plazo. Desde entonces, la planeación estratégica formal se ha ido perfeccionando al grado que en la actualidad todas las compañías importantes en el mundo cuentan con algún tipo de este sistema, y un número cada vez mayor de empresas pequeñas está siguiendo este ejemplo. (p.7).

Es el caso que un gran número de organizaciones a igual que instituciones, han implantado en su seno a la planificación estratégica de una manera positiva, suficientemente sustentada a fin de afianzarse en el

tiempo, aun mas en un entorno tan turbulento como cambiante, situación más persistente en el sector público; trazándose así una tarea un tanto difícil más no imposible, porque el Cuerpo de Policía de Carabobo es una institución que planifica, aunque no de una manera correcta, pero al emplearla debidamente, perfeccionara la institución, en consecuencia el proceso de planificación estratégica mejorara por ende podrá ofrecer un servicio de patrullaje policial de calidad a la colectividad carabobeña.

Por otro lado Minzbertg (1994:1) señalo que “la planificación estratégica no es pensamientos estratégico. Uno es análisis y el otro es síntesis y no puede ser realizado por planificadores estratégicos profesionales”; siendo este el caso en el Cuerpo de Policía del Estado Carabobo, debido a que los oficiales integrantes de la gerencia media, no son planificadores profesionales, pero de contar con el conocimiento previo sobre este proceso, se podría comenzar a gestionar el mismo de forma asertiva; en este mismo sentido otro supuesto básico con referencia a la planificación, figura Guedez, V. (1996:89) “Se concibe la planificación como una concertación promovida mediante la participación”; en esta misma línea Perlasca, Ana (2014) citada por Cejas y Chirinos destacan:

El proceso de planificación estratégica requiere de la activa participación del capital humano de todos los niveles jerárquicos de la organización, a través de una amplia comunicación que apoye el más alto nivel de dirección poner en orden los objetivos y las estrategias a seguir en el largo y mediano plazo. (p.39).

En estos contexto antes señalados queda corroborado, que los diferentes integrantes de una institución, en este caso el Cuerpo de Policía del Estado Carabobo, quienes fungen como gerentes, pueden ser parte y llevar a cabo el proceso de planificación estratégica, bien es el caso de la

alta gerencia representada por la dirección de la institución policial en conjunto con la gerencia media, donde figuran los jefes de los diferentes Centros de Coordinación Policial, estaciones y los departamentos, estos pueden proporcionar información valiosa para el proceso de planificación de igual manera, la forma de cómo utilizarla, para así desarrollar estrategias dirigidas a mejorar problemas relacionados con la calidad de servicio en el patrullaje policial.

El entorno cambiante que se vive hoy en día, ha llevado a la planificación estratégica a ser más precisa para prever el futuro, ante la divergencia del pasado y el presente aún más basándose en información; es por ello la importancia de la aportación de Bossert (1989) quien señala:

Antes estas perspectivas se intentó buscar soluciones prácticas a medida que las técnicas tradicionales de planificación quedaban obsoletas y sin importancia para los difíciles problemas de los ochenta del pasado siglo, el cambio era inevitable y los procesos de planificación, tales como la planificación estratégica, que conllevaba flexibilidad y completaba la influencia de los factores externos a una organización, eran considerados como una necesidad organizativa en el área de información para el éxito y la supervivencia (p.49)

Lo anteriormente señalado por Boseert determina la preponderancia que tiene en la planificación en el manejo de la información, bien sea mediante estadísticas o planes pasado los cuales son cambiante, de acuerdo a como se manifiestan los problemas en el presente, pero una planificación estratégica conlleva a el cómo se usara la información para influenciar sobre los factores, tanto internos como externos de las instituciones y de esta manera mantenerse en el tiempo.

En consecuencia la planificación estratégica no desestima el dato, teniendo así una gran dependencia por la información que se procesa, en otras palabras la obtenida por los órganos de inteligencia hasta la aportada por los diferentes integrantes de las comunidades organizadas (consejos comunales). Con la planificación se trata de reducir la incertidumbre, pero es necesario aclarar que aun cuando se elabora un plan, se obtienen los recursos del mismo o se alcanzan los objetivos, no se logra la eliminación de esta solo se reduce, porque no se sabe cuándo el oponente va a incidir, atacar o hacer presión sobre un mismo objetivo, por ende el manejo de la información es factor clave para quienes fungen como planificadores.

En lo que respecta en este basamento se inculca una interrogante de importancia como lo es: ¿Por qué hacer planificación estratégica? en este punto es elocuente tomar las consideraciones de Bittel y Ramsey (1998) quien señala lo siguientes supuestos:

Muchos creen que esta planificación aumenta la eficacia de su empresa, y existe un número considerable de investigaciones realizadas por universidades que justifican esta creencia. El proceso de planificación estratégica en sí mismo, estimula sentimientos de autorrelación al igual que satisfacción. A medida que directivos como planificadores trabajan juntos para formular planes de estrategias e implementación, adquieren confianza en su capacidad para interpretar y hacer frente a la situación. La planificación estratégica facilita la adaptación de cambios, además es un proceso mediante el cual pueden coordinarse los esfuerzos de divisiones de funciones e individuos.

Cuando se producen importantes reorganizaciones o cambios en la gerencia de la empresa, la planificación estratégica puede ayudar a formar el

nuevo equipo de gerencia en los aspectos de oportunidades, restricciones internas y externas que deben afrontar los miembros del equipo, esta es una situación que ocurre muchas veces en la institución policial, tomando en cuenta que existen casos donde los diferentes jefes son removidos o cambiados de las jefaturas, por motivos de diferente índoles. Cuando una organización no está logrando unos buenos resultados, puede iniciarse una planificación estratégica para identificar los problemas y las soluciones a los mismos.

La Matriz FODA

Es de gran importancia hacer referencia a este basamento, en concordancia con Eyzaguirre (2006) quien expresa:

El análisis FODA es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual de la organización, logrando obtener de esta manera un diagnóstico preciso que permite tomar decisiones acorde con los objetivos y políticas formuladas. El análisis FODA tiene múltiples aplicaciones y puede ser por todos los niveles de la organización y en diferentes unidades de análisis. Se sugiere utilizar esta herramienta especialmente en el momento de formular el análisis de la realidad y en el diagnóstico institucional. (p38)

En concordancia con lo señalado el análisis FODA, es una herramienta de significativo valor para el diagnóstico organizacional, para lograr así un proceso administrativo asertivo permitiendo analizar la institución policial, de manera profunda, desde sus diferentes ámbitos, tanto interno como externo. A su vez permite diseñar los objetivos enmarcados dentro la planificación estratégica y gestionar la filosofía del Cuerpo de Policía del Estado Carabobo

La teoría Clásica de la Administración

Uno de los pioneros en exponer la teoría de la administración fue Henry Fayol, quien observó la organización desde la dirección hacia abajo. En este supuesto Hernández (2006:69) señala “Fayol percibió muy tempranamente que todas las tareas deben estar debidamente planificadas, organizadas, dirigidas, coordinadas y controladas desde los altos cargos administrativos”

En este sentido el Cuerpo de Policía del Estado Carabobo es una institución con estructura administrativa formal de tipo piramidal, la cual está representada en su nivel más alto la alta gerencia, seguida e igualmente asesorada por la gerencia media, y en su base el nivel operativo; en conclusión de acuerdo con Hernández (2006) en referencia a Fayol, la Policía de Carabobo es conducida por un director y su staff quienes tienen entre sus primordiales funciones, cumplir con los elementos básicos de la administración, definidos dentro de la teoría clásica de la administración, haciendo énfasis especial en la planificación.

En consecuencia al fundamentar la presente investigación en la teoría clásica de la administración, es conducente establecer una definición referente al término de “administración”, en este caso Rodríguez (2013) se comenzara con la etimología. La palabra administración se desprende del latín “ad” (hacia, dirección, tendencia) y “minister” (subordinación u obediencia) y significa aquel que realiza una función bajo el mando de otro, es decir, aquel que presta un servicio a otro. En el caso de Munch y García (1990:26) “es el proceso cuyo objeto es la coordinación eficaz y eficiente de los recursos de un grupo social para lograr sus objetivos con la máxima productividad”. Finalmente para Henry Fayol considerado como el verdadero

padre de la moderna Administración, postula que “administrar es prever, organizar, mandar, coordinar y controlar “.

Las definiciones anteriormente presentadas, apuntalan que administrar, es un proceso donde se determina el siguiente supuesto: Primeramente como se encuentra la empresa (diagnostico), seguidamente definir que se quiere hacer (planeación), luego diseñar la estructura organizacional para llevar a cabo lo planeado (organización), en lo sucesivo mantener el norte de las actividades requeridas (dirección), para continuar materializar las tareas (ejecución) y finalmente vigilar si se cumple correctamente (control).

La calidad de servicio

Un aspecto importante a definir en esta investigación es lo referente a la calidad de servicio, tomando en cuenta que suele ser un término algo subjetivo, muchos han sido los autores que han tratado de conceptualizar la actividad de los servicios, para así caracterizarla en búsqueda de diferenciarla de la producción de bienes. Una definición muy acertada la determinan autores de renombre como Albrecht y Zemke (2003), Grönroos (2001), Hoffman y Bateson (2002), quienes definen a los servicios como “... actos, esfuerzos, actuaciones, actividades o productos de naturaleza más o menos intangible, ejecutadas por industrias especializadas agrupadas en segmentos como el transporte, las comunicaciones, los servicios públicos, el comercio, y otros.” En tal sentido la función o tarea de la policía es el servicio, para poder llevarlo a cabo con efectividad y calidad, es importante definirlo en este caso el patrullaje policial es reconocido como un servicio, dirigido a la comunidad, el cual satisface un deseo o una necesidad, en este caso la seguridad de las personas durante el libre desenvolvimiento en su día a día en la región carabobeña.

