

VISIÓN TRANSFORMADORA DESDE LA EXPERIENCIA COMPARTIDA EN LA GESTIÓN POLICIAL

Enrique Duque Ramón Tisoy¹

Recibido: 15 de septiembre

Aceptado: 28 de noviembre

RESUMEN

El presente artículo tiene como propósito reflexionar sobre la visión transformadora desde la experiencia compartida en la gestión policial; el estudio se fundamentó en el enfoque epistemológico crítico que entiende de la construcción del conocimiento como un proceso centrado en la recuperación de las perspectivas históricas, con una metodología de investigación acción. En este tipo de abordaje el investigador se involucra y forma parte del mismo. Como escenario para la generación del proceso fue en la División de Investigación de Robos y Hurtos de Vehículos, en los cuales participaron diecisésis (16) funcionarios. Su validez es consensuada y en la técnica de recolección de la información se utilizó la observación participante, detección y diagnóstico del problema de investigación, implementación del plan y evaluación de resultados; se formuló el problema producto de una necesidad sentida por los integrantes desde la experiencia en la gestión policial. Los resultados muestran que a través de la investigación acción, es posible la detección de problemas en su práctica por medio de la reflexión para la transformación; asimismo, mejorar el proceso que beneficia desde la experiencia compartida en la gestión policial, haciéndola transformadora, permitiendo el reconocimiento del otro. Las evidencias en la práctica fueron

¹ Licenciado en Ciencias de Policiales, 2005. Universidad Nacional Experimental de Seguridad (UNES). Magíster en Criminalística, Caracas, 2010. Especialista en Gerencia Empresarial, Universidad Santa María, 2014. Abogado, Universidad Bicentenario de Aragua, 2018. Msc. en Criminalística, Universidad Experimental de la Seguridad (UNES), 2021. Actualmente cursando el Doctorado en la Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez (UNESR), estudios acreditación ensaberes. Correo electrónico: raymondiukt@gmail.com

inmediatas; no se persiguió el conocimiento por el conocimiento, sino la resolución práctica de los conflictos y el mejoramiento de realidades a través de una progresiva acomodación instrumental. Finalmente se recomienda la utilización de este método ya que permite involucrarse y participar activamente generando cambios.

Palabras clave: visión transformadora, experiencia compartida, gestión policial

TRANSFORMATIVE VISION FROM THE SHARED EXPERIENCE IN POLICE MANAGEMENT

ABSTRACT

The purpose of this article is to reflect on the transformative vision from the shared experience in police management; the study was based on the critical epistemological approach that understands the construction of knowledge as a process focused on the recovery of historical perspectives, with an action research methodology. In this type of approach, the researcher gets involved and is part of it. The setting for the generation of the process was in the Vehicle Theft and Theft Investigation Division, in which sixteen (16) officials participated. Its validity is consensual and the information collection technique used participant observation, detection and diagnosis of the research problem, implementation of the plan and evaluation of results; the problem was formulated because of a need felt by the members from experience in police management. The results show that through action research, it is possible to detect problems in your practice through reflection for transformation; likewise, improve the process that benefits from the shared experience in police management, making it transformative, allowing the recognition of the other. The evidence in practice was immediate; Knowledge for knowledge's sake was not pursued, but rather the practical resolution of conflicts and the improvement of realities through progressive instrumental accommodation. Finally, the use of this method is recommended since it allows you to get involved and actively participate in generating changes.

Keywords: transformative vision, shared experience, police management

Introducción

Los procesos de investigación por parte de los sujetos, son actos de conocimientos al contexto objetivo que se busca conocer. En palabras de Habermas (1990: 22), no se puede hacer ciencia social y dejar de pertenecer al mundo del cual se es parte, no se puede obviar la forma de pensar, la forma de sentir, las aspiraciones, entre otras, es imposible que el sujeto cognosciente abandone las posiciones sobre el objeto del cual se es parte, e igualmente no es viable dejar de lado los principios respecto a un sistema que explota y aliena, por tanto no se puede desistir de los propósitos que se persiguen con el trabajo de investigación; en este particular, pretender una visión transformadora desde la experiencia compartida en la gestión policial.

