



**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
DIRECCIÓN GENERAL DE POSTGRADO  
MAESTRÍA GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN  
ORGANIZACIONAL**

**PLAN COMUNICACIONAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO  
OFRECIDO POR LA OFICINA DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO Y  
ABUSO POLICIAL**

Caso: Policía de Carabobo

Autora:  
Lcda. Vanessa Emperatriz García.  
C.I: V-20.066.263  
Tutora:  
Msc. Patricia Carolina Daza.  
C.I.: 15.299.614

San Diego, septiembre de 2019



**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
DIRECCIÓN GENERAL DE POSTGRADO  
MAESTRÍA GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN  
ORGANIZACIONAL**

**PLAN COMUNICACIONAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO  
OFRECIDO POR LA OFICINA DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO Y  
ABUSO POLICIAL**

Caso: Policía de Carabobo

Proyecto de Trabajo de Maestría presentado como uno de los requisitos para optar al título de  
Magíster en Gerencia de la Comunicación Organizacional

Autora:

Lcda. Vanessa Emperatriz García.

C.I: V-20.066.263

Tutora:

Msc. Patricia Carolina Daza.

C.I.: 15.299.614

San Diego, septiembre de 2019



**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
DIRECCIÓN GENERAL DE POSTGRADO  
MAESTRÍA GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN  
ORGANIZACIONAL**

**CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

Por la presente hago constar que he leído el proyecto de Maestría, presentado por la ciudadana: **VANESSA EMPERATRIZ GARCÍA SALAZAR**, para optar al título de Magíster en **GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**, cuyo título es: **PLAN COMUNICACIONAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO OFRECIDO POR LA OFICINA DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO Y ABUSO POLICIAL CASO: POLICÍA DE CARABOBO.**

Y acepto la tutoría del presente Proyecto de Trabajo de Maestría, durante su etapa de desarrollo hasta su elaboración, presentación y evaluación; según las condiciones de la Dirección General de Postgrado de la Universidad José Antonio Páez.

---

Msc. Patricia Carolina Daza

C.I.: V-15.299.614



**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
DIRECCIÓN GENERAL DE POSTGRADO  
MAESTRÍA GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN  
ORGANIZACIONAL**

**CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO**

Los suscritos miembros de la Comisión Coordinadora de la Maestría en Gerencia de la Comunicación Organizacional, en reunión celebrada el \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ acordado por unanimidad la APROBACIÓN DEL PROYECTO DE MAESTRIA: “**PLAN COMUNICACIONAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO OFRECIDO POR LA OFICINA DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO Y ABUSO POLICIAL CASO: POLICÍA DE CARABOBO**”, presentado por: VANESSA EMPERATRIZ GARCÍA SALAZAR, portadora de la C.I.: V-20.066.263.

Por los integrantes de la Comisión Coordinadora del Programa de la Maestría Gerencia de la Comunicación Organizacional.

\_\_\_\_\_  
Miembro  
C.I.:

\_\_\_\_\_  
Miembro  
C.I.:

\_\_\_\_\_  
Coordinador del Programa  
C.I.:

San Diego, \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_



**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
DIRECCIÓN GENERAL DE POSTGRADO  
MAESTRÍA GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN  
ORGANIZACIONAL**

**PLAN COMUNICACIONAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO  
OFRECIDO POR LA OFICINA DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO Y  
ABUSO POLICIAL  
CASO: POLICÍA DE CARABOBO**

**Autora:**

Lcda. Vanessa Emperatriz García

**Tutor:**

Msc. Patricia Carolina Daza

**Año 2019**

**RESUMEN**

El buen desempeño de una organización depende de diversos factores, pero principalmente de la comunicación, que es el elemento primordial para cumplir los objetivos internos y externos planteados. El propósito de este trabajo de investigación es proponer un plan comunicacional para mejorar la calidad del servicio ofrecido por la Oficina de Atención a la Víctima del Delito y Abuso Policial, específicamente de la Policía de Carabobo. La investigación será de carácter descriptivo, con un diseño documental, de campo y no experimental. La población objeto de estudio será de tipo finita y estará constituida por los funcionarios policiales que laboran en la Oficina de Atención a la Víctima del Delito y Abuso Policial de la Policía de Carabobo y los denunciantes que asisten mensualmente. En este caso se tomará como muestra la cantidad de ocho (8) efectivos policiales y 20 denunciantes, a quienes se les aplicará una encuesta y una entrevista, las cuales serán sometidas a consideración de expertos, quienes determinarán su validez. Además la confiabilidad se medirá mediante el coeficiente Alfa de Cronbach y el análisis de los datos se realizará mediante la estadística descriptiva y serán graficados por medios de cuadros de frecuencia e histogramas de barras.

Descriptores: Comunicación, Denuncia, Servicio, Policía, Carabobo.

## ÍNDICE

Resumen.....	vi
Introducción.....	8

### **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

Planteamiento del Problema.....	10
Objetivos de la Investigación.....	15
Justificación e Importancia.....	16

### **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

Antecedentes de la Investigación.....	18
Bases Teóricas.....	21
Bases Legales.....	26
Operacionalización de Variables.....	32

### **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

Naturaleza de la Investigación.....	33
Tipo de Investigación.....	33
Diseño de la Investigación.....	34

Población y Muestra.....	34
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	35
Validez y Confiabilidad.....	36
Fases de Investigación.....	37
Técnica de Análisis de Datos.....	38
<b>CAPÍTULO IV: MARCO ADMINISTRATIVO</b>	
Recursos Humanos.....	40
Recurso Técnico y Operacional.....	40
Cronograma de Actividades(Diagrama de Gantt).....	42
<b>CAPITULO V: ANALISIS DE RESULTADOS</b> .....	43
<b>CAPITULO VI: PROPUESTA</b> .....	53
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	61
BIBLIOGRAFÍA.....	64
ANEXOS.....	66

## INTRODUCCIÓN

Cada empresa u organización independientemente del servicio que preste tiene como fin común dar una respuesta oportuna al cliente o al consumidor y así cumplir con sus expectativas. Esto es posible gracias a una efectiva comunicación interna y externa porque si existe entendimiento entre los miembros de una institución se podrá brindar una óptima atención al cliente y generar un buen clima organizacional. Es decir, que si la relación entre los miembros de una determinada institución fluye de manera positiva, la comunicación externa mejorará puesto que ésta persigue mantener las relaciones públicas y así proyectar mejor la imagen corporativa de la empresa. Si estos dos elementos se conjugan se ofrece finalmente un servicio de calidad.

Un ejemplo concreto son las instituciones policiales, las cuales tienen como finalidad brindar seguridad y resguardo a los habitantes de un determinado espacio geográfico; por lo tanto es una organización que debe despertar confianza, empatía con la sociedad y desarrollar una efectiva comunicación policía- comunidad que permita establecer vínculos cercanos y brindar a través de ello una atención primaria.

La importancia de una comunicación efectiva entre el cuerpo de seguridad y la comunidad radica en la denuncia, que es la declaración de algún hecho delictivo del que haya sido víctima algún ciudadano común, por lo que es necesario que en este tipo de organizaciones exista una buena comunicación interna y externa para que la ciudadanía no pierda el sentido de corresponsabilidad y tenga confianza al momento de comunicar algún delito. Es por esto que la comunicación debe estar presente en todas las organizaciones, debido a que el buen uso de la misma garantizará un servicio de calidad.

Tal es el caso de la Oficina de Atención a la Víctima del Delito y Abuso Policial perteneciente a la Policía de Carabobo, la cual funciona como único ente receptor para atender la demanda de 14 municipios, lo que afecta la operatividad e influye negativamente en la resolución del algún hecho punible cometido en este caso por un funcionario; además repercute en la calidad del servicio que la institución está dispuesta a ofrecer.

A través del tiempo la sociedad ha catalogado a los cuerpos policiales como una ventana abierta a la solución de sus problemas o situaciones que pongan en riesgo su integridad, por lo que son estas instituciones las que deben garantizar el buen trato y un servicio óptimo, que servirá para motivar a los habitantes a perder el temor al momento de denunciar algún hecho y por el contrario establecer vínculos cercanos con los funcionarios policiales.

Por lo tanto, se propone un plan comunicacional para mejorar la calidad del servicio ofrecido por la Oficina de Atención a la Víctima del Delito y Abuso Policial de la Policía de Carabobo, a través de la denuncia. El proyecto de investigación se estructurará en cuatro capítulos.

El capítulo I, titulado Planteamiento del Problema, en el que se darán a conocer los objetivos, la formulación del problema, la justificación y su importancia.

En el capítulo II, de nombre Marco Teórico, estará conformado por los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, bases legales y la operacionalización de variables.

El capítulo III, denominado el Marco Metodológico, comprenderá la naturaleza de la investigación, diseño de la investigación, tipo de investigación, población y muestra, técnica de instrumentos para la recolección de datos, validez y confiabilidad del instrumento y la técnica de análisis de los datos.

Luego en el capítulo IV, que corresponde al Marco Administrativo, se mostrarán los recursos humanos, técnicos y operacionales que se utilizarán para la realización del proyecto.

Seguido se muestra el capítulo V donde se muestra el análisis de los resultados de la encuesta realizada.

Y por último en el capítulo VI se desarrolla la propuesta.

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA

### Planteamiento del problema

Una organización exitosa es aquella que a pesar de los problemas de cada miembro, mantiene un buen clima organizacional, basado en el respeto, la tolerancia y el trabajo en equipo; acompañado de una buena gerencia por parte del líder de la organización, quien se incluye como miembro del equipo para conformar un excelente ambiente de trabajo, donde la comunicación sea el principal factor influyente en cada una de las acciones a ejecutar. Para ello, el líder de la organización debe brindar estrategias adecuadas que sirvan como punto de partida para el buen funcionamiento de la empresa, o la toma de decisiones.

Para Chiavenato (2003), el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, su atmósfera psicológica característica existente. Además indica que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación que se superponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales).

El clima organizacional se encuentra estrechamente vinculado a la actitud de los trabajadores hacia la organización, por lo que todo comportamiento que manifieste un trabajador va a repercutir directamente en el clima. Al respecto Abreu (2008), considera que:

La actitud de los trabajadores de una organización ejerce una presión importante en los resultados de productividad y efectividad y generalmente no son tomados en cuenta, dado que la administración tradicional no acostumbra a manejar efectos y conceptos intangibles o difíciles de cuantificar en sus análisis.

En consecuencia, el clima organizacional afecta o repercute en la calidad del servicio prestado al cliente o a la comunidad, depende cuál sea el caso de la empresa.

En este sentido, Evans y Lindsay (2008), comentan que “el servicio es cualquier actividad primaria o complementaria que no produce directamente un bien físico; es decir, la parte sin producto de la operación entre el comprador (cliente) y el vendedor (proveedor)”. (p.58)

Por consiguiente, la calidad de servicio está relacionada con la capacidad de respuesta que se brinda en cualquier organización. En una empresa u organización pública o privada, cada gerente es responsable de estudiar y mejorar la calidad del proceso a su cargo; por tanto, cada uno es un administrador de la calidad.

A su vez, la motivación es un aspecto fundamental para el buen desempeño de las actividades, porque si el trabajador se siente motivado por su institución, puede alcanzar mayor rendimiento en el cumplimiento de sus funciones, y puede así brindar un servicio de calidad, en cualquier área. Evans y Lindsay (2008), continúan diciendo que la gran mayoría de las pequeñas empresas se mantienen de acuerdo a la relación que mantienen con los clientes, quienes son el factor fundamental en toda organización. También comentan que unos de los factores esenciales para prestar un buen servicio es el trabajo en equipo y la participación; pero si estos no se aplican diariamente, además de un buen enfoque en los procesos y una mejora continua, esto afectará la calidad del servicio.

Otro factor importante que debe estar presente en una organización, es una buena gerencia que eleve el interés de producción o rendimiento, porque si ésta falla, automáticamente el proceso es interrumpido. Es el gerente quien debe mantener un nivel operativo elevado contribuyendo a la motivación de su personal, a través de una buena comunicación que permita que ambos se sientan conectados para conseguir un fin común. De una buena gerencia parte la calidad de servicio, puesto que debe ser el gerente quien promueva las estrategias que se deben utilizar para mantener el nivel de operatividad en la empresa y conservar un excelente status para con los clientes, de manera tal que se sientan complacidos con el servicio que reciben.

Con respecto a la comunicación, Fernández (1999), comenta que cuando esta se aplica en las organizaciones es denominada comunicación organizacional, la cual a su vez, está presente en todos los sectores, bien sea privados o públicos, porque no puede existir una organización sin comunicación, si ésta falla puede traer pérdidas internas, externas, a nivel económico y social.

En este sentido, el gerente tiene la competencia de establecer planes de comunicación internos que permitan optimizar procesos que se vean afectados en el correcto funcionamiento de una organización; es por ello que Menéndez y Vadillo (2010) destacan que:

Un plan de comunicación debe partir siempre del conocimiento de la situación concreta en cada institución, analizando cuales son las deficiencias de la organización en esta materia, que tipo de información le interesa al trabajador y que sistemas o canales de comunicación utiliza o prefiere. (p.26)

Por lo tanto, un plan comunicacional puede contribuir en la perfección de un clima organizacional interno y en la calidad del servicio prestado, puesto que cuenta con diversas estrategias o procesos que al ser aplicados en un área específica, contribuyen a la mejora de una situación. Dependiendo del tipo de organización, un plan de comunicación tiene varias fases que se emplean para llegar a una conclusión final. Primero pasa por una fase diagnóstica de auditoría interna para conocer cuáles son los problemas que se evidencian en la organización. Luego se aplican las estrategias adecuadas para optimizar los procesos y prestar un servicio de calidad.