Para Albacete, C; Fuentes, M. y Lórens, F (2007) y García E. (2001), la calidad ha evolucionado al igual que la realidad económica. El desarrollo de la industria de los servicios ha impulsado el desarrollo de un nuevo concepto de calidad hacia la óptica del cliente; aunque para Grönroos (1984 y 2001) actualmente se debería hablar de gestión de calidad independientemente del sector involucrado (industrial o de servicios), según Evans y Lindsay (1999), la calidad comenzó a ser adoptada en el sector servicios a gran escala varios años después que en el sector manufacturero.

En la actualidad las diferentes acciones, los comportamientos y los múltiples aspectos emocionales a los que se exponen los beneficiarios de un servicio, en tal caso la comunidad carabobeña quien adolece de un servicio de patrullaje policial de calidad, en sus diferentes áreas de esparcimiento, reunión o simplemente donde reside, esto ha sido la principal demanda del ciudadano común, en este caso personifica al cliente, por lo tanto está a la espera de una satisfacción de uno de los principales niveles dentro de la pirámide de Maslow, es lo concerniente a la seguridad. En otras palabras la calidad en el servicio de patrullaje policial comienza con la necesidad de seguridad personal de la ciudadanía en general y termina una vez que la misma este satisfecha.

Gestión de la Calidad

Los clientes hoy en día reconocen que la calidad representa un atributo importante en los productos y los servicios, en este caso los modelos de gestión de la calidad, que permiten a la organización funcionar como un todo (en un esfuerzo conjunto de todas las áreas y personas que la integran) orientar su gestión hacia la satisfacción del cliente, mediante un proceso de mejora continua. Ambas prácticas están íntimamente relacionadas y

entrelazadas, en el sentido que la implantación de sistemas de gestión de la calidad y la mejora continua requiere de la utilización previa de herramientas de planificación, eso debido que las mismas se encuentran inmersas dentro de un ciclo continuo, estableciéndose controles a fin de mejorar un diseño, producto o servicio.

Es bien entendido que la ciudadanía es un cliente bastante exigente, más aun si nos referimos a su seguridad personal, por ende el servicio de patrullaje policial por parte del Cuerpo de Policía del Estado Carabobo, deberá ser de calidad, necesariamente está en su visión mejorar cada vez más, es por ello que la planificación estratégica bien entendida y aplicada en las diferentes funciones policiales en especial en el patrullaje no escapa de la interacción con procesos de mejora continua, estableciendo planes acordes con la realidad actual y apegado a satisfacer la necesidad de su principal cliente externo (la comunidad carabobeña) y en referencia a su cliente interno (el oficial de policía) lo ayudara proporcionándole herramientas determinantes para llevar a cabo una planificación estratégica de calidad.

Servicio de Vigilancia y Patrullaje

En el manual de Vigilancia y Patrullaje Policial I (2011) en cual se define el servicio de vigilancia y patrullaje de la siguiente manera:

Es el conjunto de medidas policíacas de carácter público que, durante el recorrido de patrullaje, realizan las funcionarias y los funcionarios de los cuerpos de policía, destinadas a garantizar la seguridad a las entidades e instituciones jurídicas y físicas, el buen orden de convivencia y obstaculizar la ocurrencia de hechos delictivos. (p51)

En este contexto las actividades del servicio de vigilancia y patrullaje policial es el realizado por los diferentes órganos de seguridad del estado en específico por el Cuerpo de Policía del estado Carabobo, a fin brindar seguridad a las personas naturales y jurídicas, además de fomentar la proximidad con la gente, generando en ellos más disposición en la participación ciudadana, para que con esta mancomunidad establecer medidas y técnicas a fin de disminuir los factores que propicien la comisión de delitos a su vez generar una mayor percepción de seguridad en la sociedad; las acciones de vigilancia y patrullaje policial tiene diferentes vertientes para la realización del mismo, entre los cuales se destacan: Patrullaje proactivo, Patrullaje reactivo. A su vez se sub divide según su desplazamiento entre ellos: Patrullaje vehicular, Patrullaje en moto, Patrullaje a pie.

Marco Conceptual

Amenazas: acontecimientos o cambios futuros que pueden ejercer una influencia significativa sobre el desempeño de la gerencia dentro de una organización.

Control: es la función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño de los subordinados para asegurar que los objetivos de la organización sean alcanzados.

Debilidades: actividades o atributos internos de una organización que limitan, inhiben o dificultan el éxito de una empresa.

Eficiencia: relación existente entre el trabajo desarrollado, el tiempo invertido, la inversión realizada y el resultado logrado.

Eficacia: se refiere a los fines y resultados alcanzados o por alcanzar a costa de los recursos.

Estrategia: determinación de los objetivos básicos y metas de largo plazo de la organización, junto con la adopción de cursos de acción y distribución de los recursos necesarios para lograr los propósitos.

Estructura organizacional: disposición u orden de los diferentes elementos o cargos que componen una institución o empresa.

Fortalezas: ventajas que operan a favor del nivel corporativo de la estrategia.

Misión: trabajo específico que debe cumplir una persona, grupo u organización.

Objetivos: son las metas que se persiguen en un ámbito definido y sugiere la dirección a los esfuerzos de planeación de un gerente.

Oportunidades: son las grandes ventajas futuras que se presentan en el ambiente externo de las organizaciones.

Organizar: asignar los recursos humanos, económicos y financieros de forma que se pueda alcanzar los objetivos propuestos.

Patrullaje: es la acción sistemática que realizan las funcionarias y los funcionarios de los cuerpos de policía, al recorrer un territorio previamente

determinado y teniendo como objetivos ofrecer seguridad a las entidades e instituciones jurídicas y físicas.

.

Planificación Estratégica: Es una herramienta de gestión cotidiana con una visión de futuro.

Seguridad: la seguridad es una sensación, un sentimiento que en muchas ocasiones no tiene nada que ver con los sucesos conocidos.

Servicio: los servicios son productos intangibles que se prestan a las personas naturales o jurídicas.

Visión: es un término de origen latín, etimológicamente su raíz es: videre quiere decir “ver a los lejos”.

Tabla N° 2:Operacionalizacion de las Variables

Objetivo General: Analizar la planificación estratégica en la operatividad del Cuerpo de Policía del Estado Carabobo para mejora la calidad de servicio del patrullaje policial						
Objetivos Específicos	VARIABLES	Definición Operacional	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicador	Ítem
Realizar un análisis situacional de la planificación estratégica en la operatividad del Cuerpo de Policía del Estado Carabobo	Operatividad del Cuerpo de Policía del Estado Carabobo	Enfoque del proceso de la planificación estratégica en la operatividad policial	Análisis de los lineamientos para la formulación de la Planificación estratégica	Nivel de análisis	Diagnostico Análisis	1,3,6,7,8,9
Determinar la preponderancia de la planificación estratégica en la calidad de servicio del patrullaje policial	Calidad de servicio	Importancia de la planificación Estratégica en la calidad de servicio	Determinar la importancia de la planificación estratégica en la complejidad de la calidad de servicio	Nivel de necesidad	Incidencia Percepción Satisfacción Importancia	2,10,11,12,13,14
Promover el proceso de la planificación estratégica en la Gerencia del Cuerpo de Policía del Estado Carabobo	Planificación Estratégica	Preparar y motivar al personal al uso del proceso de la planificación Estratégica	Adiestramiento y difusión del proceso para la realización de la planificación estratégica	Nivel de capacitación	Conocimiento Promoción Capacitación	4,5,15,16

Fuente: Gil, J. (20014)

CAPÍTULO III

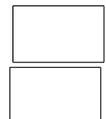
MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico del presente trabajo, donde se realiza un análisis de la planificación estratégica en la operatividad del Cuerpo de Policía del Estado Carabobo para mejorar la calidad de servicio en el patrullaje policial; es necesario contextualizar al detalle el tipo de metodología empleada, técnicas, protocolos e instrumentos que se utilizaron en el proceso de recolección de los datos requeridos en esta investigación.

Naturaleza de la Investigación.

Nivel de Investigación.

El estudio que acá se presenta se desarrolló bajo la modalidad descriptiva que según Sabino, C. (1992:18) consiste en “describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos utilizando criterios que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento”. En correlación con lo antes señalado, durante la investigación se describió el proceso mediante el cual se lleva cabo la elaboración de los planes con relación al servicio de vigilancia y patrullaje policial, esto basado en la experiencia tanto del autor como de los integrantes de la institución policia, quienes son parte de la población a objeto de estudio.



Diseño de la Investigación

Con respecto al diseño, se apoyó en la investigación de campo, a fin de conducir con mayor claridad y precisión el presente trabajo. Donde de acuerdo con el Manual de Trabajos de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL 2005):

Se entiende por investigación de campo, el análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo. Los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad; en este sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales o primarios (p.14)

En este mismo sentido, Cazares (1999:18) define la investigación de campo “como la observación directa y en vivo de cosas, comportamiento de personas, circunstancias en que ocurren ciertos hechos; por ese motivo la naturaleza de las fuentes determinan la manera de obtener los datos”. En concordancia con la referencia antes señalada, la adopción de este diseño de investigación, permitió que se realizara un análisis sobre el proceso de planificación estratégica en el Cuerpo de Policía del Estado Carabobo.