La realidad no está dada, sino que es construida y transformada por la acción humana, la ética no está ajena al conocimiento científico, sino que debe formar parte de él, la objetividad no es una prueba empírica sobre el objeto, sino que es un acuerdo de puntos de vistas fundamentado en un argumento discursivo, es decir, un alegato que explica la realidad y no a la inversa. La ciencia como actividad humana no puede dejar de lado los aspectos éticos que bajo una aparente neutralidad y objetividad deja ocultos, sólo puede ser una herramienta de cambio social si adopta la acción comunicativa: racionalidad dada por la necesidad de entendimiento entre sujetos capaces de lenguaje y acción.

De allí la idea de emprender la investigación-acción como herramienta metodológica, para analizar la acción humana desde un movimiento comunicativo y participativo, que favorezca el intercambio de conocimientos y el desarrollo de una estructura relacional de confianza y compromiso con los sujetos que integran la realidad a transformar. La investigación-acción como herramienta metodológica, analiza la acción humana desde un movimiento comunicativo y participativo, favoreciendo el intercambio de conocimientos, el desarrollo de una estructura relacional de confianza y el compromiso con los sujetos que integran la realidad a transformar.

En este sentido, es importante la presencia de la dialéctica para auxiliar, siendo esta totalizante, real, existente, lógica; progresá cada nivel del ser, cada espacio del existir, la naturaleza material es razonamiento igual que la historia humana, la filosofía, el arte, la divinidad y el Estado. La dialéctica es el camino por el cual se desarrolla todo: no permite exclusión de algún proceso, fenómenos o situaciones; uniformiza lo aparentemente inconexo, por lo tanto, es el lenguaje de comprensión que sirve a la totalidad, esto se patentiza en toda la obra escrita de Hegel (2000), quien desarrolla sus argumentaciones proponiendo el discurso a través de las estructuras triádicas.

Asumiendo el momento especulativo o positivamente racional, donde las contradicciones generadas son resueltas y superadas, logrando un nuevo nivel de ser y de razón, eso, aparentemente矛盾的, está contenido en la integralidad de la nueva afirmación, de un inicio abstracto, porque consistía en la mera afirmación de lo diferente, de lo diferenciado. Luego de considerar las negaciones, llegamos a un final conceptual, pero concreto, dado que la razón superó parcialidades, límites y contraposiciones irrelevantes, al ser considerado todo el movimiento como una transformación hasta la novedad.

Desde esta perspectiva, lo especulativo o racional-positivo aprehende la unidad de las determinaciones en su oposición, lo afirmativo que se contiene en la disolución de ellas y en su pasar. Hegel (2000, p. 184), indica que:

- 1) La dialéctica tiene un resultado positivo porque tiene un contenido determinado o lo que es lo mismo, porque su resultado no es verdaderamente la nada abstracta y vacía, sino la negación de determinaciones sabidas como ciertas, las cuales se conservan en el resultado, precisamente porque éste no es una nada inmediata, sino un resultado.
- 2) Este resultado racional por consiguiente, aunque sea algo pensado e incluso abstracto, es a la vez algo concreto porque no es una unidad simple, formal, *sino* unidad de determinaciones distintas, con meras abstracciones o pensamientos formales; la filosofía nada tiene que ver en absoluto, sino solamente con pensamientos concretos.
- 3) En la lógica especulativa se contiene la mera lógica del entendimiento, de esta manera la lógica especulativa se convierte en la lógica usual, historia o enumeración de varias determinaciones del pensamiento colocadas juntas y que en su finitud valen como algo infinito.