Con respecto a las organizaciones, Alonzo, Melgoza y Castro (2006), citan a Parsons (1956), quien destaca cuatro tipos:

a) Asociaciones de beneficio mutuo (sindicatos, partidos políticos, sectas, clubes y sociedades profesionales), b) Firmas comerciales que benefician a propietarios y/o directivos (industrias, bancos, almacenes, compañías de seguros), c) Empresas de servicios que benefician a los clientes (hospitales, escuelas, agencias de promoción social) d) Empresas de bienestar común que benefician al público en general (oficinas gubernamentales, policía, bomberos, institutos de investigación científica). (p.13)

Según la clasificación que realiza Parsons (1956) esta investigación se enfocará en el establecimiento de un plan comunicacional a un tipo de organización (d), puesto que es un cuerpo

policial, específicamente a la Policía del estado Carabobo, en concreto a la Oficina de Atención a la Víctima del Delito y el Abuso Policial. Según el Consejo General de la Policía (2010), en toda institución policial deben existir Oficinas de Atención a la Víctima, instancias creadas para proteger a quienes han sido afectados por delitos y abusos policiales.

Estas oficinas se encuentran establecidas en la estructura organizativa de cada Centro de Coordinación Policial, infraestructuras creadas para tramitar denuncias, contactar a los cuerpos policiales y procesar cualquier dato e información sobre actividades delictivas en la zona.

Como toda organización, una institución policial debe mantener una buena comunicación tanto interna como externa, porque si no hay un entendimiento entre los grupos policiales no se le puede dar atención a los grupos externos, en este caso a la comunidad. Del mismo modo, se vería afectada la operatividad del organismo policial, puesto que si no hay una visión real de los focos que se desean atacar, no habrá una respuesta precisa a la comunidad, que es el principal afectado en las acciones tomadas por el órgano de seguridad.

Según el Manual del Policía (2004), esta organización pública es definida como una fuerza estatal que debe estar al servicio de la comunidad, garantizando a los ciudadanos el libre y pacífico cumplimiento de los derechos que la ley reconoce. Este cuerpo de policía regional, es un órgano de prevención que tiene como función mantener el orden público, velar por la integridad de los habitantes de la localidad y brindar seguridad a los ciudadanos, cumpliendo con los principios policiales emanados por el Gobierno Nacional, el Ministerio para las Relaciones Exteriores, Justicia y Paz y el gobierno estatal.

Una vía idónea para que un organismo policial pueda brindarle atención a la comunidad es a través de la denuncia. Al respecto Pérez y Sánchez (2004), establecen que “la denuncia es la declaración que realiza una persona como consecuencia del conocimiento que posee sobre un hecho presuntamente delictivo y tiene como fin último, hacer llegar la noticia criminal ante la autoridad judicial encargada de perseguirlo”(p.203).

Entre los tipos de denuncia, Agreda, Blanco y García (2005), explican que existen cuatro tipos, el de palabra que se recoge en forma de acta por la autoridad receptora; por escrito, que se

realiza por el denunciante colocando su firma personal; personalmente, éste tipo de denuncia puede presentarse en las comisarías de policía, guardia o en el tribunal correspondiente; y la cuarta a través de mandatarios.

Por otra parte, Agreda, Blanco y García (2005), comentan que:

La denuncia es una obligación general por la que se notifica a la autoridad o a sus agentes un hecho delictivo que se conoce o se sospecha que lo fuera, para que se proceda a su castigo o a su averiguación. (p.54)

Es por ello que la denuncia está estrechamente ligada con la comunicación, debido a que al momento de establecer alguna existe un intercambio de datos entre el denunciante y la autoridad, y además permitirá resolver cualquier tipo de conflicto, que contribuya a llegar a acuerdos y darle una respuesta a la persona afectada.

Sin embargo, este acto declarativo para que sea eficaz debe estar previsto de ciertos requerimientos para poder garantizar su canalización. Uno de ellos es determinar la procedencia del acto delictivo. Cuando las conductas ilícitas son provenientes de los mismos funcionarios policiales hacia ciudadanos comunes el cuerpo de seguridad cuenta con una instancia específica para su resolución, y esta es la Oficina de Atención a la Víctima.

Según las normas establecidas en las Reglas Mínimas de Estandarización para los Cuerpos Policiales (2010), debe estar operativa una Oficina de Atención a la Víctima del Delito y/o Abuso Policial en cada comando o Centro de Coordinación, para que así haya un apoyo cercano en cada una de las comunidades.

La entidad carabobeña cuenta con 16 Centros de Coordinación Policial que se encuentran distribuidos en los 14 municipios de la región, de los cuales se derivan 22 estaciones policiales, que deberían contar cada con una instancia de recepción de denuncias. Sin embargo, en la actualidad se encuentra en funcionamiento solo una, ubicada al norte de la ciudad de Valencia, para atender la demanda de todos los habitantes de la región.

En este sentido, (F. Domínguez, entrevista personal, Octubre 18, 2014) comenta que deberían estar operativas las oficinas de atención a la víctima y recepción de denuncias, tal y como lo establece el organigrama de las reglas del Consejo General de Policía (2010), porque la denuncia puede evitar que se cometa un delito grave como un homicidio, o violencia de género.

Por lo tanto, en la Policía de Carabobo no existe un canal efectivo que permita a los habitantes del estado establecer una denuncia que sea atacada y respondida; ya que sólo cuentan con una oficina general que no cubre la demanda de toda la región carabobeña.

Además del problema infraestructural, el organismo tampoco cuenta con vías comunicacionales propicias para llevar a cabo de manera efectiva una denuncia, porque no manejan un correo institucional que sirva como canal directo de comunicación entre la comunidad y la policía. Por otro lado, las redes sociales son empleadas sin efectividad, en estas se destacan los procedimientos de relevancia a nivel informativo solamente más no preventivo; se reciben denuncias de las diferentes comunidades solicitando apoyo en materia de seguridad y exponiendo quejas de algún delito o abuso policial, pero no se les da respuesta, solo funcionan como órganos receptores.

No obstante, se puede decir que la comunidad no cuenta con una canal comunicacional efectivo para establecer una denuncia, donde se le dé respuesta y no solo se reciba un papel o se escuche un problema, sino que el vecino pueda estar seguro de que su denuncia no quedará en vano y que se tomarán medidas en contra del funcionario que cometió el delito o abuso policial.

Es por ello, y en función de todo lo arriba descrito que se formula la siguiente interrogante:

¿Es un plan comunicacional la herramienta más adecuada para optimizar los procesos de denuncia en la Policía de Carabobo?

## **Objetivos de la Investigación**

### **Objetivo General**

Brindar un plan Comunicacional para Mejorar la Calidad del Servicio ofrecido por la Oficina de Atención a la Víctima del Delito y Abuso Policial de la Policía de Carabobo

## **Objetivos Específicos**

1. Diagnosticar la situación actual de la calidad del servicio ofrecido por la Oficina de Atención a la Víctima del Delito y Abuso Policial de la Policía de Carabobo
2. Establecer los elementos que debe comprender el plan comunicacional para mejorar la calidad del servicio ofrecido por la Oficina de Atención a la Víctima del Delito y Abuso Policial de la Policía de Carabobo.
3. Diseñar un plan comunicacional para mejorar la calidad de servicio ofrecido por la Oficina de Atención a la Víctima del Delito y Abuso Policial de la Policía de Carabobo

## **Justificación**

El interés de realizar una investigación relacionada con un instituto de policial regional, surge al notar que hay una carencia de canales adecuados que permitan crear confianza en los miembros de una comunidad para establecer una denuncia y que no se le da seguimiento a los planteamientos o problemas que pueda tener cualquier habitante de la localidad, es por esto que los ciudadanos pierden la corresponsabilidad de denunciar un hecho que pueda tener indicios delictivos y a través de ello prevenir un delito, porque no hay compromiso en materia de seguridad ciudadana, gracias a los pocos canales efectivos con los que cuentan en el estado Carabobo.

Como caso específico se tomó a la Policía del estado Carabobo, la cual no sólo debe contar con diversas oficinas que estén al servicio del pueblo, sino que debe establecer un canal regular que se encargue de darle seguimiento y respuesta a alguna denuncia establecida por cualquier ciudadano, los cuales ya han creado una barrera que les impide denunciar cualquier hecho delictivo que les aqueje, por miedo a ser descubierto, por falta de anonimidad, o por los pocos organismos dispuestos a escuchar una problemática o una situación que les afecta.

Esta investigación dejará un aporte a la Policía del estado Carabobo, porque permitirá optimizar los canales directos para la denuncia. También se persigue con esta investigación que las Oficinas de Atención a la Víctima y Recepción de Denuncias, puedan aumentar la cantidad de

personas que diariamente se dirigen hasta esa instancia para resolver algún abuso o delito policial y así llevar un registro estadístico de cuantos denunciantes se atienden diariamente y a través de esos datos realizar seguimiento hasta que la denuncia sea atendida.

El planteamiento del diseño de un plan comunicacional, permitirá que la Policía de Carabobo optimice la calidad del servicio prestado en los procesos de denuncia que son atendidos en la Oficina de Atención a la Víctima del Delito y Abuso Policial, para crear así un clima de confianza entre las personas asistentes y además ganar estrategias que permitan resolver conflictos y/o problemas, sin llegar a la instancia legal.

Además coordinar planes de acción más reales con los datos de las denuncias recibidas por zona, para así periódicamente atender las parroquias con más incidencia delictiva; esto también contribuirá a disminuir los índices delictivos de la región carabobeña, porque la denuncia facilitará la detección de los lugares con más focos de violencia y cumplimiento de delitos. Aunado a eso, servirá como referencia u objeto de estudio a los estudiantes de la Maestría en Gerencia de la Comunicación Organizacional, la cual puede ser utilizada como antecedente de estudio para trabajos relacionados con diseños de planes comunicacionales.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

El marco teórico es definido por Delgado, Colombo y Orfila (2002) como “el contexto o marco conceptual en el cual se encaja o se le da sentido al problema planteado, lo cual exige un trabajo arduo y organizado de la revisión documental sobre aspectos que están ligados al problema planteado” (p.33). En función de lo expresado por los autores, se presentan a continuación los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y las bases legales relacionadas con la temática del trabajo de grado.

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

Los antecedentes de la investigación son aquellos estudios que de acuerdo con Tamayo, M. (2006) “pueden ser tomados en consideración debido a que aportan elementos de interés en torno a la temática a investigar. Asimismo, se corresponden con las variables implícitas en el estudio” (p.8).

A continuación se presentan los antecedentes que guardan estrecha relación con las variables de estudio y que por su contenido se consideran relevantes mencionar, porque se ajustan a los objetivos que se pretenden abordar con la finalidad de alcanzar el objeto de estudio de la presente investigación.

Meza (2013) realizó un trabajo de grado titulado “Plan de Comunicación dirigido al Gerente Educativo para mejorar la Convivencia Escolar” para optar al título de magister en Gerencia de la Comunicación Organizacional por la Universidad José Antonio Páez. La investigación tuvo como objetivo: Proponer un Plan de Comunicación dirigido al Gerente Educativo para Mejorar la Convivencia Escolar en las Escuelas del Distrito N° 14. En cuanto a su metodología, se enmarcó en la modalidad de proyecto factible con diseño de campo. La población y muestra estuvo conformado por diez directores o gerentes educativos de diez escuelas pertenecientes al Distrito

Escolar N° 14 ubicado en la parroquia Miguel Peña, municipio Valencia del estado Carabobo, a quienes se les aplicó como instrumento un cuestionario contentivo de 12 ítems. El investigador obtuvo como resultado que existía poca participación gerencial para promover y comunicar estrategias que conllevaran a mejorar la convivencia escolar, de allí su interés de proponer el diseño de un plan de comunicación, para lograr que el maestro y el alumno puedan lograr una interrelación y crear un ambiente armonioso.

El aporte de este antecedente ayudará a estudiar las estrategias que se pueden utilizar para la realización de un plan comunicacional. Además guarda relación con la presente investigación por la metodología a utilizar y uno de sus instrumentos de recolección de datos como lo es el cuestionario, el cual se aplicará en el actual trabajo a fin de responder a todas las inquietudes planteadas en los objetivos de estudio.

Por otra parte, Montoya (2014), realizó un trabajo de investigación en el área de Maestría en Gerencia de la Comunicación Organizacional, de la Universidad José Antonio Páez, titulado “Las redes sociales como herramienta comunicacional del departamento comercial de Pirelli de Venezuela, C.A” la cual estuvo enfocada en el uso e impacto de las redes sociales en una organización. Tuvo como único propósito y objetivo: Determinar la aceptación de las redes sociales online como herramienta comunicacional en el Departamento Comercial de Pirelli de Venezuela, C.A.