Seguidamente, donde se logró evidenciar que la práctica al construir la matriz FODA, no era la más idónea no cumplía con el proceso de manera correcta, en fin la forma de determinar las estrategias para desarrollar la función de vigilancia y patrullaje policial estaban dentro un círculo vicioso en el cual reinaba el empirismo. Es importante destacar, que los datos que se

tomaron durante la investigación, se recogieron de forma directa por parte de los diferentes jefes de los centros de coordinación, información de primera mano sin ningún tipo de modificación, lo cual permitió hacer las consideraciones anteriores.

En esta misma perspectiva, para la realización de este trabajo fue necesario apoyarse en la investigación documental, de acuerdo a Arias, F. (2006) señala:

La investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresos audios visuales y electrónicos. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos. (p.27)

Del anterior planteamiento, se evidencio la necesidad de realizar una revisión bibliográfica de fuentes documentales, trabajos de diferentes investigadores y especialistas en el tema con relación a estudio, resultando una gran cantidad de información de gran relevancia referente a la planificación encontrado una diversidad de enfoques, lo que permitió entender el proceso de planificación estratégica y la importancia de su correcta aplicación e implementación en las instituciones públicas, en especial aquellas orientadas a prestar un servicio a la comunidad, siendo este el caso del Cuerpo de Policía del Estado Carabobo, así mismo la indagación de bibliografías, proporciono herramientas y conocimientos teóricos suficientemente fundamentados para la aplicación de la planificación estratégica en la institución policial.

Población y Muestra

Población

En lo concurrente a este punto sobre la población y de acuerdo con Pérez, A. (2005:75) se refiere a este como: “el numero finito de unidades de análisis, individuos, objetos o elementos que se someten a estudios; pertenecen a la investigación y son la base fundamental para obtener la información”.

En consecuencia a lo anteriormente explicado, la presente investigación se desarrolla bajo la modalidad de diseño de campo, fue imperante utilizar fuentes primarias de recolección de datos, siendo estos informantes la población de tipo finita, la cual quedo conformada por dieciséis (16) oficiales de policía, siendo estos los que conforman la gerencia media, en este mismo sentido quienes ostentan los diferentes centros de coordinación del Cuerpo de Policía del Estado Carabobo.

Muestra

En referencia a la muestra tomando en cuenta que la población es completamente finita o limitada, se basa en el criterio de Hernández citado por Castro, M. (2003:69) expresa que: “si la muestra es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra” por ende y para tal efecto, se tomara en cuenta el número completo de la población (población censal) es decir cada uno de los integrantes de gerencia media del Cuerpo de Policía del Estado Carabobo.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información

La obtención de información para la investigación es un factor esencial, siguiendo esta premisa de acuerdo con Brito (1992) que señala:

Las técnicas e instrumentos de recolección son las únicas que permiten obtener información de fuentes primarias y su habilidad o destreza para usar: todos aquellos medios, herramientas, recursos, métodos, técnicas e implementos, con el fin de obtener los datos e información de acuerdo con el diseño de la investigación que se planteó (p.157)

En relación a la definición anterior, el diseño del presente trabajo, el cual se enmarco en una investigación de campo, donde toda la información recolectada fue de corte primario, sin ningún tipo de manipulación y de forma directa por parte del autor, recopilada en el entorno de los individuos objetos de estudio.

Para ello, se aplicó a la población un cuestionario auto administrado Este instrumento de acuerdo con Villafranca, (1996:65) plantea que este “se diferencia de la entrevista porque para aplicarlo se necesitan la persona entrevistada y el entrevistador”; el mismo sera de tipo, cerrado o dicotomico, cabe destacar que este cuestionario estara dirigido a los oficiales pertenecientes al Cuerpo de Policia del Estado Carabobo al mando de las diferentes jefaturas, que conforman de la gerencia media seleccionados para la muestra. El instrumentos estarán conformados por tres secciones, la portada o carta de presentación, las instrucciones seguidamente el cuerpo del cuestionario.

Validez y Confiabilidad del Instrumento

Para dar validez al instrumento, Hernández, Fernández y Baptista, (2004:347), sostiene: Para certificar la validez de constructo del cuestionario, el cual definen “se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico de lo que se mide”.

En otras palabras, el instrumento mide lo que se pretende medir; es necesario realizar una revisión del material bibliográfico de la forma como han sido operacionalizadas las variables por otros investigadores, seleccionando una lista de ítems comparándolos, para determinar la versión preliminar del instrumento a aplicar.

De igual manera, para determinar la validez del instrumento, se deberá definir conceptualmente las variables, estableciendo sus respectivas dimensiones e indicadores. Seguidamente, será sometido a juicio de expertos, consultando a tres (03) profesionales familiarizados con las variables del estudio.

Confiabilidad del Instrumento

Con respecto a la confiabilidad del instrumento, según Hernández, Fernández y Bastidas (1998:103), “se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto produce iguales resultados”, es importante resaltar, tal como explica el PhD. Carlos Ruiz Bolívar, profesor titular de la UPEL/PIDE (Programa Interinstitucional de Doctorado en Educación) quien sostiene que: “la confiabilidad de un instrumento se expresa mediante un coeficiente de correlación: r , que retóricamente significa correlación del test consigo mismo. Sus valores oscilan entre cero (0) y uno (1)”. En relación de lo antes

mencionado, para demostrar la confiabilidad del instrumento, se aplicó la técnica conocida como, KR20 de Kuder-Richarson, esto en consecuencia que el instrumento de recolección de información está basado en un cuestionario de tipo dicotómico, con respuestas si y no.

$$r_{tt} = \frac{k}{k-1} * \frac{st^2 - \sum p \cdot q}{st^2}$$

r_{tt} = coeficiente de confiabilidad del instrumento.

K=número de ítems del instrumento.

p = proporción de respuestas afirmativas en cada ítem.

q =proporción de respuestas negativas en cada ítem caca ítem.

St2= varianza total del instrumento

Al sustituir los datos en la nomenclatura anteriormente descrita se obtiene lo siguiente:

$$r_{tt} = ?$$

$$K = 16$$

$$\sum p \cdot q = 1,46$$

$$st^2 = 12.4$$

$$r_{tt} = 1,07 * \frac{12.4 - 1.46}{12.4} = 1,07 * 0.88 = 0.94$$

12.4

En correspondencia del resultado anteriormente obtenido de 0,94 y de acuerdo a la escala del programa Interinstitucional del Doctorado en Educación, se observa que el rango de confiabilidad del instrumento se denota como: muy alto, en concordancia con la siguiente tabla:

Tabla N° 3. Rango y magnitud de la confiabilidad

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Fuente: Programa Interinstitucional de Doctorado en Educación (1999)

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Una vez concluida la etapa de aplicación del instrumento descrito en el marco metodológico se llevó a cabo la recolección de datos, a fin de efectuar un análisis, apreciación e interpretación de los resultados obtenidos; el instrumento antes mencionado fue constituido por un cuestionario previamente validado de tipo dicotómico con 16 ítems, con opciones de respuestas si y no, las cuales permitirán concretar el cumplimiento de los objetivos tanto general, como específicos encuadrados dentro del trabajo de investigación.

Por consiguiente esta parte del estudio, es de vital importancia debido a que los resultados arrojado por la técnica aplicada a la gerencia media, conllevaran a deducir las causas del problema en sí, que están incidiendo de una manera u otra en la planificación estratégica que se lleva a cabo en el cuerpo de Policía del Estado Carabobo la cual incide en la calidad de servicio en el patrullaje policial, situación que ayudara a tener mayor comprensión de las variables intervinientes, así mismo se denotaran cuadros y gráficos de barra para la medición de los resultados.

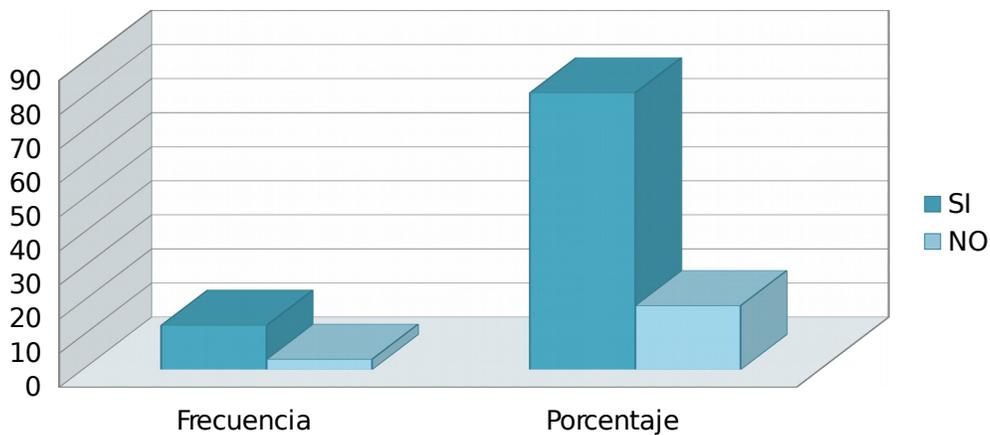
Ítem 1: ¿Conoce usted la filosofía del Cuerpo de Policía del estado Carabobo?

Cuadro N° 1 Filosofía del Cuerpo de Policía del estado Carabobo

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	13	81,25
No	3	18,75
Total	16	100

Fuente: Gil, J (2014)

Gráfico N° 1: Distribución de Frecuencia porcentual del conocimiento de la filosofía del cuerpo policial



Esta pregunta se realizó a fin de apreciar de parte de los jefes de los Centros de Coordinación policial (CCP) si conocían la filosofía del Cuerpo de policía de Estado Carabobo, arrojando como resultado que el 81,25 conoce este aspecto y un 18,75 no maneja esa información, quedando en manifiesto que una gran parte está comprometida con este saber y ha de reforzarse a todos los integrantes en general de la institución en especial la gerencia media.