Partiendo de lo antes expresado se contextualiza la situación de estudio en Venezuela, así como en el resto del mundo, ya que siempre han existido los cuerpos de seguridad o policía, los cuales han tenido procesos de cambios institucionales debido al factor social el cual va siempre en crecimiento y cambiando, debido a los constantes fenómenos que los afectan directamente como la economía y el espacio físico donde habitan. Sin embargo, el factor social que más impacta es la interacción entre el personal y la manera cómo estos deben transformarla para consolidar los objetivos que deben alcanzar; es por ello que se presenta el estudio con la intención de posibilitar una visión transformadora desde la experiencia compartida en la gestión policial, que generalmente se despliega en los estratos laborales de los funcionarios.

Reitero, en Venezuela, así como en el resto del mundo, siempre han existido los cuerpos de seguridad o policías, los cuales han tenido procesos de cambios institucionales debido a factores sociales implícitos en las políticas de seguridad ciudadana. Estos van siempre en crecimiento y cambiando debido a los constantes fenómenos que las afectan directamente, desde lo político, económico y social, así como el espacio físico donde habitan y el contexto donde se desenvuelven; sin embargo, a mi juicio, los factores económicos y sociales son los que más impactan, el desempleo que generalmente se presenta en los estratos sociales de la población, los cuales en algunos casos recurren al comercio individual o economía informal, emprendimientos, etc., para subsistir, pero en otros casos a prácticas indebidas afectando considerablemente a la sociedad.

Revisión teórico-referencial

Visión transformadora

La visión transformadora presenta, como propósito de esta fase, que las personas implicadas en el proceso de transformación compartan de forma fusionada, una misma visión de hacia dónde quieren avanzar; no se trata tanto de saber lo que tienen que hacer, sino de compartir un mismo marco ético de derechos, que haga que el grupo de personas se sientan inspiradas y motivadas para avanzar en el proceso, siendo preciso hacer explícitos los valores que van a liderar sus dinámicas de transformación; en este sentido, se promueve el compromiso entre los funcionarios del grupo que van a construir esa búsqueda.

También aquí se incluye el compromiso explícito, personal y colectivo, con la transformación en esta fase, del grupo capaz de, casi de forma intuitiva, identificar un ámbito, reto o contexto en el que se quiere promover como proceso de transformación; para ello se realizan actividades que permiten identificar cuáles son las incomodidades, las contradicciones que se encuentran en el día a día, los resultados de la reflexión e investigación continua sobre una realidad dada, que no solo se da a conocer sino cómo se transforma para una mejor comprensión de la realidad. Plantea Uribarri (2010), que el medio para lograr este conocimiento es a través de la práctica, porque es allí donde el estudiante, con sus relaciones interpersonales, puede percibir experiencias profundas de asumirse como ser social, histórico, pensante, transformador.

Gestión policial

La policía es una “institución que promueve la participación protagónica del pueblo y genera mecanismos que contribuyen con la autorregulación de

la comunidad, para controlar y prevenir situaciones que generen inseguridad y violencia o que constituyan amenazas, vulnerabilidad y riesgo para la integridad física de las personas, sus propiedades, el disfrute de sus derechos y el cumplimiento de sus deberes". Cuestión de gran valor, si se tiene en cuenta la función del estado en los aspectos internos de una nación.

La formación profesional del funcionario policial requiere hoy nuevos enfoques y esfuerzos científicos, desde investigaciones teóricas sustentadas en el nuevo proyecto social de la Revolución Bolivariana en el contexto venezolano; esto se erige en una necesidad porque es indispensable determinar una preparación más efectiva y eficiente, en aras de lograr mayor sensibilidad y motivación hacia la profesión, desarrollar potencialidades y actitudes físicas, mentales y espirituales en la consecución de los objetivos de su actuación práctico profesional-interventiva, teniendo en cuenta la consolidación de una actitud humanista.