Asimismo, el autor utilizó una metodología bajo el criterio de investigación de campo, de la que se tomó como población y muestra a un total de 15 personas, a las que fue aplicado un cuestionario como técnica única de recolección de datos. Sus conclusiones se orientaron en el buen uso de las redes sociales vía internet y al cuidado que deben tener en aspectos de seguridad, o el valor agregado intangible que ofrecen las comunidades virtuales al nuevo mundo de la era digital.

Por lo tanto, este antecedente servirá como un aporte importante en la realización de este trabajo de investigación, el cual está orientado al diseño de un plan comunicacional para mejorar prestación de un servicio y también servirá como referencia ya que sus basamentos teóricos pueden ser tomados como referencia para realizar la estructura del plan comunicacional; además

porque las redes sociales se consideran una alternativa para ser incluida en el plan como estrategia efectiva para mejorar el proceso de la denuncia.

También, Rosa (2014), realizó una tesis enfocada en las “Estrategias gerenciales para el manejo de la información de sucesos en medio audiovisuales, Caso: Dat Tv”, la cual se presentó como requisito para optar por el título de magíster en Gerencia de la Comunicación Organizacional, de la Universidad José Antonio Páez. La investigación se enfocó en proponer estrategias gerenciales que funcionen como herramientas que permitan cubrir y difundir la información de sucesos. Su objetivo general fue diseñar las estrategias gerenciales que deben aplicarse para la cobertura y difusión de la información de sucesos a través de los medios audiovisuales, específicamente en la planta televisiva DAT TV.

El trabajo se presentó bajo el diseño de proyecto factible, desarrollado a partir de una investigación documental y de campo. Además utilizó como instrumento de recolección de datos el cuestionario de preguntas abiertas, dirigida a los comunicadores sociales de los medios audiovisuales del estado Carabobo que cubren la fuente de sucesos, para determinar la necesidad de la implementación de estrategias gerenciales que permitan optimizar los procedimientos de cobertura y posterior difusión de la información. El investigador llegó a la conclusión que los comunicadores sociales enfrentan limitaciones al realizar la cobertura de la fuente de sucesos, por lo que la investigadora consideró necesario una propuesta de estrategias gerenciales para mejorar los procesos en la cobertura informativa.

La investigación del autor, guarda relación en algunos aspectos a evaluar con el presente trabajo planteado, puesto que la misma se orientó a proponer estrategias para mejorar un proceso de difusión de una información; en el caso de la investigación actual, igualmente se propone la creación de un plan comunicacional que contará con diversas estrategias para mejorar un proceso, en este caso la denuncia. De igual manera, Rosa (2014), se enmarcó en un proyecto factible, por lo que sus basamentos teóricos pueden servir como referencia para la elaboración del marco metodológico, al igual que se considera apropiado para evaluar las etapas del proyecto factible a realizar con respecto a la Policía del estado Carabobo.

## **Bases Teóricas**

Con respecto a las bases teóricas que respaldan la investigación, Delgado, Colombo y Orfila (2002) definen las bases teóricas como “el contexto o marco conceptual en el cual se encaja o se le da sentido al problema planteado, lo cual exige un trabajo arduo y organizado de la revisión documental sobre aspectos que están ligados al problema planteado”(pág. 33).

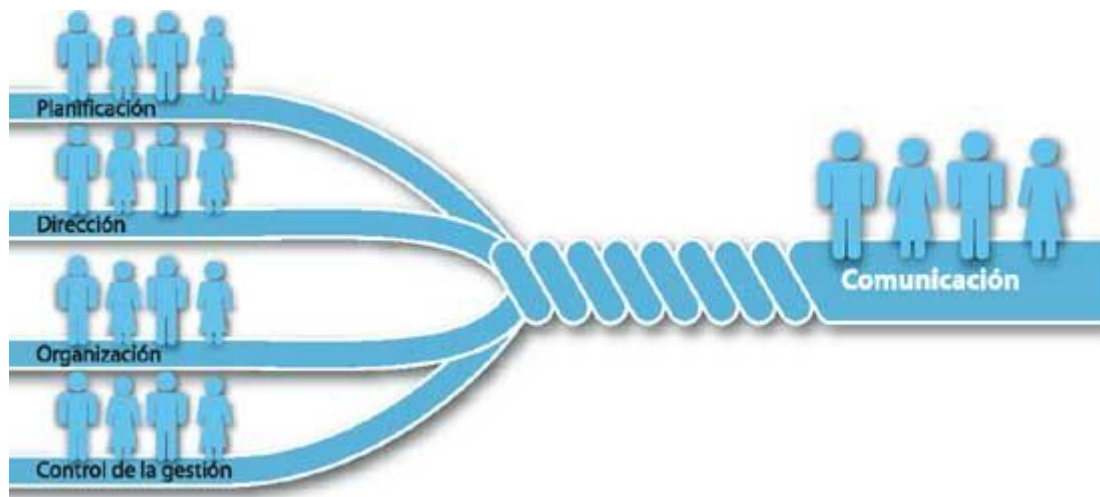
## **Plan de Comunicación**

Para abordar el primer término que se describe en el desarrollo del proyecto de investigación, Dolores y Vadillo (2010), comentan que:

Un plan de comunicación debe partir siempre del conocimiento de la situación concreta en cada institución, analizando cuales son las deficiencias de la organización en esta materia, que tipo de información le interesa al trabajador y que sistemas o canales de comunicación utiliza o prefiere. La metodología utilizada para este tipo de análisis se conoce como auditoría de comunicación. (p.26)

Por lo tanto, es importante comenzar por realizar un diagnóstico al objeto de estudio, para así evaluar sus debilidades y fortalezas y establecer las estrategias correspondientes para aplicar un plan de comunicación en la organización que sea efectivo para atacar la problemática presentada. Es por ello que sobre la auditoría de comunicación Dolores y Vadillo (2010) comentan que “la auditoría es la primera etapa en la elaboración de un plan de comunicación, ya que permite elaborar un modelo de comunicación propio de la organización, al obtener información sobre el sistema de comunicación” (p.21)

En este sentido, según la Organización Mundial de la Salud (2005) “un plan de comunicación es una guía de acciones de las diferentes áreas de la institución que permite articular los objetivos y los procedimientos hacia un fin común” (pág. 35). Por tanto, los autores refieren que el punto de partida es la comunicación que se encuentra relacionada con otros elementos:



Fuente: OMS (2005)

La Organización Mundial de la Salud (2005), comenta que planificación y comunicación son procesos entrelazados, “porque una institución debe planificar su acción comunicativa, pero a su vez la comunicación debe ser parte de la planificación organizacional general” (p.35).

De acuerdo a los planteado por la fuente, se puede decir que la planificación en un elemento que debe estar presente en todo momento para el desarrollo de un buen plan comunicación, a fin de tomar decisiones acertadas para aplicar los correctivos en el momento adecuado y manteniendo un monitoreo de la situación actual. Debe funcionar como un instrumento que te permita indagar sobre las necesidades primarias de la organización que coadyuve en la toma de decisiones.

En este orden de ideas, el autor refiere que “la comunicación actúa como sostén dinamizador de los procesos de planificación, dirección, organización y control de la gestión” (p.35).

En este sentido, es evidente que todos estos elementos relacionados con la comunicación son el punto de partida para la realización de un plan comunicacional, de allí parten los diferentes tópicos que forman parte de la evaluación, el registro y el diagnóstico de la problemática organizacional, para cual se aplicará el plan de comunicación.

### **Componentes del plan de comunicación:**

La OMS (2005) expresa que para identificar los componentes de un plan de comunicación es útil responder a preguntas referidas a los diversos aspectos que implica una acción comunicativa:



Fuente: OMS (2005)

Por lo tanto, luego de haber respondido todas las preguntas que plantea el autor, se tendrá el diagnóstico definitivo de la situación concreta de la organización, las ventajas, desventajas, debilidades y fortalezas con las que se cuenta, para aplicar correctamente el plan de comunicación que sirva como solución a corto, mediano o largo plazo; pero que de alguna manera aporte estrategias efectivas para mejorar el proceso de recepción de denuncias que se lleva a cabo en la Oficina de Atención a la Víctima del Delito o Abuso Policial, planteado en este trabajo de investigación.

### **Plan de Comunicación**

Por otra parte, Fernández (2007) realiza una comparación entre un plan de comunicación y una campaña de comunicación. Referente al plan expone que “es un documento que recoge cuales son los objetivos comunicativos de una organización para un período de tiempo completo y la manera en la que piensan satisfacerlos” (p.240).

Mientras que, sobre la campaña el autor comenta que es más directa, puesto que debe tener ya estructurado los diversos objetivos que se van a abordar, e ir al grano con la temática a tratar.

De acuerdo al aporte del autor, la diferencia entre un plan de comunicación y una campaña es que el plan contempla pasos a seguir para conseguir un fin común, es decir, se rige por parámetros durante un tiempo determinado para mejorar procesos dentro de una organización; mientras que una campaña de comunicación se enfoca más en un mensaje puntual y específico y ésta sirve para organizar y planificar el concepto que se desea dar a conocer.

Es por ello, y en resumen de todo lo arriba expuesto que un plan de comunicación es una herramienta esencial para responder a una problemática comunicacional dentro de una organización, ya que a través de él se puede contribuir a mejorar el funcionamiento interno que afecta o retrasa el buen desempeño laboral o el servicio prestado.

### **Servicio de Atención a la Víctima**

En estas oficinas se realiza “la recepción, trámite, registro, evaluación, asistencia y protección de la víctima en los casos de delitos y/o abuso policial” (¶ 1/3)

### **Funciones de la Oficina de Atención a la Víctima**

Según el portal web de la Policía Nacional Bolivariana (2002), las oficinas de atención a la víctima funcionan de dos maneras, una de ellas para atender de manera oportuna a las personas que han sido vulnerables ante cualquier delito o abuso policial; y su segunda función es brindar a nivel educativo toda la información relacionada con el tema, es decir, ofrecerle a las víctimas información de primera mano que les permita conocer las incidencias que conllevan estos delitos, así como las legislaciones que avalan este tipo de casos.

También debe brindar completa seguridad a las personas que recurran la intervención de dicha oficina, para así crear la corresponsabilidad en el denunciante y la confianza ante estas instancias locales y regionales.

### **Calidad**

Con respecto al tema de la calidad, son Evans y Lindsay (2008), los que comentan que la calidad es un concepto que abarca muchas áreas, debido a que las personas consideran el concepto de acuerdo a cada función desempeñada dentro del sistema de producción y comercialización. Al respecto, los autores reseñan que:

En un estudio en que se pidió a los administradores de 86 empresas del este de Estados Unidos definir la calidad, se obtuvieron varias docenas de numerosas respuestas, entre las que se incluyen las siguientes: 1) Perfección, 2) Consistencia, 3) Eliminación de desperdicios, 4) Velocidad de entrega, 5) Observancia de las políticas y procedimientos, 6) Proveer un producto bueno y útil, 7) Hacerlo bien la primera vez, 8) Complacer o satisfacer a los clientes y 9) Servicio y satisfacción total para el cliente. (p.12-13)

Por consiguiente, esto deja en evidencia que cada persona tiene una perspectiva diferente de lo que es la calidad, debido a que cada quien la asocia y la aprecia de acuerdo a la función que desempeñe o deba cumplir dentro de una organización; sin embargo, según lo que definen los autores todas las respuestas persiguen un fin común que es satisfacer al cliente.

### **Calidad en el Sector Público**

Por otra parte, Evans y Lindsay (2008) se refieren a la calidad en el sector público y comentan que “no ha alcanzado un crecimiento ni impulso con tanta rapidez como el sector privado. No obstante, muchas entidades del sector público han logrado avances importantes en la incorporación de los principios de calidad en sus operaciones”. (p.74)

En este contexto, los autores consideran que a diferencia del sector privado, los gobiernos federales, estatales y municipales han tardado un poco más en consolidarse como prestadores de un servicio óptimo y que cubra las expectativas de la ciudadanía, sin embargo, algunos entes que prestan servicios públicos han obtenido gran receptividad por parte de sus beneficiarios, gracias a la implementación de la calidad en sus funciones.

## **Calidad en los Servicios**

En relación a la calidad en los servicios, Evans y Lindsay (2008), continúan explicando que “un servicio puede ser tan sencillo como manejar una queja o tan complejo como aprobar la hipoteca de una casa”. (p.58). Los autores expresan que el North American Industry Classification System (NAICS) describe a las organizaciones de servicio como aquellas que se dedican principalmente a brindar un servicio a la ciudadanía y a diversas organizaciones o dependencias.

Según los autores, el servicio se puede definir como “cualquier actividad primaria o complementaria que no produce directamente un bien físico; es decir, la parte sin producto de la operación entre el comprador (cliente) y el vendedor (proveedor)” (p.58).

## **Bases Legales**

Las bases legales comprenden todo el conjunto de normativas y reglamentos que el investigador debe considerar al desarrollar su proyecto porque delimitan y contextualizan la problemática de estudio. Salinas (2010), lo define como “las normas jurídicas que respaldan el buen desarrollo del trabajo de investigación. Para esta investigación se tomarán en consideración las siguientes legislaciones: La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), la Ley de Protección de Víctimas, Testigos y Demás Sujetos Procesales (2006), y las Normas y Principios para la Atención a las Víctimas del delito y/o abuso policial; así como, la creación de la Oficina de Atención a la Víctima en los Cuerpos de Policía, en sus diferentes ámbitos políticos territoriales (2010).

**Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)**, publicada en Gaceta Oficial N° 36.860 extraordinario, el 30 de diciembre de 1999. En el Capítulo III, de los Derechos Civiles, señala:

**Artículo 49. Numeral 3.** Toda persona tiene derecho a ser oída en cualquier clase de proceso, con las debidas garantías y dentro del plazo razonable determinado legalmente, por un tribunal competente, independiente e imparcial, establecido con anterioridad. Quien no hable castellano o no pueda comunicarse de manera verbal, tiene derecho a un intérprete.

**Artículo 51.** Toda persona tiene el derecho de representar o dirigir peticiones ante cualquier autoridad, funcionario público o funcionaria pública sobre los asuntos que sean de competencia de éstos o éstas, y de obtener oportuna y adecuada respuesta. Quienes violen este derecho serán sancionados o sancionadas conforme a la ley, pudiendo ser destituidos o destituidas del cargo.

En este sentido, ambos artículos denotan la importancia que tiene el proceso de denuncia o queja ante cualquier instancia legal, es decir, que el funcionario o funcionaria pública debe brindar una atención primaria a la persona afectada a los fines de que pueda cumplir con sus derechos.

**Ley de Protección de Víctimas, Testigos y Demás Sujetos Procesales (2006)**, publicada en Gaceta Oficial N° 38.536, el 04 de octubre de 2006. En las Disposiciones Generales, Capítulo I, de Destinatarios de la Protección y Víctimas, señala:

**Artículo 4.** Son destinatarios de la protección prevista en esta Ley, todas las personas que corran peligro por causa o con ocasión de su intervención actual, futura o eventual, en el proceso penal, por ser víctima directa o indirecta, testigo, experto o experta, funcionario o funcionaria del Ministerio Público o de los órganos de policía, y demás sujetos principales y secundarios, que intervengan en este proceso.

**Artículo 5.** Se consideran víctimas directas, a los efectos de la presente Ley, las personas que individual o colectivamente hayan sufrido cualquier tipo de daños físicos o psicológicos, pérdida financiera o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente.

Los artículos antes mencionados refieren los motivos que son considerados válidos para ser una víctima, así como también el resguardo que se le debe prestar a cualquier persona o funcionario que pueda correr algún riesgo o peligro.

**Normas y Principios para la Atención a las Víctimas del delito y/o abuso policial; así como, la creación de la Oficina de Atención a la Víctima en los Cuerpos de Policía, en sus diferentes ámbitos políticos territoriales (2010)**, publicado en Gaceta Oficial N° 39.390 del 19 de marzo de 2010, señala:

**Artículo 1.** Se crea la Oficina de Atención a la Víctima en los Cuerpos de Policía en sus diversos ámbitos político territoriales, la cual tendrá entre sus atribuciones la recepción, trámite, registro, evaluación, asistencia y protección de la víctima en los casos de delito y/o abuso policial; asimismo, desempeñará sus funciones conforme a mecanismos que garanticen un tratamiento digno y respetuoso, protegiendo la intimidad y seguridad de las víctimas, sus familiares, testigos y demás sujetos procesales, contra todo acto de intimidación y/o represalia.

La Oficina de Atención a la Víctima, deberá estar ubicada en un establecimiento independiente o separado de las instalaciones policiales y estará conformada por un equipo interdisciplinario, con la formación adecuada para garantizar una atención oportuna y eficaz.

Dicho artículo denota las funciones a cumplir en las Oficinas de Atención a la Víctima del Delito y/o Abuso Policial, las cuales deben estar enfocadas a brindar una atención primaria y óptima a las personas que recurran a ésta instancia regional.

**Artículo 2.** A los efectos de esta Resolución, se consideran víctimas del delito las siguientes:

**Numeral 4.** Las asociaciones, fundaciones y otros entes, en los delitos que afectan intereses colectivos o difusos, siempre que el objeto de la agrupación se vinculen directamente con esos intereses y se hayan constituido con anterioridad a la perpetración del delito.

Se consideran víctimas de abuso policial, aquellas que han sido objeto de algún delito, actos arbitrarios o abusos cometidos por un funcionario o funcionaria policial con ocasión del ejercicio de sus funciones.

En este caso, el artículo 2 de la presente normativa proporciona las características que deben tener las personas o entes que se consideren víctimas del algún delito policial, para que así puedan tener alguna incidencia en el servicio prestado por dicha dependencia.

**Artículo 4.** Los funcionarios y funcionarias de los Cuerpos de Policía en sus diferentes ámbitos político territoriales, desde el momento en el que tienen contacto con una víctima del delito y/o abuso del poder policial, deben observar los siguientes principios:

**Numeral 1.** Acceso a la justicia. Garantizar a las víctimas de delito y/o abuso policial, el acceso a los mecanismos de justicia, informando de manera inmediata a los interesados sobre el procedimiento a seguir para acceder a los mismos según sea el caso.

Utilizar, cuando proceda, estrategias y técnicas para la solución alternativa de conflictos, tales como: la conciliación, la mediación, el arbitraje y la negociación.

**Numeral 2.** Trato justo. Las víctimas de delitos y/o abuso policial, serán tratadas con consideración, respeto, equidad y sin discriminación alguna. Los Cuerpos de Policía velarán porque los funcionarios y funcionarias policiales cuenten con la formación adecuada, fomentando la receptividad y comprensión de las necesidades de las víctimas y promoviendo directrices que garanticen la debida atención.

**Numeral 3.** Asistencia. Los Cuerpos de Policía brindarán la asistencia necesaria a la víctima según cada caso particular, atendiendo a las recomendaciones de un equipo interdisciplinario.

**Numeral 4.** Celeridad. Los miembros de la Oficina de Atención a la Víctima, evitarán demoras innecesarias en las actuaciones, agilizando los procesos y la asistencia integral de las víctimas.

**Numeral 5.** Información. Las víctimas de delitos y/o de abuso policial, tendrán acceso a la información sobre las implicaciones que para ellas tienen los procedimientos policiales o

judiciales, las actuaciones, el estado de su causa y la decisión que se haya tomado respecto a la misma.

Los numerales que se desprenden el artículo 4 dejan como evidencia la importancia de la existencia de un equipo multidisciplinario en las oficinas de atención a la víctima, de manera que puedan cumplir con todo lo que exige la presente ley en relación al trato, la asistencia de las personas afectadas, la celeridad de los procesos y la información que debe ser proporcionada de acuerdo al caso.

**Artículo 5.** Las Oficinas de Atención a la Víctima, garantizarán el procesamiento inmediato y adecuado de la denuncia o requerimiento de las víctimas de delitos, manteniendo un registro de estos casos.

Cuando la víctima del delito acuda a una de las Oficinas de Atención a la Víctima, luego de haber denunciado el hecho, se atenderá el caso conforme a los principios establecidos en el artículo 4 de la presente Resolución, coordinando las acciones de asistencia especializada pertinentes con los órganos del Estado competente, sea esta asistencia material, legal, médica, psicológica, social, incluyendo intérpretes cuando sea necesario.

**Artículo 9.** La Oficina de Atención a la Víctima debe contar con un sistema de información que le permita a la víctima conocer las implicaciones que tienen los procedimientos policiales o judiciales, las actuaciones, el estado de su causa y la decisión; garantizando en todo momento la confidencialidad de la misma. Este sistema contendrá información sencilla sobre características y modalidades de los delitos, la investigación y desarrollo del proceso penal, programas de protección de víctimas y testigos; así como, indemnización y resarcimiento, entre otras, a fin de garantizar la transparencia, promoviendo las buenas prácticas policiales.

De igual forma, los artículos 5 y 9 de la presente Resolución denotan el trabajo organizado y automatizado que debe prevalecer en dicha oficina, para brindar de esta manera un trabajo eficiente que permita dar respuesta en un tiempo prudencial a los afectados que asisten en busca de una pronta respuesta o solución según sea el caso.

<b>Cuadro 1 Operacionalización de Variables</b>						
<b>Objetivo General:</b> Brindar un plan comunicacional para mejorar la calidad del servicio ofrecido por la Oficina de Atención a la Víctima del Delito y Abuso Policial de la Policía de Carabobo						
<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Fuente</b>	<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Ítems</b>
<b>Calidad de Servicio en el proceso de Denuncia</b>	<b>Elementos del Servicio</b>	Tiempo de Respuesta	Denunciantes	Encuesta	Cuestionario Tipo Likert (a)	1
			Funcionarios			2
		El Procedimiento	Denunciantes			3
			Funcionarios			4
		Requisitos Solicitados	Denunciantes			5
			Funcionarios			6
	<b>Funcionario</b>	El Trato	Denunciantes			7
		Conocimiento del Área/del Proceso	Denunciantes			6
<b>Comunicación</b>	<b>Sistema de Comunicación Actual</b>	Tipos de Información Emitida	Funcionarios	Entrevista a	Entrevista Directivos de la Policía	4
						5
		Sistema o canales de Comunicación				6
						Aspectos a Mejorar

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

Para Arias (2006), este capítulo responde al cómo se elaborará la investigación para ofrecer respuesta a la problemática planteada. El autor señala que “la metodología del proyecto incluye el tipo de investigación y los instrumentos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación” (p.110)

A continuación se describen las características principales de la investigación, el conjunto de procedimientos e instrumentos mediante los cuales se le dará cuerpo, estructura y solidez al presente trabajo.

#### **Naturaleza de la Investigación**

El trabajo de investigación se realizará bajo la naturaleza cuantitativa, la cual es definida por Paella S. y Martins F. (2006) como “aquella que se lleva a la práctica con el método hipotético-deductivo. La investigación cuantitativa requiere el uso de instrumentos de medición y comparación que proporcionan datos cuyo estudio necesita la aplicación de modelos matemáticos y estadísticos” (p.48)

#### **Tipo de Investigación**

De igual manera, la investigación será de tipo descriptiva tomando en cuenta lo que refiere Tamayo (2002) que es aquella que “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos. La investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta”. (p. 54)

Este trabajo de investigación se enmarcará en la modalidad de proyecto factible, tal como lo afirma la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, UPEL (2010):

El proyecto factible consiste en la elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar los problemas, requerimientos o

necesidades de organización o grupos sociales; pueden referirse a la formulación de políticas, programas, tecnología, métodos o procesos. El proyecto debe tener apoyo en una investigación de tipo documental, de campo o un diseño que incluya ambas modalidades. (p. 21)

## **Diseño de la Investigación**

Según Arias (2006), el diseño de investigación "es la estrategia que adopta el investigador para responder al problema planteado" (p.26). El autor explica que el diseño de la investigación puede clasificarse en: documental, de campo, experimental y no experimental. Esta investigación será documental, de campo y no experimental.

Paella S. y Martins F. (2006) comentan que: "la investigación documental se concentra exclusivamente en la recopilación de información en diversas fuentes. Indaga sobre un tema en documentos escritos u orales" (p.99)

Para Arias (2006), la investigación de campo es definida:

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

Paella S. y Martins F. (2006) definen el diseño no experimental como "el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable". (p.96)

Por lo tanto, esta investigación se realizará bajo el diseño documental porque se revisará el formato de registro de las denuncias recibidas. De campo debido a que se tomarán datos de fuentes primarias, y no experimental porque los datos se tomarán sin alterar ninguna variable.

## **Población y Muestra**

Con respecto al término población, Tamayo (2006), explica que “la población es el conjunto de individuos u objetos de lo que se desea conocer algo en una investigación” (p.108).

Es importante destacar que esta investigación posee dos poblaciones de tipo finita, definida por Paella y Martins (2006) como “aquella que selecciona un número determinado de unidades de la población”. La primera estará conformada por el personal policial que labora en la Oficina de Atención a la Víctima del Delito y Abuso Policial de la Policía de Carabobo y la segunda integrada por los denunciante que asistirán durante el mes de agosto 2019 a establecer una denuncia.

Con respecto a la muestra, Arias (2006) la define como: “un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (p. 83). Debido a lo reducido de la primera población, ésta será la misma muestra, es decir, estará conformada por ocho funcionarios policiales.

Con relación a la segunda población, se extraerá una muestra intencional, de la cual Arias (2006), comenta que: “en este caso los elementos son escogidos con base en criterios o juicios preestablecidos por el investigador” (p.85). Por lo tanto se tomará un total de 20 denunciante, de aproximadamente 30 que asisten mensualmente, según información suministrada por (L. Lezama, entrevista personal, Noviembre 10, 2015).

### **Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos**

Según Arias (2006), las técnicas de recolección de datos son: “Las distintas formas o maneras de obtener la información. Son ejemplos de técnicas; la observación directa, la encuesta en sus dos modalidades: oral o escrita (cuestionario), la entrevista, el análisis documental, análisis de contenido, etc.” (p.111)

En cuanto a los instrumentos de recolección de datos, estos son definidos según Fernández (2003), como:

El conjunto de pautas e instrucciones que orientan la atención del investigador hacia un tipo de información específica para que se alejen del punto de interés; los instrumentos indican qué tipo de preguntar hacer y con cuales contenidos o cuales situaciones observar y en qué momento (p.77)

Para esta investigación, las técnicas para la recolección de los datos que se utilizará serán la encuesta y la entrevista. Arias (2006) dice que la encuesta es “aquella que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismo o en relación con un tema en particular” (p.72).