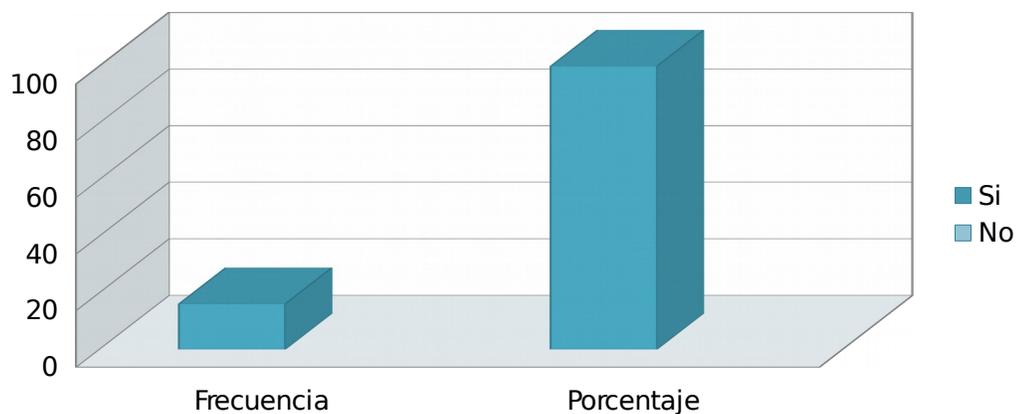
Ítem N° 2: ¿La planificación estratégica incide en la calidad de servicio del patrullaje policial en el Cuerpo de Policía del Estado Carabobo?

Cuadro N° 2: Incidencia planificación estratégica incide en la calidad de servicio del patrullaje policial

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	16	100
No	0	0
Total	16	100

Fuente: Gil, J. (2014)

Gráfico N° 2: Distribución de Frecuencia porcentual de la incidencia de la planificación en la calidad de servicio del patrullaje policial



Al analizar esta respuesta se observa de manera inmediata que toda la gerencia media, el 100% opina que evidentemente la planificación estratégica incide en la calidad de servicio del patrullaje policial, efecto que demuestra la importancia de este proceso, en un servicio que compone la columna vertebral del Cuerpo de Policía del Estado Carabobo.

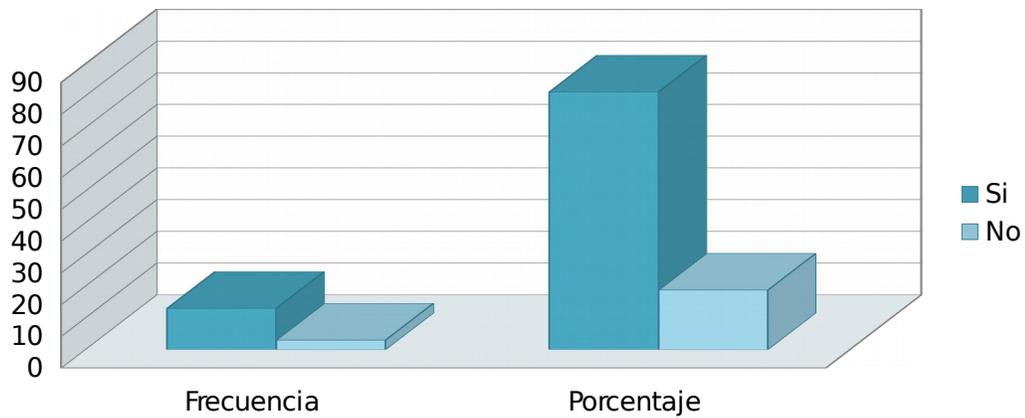
Ítem N°3: ¿conoce usted la nomenclatura FODA?

Cuadro N° 3: Conocimiento de la nomenclatura FODA

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	13	81.25
No	3	18,75
Total	16	100

Fuente: Gil, J. (2014)

Gráfico N° 3: Distribución de Frecuencia porcentual sobre el conocimiento de la nomenclatura FODA



Esta pregunta se realizó para medir que porcentaje de la población a estudio, maneja una nomenclatura de uso común en el proceso de planificación estratégica, arrojando que el 81,25 % conoce las iniciales FODA, en tal sentido demuestra el conocimiento previo de gran parte de la gerencia media, lo que podría facilitar el camino hacia explicación del proceso de la Matriz de Fortaleza, Oportunidades y amenazas, aun grupo pequeño denotado por el 18,75%.

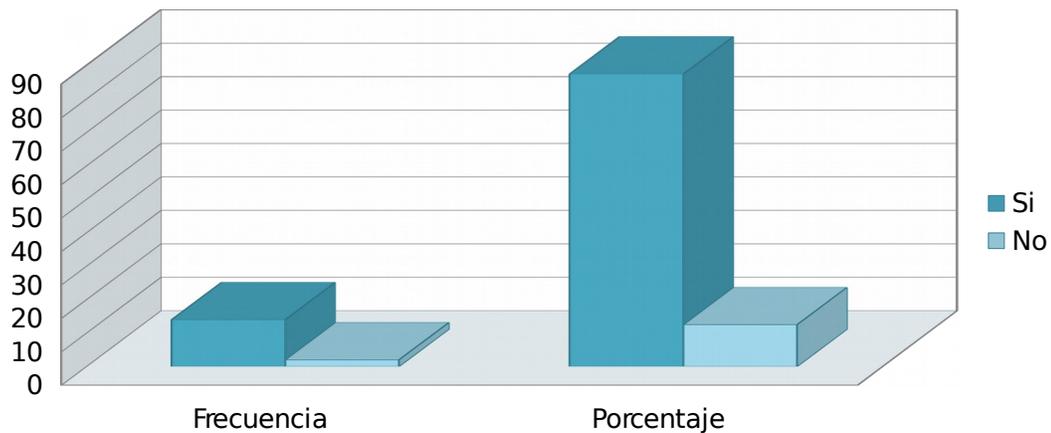
Ítem 4: ¿Conoce usted el proceso para realizar el análisis FODA?

Cuadro N° 4: Conocimiento sobre el proceso del análisis FODA

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	14	87,5
No	2	12,5
Total	16	100

Fuente: Gil, J. (2014)

Gráfico N° 4: Distribución de Frecuencia porcentual sobre el conocimiento del análisis FODA



Los resultados que acá se presentan conllevar a determinar que el proceso de análisis FODA lo maneja un 87,5% de la gerencia media, situación que indica, que es necesario identificar por qué un 12,5 % manifiesta no conoce el proceso de análisis, para accionar en ello de forma, que todos manejen tan importante herramienta.

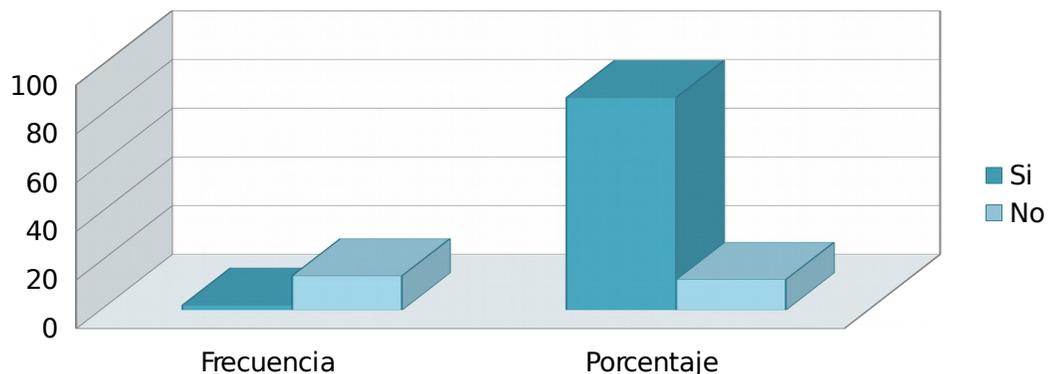
Ítem 5: ¿Sabe usted que es Matriz de Elementos de Factores Internos y Matriz de Elementos de Factores Externos?

Cuadro N° 5: Conocimiento de la Matriz de Elementos de Factores Internos y Matriz de Elementos de Factores Externos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	12,5
No	14	87,5
Total	16	100

Fuente: Gil., J (2014)

Gráfico N° 5 Distribución de Frecuencia porcentual sobre el conocimiento de la Matriz de los elementos de Factores Internos y Externos para el Diagnostico



El resultado de este Ítem, evidencio un claro desconocimiento de los elementos más importante dentro del proceso de diagnóstico y auditorias para realizar una planificación estratégica, ubicando un esta negativa en un 87,5%, esto permite dar por entendido que en el Cuerpo de policía del Estado Carabobo, no se está planificando con basamento lógico o suficientemente fundamentado, ya que esto conlleva a inferir, que la misma se lleva de forma empírica o que al realizar un análisis, no se hace tomando en cuenta el análisis de los entornos externos e internos.

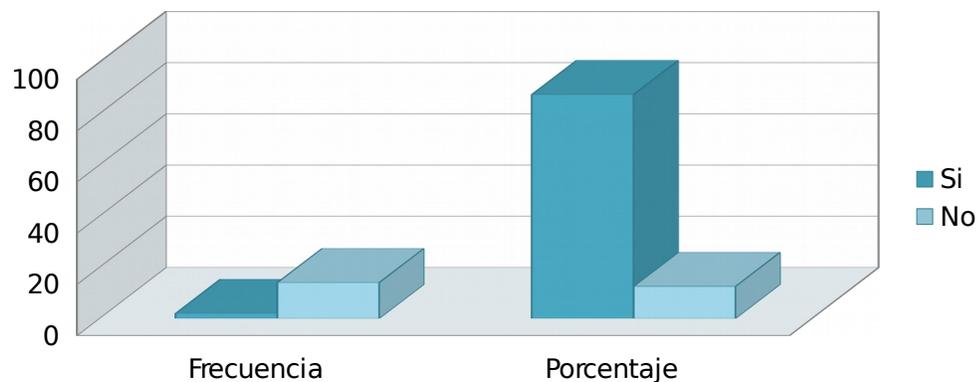
Ítem 6: ¿Ha realizado auditoría externa e internas en el centro de coordinación policial que usted dirige?