Por lo que debe considerarse una formación de este profesional que tenga en cuenta una actuación proyectiva y prospectiva en un contexto determinado, lo que define, entonces, a un policía “(...) predominantemente preventivo, proactivo, permanente, de proximidad, comprometido con el respeto de los valores, la identidad y la cultura propia de cada comunidad, según se reconoce en el artículo 47 de la Ley Orgánica del Servicio de Policía y del Cuerpo de Policía Nacional de Venezuela (2008); esto debe conducir al aumento de la satisfacción y confianza del accionar policial por parte de los miembros de la comunidad, sobre la base de una constante interacción y cercanía (Valera, 2010).

En tal sentido, para algunos estudiosos a nivel internacional como Gábaldón (2011), Achkar y González (2010), Antillano (2011), la formación profesional del funcionario policial se centra en buena parte de las expectativas para el mejoramiento y transformación de los cuerpos policiales, con la esperanza de incidir tanto en la efectividad de la institución policial, por vía de la profesionalización de las funciones y la actualización permanente de sus miembros, como por la creación y fortalecimiento de comportamientos en correspondencia con los principios democráticos de igualdad ante la ley, la extensión de los derechos humanos y el desarrollo de actitudes y valores que permitan una actuación honesta y transparente ante la comunidad.

Experiencia compartida

Las experiencias compartidas, entonces, no tienen como sentido constituirse en modelos a replicar ni a imitar; llegan a través de la perspectiva

de la formación situada que ha reconocido que algo en ellas ha modificado la tarea del equipo directivo y ha ayudado; también experimentaron cambios, justamente, constituyen experiencias porque algo se ha transformado en los sujetos de la acción educativa a partir de su actuación en ella porque, “... si las experiencias no se elaboran, si no adquieren un sentido, sea el que sea, con relación a la vida propia, no pueden llamarse, estrictamente, experiencias y desde luego, no pueden transmitirse” (Larrosa, 2003b, p. 8).

Al compartir experiencias y revisarlas se aprende a interactuar adecuadamente, se adquiere flexibilidad social, que es la capacidad de percibir con claridad cómo la conducta de una persona causa aprobación o desaprobación de los demás, adaptarse libre y responsablemente, buscando reciprocidad y trato digno y respetuoso. Las personas aprendemos de la experiencia a ser tolerantes, a aceptar y respetar plenamente a los demás, y ser capaces de percibir semejanzas y diferencias claras y aprender del intercambio.

Metodología

El método de acción es el proceso de la investigación-acción, ideado primero por Lewin (1946) y luego desarrollado por Carr y Kemmis (1988), y otros autores; es una espiral de ciclos constituidos por las siguientes fases: planificar, actuar, observar y reflexionar, es el procedimiento base para mejorar la práctica en la acción. Lo han descrito de forma diferente, como ciclos de acción reflexiva para lograr el potencial total de mejora y cambio, pero un ciclo de investigación-acción no es suficiente para la implementación satisfactoria de un plan de acción; este puede llevar algún tiempo si requiere ciertos cambios en la conducta de los participantes.

El proceso de la acción y sus efectos deben observarse y controlarse a modo individual o colectivamente, lo que implica reflexionar sobre la acción registrada durante la observación, ayudada por la discusión entre los miembros del grupo; la reflexión del grupo puede conducir a la reconstrucción del significado de la situación social y proveer la base para una nueva planificación y continuar otro ciclo. Esta es la perspectiva ontológica desde la cual hay que concebir la realidad que se intenta abordar como multiversa, dinámica, multicausal e indeterminada: una realidad que integra en sí misma la confusión, la incertidumbre, pero no conduce a la eliminación de la simplicidad, por el contrario, integra todo aquello que pone orden distinción y precisión, enfoque crítico dialéctico orientado por una reflexión sobre una realidad para transformarla.

En la perspectiva crítico-social de acuerdo al mismo autor, la reflexión sobre la práctica y la adopción de una posición crítica frente a lo social son dos formas de avanzar o tomar conciencia de los problemas, considera la dimensión crítica en tanto que el profesorado concibe su práctica como problemática; proceso que va más allá de la comprensión y del conocimiento vulgar y cotidiano.