Para la técnica de recolección de datos de la encuesta, se empleará como instrumento un cuestionario de preguntas cerradas de tipo escala de Likert, la cual es definida por Paella S. y Martins F. (2006) como “un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos a quienes se administran”. (p.165).

### **Validez y Confiabilidad**

En cuanto a la validez y confiabilidad de los instrumentos, Paella S. y Martins F. (2006) comentan que “la validez se define como la ausencia de sesgos. Representa la relación entre lo que se mide y aquello que realmente se quiere medir” (p.172).

La validación de los instrumentos se realizará mediante el método de "Juicio de Expertos". Para este procedimiento se seleccionará un grupo de tres (03) expertos, sobre la base de los siguientes requisitos: Tres (03) Magíster, uno (01) con experiencia en Gerencia, uno (01) en Comunicación y uno (01) en Metodología con experiencia en el asesoramiento de trabajos de grado o tesis doctorales.

A los expertos se les suministrará un formato de validación donde se determinarán: pertinencia, redacción y adecuación con una escala del 1 al 4, y se considerará el valor de (1) como deficiente y (4) como excelente.

Sobre la base del procedimiento de validación descrito, los expertos considerarán la existencia de la relación entre los objetivos del estudio y los ítems constitutivos del instrumento de recopilación de la información.

Por otro lado, para Landeau (2007), la confiabilidad es “el grado con el cual el instrumento prueba su consistencia, por los resultados que produce al aplicarlo repetidamente al objeto de estudio” (p.81).

Para determinar la confiabilidad del instrumento cuestionario tipo escala de Likert se seleccionará entre los distintos métodos existentes, el coeficiente Alfa de Cronbach, definido por Silva y Brain (2006) como “el que requiere una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre cero y uno” (p. 66).

Fórmula:

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k - 1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

$\alpha$  = Coeficiente Alfa de Cronbach

N = Número de ítems del instrumento

$\sum S^2$  = Varianza de la Suma de los ítems

$S_t^2$  = Varianza total del instrumento

### **Fases de la investigación**

La investigación se dirigirá a proponer un plan comunicacional para mejorar la calidad del servicio ofrecido durante los procedimientos de denuncia por la Policía de Carabobo. El presente trabajo contará con cuatro fases en el proceso de investigación: diagnóstico, establecer los elementos del plan comunicacional, determinar la factibilidad; por último la elaboración del plan comunicacional.

1. Diagnóstico
2. Establecimiento de los elementos del plan comunicacional
3. Elaboración del plan comunicacional

Estas fases irán entrelazadas con los objetivos planteados en esta investigación, al igual que los instrumentos y recursos utilizados para lograr alcanzar las metas.

## **Fase I**

### **Diagnóstico**

En la primera fase del proyecto factible, se cumplirá el primer objetivo específico dirigido a diagnosticar la situación actual de la calidad del servicio ofrecido por la Oficina de Atención a la Víctima del Delito y Abuso Policial de la Policía de Carabobo. En esta fase se determinará cuál es la situación actual al momento de ofrecer el servicio de calidad a la comunidad en los procedimientos de denuncia que son atendidos en la policía estatal. Es importante hacer mención que en la fase diagnóstica se aplicarán los instrumentos de recolección de datos pertinentes.

## **Fase II**

### **Establecer los elementos del plan comunicacional**

En la siguiente fase se establecerán los elementos que debe comprender el plan comunicacional para mejorar la calidad del servicio ofrecido por la Oficina de Atención a la Víctima del Delito y Abuso Policial de la Policía de Carabobo. Luego de realizar el diagnóstico, verificar la problemática y los elementos que influyen para que los procedimientos de denuncia no se lleven a cabo de manera correcta, se procederá a establecer los elementos que debe contener el plan comunicacional para brindarle una solución al contexto descrito.

## **Fase III**

### **Elaborar el plan**

La última fase planteada en esta investigación, será elaborar el plan comunicacional para mejorar la calidad de servicio ofrecido por la Oficina de Atención a la Víctima del Delito y Abuso Policial de la Policía de Carabobo; y así poder alcanzar los objetivos para lograr que el proyecto sea verdaderamente factible y pueda ser aplicable en esta institución policial.

### **Técnicas de Análisis de Datos**

Lo que Arias (2012), define como la técnica de análisis de datos “describen las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan clasificación, registro, tabulación y codificación si fuera el caso, que serán empleadas para descifrar lo que revelan los datos recolectados” (p.111).

Culminada la fase de recolección de la información, se procederá a realizar el análisis. Desde el aspecto cuantitativo el análisis de los resultados se efectuará, utilizando para ello la estadística descriptiva, que Olivares (2004) define como “reemplazar el material observado por cantidades relativamente pocas en número, que representen el material total o en otras palabras, que contenga tanta información como sea posible respecto a la variable X”. (p.3) Una vez realizado este procedimiento se tabularán los resultados.

Con relación a la tabulación Sabino (2007), opina que “significa hacer tablas, listados de datos, que los muestren agrupados y contabilizados” (p.124) y posteriormente serán graficados por medios de cuadros de frecuencia e histogramas de barras.

## CAPÍTULO IV

### MARCO ADMINISTRATIVO

En este capítulo, se enmarcarán los aspectos logísticos del investigador en la realización del trabajo, como el tiempo, los recursos humanos, técnicos, operacionales y el cronograma de las actividades que se irán realizando en la investigación. Por lo que Ramírez (2005), explica que “se refiere a los aspectos logísticos del mismo e indican cómo se va a lograr su realización, para lo cual se debe indicar los recursos, el tiempo y el presupuesto necesario para el desarrollo de las diversas actividades del estudio” (p.96).

#### Recursos Humanos

El proyecto se realizará según el aporte de un equipo conformado por los investigadores y la supervisión de un tutor experto en el contenido, así como opiniones de especialistas en metodología, para lo que Salinas (2010) dice, “señala al personal que podría estar involucrado en el proyecto. Si son escasos los recursos humanos, el proyecto contribuiría a la formación de nuevo personal en el área en cuestión” (p.44).

Cantidad	Descripción	Bsf.
1	Tutor de Contenido	8.600
0	Especialista en Metodología	0,00
0	Especialista en Periodismo	0,00
0	Periodista	0,00
<b>Fuente: García, V. (2019) total</b>		<b>8.600</b>

**Tabla 1** Recurso Técnico y Operacional

Para la elaboración de esta investigación será necesario el uso de recursos técnicos que faciliten la realización del proyecto es por eso que serán utilizadas: Bibliografía, equipos de computación, conexión a internet, impresiones, copias, encuadernaciones, entre otros elementos de papelería y transporte. En este sentido Salinas (2010), manifiesta que este “se refiere tanto a costos como precios de los diferentes rubros que se usarán en el desarrollo de la investigación. En muchos casos, se entiende como gastos a las inversiones monetarias que se incurrirán con la investigación” (p.87)

**Tabla 2**

<b>Cantidad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Bs. F</b>
2	Computadora Portátil y de Escritorio	0,00
76	Impresiones a blanco y negro	7.600
10	Transporte	6.400
3	Libros	3.100
0	Fotocopias	0,00
<b>total</b>		<b>17.100</b>

**Fuente: García, V. (2019)**

### **Cronograma de actividades**

En esta parte de la investigación se realizará un cronograma en el cual se presentarán las fases que se irán realizando cada mes para que sea de mayor facilidad en la elaboración del trabajo, así como para conocer el inicio y el fin de la investigación. En este sentido, Arias (2012), explica que “el cronograma de actividades, se expresa mediante un gráfico en el cual se especifican las actividades, en función del tiempo de ejecución. Este puede representarse mediante un diagrama de Gantt” (p.112).

<b>Nr o.</b>	<b>Actividades Realizadas</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>

		Ag o.	Sep .	Oct .	No v.	Dic .	Ene .	Feb .	Mar.	Ab r.	May.	Jun .
1	Elección del tema											
2	Capítulo I											
3	Elaboración del título y objetivos											
4	Realización del planteamiento del problema, justificación y delimitación											
5	Capítulo II											
6	Antecedentes, bases legales, ejes temáticos											
7	Capítulo III											
8	Naturaleza tipos y diseño de la investigación, población y muestra											
9	Capítulo IV recursos humano, técnicos y bibliografía											
10	Corrección final del anteproyecto											
11	Entrega de anteproyecto											

**Cuadro 2**

**Cronograma de actividades**

Fuente: Vanessa E. García S. (2019)




  
**Realizado    Realizando    Por Realizar**

## **CAPÍTULO V**

### **ANÁLISIS DE RESULTADOS**

Según los objetivos trazados en trabajo de investigación, se emplearon las herramientas elaboradas, la encuesta, para el análisis de los datos se utilizó la estadística descriptiva para detallar las diferentes operaciones a las cuales fueron sometidos los datos una vez aplicado cada instrumento.

#### **Presentación de Resultados**

Los datos logrados en los instrumentos aplicados para la recolección de la información a fin de realizar el análisis pertinente para luego recomendar las estrategias esenciales para una efectiva comunicación. Haciendo énfasis en el papel que juega la comunicación, siendo parte fundamental de las labores diarias.

En este sentido, la información obtenida en el cuestionario aplicado, reflejo una serie de datos que se presentan analizados por dimensión, se representaron en tabla de frecuencia, porcentaje y gráficos a fin de expresar en forma clara y sencilla los resultados obtenidos.

Posteriormente, se presentan los resultados representados con tablas de frecuencias absoluta y relativa, gráficos de histograma y el análisis realizado para cada ítem.

**Variable: Calidad de servicio en el proceso de denuncia.**

## Dimensión: Elementos del servicio

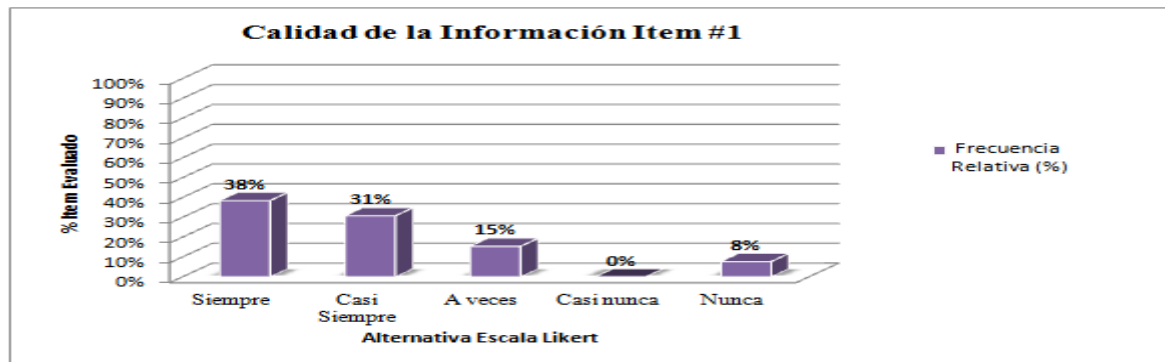
### Ítem 1 ¿Recibe usted respuesta inmediata al momento de tramitar su denuncia?

Cuadro 3

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	8	40%
Casi Siempre	6	30%
A veces	4	20%
Casi nunca	0	0%
Nunca	2	10%
Total Encuestados	20	100%

Fuente: Elaboración propia (2019)

Grafico 1



Fuente: Elaboración propia (2019)

**Análisis:** según se refleja en los resultados el 40% dice que Siempre, sin embargo el 30% dice que casi siempre, 20% dice a veces y el 10% dice nunca, reciben una respuesta inmediata al momento de tramitar su denuncia, lo que se puede evidenciar de estas respuesta es que no todos están constantemente verificando la información, para asegurar que todos los denunciantees reciban una respuesta inmediatamente después de haber hecho su denuncia, esto puede conllevar a retrasos en la respuesta oportuna a las víctimas de abuso policial.