Cuadro N° 6: Auditorías externas e internas en los Centros de Coordinación Policial

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	12,5
No	14	87,5
Total	16	100

Fuente: Gil, J. (2014)

Gráfico N° 6: Distribución de Frecuencia porcentual sobre la realización auditorías internas y externas para el diagnóstico institucional



Las respuestas de este ítem donde la medición arrojó que 87,5% de la gerencia media, igual resultado de la medición anterior, demuestra lo explicado en el capítulo I de esta investigación, donde se afirma que la planificación estratégica en el Cuerpo de Policía del Estado Carabobo no se está llevando de manera correcta, esto de acuerdo con teorías analizadas en la presente investigación, las cuales confirman que no se puede realizar este proceso, sin contar con el resultado del análisis de los factores internos y externos que inciden en la matriz FODA.

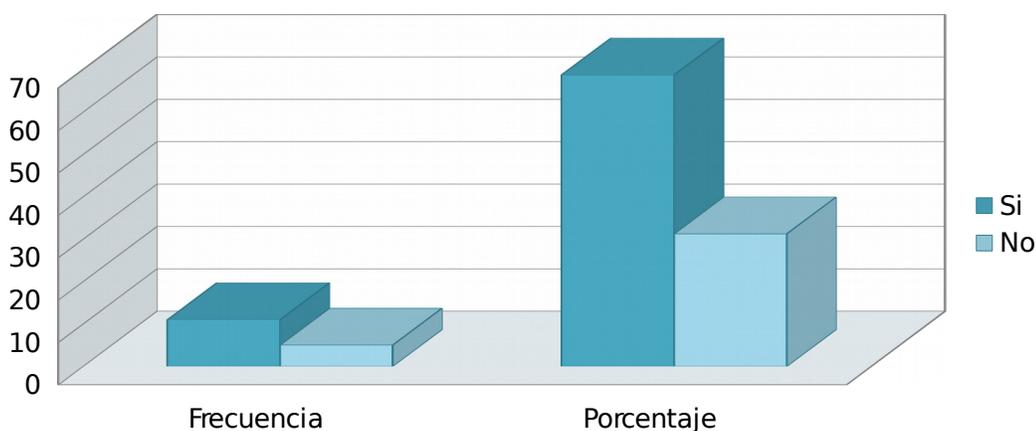
Ítem 7: ¿En la actualidad el Cuerpo de Policía del Estado Carabobo planifica estratégicamente?

Cuadro N° 7: Planificación estratégica en el Cuerpo de Policía del Estado Carabobo planifica estratégicamente

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	11	68,75
No	5	31,25
Total	16	100

Fuente: Gil, J. (2014)

Gráfico N° 7: Distribución de frecuencia porcentual acerca de la planificación estratégica en el Cuerpo de Policía del Estado Carabobo



El resultado de este ítem se denota que 68,75% de la gerencia media del Cuerpo de Policía del Estado Carabobo, opina que en la actualidad en el ente policial, no se planifica estratégicamente y un 31,25% mucho menos de la mitad expone lo contrario, encontrándose así una divergencia, que justifican el estudio que acá se presenta.

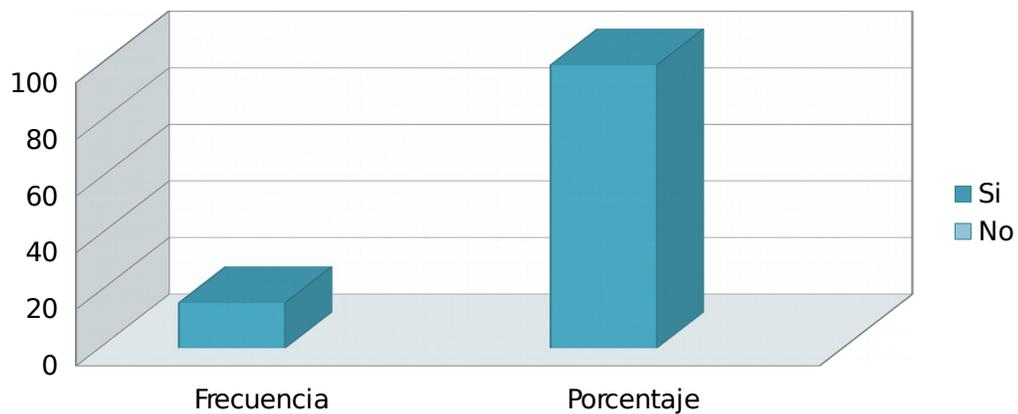
Ítem 8: ¿Sabe usted quiénes conforman la gerencia media en el cuerpo de policía del estado Carabobo?

Cuadro N° 8 Gerencia media en el cuerpo de policía del estado Carabobo

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	16	100
No	0	0
Total	16	100

Fuente: Gil, J. (2014)

Gráfico N° 8 Distribución de frecuencia porcentual sobre la gerencia media en el cuerpo de policía del estado Carabobo



La medición aquí representada por el 100% de las respuestas generadas por la población estudiada, determina que los mismos saben que son ellos quienes conforman la gerencia media del Cuerpo de Policía del Estado Carabobo, por ende deben internalizar su gran compromiso con la institución y la colectividad carabobeña

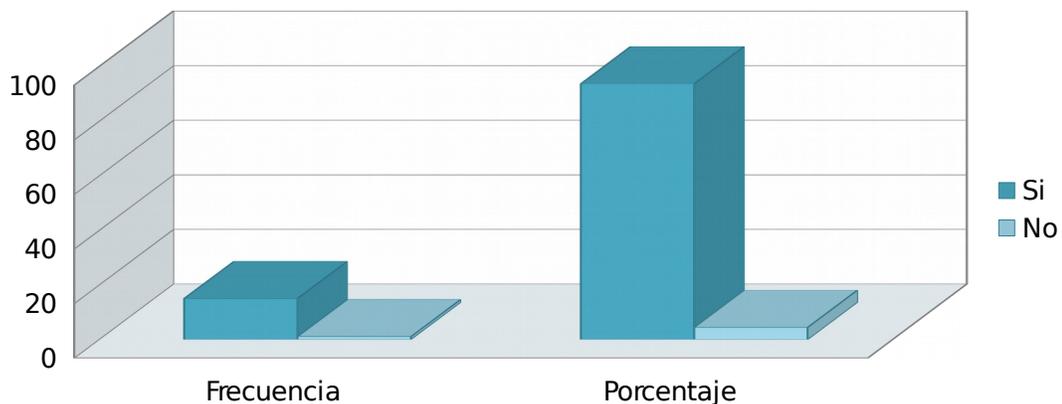
Ítem 9: ¿Sabe usted quienes conforman la alta gerencia del Cuerpo de Policía del Estado Carabobo?

Cuadro N° 9: Conocimiento sobre quienes conforman la alta gerencia del Cuerpo de Policía del Estado Carabobo

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	15	93,75
No	1	6,25
Total	16	100

Fuente: Gil, J. (2014)

Gráfico N° 9: Distribución de Frecuencia porcentual sobre el conocimiento de la alta gerencia Cuerpo de Policía del Estado Carabobo



El resultado que se manifiesta en este ítem donde la un 93,75% de la población afirma estar en conocimiento de quienes conforman alta gerencia, explana que los individuos acá estudiados están conteste, a quien deben apoyar en Cuerpo de Policía del Estado Carabobo, para generar las acciones dirigidas a colabora con la elaboración de los diferentes planes.

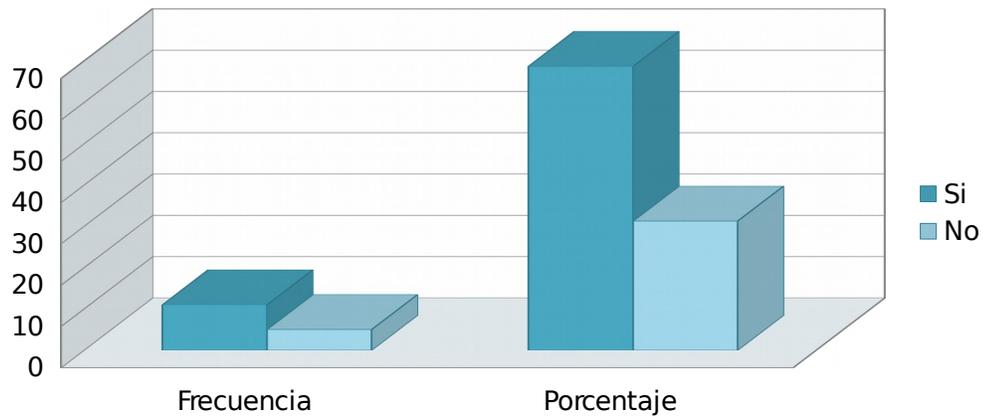
Ítem 10: ¿El patrullaje policial que se realiza en su Centro de Coordinación Policial es de calidad?