Diseño operacional

La investigación-acción no sólo se constituye como ciencia práctica y moral, sino también como ciencia crítica; para este autor la investigación acción es una forma de indagación autorreflexiva realizada por quienes participan en las situaciones para mejorar la racionalidad y la justicia de sus propias prácticas, su comprensión sobre las mismas, las situaciones e instituciones en que estas prácticas se realizan. El diseño metodológico que en términos generales conlleva la investigación-acción participativa, puede resumirse en tres fases (Bernal, 2010):

1.-Fase inicial o de contacto, aquí el primer encuentro para conversar con los funcionarios y motivarles a participar. Una vez que acceden se organiza el trabajo de detección de necesidades o problemáticas, con el propósito de dar una solución.

2.-Fase intermedia o de elaboración del plan, en esta etapa se plantean los objetivos por alcanzar, se asignan tareas y responsabilidades, técnicas de recolección de información como reuniones, diarios de campo, entrevistas, observación participante estructurada, diálogos anecdotícos, entre otras.

3.-Fase de ejecución y evaluación del estudio, debido a que el proyecto debe concluirse con la obtención de la solución al problema, es necesario que exista retroalimentación constante de los avances y ajustes en las acciones, de tal manera que se alcancen los objetivos propuestos.

Es importante mencionar que el investigador debe involucrarse desde el inicio con los funcionarios, de tal manera que se fomente la confianza en el proceso y comprenda que su realización es para beneficio de la institución, en un esfuerzo por transformar su realidad.

Sujeto participante

Según Creswell (2012), la investigación acción participativa implica a todos los participantes en el estudio, como colaboradores en la toma de

decisiones, comprometiéndose como iguales para asegurar su propio bienestar; esta es la principal particularidad de esta vertiente metodológica, es de este modo como los individuos que conforman el grupo de estudio colaboran activamente como integrantes del equipo que dirige la investigación, de tal manera que se conjunta el trabajo del equipo. En esta investigación, está integrado por 16 funcionarios de la División de Investigación de Robos y Hurtos de Vehículos, CICPC, Caracas.

Cuadro 1.
Sujetos participantes

RANGOS	CANTIDAD
COMISARIOS	3
INSPECTORES	3
DETECTIVES	10
TOTAL	16

Fuente: Duque (2023)

Técnica observación participante

Esta técnica ocupa un lugar privilegiado en los nuevos enfoques de investigación, al ser incorporada como una de las herramientas principales en la investigación de corte cualitativo, lo que hace viable el contacto personal del investigador-facilitador con el fenómeno estudiado (Delgado & Gutiérrez, 1995). En este nuevo enfoque el científico social trasciende el marco de lo que comúnmente se ha denominado observación tradicional o no partípice, y se logra un acercamiento a los nuevos tipos de observación, que se caracteriza por ser más comprometido, más implicado y más cercano a la realidad cotidiana.

Esto es requisito para poder observar al grupo, a una distancia menor que si se estuviera haciendo mediante la observación no partípice, que es aquella que se realiza desde afuera del grupo, o, aunque a veces se realice desde dentro del grupo, en ningún caso se hace como miembro del mismo; aquí es posible estar más o menos cerca de los sujetos estudiados, pero en ningún momento se actúa como si se fuese uno de ellos.

La discusión grupal

Para Arboleda (2008), el grupo de discusión es visto como aproximación metodológica en investigaciones cualitativas y su pertinencia para esta etapa de la investigación radica en la posibilidad que el método brinda, para poder comprender discursos que serían inaccesibles sin la interacción del grupo, especialmente aquello que está mediado por el nosotros.