**Variable: Calidad de servicio en el proceso de denuncia.**

**Dimensión: Elementos del servicio**

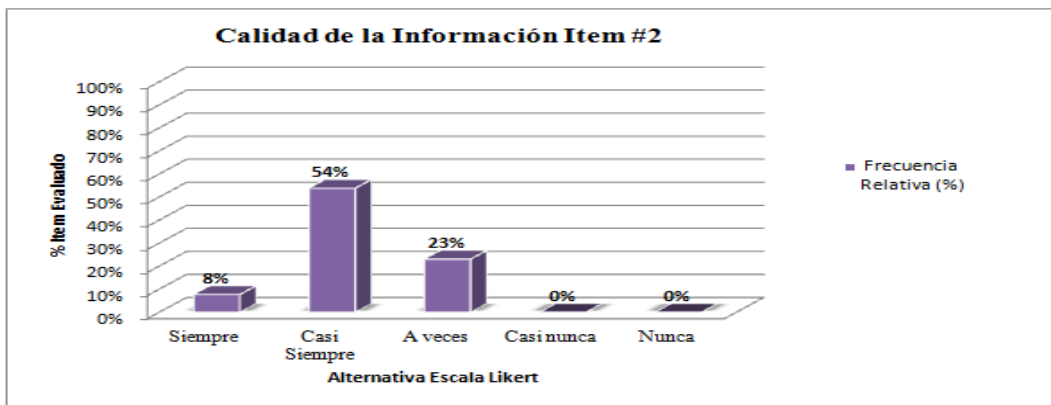
**Ítem 2 ¿Conoce usted el procedimiento para realizar una denuncia?**

**Cuadro 4**

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	2	10%
Casi Siempre	9	45%
A veces	5	25%
Casi nunca	2	10%
Nunca	2	10%
Total Encuestados	20	100%

**Fuente: Elaboración propia (2019)**

**Gráfico 2**



**Fuente: Elaboración propia (2019)**

**Análisis:** según los resultados arrojó lo siguiente: el 45% dice que casi siempre, el 25% opina que a veces y el 10% dice que Siempre, la información refleja que pocas personas conoce el procedimiento para realizar una denuncia. Por lo que se puede intuir que no todas las personas manejan la información de cómo realizar las denuncias de abuso policial, por lo tanto se evidencia que no se está brindando de manera adecuada la información a las personas de la comunidad.

**Variable: Calidad de servicio en el proceso de denuncia.**

**Dimensión: Elementos del servicio**

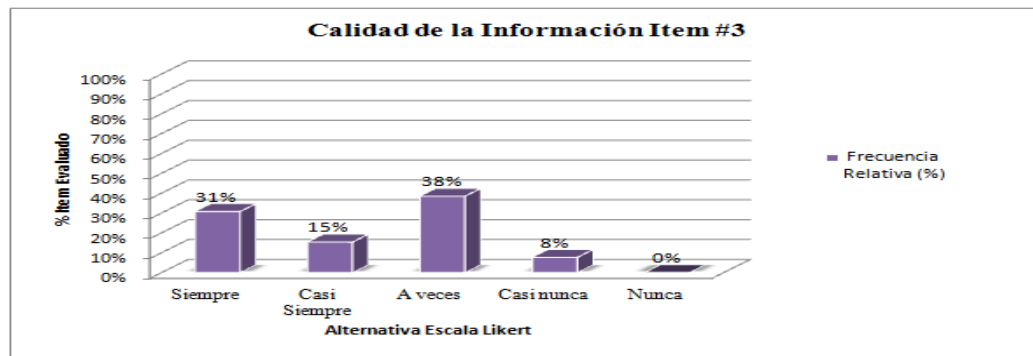
**Ítem 3 ¿Considera usted que el procedimiento para efectuar una denuncia es sencillo?**

**Cuadro 5**

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	8	40%
Casi Siempre	4	20%
A veces	5	25%
Casi nunca	2	10%
Nunca	1	5%
Total Encuestados	20	100%

**Fuente: Elaboración propia (2019)**

**Gráfico 3**



**Fuente: Elaboración propia (2019)**

**Análisis:** según la opinión de los encuestados el resultado fue el siguiente: el 40% dice que a veces, el 20% dice que Siempre, sin embargo el 25% dice que casi siempre, y 10% opina que casi nunca, considera que el procedimiento para efectuar una denuncia es sencillo, por lo tanto se hace necesario optimizar el procedimiento para efectuar denuncias para la comodidad del denunciante.

**Variable: Calidad de servicio en el proceso de denuncia.**

**Dimensión: Elementos del servicio**

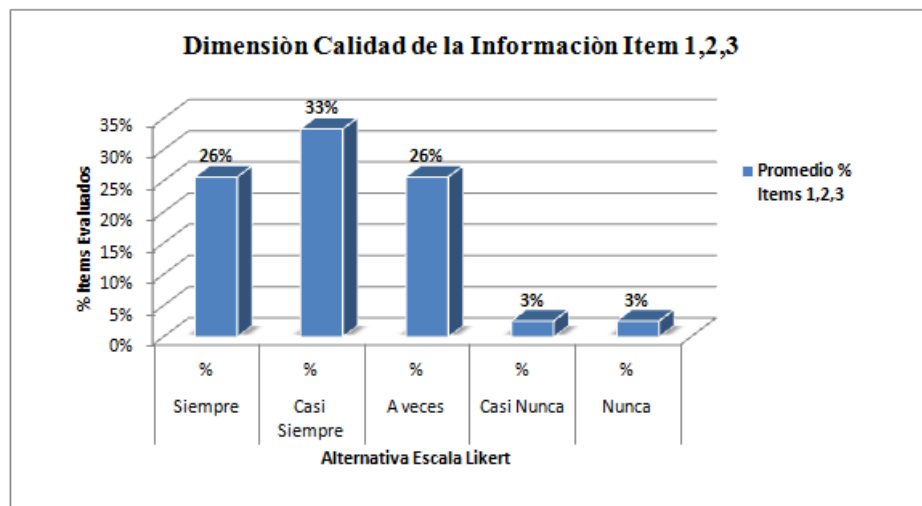
**Ítem 4 ¿Debe hacerse usted presente con frecuencia para monitorear su procedimiento?**

**Cuadro 6**

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	5	26%
Casi Siempre	7	33%
A veces	5	26%
Casi nunca	1	3%
Nunca	1	3%
Total Encuestados	20	100%

**Fuente: Elaboración propia (2019)**

**Gráfico 4**



**Fuente: Elaboración propia (2019)**

**Análisis:** El promedio porcentual de esta dimensión, arrojó como resultado: el 33% opina que casi siempre, el 26% siempre, el 26% a veces, el 3% casi nunca y el 3% dice nunca; de esto datos se refleja, que los encuestados en su mayoría deben presentarse frecuentemente para monitorear su procedimiento, esto genera pérdida de tiempo en las personas lo que hace que ya no se interesen en hacer seguimiento a su caso.

**Variable: Calidad de servicio en el proceso de denuncia.**

**Dimensión: Elementos del servicio**

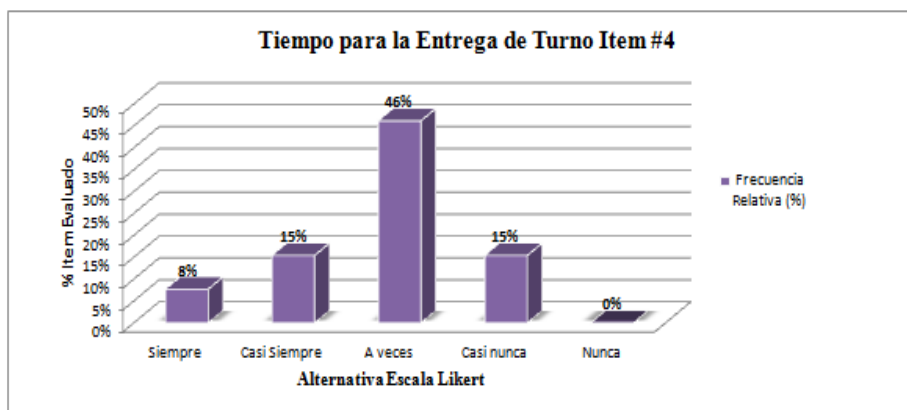
**Ítem 5 ¿Es usted informado del status de su caso?**

**Cuadro 7**

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	2	16%
Casi Siempre	4	30%
A veces	6	46%
Casi nunca	2	15%
Nunca	0	0%
Total Encuestados	20	100%

**Fuente: Elaboración propia (2019)**

**Gráfico 5**



**Fuente: Elaboración propia (2019)**

**Análisis:** Los encuestados se expresaron de la siguiente manera: el 46% dice que a veces, el 15% dice casi Siempre, el 15% dice que casi nunca y el 8% dice que siempre, es informado del status de su caso. Es necesario revisar con los lapsos para dar respuesta de las estatuas de las denuncias a los denunciantes y la resolución definitiva.

**Variable: Calidad de servicio en el proceso de denuncia.**

**Dimensión: Elementos del servicio**

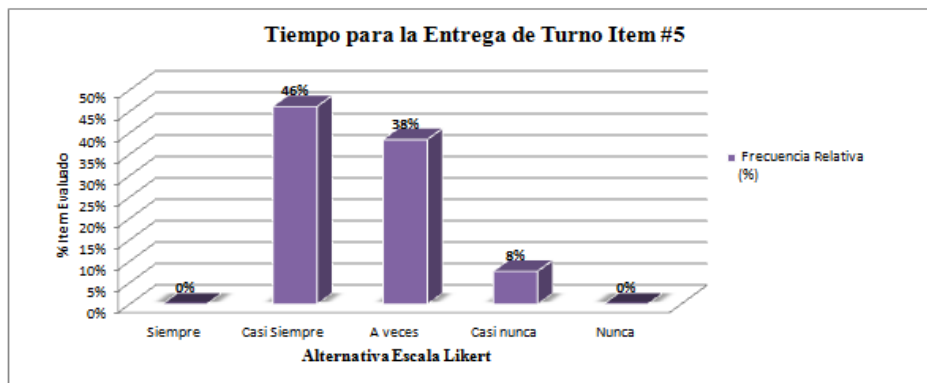
**Ítem 6 ¿Ha hecho uso usted de las redes sociales para emitir una denuncia y hacer seguimiento?**

**Cuadro 8**

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	0	0%
Casi Siempre	6	46%
A veces	5	38%
Casi nunca	1	8%
Nunca	0	0%
Total Encuestados	13	92%

**Fuente: Elaboración propia (2019)**

**Gráfico 6**



**Fuente: Elaboración propia (2019)**

**Análisis:** sobre la pregunta ¿Ha hecho uso usted de las redes sociales para emitir una denuncia y hacer seguimiento? y el resultado fue el siguiente: el 46% casi siempre, el 38% dice que a veces y el 8% dice que casi nunca. Estas respuestas apuntan a que las personas prefieren utilizar las redes sociales para hacer sus denuncias y respectivos seguimientos antes de trasladarse a los puestos de comandos para realizarlas, eso deja en evidencia lo determinante que es contar con esa herramienta comunicacional.

**Variable: Comunicación**

**Dimensión: Sistema Comunicacional**

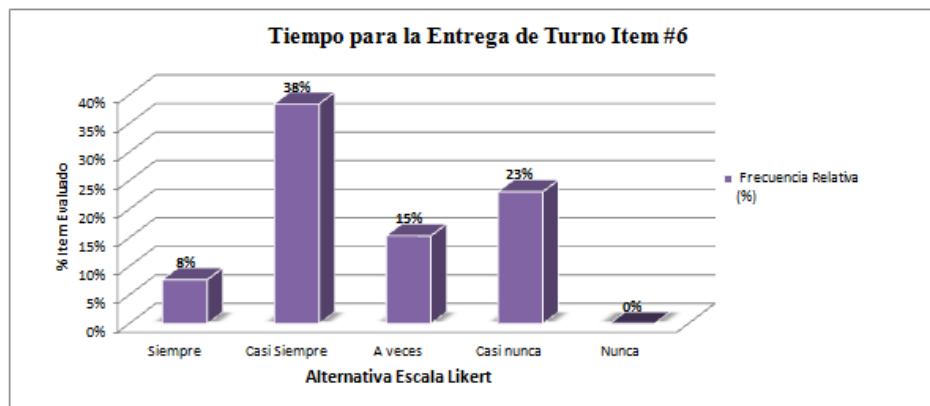
**Ítem 7 ¿Recibe usted un trato cordial por parte del personal que labora en esta dependencia?**

**Cuadro 9**

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	1	8%
Casi Siempre	5	38%
A veces	2	15%
Casi nunca	3	23%
Nunca	0	0%
Total Encuestados	14	85%

**Fuente: Elaboración propia (2019)**

**Gráfico 7**



**Fuente: Elaboración propia (2019)**

**Análisis:** según la pregunta ¿recibe usted un trato cordial por parte del personal que labora en esta dependencia? Los resultados fueron los siguientes: el 38% casi siempre, el 23% dice que casi nunca, el 15% a veces y el 8% dice que siempre, estas respuesta evidencian que los denunciantes no están de acuerdo con el trato recibido y esto se debe mejorar estableciendo un protocolo de atención a las víctimas de abuso policial.