Cuadro N° 10: Calidad del patrullaje policial en los Centros de Coordinación Policial

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	11	68,75
No	5	31,25
Total	16	100

Fuente: Gil, J. (2014)

Gráfico N° 10: Distribución de Frecuencia porcentual sobre la calidad del patrullaje policial en los Centros de Coordinación Policial



Una vez analizada la opinión generada por la gerencia media, la cual ubico que un 68,75% de esta manifiesta que el patrullaje que llevan a cabo en su área de acción es de calidad, un 31,25% manifestó que el mismo no satisface al comunidad, lo que permite determinar que existen algunos elementos que están incidiendo de manera negativa en el patrullaje policial.

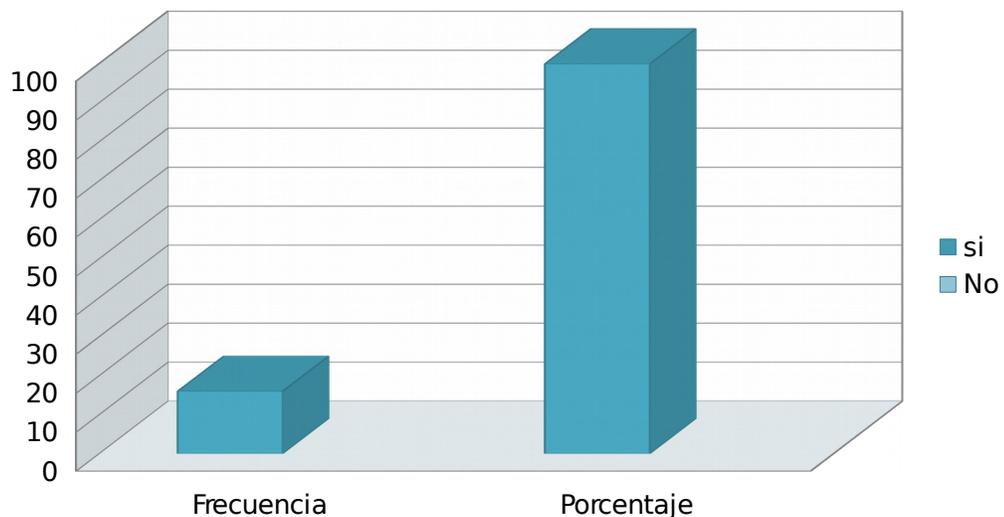
Ítem 11: ¿Cree usted que es importante la planificación estratégica en el patrullaje policial?

Cuadro N° 11: Preponderancia de alta gerencia del Cuerpo de Policía del Estado Carabobo

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	16	100
No	0	0
Total	16	100

Fuente: Gil, J. (2014)

Gráfico N° 11: Distribución de Frecuencia porcentual sobre la preponderancia de la planificación estratégica en el patrullaje policial



El máximo porcentaje alcanzado por este ítem, demuestra la importancia que representa la planificación estratégica en patrullaje policial, aspecto que debe internalizar la alta gerencia del cuerpo de policial a fin invertir tiempo y recurso en esta actividad generadora de soluciones estratégicas.

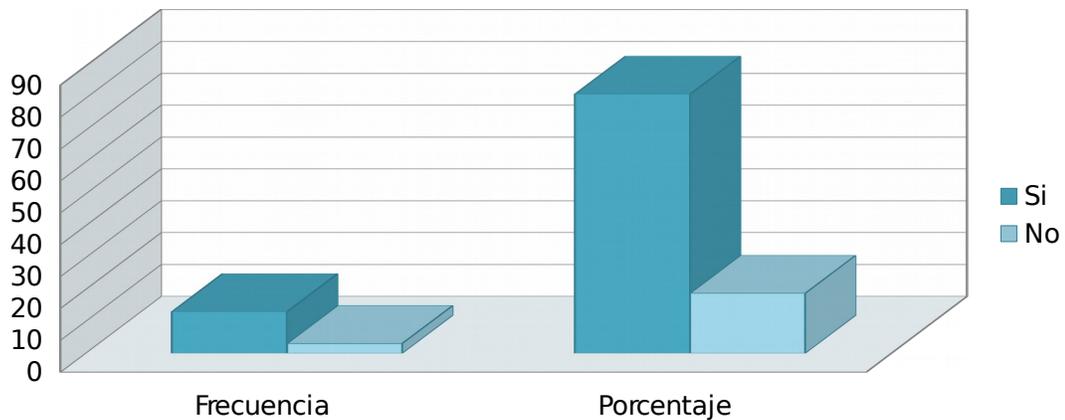
Ítem 12: ¿La ciudadanía le ha participado su percepción en relación al patrullaje policial?

Cuadro N° 12: Participación de la percepción de la ciudadanía a los jefes de Centros de Coordinación Policial en relación al patrullaje policial

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	13	81,25
No	3	18,75
Total	16	100

Fuente: Gil, J. (2014)

Gráfico N° 12: Distribución de Frecuencia porcentual acerca de la participación de la percepción de la ciudadanía a los jefes de los centros de coordinación policial



En esta respuesta un 81,25 % de la población manifestó que ha recibido la opinión sobre el patrullaje policial por parte de los usuarios a receptores del servicio, acción que los gerentes medios pueden usar como un medidor de la satisfacción o no, por parte de la colectividad situación que además pueden aprovechar para reforzar áreas que adolecen del patrullaje, o para realizar cambios de estrategias de acuerdo a la percepción ciudadana.

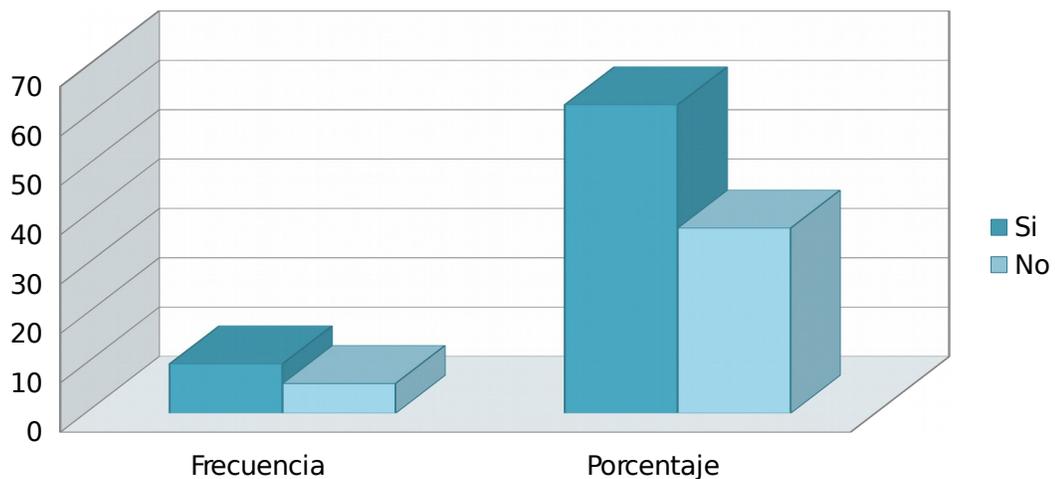
Ítem 13: ¿En el cuerpo de policía del estado Carabobo se planifica la operatividad del patrullaje policial?

Cuadro N° 13: Planificación en la operatividad del patrullaje policial

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	10	62,5
No	6	37,5
Total	16	100

Fuente: Gil, J. (2014)

Grafico N 13: Distribución de Frecuencia porcentual sobre la planificación de la operatividad del patrullaje policial



El presente resultado donde existe una diferencia bastante demarcada por los encuestados donde se establece una diferencia de casi la mitad de la población, genera un alarma, debido a que hay opiniones encontradas donde un 37,5% casi la mitad manifiesta que no se toma en cuenta la planificación estratégica para la operatividad del patrullaje, es necesario establecer las causas o elementos que influyen de forma directa en el servicio policial, por ende en la calidad del patrullaje policial.

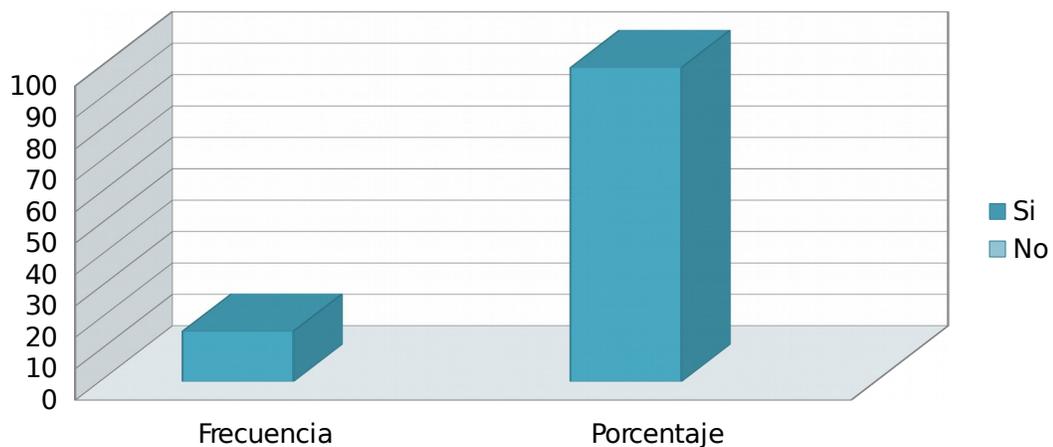
Ítem 14: ¿Usted cree que una correcta planificación en el patrullaje policial minimiza los índices de inseguridad en el área de su Centro de Coordinación Policial?

Cuadro N° 14: Incidencia de la planificación en los índices de inseguridad en los Centros de Coordinación Policial

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	16	100
No	0	0
Total	16	100

Fuente: Gil, J. (2014)

Gráfico N° 14: Distribución de Frecuencia porcentual sobre la incidencia de la planificación en los índices de seguridad en los centros de coordinación policial



Este resultado donde la medición arrojó que 100% de la población apoya abiertamente la práctica de una planificación estratégica, debidamente fundamentada será una herramienta que ayudara a contrarrestar los índices de inseguridad en su área de responsabilidad.