Este clima permitió al equipo de investigación profundizar y analizar aspectos clave relacionados con las opiniones que no podríamos calificar como correctamente políticas, sin embargo, sí formaban parte de las percepciones del colectivo y, por lo tanto, debían ser tenidas en cuenta para posteriores actuaciones. A través de este método se pudo incluso, descubrir el origen de ciertas posiciones a partir de las percepciones de los (as) funcionarios (as), siendo un aspecto significativo para poder visibilizar algunas de las premisas limitantes, que existen en el grupo, sobre su desarrollo ético-profesional. Redacción confusa que no aporta al punto en desarrollo

Procesamiento de la información

Estuvo estructurado por ciclos y se caracteriza por su flexibilidad puesto que es válido, e incluso necesario, realizar ajustes conforme se avanza en el estudio, hasta que se alcanza el cambio o la solución al problema, de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014). A continuación, se enlistan los ciclos del proceso:

1. Detección y diagnóstico del problema de investigación.
2. Elaboración del plan para solucionar el problema o introducir el cambio.
3. Implementación del plan y evaluación de resultados.
4. Realimentación, la cual conduce a un nuevo diagnóstico y a una nueva espiral de reflexión y acción.

En el primero de ellos, es importante considerar que la detección del problema exige conocerlo a profundidad a través de la inmersión en el contexto a estudiar, para comprender ampliamente quiénes son las personas involucradas, cómo se han presentado los eventos o situaciones y lograr claridad conceptual del problema e iniciar la recolección de datos. Una vez recolectada la información, el análisis de los datos se puede llevar a cabo con el apoyo de mapas conceptuales, diagramas causa-efecto, matrices, jerarquizaciones, organigramas o análisis de redes.

El paso siguiente es elaborar un reporte con el diagnóstico a partir de la información analizada, que es presentado a los participantes para validar la información y confirmar hallazgos; enseguida se pasa al segundo ciclo, que consiste en la elaboración del plan para implementar cambios o soluciones a los problemas detectados.

En el tercer ciclo se aplica la intención, el investigador debe dedicarse a recolectar datos de manera continua para evaluar cada tarea desarrollada y retroalimentar a los participantes mediante sesiones donde recupera a su vez, las experiencias y opiniones de estos a partir de la información obtenida permanentemente, redactando reportes parciales que se utilizan para evaluar la aplicación del plan.

Luego, con base a estas evaluaciones, se llevan a cabo los ajustes necesarios, se redefine la problemática y se desarrollan nuevas hipótesis una vez más, se implementa lo planeado y se realiza un nuevo ciclo de realimentación.

Resultados

Los resultados corresponden básicamente al grupo conformado, en este caso, consistió en realizar la discusión y reflexión sobre la situación planteada y una reconstrucción que nos permitió tener una visión transformadora de la experiencia compartida en nuestra gestión policial. El proceso está integrado por cuatro fases o momentos interrelacionadas: planificación, acción, observación y reflexión, cada uno de los momentos implica una mirada retrospectiva, y una intención prospectiva que forman conjuntamente una espiral autorreflexiva de conocimiento y acción.

Previo a las discusiones grupales se realizó un dialogo estructurado en la División en concordancia a la experiencia compartida en relación con la gestión policial, que permitió visualizar las prácticas diarias laborales de los funcionarios de la División. En esta fase de exploración el investigador, de manera consensuada con el grupo, define la investigación como postulado con visión transformadora desde la experiencia compartida en la gestión policial; la policía puede ser entendida como una instancia de control social formal, de carácter estatal dotada de poder coactivo inmediato, encargada primordialmente de individualizar, detectar al autor, restringir y/o prevenir conductas jurídicamente inaceptables (Gabaldón; Birkbeck y Bettoli, 1990, p. 22).

Lo anterior se desarrolla siguiendo un modelo en espiral en ciclos sucesivos que incluyen diagnóstico, planificación, acción, observación, reflexión y evaluación. El proceso de investigación acción es descrito con matizaciones diferentes

según autores, variando en cuanto a su complejidad (Lewin, Kemmis, Mac-Taggart, Ander Egg, Elliot), nos muestran las principales fases, los requisitos para el comienzo de la investigación acción y la constitución del grupo.