**Variable: Comunicación**

**Dimensión: Sistema Comunicacional**

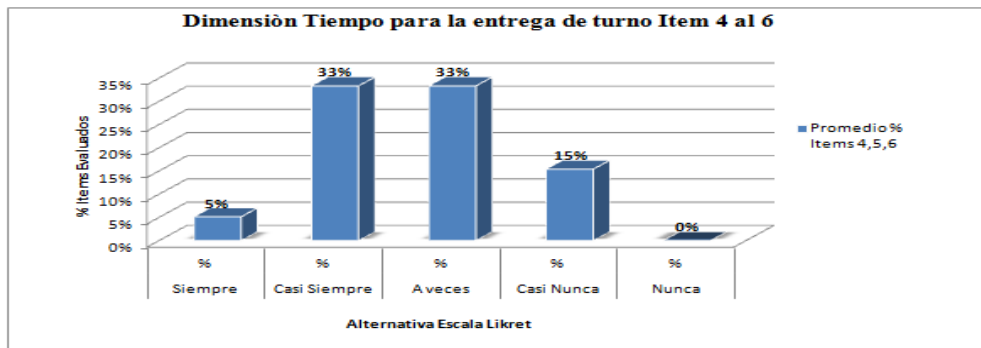
**Ítem 8 ¿Recibe usted por parte del personal que lo atiende orientación sobre su caso?**

**Cuadro 10**

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	2	5%
Casi Siempre	7	33%
A veces	7	33%
Casi nunca	3	23%
Nunca	0	0%
Total Encuestados	20	100%

**Fuente: Elaboración propia (2019)**

**Gráfico 8**



**Fuente: Elaboración propia (2019)**

**Análisis:** El promedio porcentual arrojó como resultado: el 33% Casi Siempre, el 33% a veces, el 15% casi nunca y el 5% siempre, en la pregunta ¿recibe usted por parte del personal que lo atiende orientación sobre su caso? de los datos obtenidos, se requiere establecer protocolos para orientar a los denunciantes y a la comunidad en general.

## **Guía de Entrevista Estructurada dirigido a funcionarios de la Oficina de Atención a la Víctima del Delito y Abuso Policial perteneciente a la Policía de Carabobo**

### **Tipos de información emitida**

1. ¿Cuáles son los tipos de informaciones que deben ser emitidas a través de la oficina de atención a la víctima?
2. ¿Qué vías o medios utilizan ustedes para emitir información necesaria para los denunciantes?

**Análisis:** De las respuestas se observa que tanto la información que se brinda como los medios utilizados para recibir y procesar las denuncias de los afectados, deben ser mejorados y actualizados a la realidad y las necesidades de flujo de información.

### **Sistemas o canales de comunicación**

3. ¿Cómo ha sido la receptividad de los denunciantes con estas vías de información?
4. ¿Cómo evalúa el nivel de respuesta ofrecido para contestar las inquietudes de los denunciantes?
- 5.

**Análisis:** Las respuestas evidencian que los denunciantes no hacen seguimiento a sus casos y muchas veces abandonan la denuncia a su suerte. Por tanto los denunciantes se ven desmotivados a terminar el proceso.

### **Aspectos a mejorar**

6. ¿Cuáles cree usted que son los aspectos a mejorar a nivel de comunicación en la oficina de atención a la víctima para ofrecer un servicio de calidad?

**Análisis:** Las respuesta dejan ver la necesidad de implementar el uso de las redes sociales como Telegram, WhatsApp y Correos electrónicos entre otros. El esfuerzo investigativo hecho, concluyó que, el alineamiento de Tecnologías de la información a los objetivos de la organización es de vital importancia para el éxito y logros de objetivos, así como, el adquirir tecnología es una inversión que debe hacerse para lograr una mayor efectividad en su uso, para atender a los denunciantes, levantar necesidades de la misma tanto al nivel de datos, infraestructura y software para, finalmente, establecer un plan basado en estas necesidades.

## **CAPITULO VI**

### **LA PROPUESTA**

#### **PLAN DE COMUNICACIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO OFRECIDO POR LA OFICINA DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO Y ABUSO POLICIAL**

La comunicación en una estructura comprende interacciones que intuyen desde las conversaciones informales, hasta los sistemas de información más complejos. Es a través de ella que los seres humanos participan y relatan sus vivencias, experiencias, las cuales van ayudando, a través del tiempo, al desarrollo de las comunidades y la sociedad en general. Este proceso es fundamental en las organizaciones públicas, ya que permiten la interacción entre funcionarios y comunidad.

Cuando se consigue compartir la visión, se crea un vínculo entre la parte conceptual y la parte operativa producto de deseos comunes. Si partimos de la base de que la visión compartida es fundamental en el logro de objetivos, entonces, podemos establecer que el proceso de comunicación de esa visión debe ser eficiente. Senge (1992, p.286), sostiene que “las visiones se propagan a causa de un proceso reforzador de creciente claridad, entusiasmo, comunicación y compromiso”.

En ese orden, se esboza desarrollar una propuesta que permita mejorar la comunicación de información interna y externa en el servicio ofrecido por la oficina de atención a la víctima de abuso policial. Para el desarrollo de la propuesta, se tomó la información recolectada del análisis e interpretación de los instrumentos aplicados, tales como la encuesta y la matriz de observación, con los resultados obtenidos en cada uno de los ítems evaluados, se plantean las posibles soluciones.

#### **Justificación**

En las organizaciones uno de los pilares fundamentales para el logro de los objetivos y metas lo constituye la comunicación. Parte del tiempo se está dentro de una empresa, por esto la

comunicación es clave y se requiere para acordar el trabajo que se va a realizar, de no existir los individuos no podrían expresar sus necesidades y no se lograría el cumplimiento de los objetivos establecidos por la empresa.

Como puede observarse con una comunicación eficaz es más probable que se logre alcanzar todas las metas planteadas, así como también un grupo de trabajo exitoso; cuando un grupo de trabajo se mueve en una buena comunicación tiende a alentar la motivación, un clima armonioso y promueve la satisfacción de los individuos que laboran en una organización y esto se refleja también a lo externo de ella.

Cabe destacar que la comunicación efectiva representa un elemento fundamental que es indispensable para la integración y la interacción del recurso humano en torno al marco conceptual de las organizaciones permitiendo una necesaria vinculación con la operación de las estrategias definidas.

En relación con esto último, se plantea la propuesta de una estrategia comunicacional, que ayude a mejorar la efectividad en el flujo de información entre las víctimas de delito de abuso policial y los funcionarios que atienden estos casos, que la información fluya de forma natural y que permita dar continuidad en los procesos.

## **Objetivos de la Investigación**

### **Objetivo General**

Proponer una estrategia comunicacional para mejorar la calidad del servicio ofrecido por la oficina de atención a la víctima del delito y abuso policial.

### **Objetivos Específicos**

- Diagnosticar la situación de la efectividad en la transmisión de información interna y externa en la oficina de atención.
- Identificar las herramientas comunicacionales más adecuadas para realizar la denuncia y hacer el seguimiento.

- Diseñar una estrategia de comunicación eficiente, que permita mejorar el flujo de información interna y externa de esta oficina de atención.

### **Factibilidad de la propuesta**

Para el estudio realizado se puede decir que la propuesta es factible, ya que se cuentan con los recursos, el personal, la infraestructura para llevar a cabo el plan propuesto, a continuación se detalla la aplicación para cada tópico.

### **Factibilidad operativa**

Se considera viable la propuesta, dado que no afecta de forma organizacional. Tal como se indicó se dispone de los recursos necesarios para ser ejecutada operativamente. Se dispone del capital humano, de la infraestructura requerida para la implementación. Por ser una propuesta sencilla y fácil de aplicar, se puede ejecutar sin contratiempos.

### **Factibilidad técnica**

Para la aplicabilidad de esta propuesta, se cuentan con los equipos necesarios para la ejecución de una estrategia de comunicación eficiente, que permita mejorar el flujo de información interna entre los funcionarios y los denunciantes. Se dispone de los equipos de computación, papelería, salas de capacitación, tecnología y soporte técnico. También se contempla el empleo de una variedad de canales de comunicación actualmente utilizados, como son el correo electrónico, las carteleras informativas, redes sociales y el intranet, dándoles información constante. En este sentido es viable la aplicación del diseño, por no presentar dificultades en el uso de estos recursos

### **Factibilidad económica**

Se considera esta propuesta económicamente viable, ya que los recursos que utilizará, para la ejecución de la misma, están contemplados en el plan estratégico, por lo que no se requiere realizar ninguna inversión, además que esto permitirá mejorar el flujo de información.

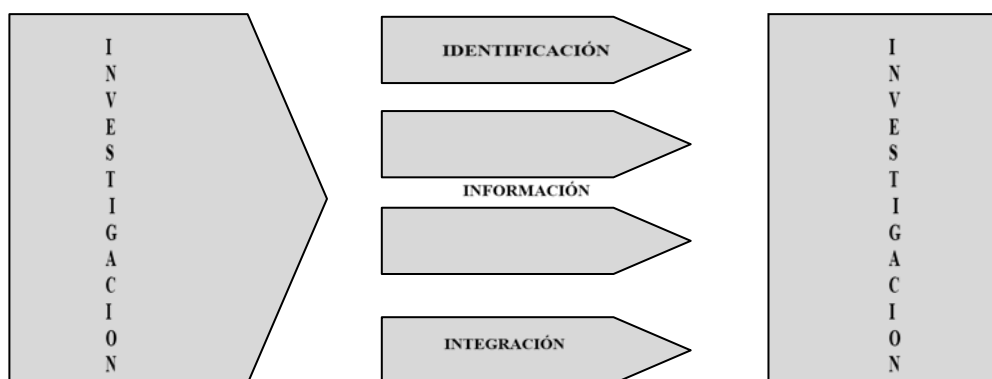
## Formulación de la propuesta

El diseño de la propuesta que ofrece una estrategia de comunicación eficiente, con esto se podrá lograr que la información en la oficina de atención sea eficiente; razón por la cual esta propuesta puede ser revisada y actualizada en el tiempo, espacio y en el ambiente donde se realiza, con el panorama de la realidad actual y la aplicabilidad de la misma.

Para dar respuesta al tercer objetivo específico de la propuesta, se describe a continuación los pasos para el modelo de diseño estratégico. Para esto nos vamos apoyar en el basamento teórico, donde se revisará el modelo propuesto por Horacio Andrade (2005, P. 24-30). En el cual propone lo siguiente:

1. Utilizar diferentes herramientas de investigación tanto para diagnosticar al inicio del proceso la situación existente de la comunicación en la oficina y los denunciantes, como evaluar, al final del proceso, los resultados obtenidos con los esfuerzos de mejora.
2. Propiciar la identificación de los funcionarios, por lo tanto, se podrá localizar con nombre y apellido al funcionario que lleve el caso.
3. Propiciar que todas las personas que lleguen a denunciar a la oficina de atención a la víctima reciban información relevante, suficiente, confiable y oportuna sobre su caso, su evolución y desenlace en tiempo oportuno.
4. Proyectar una imagen favorable y consistente de la policía y de sus servicios al ciudadano.

Este modelo lo describe Horacio Andrade (2005, P. 24). Como la responsabilidad de la función de la comunicación organizacional respecto a cada una de las 5 “ies,” a continuación se anexa la representación gráfica:



IMAGEN

Figura 2. **Las 5 “ies”**. Horacio A, (2005, p.24)

Luego de revisar la propuesta del autor, vamos a describir las actividades que se van a desarrollar para lograr que la comunicación interna y externa, para mejorar el flujo de información, con esto dar un mejor servicio en las operaciones de la oficina.

1. En la primera etapa que es el diagnóstico de la situación de la comunicación interna, en la investigación se aplicó como instrumentos la encuesta y la matriz de observación. En la cual participaron 20 encuestados; del análisis e interpretación de los resultados, se pudo evidenciar que existen fallas en la comunicación y la atención a la víctima.
2. En la segunda etapa se refiere a la identificación del funcionario. Se realizarán jornadas que ofrezcan los nuevos cambios en la imagen de los funcionarios donde se les indique que debe estar siempre visible su nombre y apellido a la hora de atender a las víctimas para hacer más fácil su localización posterior. Para esto nos apoyaremos con el departamento de Recursos Humanos.
3. En la tercera etapa relacionada con la información. Se definirá los canales de comunicación, a fin de asegurar que los denunciantes tengan acceso a información relevante, oportuna y confiable de sus casos y estatus de los mismos. Para ello se puede brindar simplemente con información por correo electrónico o por otras vías.
4. En la cuarta etapa se refiere a proyectar una imagen favorable y de confianza a las comunidades involucradas y los servicios prestados. En este caso la oficina cuenta con un departamento de comunicaciones, el cual tiene definido los mensajes comunicacionales. Se cuenta con información estructurada en las redes, tales como: radio, Tv, redes sociales, revistas, periódico, material visual.