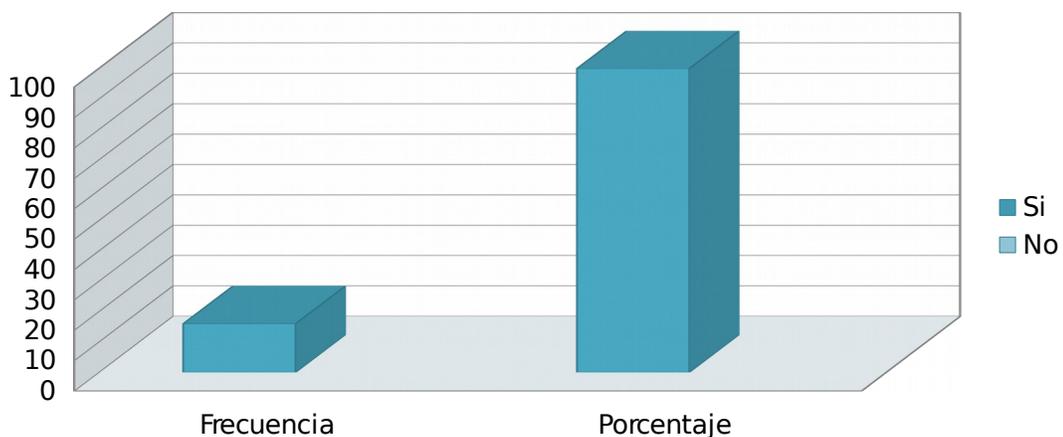
Ítem 15: ¿Considera necesario promover la aplicación de la planificación estratégica como herramienta para mejorar la calidad de servicio en el patrullaje policial?

Cuadro N° 15: Promoción de la planificación estratégica

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	16	100
No	0	0
Total	16	100

Fuente: Gil, J. (2014)

Gráfico N° 15: Distribución de Frecuencia porcentual sobre la promoción de la planificación estratégica



Una vez más un contundente e irrestricto apoyo de un 100% de la población investigada, donde manifiesta que el promover la planificación estratégica, le permitirá a la gerencia media, contar con una herramienta de vital importancia, más aun si se refiere a mejorar la calidad de servicio, en las funciones de patrullaje en su diferentes tipos, por ende al haber calidad, hay satisfacción por parte de las comunidades receptoras de servicios policiales.

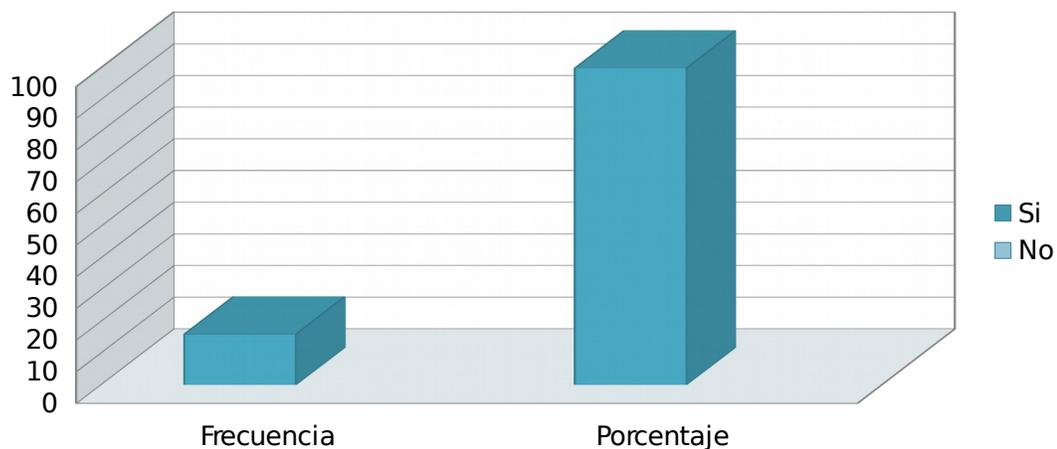
Ítem 16: ¿Está usted de acuerdo en participar en un taller sobre planificación estratégica?

Cuadro N° 16: Participación en taller sobre planificación estratégica

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	16	100
No	0	0
Total	16	100

Fuente: Gil, J. (2014)

Gráfico N° 16: Distribución de Frecuencia porcentual sobre la participación en talleres sobre la planificación estratégica



El alcanzar el máximo porcentaje en este ítem, demuestra que la población tiene la mayor disposición en capacitarse a fin de adquirir más conocimientos en el tema referente a la planificación estratégica, situación que ha de ser aprovechada por la alta gerencia, ya que esta acción se reflejara en mejora personal e institucional y convertirá al Cuerpo de Policía del estado Carabobo en una institución, conformada por planificadores comprometidos con la sociedad carabobeña en general.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Las condiciones geográficas del estado Carabobo lo convierte encrucijada del centro del país donde todas las autopistas y principales vías convergen en este punto, lo cual incide en el aumento de las estadísticas delictivas por ende en la inseguridad, situación que ha motivado a investigar los diferentes componentes del delito y sus variantes.

Dentro de este contexto, es necesario desarrollar aplicaciones, asignación recursos y mejoras para contrarrestar este flagelo a fin de minimizar su ocurrencia, por consiguiente, los cuerpos de seguridad del estado enfrentan un sin números de retos en especial el cuerpo de policía del estado Carabobo, donde la toma de decisiones juega un papel determinante, es por ello que un análisis de la situación interna de este ente policial y su entorno, demuestra que es necesario establecer una planificación debidamente orientada con fundamentos filosóficos para así desarrollar estrategias dirigidas a dar cumplimiento a los objetivos trazados.

Es imperante hacer mención, a un aspecto importante que se desarrolló durante la investigación, como lo es la calidad, debido a que esta se planteó como factor clave en las cualidades, propiedades y características de un producto o servicio, que a su vez genera competitividad entre las organizaciones e instituciones, para que en la ciudadanía se manifieste la satisfacción de sus necesidades.



En esta misma perspectiva un aumento de la sensación de seguridad ante las mejoras en la calidad de servicio en el patrullaje policial. A si mismo se ha hecho recomendaciones pertinentes para lograr que se tome en serio la planificación estratégica como herramienta de análisis.

Por lo anteriormente señalado, se desarrolló una investigación con el objeto de mejorar la calidad de servicio en el patrullaje policial. Un cuestionario de tipo dicotómico aplicado a los diferentes oficiales que conforman la media gerencia, en dicho instrumento se constató en algunos ítems de confeccionados para la medir la práctica de la planificación estratégica en la institución policial de la entidad carabobeña, se pudo constatar que en 68, 75 de la población conformada por la gerencia media, desconoce el proceso de planificación estratégica.

Cabe destacar, la situación que se agrava en lo referente a las auditorias tanto internas como externas, para realizar el diagnósticos, donde el 87,5 de la gerencia media, no realiza estas auditorías por ende, no se planifica correctamente, igualmente se constató que en el cuerpo de policía del estado Carabobo, efectivamente se lleva a cabo una planificación en cuanto el patrullaje y se trazan algunas estrategias en relación al mismo, pero al efectuar el análisis del proceso en sí, se evidencia la práctica empírica al realizar la matriz FODA sin ningún tipo de auditoria interna ni externa de la institución policial.

Es de gran importancia resaltar, que durante la revisión teórica se concluye que la planificación estratégica debe ser considerada como una herramienta de gran alcance, en relación con la operatividad en el cuerpo de policía del estado Carabobo, además, ayuda a que este se adecue a las directrices emanadas del Viceministerio del Sistema Integrado Policial

(VISIPOL) a su vez permite que la gerencia media, identifique las condiciones necesarias para alcanzar o cumplir con la misión y visión del órgano policial.

Recomendaciones

El conocer el camino que se ha de tomar para llegar a un destino, es la condición que busca todo individuo, es por ello que luego de haber culminado la investigación es necesario hacer algunas recomendaciones a la alta gerencia:

- Establecer mesas de trabajo entre la media y alta gerencia con la finalidad de analizar los procesos actuales de planificación estratégica
- Coordinar con la oficina de adiestramiento del Cuerpo de Policía del Estado Carabobo, la realización de talleres sobre planificación estratégica.
- Promover la planificación estratégica como herramienta para mejorar la calidad de servicio en las acciones policiales.
- Promover charlas sobre la importancia de la planificación estratégica en el patrullaje policial.
- Coordinar mesas de trabajo con las comunidades receptoras del servicio de patrullaje para planificar el mismo en conjunto.
- Supervisar periódicamente el proceso de planificación estratégica del patrullaje policial y establecer correcciones de ser necesario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, Conrado (2000) **La Necesidad de la Planeación Estratégica.** Revista Temas de Ciencia Y Tecnología vol. 4 número 11.
- Alarcón, Mariangel. (2008) **Planificación Estratégica: una Herramienta en la Gestión Escolar a Nivel de Educación básica.** Trabajo de grado para optar al título de Magister en ciencias de la educación mención gerencia educativa. Universidad nacional experimental de Guayana. Ciudad Bolívar. Venezuela.
- Albacete, C. (2004). **Calidad de Servicio en Alojamientos Rurales.** Granada: Universidad de Granada
- Albacete, C. Fuentes, M. y Lórens, F. (2007). **Service Quality Measurement in Rural Accomodation.** *Annals of Tourism Research*, 34 (1), 45-65.
- Albrecht, K. y Zemke, R. (2003). **Gerencia del Servicio. Como hacer negocios en la nueva economía.** Buenos Aires: 3R Editores.
- Bitell, L. y Ramsey, J. (1997). **Encyclopedia del Management.** Editorial Oceano/Centrum. Barcelona España.
- Böcker, Rafael. (2005) **Desarrollo, Planificación Estratégica y Corporativismo local El caso de Mar del Plata (Argentina).** Tesis Doctoral. Universidad Rovira i Virgili. Argentina
- Bossert, P. (1989): **Strategic planning and budgeting for colleges.** National Association of College and University Business Officers, EEUU. Pág. 4
- Castro, M. (2003) **El Proyecto de Investigación y su Esquema de Elaboracion.** 2ª. Edición. Caracas: Uyapal
- Cazares, L. (1999) **Técnicas Actuales de Investigación Documental.** Editorial Trillas S.A. México