Entre los elementos que caracterizan este proceso de investigación acción están la formación del grupo de funcionario guiado por el investigador, al mismo tiempo el equipo desarrolla competencias, habilidades y conocimientos; se reconoce la utilización del proceso como una estrategia de intervención para el desarrollo personal y los resultados serán utilizados en la solución de problemas prácticos, siendo el investigador un coautor de la investigación, considerando la experiencia y trayectoria profesional.

Cuadro 2. Sistema observacional categorías

CATEGORÍAS	DESCRIPCIÓN
1.-Comportamiento de los funcionarios en el área.	1.-Comportamiento en el trabajo se refiere a las conductas de los funcionarios en las organizaciones, incidiendo en las relaciones individuales, grupales y la interacción entre las personas y la organización.
2.-Interacción que ellos mantienen para dar cumplimiento al protocolo en la investigación realizada	2.1- Acción o influencia que se practica mutua y recíprocamente entre dos o más objetos, personas, fuerzas, relacionados: interrelación, interactuar, interaccionar. 2.2- El protocolo empresarial es un documento que indica los procedimientos o conductas que considera necesarios y adecuados al entorno profesional.
3.-Cambios repentinos presentado en el área.	3.- El cambio laboral se refiere a cualquier modificación en el entorno de trabajo que afecta a los empleados y a la organización en su conjunto. Esto puede incluir cambios en la estructura organizativa, nuevas políticas, tecnología avanzada, fusiones y adquisiciones, o incluso la transición a un modelo de trabajo remoto.
4.-Capacitación constante por la alta rotación en el área.	4.- Cuando el índice de rotación de personal es muy alto, se incrementa la capacitación.

Fuente: Duque 2023

Fase diagnóstica

En esta fase es muy importante ser capaz de describir y comprender lo que realmente se está haciendo, así como los valores y las metas que sustentan la realidad que sirvió para identificar los elementos posibles de mejorar o solucionar, al interior o en torno al área, siendo un procedimiento ordenado, sistemático, para conocer y establecer de manera clara la circunstancia. A partir de observaciones y datos concretos, el diagnóstico conlleva siempre una evaluación, con valoración de acciones en relación a los objetivos, como una oportunidad de construir relaciones y propuestas integrales para dar respuesta a las necesidades en la División de Investigación de Robos y Hurtos de Vehículos.

Descripción de la situación problemática

Entendiendo y reconociendo que la interacción de los funcionarios que laboran en el área trae como consecuencia el debilitamiento de la investigación, retardando el proceso por el incumplimiento en la aplicabilidad en los diferentes tipos de protocolos para la investigación de robo y hurto de vehículos, lo cual requiere de un esfuerzo constante de los funcionarios para que los mismos apliquen dichos protocolos sin saltar pasos, siendo esto parte de la disciplina.

El plan de investigación pretende abordar la pregunta del estudio, la estrategia de investigación describe qué hay que emprender, cuándo y cómo, formularse preguntas, qué tipo de conocimientos tienen en relación a la División de Investigación de Robos y Hurtos de Vehículos, siendo necesario capacitarse, así como conocer el protocolo de acuerdo a la investigación a realizar.

Discusión grupal

En la organización, generalmente, los cambios suelen dirigirse a producir modificaciones en aspectos técnicos, sin tener en cuenta cambios indispensables en la dimensión organizacional que posibiliten el primero; nos referimos, más específicamente, a los cambios en la cultura organizacional, de hecho, no siempre el cambio introducido soluciona el problema, es en este momento en el que se instala la discusión acerca de la eficacia de dicho cambio, si se abre la discusión, se revelará que aquel problema de tipo técnico no era tal, y de que se trata de algo más profundo, ligado a lo estructural, donde se confrontan diferentes esquemas y modelos mentales a través de los cuales se observa el problema y sus posibles soluciones.