**Cuadro 12**

Desarrollar estrategia de Comunicación Interna			
Objetivo: Conectar al trabajador con la razón de ser de la oficina			
Actividades	Actividades	Actividades	Actividades
Conectar al funcionario con la razón de ser de la organización	1.Preparar información relacionada con la cultura organizativa ( visión, misión y objetivos)	Departamento de Recursos humanos	Noviembre
	2. Planificar las sesiones de divulgación de la información.	- Departamento de Recursos humanos	Febrero
	3. Ejecutar las sesiones de capacitación dirigida a los funcionarios	- Departamento de Recursos humanos	Marzo
	4.Evaluar la efectividad de la divulgación, a través de encuestas	- Departamento de Recursos humanos	Abril

**Cuadro 13**

Desarrollar estrategia de Comunicación Interna			
Objetivo: Divulgar constantemente información			
Actividades	Actividades	Actividades	Actividades
Divulgar constantemente información relevante.	1. Definir canales de comunicación, que permita el acceso a la información. Tales como: Pantallas de tv, intranet, WhasApp, Telegram, Correos electrónicos.	- Departamento de Comunicaciones - Departamento de Recursos humanos	Febrero
	2. Planificar reuniones frecuentes con las fuerzas vivas de las comunidades.	- Comandantes	Febrero
	3. Definir mecanismos de medición, que permitan evaluar las mejoras	- Departamento de Recursos humanos	Marzo
	4. Realizar retroalimentación con los funcionarios de la oficina	- Superiores	Abril

**Cuadro 14**

Desarrollar estrategia de Comunicación			
Objetivo: Lograr alinear a los funcionarios			
Actividades	Actividades	Actividades	Actividades
Lograr alinear a los funcionarios con la visión estratégica.	1. Realizar dinámicas grupales tipo Word café, que propicie la interacción y dialogo entre los funcionarios y los superiores.	- Departamento de Recursos humanos	Marzo
	2. Planificar sesiones de conversatorios, a fin de observar el avance en el trabajador.	- Superiores a cargo	Abril
	3. Definir mecanismos de medición, que permitan evaluar las mejoras.	- Departamento de Recursos humanos	Marzo

## **CONCLUSIONES**

### **Y RECOMENDACIONES**

#### **CONCLUSIONES**

Al diagnosticar la situación de la efectividad en la transmisión de información. Se pudo evidenciar lo siguiente:

En la comunicación interna hay fallas entre los funcionarios, el emisor no se asegura que el receptor haya entendido el mensaje, no se realiza la retroalimentación cuando se recibe la información, por lo que el funcionario no puede cumplir con las tareas asignadas y esto trae como consecuencia retrasos en la atención. Si partimos de la base de que la visión compartida es fundamental en el logro de objetivos, entonces, podemos establecer que el proceso de comunicación de esa visión debe ser eficiente

En cuanto al tiempo empleado por el funcionario para realizar la entrega de respuesta de los casos de las víctimas, se puede decir que el hecho de que el funcionario no use medios electrónicos para dar respuestas en breve tiempo, no permite realizar una entrega de información en el tiempo adecuado, que le permita cumplir con las víctimas. Se requiere acordar y pautar el tiempo para la entrega de resultados de los casos, que permita fluir la información, se logre los objetivos y el denunciante se sienta atendido.

Para el caso de los datos entregados, no todos los funcionarios dan información como su nombre y apellido, y tampoco atienden a las persona de la manera adecuada lo que hace que los denunciantes desconfíen de sus actuaciones, para poder dar continuidad a los casos asignados. Es preciso señalar que, por lo complejo del proceso de la comunicación, el emisor de la información debe asegurarse que el receptor haya recibido de manera correcta su mensaje y que se propicie la retroalimentación que favorezca los procesos de interacción y de integración.

Por último, en lo que respecta al objetivo específico denominado identificar las herramientas comunicacionales más adecuadas para manejar las denuncias y su seguimiento, que garantice una entrega completa de información, a partir de la investigación se obtienen las siguientes conclusiones:

En referencia al canal de comunicación, en el análisis de los datos arrojo que más de un 75% no cuentan con las estrategias para la comunicación, la forma que se comunican no permite la claridad en la información, los medios utilizados para la trasmisión de la información son los inadecuados,

Por su parte, los registros utilizados en la información de las denuncias no es fácil para hacer seguimiento a los mismos y se evidencia una falla en la comunicación, por lo que es necesario revisar la metodología de llenado de los reportes, el cumplimiento de los criterios, a fin de contar con información de a tiempo, para dar un mejor servicio en la víctima. Se requiere revisar el tipo de barreras de comunicación, bien sea de tipo personal, física, semánticas que están interfiriendo en el mensaje final.

Por último, en cuanto a la propuesta de diseñar una estrategia de comunicación, para mejorar la efectividad del flujo de información y la atención a la víctima, se puede decir que con las actividades y acciones planteadas una vez ejecutadas, se espera que se logren comunicar de forma adecuada, de tal forma que las personas puedan hacer su denuncia y seguir el estatus de sus casos sin tener que hacerse presente en la oficina si no a través de estos mecanismos tecnológicos.

## **RECOMENDACIONES**

- Lograr una comunicación efectiva, entre los funcionarios de la oficina, utilizando mensajes claros, oportunos, objetivos y sencillos, manteniendo la retroalimentación positiva del mensaje enviando y recibido.
- Promover la comunicación efectiva entre los funcionarios y la comunidad, para obtener mejores resultados en las actividades requeridas, les permitirá recibir las denuncias sin complejos y los denunciante tendrán información clara, confiable y veraz.
- Emitir mensajes que sean interpretados correctamente por el personal involucrado y de no ser así activar el plan de mejora para la comunicación del emisor-mensaje-receptor y reforzar el mensaje a través de escritos, mensajes por medios electrónicos o vía telefónica, que permita el entendimiento del mensaje, lo cual garantizara que la comunicación se fortalezca y fluya de forma natural.
- Conocer la visión estratégica de la oficina, le ayudará a los funcionarios a identificarse con la razón de ser, entender los objetivos, las metas, siendo esto positivo para el buen desenvolvimiento de las tareas asignadas, sumando en los resultados.

## BIBLIOGRAFÍA

Agreda, V., Blanco, D. Y García, A. (2005) Anatomía Topográfica y Actuación de urgencia. Valencia, España: Editorial Paidotribo.

Arias F. (2006). El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica 5ta edición. Caracas: Epísteme.

Arias, F. (2012) El Proyecto de Investigación, Introducción a la metodología científica 6ta edición. Caracas: Epísteme

Borda, M., Tuesca R. y Navarro E. (2005). Métodos cuantitativos: herramientas para la investigación en salud (aspectos administrativos). [Libro en línea]. Consultado el día 2 de julio de 2015 en: <https://goo.gl/APjBRq>

Caballar, J. (2011) Twitter Marketing Personal y Profesional. España: Editorial Frontcover.

Delgado, Y., Colombo L. y Orfila, R. (2002) Conduciendo la Investigación. Caracas: Editorial Comala.com.

Fernández, S. (2007). Como gestionar la comunicación en organizaciones públicas y no lucrativas. Madrid- España: Narcea Ediciones

Fernández, C. (1999). La Comunicación en las Organizaciones. México: Editorial Trillas.

Gámez D. (2012). Twitter: como 140 Caracteres pueden ayudarle a mejorar su presencia online. Barcelona: Profit Editorial.

Landeau R. (2007) Elaboración de Trabajos de Investigación. Caracas: Editorial Alfa. [Libro en línea]. Consultado el día 11 de abril 2016 en: <https://goo.gl/DLjdyP>

Menéndez, M. Vadillo, F. (2010) El Plan de Comunicación Hospitalario: Herramienta de Gestión Sanitaria. [Documento en línea]. Consultado el día 2 de noviembre de 2015 en el Portal web

Policía Nacional Bolivariana (s.f) [Policía Nacional Bolivariana] Disponible: <http://goo.gl/oUjyqR> [Consultado el 20 de marzo de 2015]

Olivares, M. (2004). Estadística Descriptiva. [Documento en línea], consultado el día 20 de agosto de 2015 en: <http://goo.gl/7t0NvC> .

Ongallo, C. (2007) Manual de comunicación: guía para gestionar el conocimiento, la información. [Libro en línea]. Consultado el día 2 de julio de 2015 en: <http://goo.gl/hwzev5>

Paella, S. y Martins, F. (2006). Metodología de la Investigación Cuantitativa. 2da. Edición. Caracas: Editorial Fedupel.

Pérez A., Sánchez J., Escalante J., Fa Maluenda J., Marchal A., San Román C. (2004). Manual de Policía 2. ° Edición. Madrid- España: La Ley- Actualidad, S.A

Sabino, C. (2007). El proceso de investigación. Caracas: Editorial Panapo. [Libro en línea]. Consultado el día 30 de mayo 2015 en: <http://goo.gl/mf6VM4>

Salinas P.J. (2010). Metodología de la Investigación Científica, libro virtual Universidad de Los Andes Mérida. Venezuela. [Libro en línea]. Consultado el día 16 de abril 2016 en: <http://goo.gl/TYxcGw>

Silva, M. y Brain, M. (2006). Validez y Confiabilidad del Estudio Socioeconómico. [Libro en línea]. Consultado el día 4 de septiembre de 2015 en: <https://goo.gl/N3jlkB>

Tamayo y Tamayo, M. (2006) Investigación Científica. México: Editorial Limusa

# ANEXOS

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS N° 1

Cuestionario tipo escala de Likert para ser aplicado a ciudadanos que acuden a la Oficina de Atención a la Víctima del Delito y Abuso Policial para colocar una denuncia.

### Dimensión: Elementos del servicio

#### Indicadores:

#### Tiempo de respuesta

1. ¿Recibe usted respuesta inmediata al momento de tramitar su denuncia?

Siempre \_\_\_ Casi Siempre \_\_\_ A veces \_\_\_ Casi Nunca \_\_\_ Nunca \_\_\_

#### El procedimiento

2. ¿Conoce usted el procedimiento para realizar una denuncia?

Siempre \_\_\_ Casi Siempre \_\_\_ A veces \_\_\_ Casi Nunca \_\_\_ Nunca \_\_\_

3. ¿Considera usted que el procedimiento para efectuar una denuncia es sencillo?

Siempre \_\_\_ Casi Siempre \_\_\_ A veces \_\_\_ Casi Nunca \_\_\_ Nunca \_\_\_

4. ¿Debe hacerse usted presente con frecuencia para monitorear su procedimiento?

Siempre \_\_\_ Casi Siempre \_\_\_ A veces \_\_\_ Casi Nunca \_\_\_ Nunca \_\_\_

5. ¿Es usted informado del status de su caso?

Siempre \_\_\_ Casi Siempre \_\_\_ A veces \_\_\_ Casi Nunca \_\_\_ Nunca \_\_\_

6. ¿Ha hecho uso usted de las redes sociales para emitir una denuncia y hacer seguimiento?

Siempre \_\_\_ Casi Siempre \_\_\_ A veces \_\_\_ Casi Nunca \_\_\_ Nunca \_\_\_

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS N° 2

Guía de Entrevista Estructurada dirigido a funcionarios de la Oficina de Atención a la Víctima del Delito y Abuso Policial perteneciente a la Policía de Carabobo

Nombre del funcionario: \_\_\_\_\_

Cargo que desempeña: \_\_\_\_\_

Antigüedad: \_\_\_\_\_

Dimensión: **Sistema de comunicación actual**

#### Indicadores

### Tipos de información emitida

7. ¿Cuáles son los tipos de informaciones que deben ser emitidas a través de la oficina de atención a la víctima?
8. ¿Qué vías o medios utilizan ustedes para emitir información necesaria para los denunciantes?

### Sistemas o canales de comunicación

9. ¿Cómo ha sido la receptividad de los denunciantes con estas vías de información?
10. ¿Cómo evalúa el nivel de respuesta ofrecido para contestar las inquietudes de los denunciantes?

### Aspectos a mejorar

11. ¿Cuáles cree usted que son los aspectos a mejorar a nivel de comunicación en la oficina de atención a la víctima para ofrecer un servicio de calidad?
12. Según usted, en caso de no solventarse estos aspectos a mejorar, ¿Cómo afecta la operatividad?
13. ¿Cuáles cree usted que son las deficiencias presentes en el servicio prestado a la comunidad que denuncia un delito o abuso policial?

Cuadro de Operacionalización de Variables

**Objetivo General:** Brindar un plan comunicacional para mejorar la calidad del servicio en los procesos de denuncia a la Policía del estado Carabobo

Variable	Dimensión	Indicadores	Fuente	Técnica	Instrumento
Calidad de servicio en el proceso de denuncia	Elementos del servicio	Tiempo de respuesta	Denunciantes Funcionarios	Encuesta	Cuestionario (a), tipo licket
		El procedimiento	Denunciantes Funcionario		Cuestionario (b) tipo licket

		Requisitos solicitados	Denunciantes Funcionario			
	<b>Funcionario</b>					
		El trato	Denunciantes			
		Conocimiento del área/ del proceso	Denunciantes			
	<b>Sistema de comunicación actual</b>					
		Tipos de información emitida	funcionarios	entrevista	Entrevista a directivos de la policía	
		Sistemas o canales de comunicación				
		Aspectos a mejorar				
<b>Plan de comunicación</b>						




UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
VICERRECTORADO ACADÉMICO  
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO

VEREDICTO

Nosotros, miembros del jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado presentado por el (la) ciudadano (a) VANESSA GARCÍA SALAZAR, cédula de identidad N° 20.066.263 titulado: PLAN COMUNICACIONAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO OFRECIDO POR LA OFICINA DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO Y ABUSO POLICIAL. Caso: Policía de Carabobo..

Elaborado bajo la supervisión del tutora, Prof. Patricia Carolina Daza, titular de la cédula de identidad No. 15.299.614, adscrito a la línea de investigación: Planificación y Comunicación Estratégica Corporativa, para optar al grado académico de MAGÍSTER EN GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL estimamos que el mismo reúne los requisitos académicos para ser considerado como: **APROBADO**.

Nombre, Apellido	C. I.	Firma del Jurado
Prof. Edgar León Guerra (Presidente)	4.122-734	
Prof. Antonio Patiño (Miembro)	3.210.961	
Prof. José Chirinos (Miembro)	9.449.695	

En San Diego, a los 03 días del mes de Diciembre de dos mil veinte.