- Cejas, Magda y Chirinos, Nilda. (2014). **La Gestión de Recursos Humanos. Un enfoque estratégico.** 1ra Edición. Editado por la Dirección de Medios y Publicaciones de la Universidad de Carabobo.
- Comisión Nacional para la Reforma Policial.** (2006) Viceministerio de sistema integrado policial. Caracas
- Colmenarez, Rosa. (1999) **Propuesta de un Modelo de Gerencia Estratégica como Elemento Clave en la Ejecución Presupuestaria en las Fundaciones del Estado Lara.** Trabajo para optar al grado de magister en Gerencia Financiera. Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Barquisimeto. Venezuela.
- Consejo General de Policía (2010). **Por la Calle del Pueblo. Practiguia sobre el Sistema integrado delinformación y Dirección de las Operaciones Policiales.** Caracas Mayo 2010 1ra Edicion.
- Corredor, J. (2009). **La Planificación Estratégica. Bases teóricas para su aplicación.** VadelHermanosEditores C.A. 4ta Edición. Caracas,
- Evans, J. y Lindsay, W. (1999).**The Management and Control of Quality.** (4ta. ed). New York: South Western College Publishing.
- Eyzaguirre, N. (2006) **Metodología Integrada para la Planificación Estratégica.** Lima Perú.
- García, E. (2001). **Calidad de Servicio en Hoteles de Sol y Playa.** Síntesis. Madrid
- Garza, G. (2000) **Administración Contemporánea.** 2da Edición. Edit. Mc Graw Hill.
- Guedez, V. (1996) **Gerencia cultura y Educación.** Segunda Edicion, Edit. Tropikos/CLADEC.
- Grönroos, C. (1984). **A service Quality Model and Its Marketing Implications.** *European Journal of Marketing*, 18 (4), 36-44.

- Grönroos, C. (2001). **The Perceived Service Quality Concept - a mistake.***Managing Service Quality*11(3), 150-152.
- Fea, U. (1995) **Competitividad es Calidad Total. Manual para salir de la crisis y Generar Empleos.** 2da edición. México. Ediciones Alfa Omega S.A.
- Ferriol, Fermin. (2011). **Modelo de Planificación Estratégica para el Ministerio de Educación Superior de la República de Cuba.** Tesis presentada para optar al grado de Doctor en Ciencias de la Educación. Centro de estudio para el perfeccionamiento de la Educación Superior de la Universidad de la Habana.
- Hernández, S. (2006) **Introducción a la Administración: Teoría general administrativa, origen, evolución y vanguardia.** 4ta Edición. México. Edit. Mc Graw Hill.
- Hoffman, K y Bateson, J. (2002). **Fundamentos de Marketing de Servicios. Conceptos, estrategias y casos.**(2ª. ed.). México: Internacional Thomson Editores, S.A.
- Instituto **Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social** (2006). **Revalorización de la Planificación de Desarrollo.** Santiago de Chile.
- Kast, F. y Rosenzweig, J. (1990) **Administración de las Organizaciones: Enfoque de sistemas y contingencias.** México Mc Graw Hill.
- Mintzberg, H. (1994): **La caída y ascenso de la planificación estratégica.** **Harvard Business Review.** Publicado por Folletos Gerenciales. Editado por la Dirección de Capacitación de Cuadros y Estudios de Dirección del MES. Año II, Número 5, mayo. 1998. La Habana, Cuba. Pág. 1
- Pérez, A. (2005) **Guía Metodológica para Ante Proyectos de Investigación.** 2ª Edición. Caracas FEDUPEL.
- Rodriguez, M. (2013) **Monografía administración estratégica: Análisis y aplicación.** Mexico. Universidad de Veracruz.

Steiner, George A. (1998), "**Biblioteca de Planificación Estratégica**", pag.338, Editorial Continental S.A.

Summers, Donna (2006). **Administración de la calidad**. PEARSON EDUCACIÓN, México.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador.(2005). **Manual del Trabajo de Grado Especialidades, Magisterio Tesis Doctorales**. Vicerrectorado de Investigación y Postgrado.

Universidad Experimental de la Seguridad. (2011). **Manual de Vigilancia y Patrullaje Policial**. Caracas. Venezuela.

ANEXOS

ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS Y FUNCIONARIAS POLICIALES

Respetado funcionario (a):

A continuación encontraras una serie de dieciséis (16) preguntas que contienen alternativas de respuestas dicotómicas en cada una de ellas, donde va a marcar con una (X) la respuesta que consideres apropiada, la cual tiene como finalidad **Analizarla Planificación Estratégica en la Operatividad del Cuerpo de Policía del Estado Carabobo para Mejorar**

la Calidad de Servicio en el Patrullaje Policial.

Alternativas:

1.- Si

2.- No

Se le recomienda:

-No omitir ningún ítem

- a cada ítems le corresponde una sola opción

-se agradece regresar el instrumento después de haberlo contestado.

INSTRUMENTO

Ítems	Preguntas	Alternativas	
		Si	No
1	¿Conoce usted la filosofía del cuerpo de policía del estado Carabobo?		
2	¿La planificación estratégica incide en la calidad de servicio del patrullaje policial?		
3	¿Conoce usted la nomenclatura FODA?		
4	¿Conoce el proceso para realizar la matriz FODA?		
5	¿Conoce usted las siguientes nomenclaturas Matriz de Elementos de Factores Internos Y Matriz de Elementos de Factores Externos?		
6	¿Ha realizado auditoria externa e internas en el centro de coordinación policial que usted dirige?		
7	¿En la actualidad el cuerpo de policía del Estado Carabobo planifica estratégicamente?		
8	¿Sabe usted quienes conforman la gerencia media en el Cuerpo de Policía del Estado Carabobo?		
9	¿Sabe usted quienes conforman la alta gerencia del cuerpo de policía del estado Carabobo?		
10	¿El patrullaje policial que se realiza en su Centro de Coordinación Policía(1 CCP) es de calidad?		
11	¿Usted cree que es importante la planificación estratégica en el patrullaje policial?		
12	¿La ciudadanía le ha participado su percepción en relación al patrullaje policial?		
13	¿En el Cuerpo de Policía del estado Carabobo se planifica la operatividad del patrullaje policial?		
14	¿Usted cree que Una correcta planificación en el patrullaje policial minimiza los índices de inseguridad en el área de su Centro de Coordinación Policial (CCP)?		
15	¿Considera necesario promover la aplicación de la planificación estratégica como herramienta para mejorar la calidad de servicio en el patrullaje policial?		
16	¿Usted de acuerdo en participar en un taller sobre planificación estratégica?		

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO



ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA
DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD
CAMPUS BÁRBULA

FORMATO PARA EVALUAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Identificación del Experto: _____

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

Firma: _____

Fecha de validación: ____/____/____



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO



ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA
DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD
CAMPUS BÁRBULA

JUICIO DE EXPERTO NRO 1

Yo, _____, C.I: _____,
_____ en _____, por medio de la presente hago
constar que revise y evalué de manera exhaustiva el instrumento de recolección de
información del trabajo de grado del Licenciado Gil Hernández Javier Arturo, titular
de la cedula de identidad V- 10.804.850, el cual lleva por título: **“La Planificación
Estratégica en la Operatividad del Cuerpo de Policía del Estado Carabobo para
Mejorar la Calidad del Servicio en el Patrullaje Policial”**. Dicho instrumento es
considerado VALIDO, ya que reúne las condiciones necesarias para el cumplimiento
del objetivo planteado.

Firma



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES



ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA

DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD

CAMPUS BÁRBULA

JUICIO DE EXPERTO NRO2

Yo, _____, C.I: _____,
_____ en _____, por medio de la presente hago
constar que revise y evalué de manera exhaustiva el instrumento de recolección de
información del trabajo de grado del Licenciado Gil Hernández Javier Arturo, titular
de la cedula de identidad V- 10.804.850, el cual lleva por título: **“La Planificación
Estratégica en la Operatividad del Cuerpo de Policía del Estado Carabobo para
Mejorar la Calidad del Servicio en el Patrullaje Policial”**. Dicho instrumento es
considerado VALIDO, ya que reúne las condiciones necesarias para el cumplimiento
del objetivo planteado.

Firma



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO



ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA
DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD
CAMPUS BÁRBULA

JUICIO DE EXPERTO NRO3

Yo, _____, C.I: _____,
_____ en _____, por medio de la presente hago
constar que revise y evalué de manera exhaustiva el instrumento de recolección de
información del trabajo de grado del Licenciado Gil Hernández Javier Arturo, titular
de la cedula de identidad V- 10.804.850, el cual lleva por título: **“La Planificación
Estratégica en la Operatividad del Cuerpo de Policía del Estado Carabobo para
Mejorar la Calidad del Servicio en el Patrullaje Policial”**. Dicho instrumento es
considerado VALIDO, ya que reúne las condiciones necesarias para el cumplimiento
del objetivo planteado.

Firma