Descripción del plan de acción

Situación sistematizada: El protocolo de acuerdo a la división de robos y hurtos de vehículos

Este plan de acción contribuyó a nuestra propia formación en cuanto permitió, por un lado, revelar la necesidad de incorporar la investigación a la práctica de los funcionarios, como herramienta para su propia profesionalización, necesidad va más allá de las normativas vigentes del cumplimiento de los protocolos de gestión policial en la División de Investigación de Robos y Hurtos de Vehículos.

La siguiente propuesta acerca de la consolidación de los funcionarios policiales, mediante la capacitación y adiestramiento, constituye una herramienta que determinó las prioridades de capacitación de los funcionarios, siendo esta un proceso instruccional de carácter estratégico, aplicado de manera organizada y sistemática, mediante la cual el personal adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica sus actitudes frente a aspectos de la organización, el cargo o el ambiente laboral.

El presente protocolo está dirigido a los (as) funcionarios (as) que realizan investigaciones en materia de hurto y robo de vehículos, el mismo proyecta la adecuada actuación, organización y unificación del proceso técnico en la investigación de estos delitos, debido al carácter técnico y operativo de dichas investigaciones en los distintos ámbitos políticos-territoriales; este protocolo es susceptible de trascender a cualquier institución que realice el referido proceso de investigación.

Por otro lado, dentro del conjunto de métodos, técnicas y recursos para el cumplimiento de los planes seguridad implementados por el Estado, la capacitación constituye factor determinante para que el funcionario brinde el mejor desempeño en el cargo asignado, ya que la investigación criminal es un proceso constante que busca satisfacer el clamor de una sociedad que quiere sentirse segura.

Así mismo, contribuye a elevar el rendimiento, la moral y la agudeza creativa de los funcionarios, agrupados de acuerdo a las áreas de actividad y con temas puntuales, algunos de ellos recogidos de la sugerencia de los propios gerentes, en base a las debilidades observadas en los procesos naturales de recopilación de datos propios de la institución, como supervisiones, estadísticas y evaluaciones.

Evaluación

Durante la capacitación a los funcionarios se utilizó un instrumento de medición de capacidad y conocimiento, cuyos resultados fueron valorados para el manejo de los protocolos de la división de hurtos y robos de vehículo; dichos mecanismos de estimación fueron validados según el consenso grupal, quienes determinaron las estrategias.

La evaluación del progreso del plan de acción y su seguimiento, constituyen dos conjuntos de actividades organizativas distintas pero que están relacionadas. El seguimiento consiste en el análisis y recopilación sistemático de información; a medida que avanzó el plan, su objetivo fue mejorar la eficacia y efectividad del mismo. Se basó en metas establecidas y actividades planificadas durante las distintas fases del trabajo, se siguió una línea de trabajo y, además, permitió a la administración constatar si se llevó a cabo adecuadamente. Es una herramienta de incalculable valor para una buena administración y proporciona la base para la evaluación, determinar si los recursos disponibles son suficientes y están bien administrados, si la capacidad de trabajo es suficiente y adecuada y si se está haciendo lo planificado.

En la planificación de la acción el seguimiento y la evaluación comparten la misma orientación, hacia un aprendizaje a partir de aquello que se hace y cómo se realiza, concentrándose en la eficacia y la efectividad. La eficacia te informa sobre la adecuada aportación en el trabajo en cuanto a producción. La efectividad mide los logros obtenidos del plan de acción desarrollado, en relación con aquellos objetivos específicos que se habían establecido.

Conclusiones

Fue una mejora para los procesos internos de la División de Investigación de Robos y Hurtos de Vehículos, en relación al protocolo a utilizar, proporcionando un medio para trabajar que vincula la teoría y la práctica en un todo único: ideas en acción, los hallazgos y evidencias repercuten en la práctica de forma inmediata, no se persiguió el conocimiento por el conocimiento, sino la resolución práctica de los conflictos y el mejoramiento de realidades a través de una progresiva acomodación instrumental y una coherente vinculación del cambio; orientada hacia una mejor comprensión de una realidad instructiva abierta siempre a ser mejorada.

Esta situación es reconocida para producir un perfeccionamiento, considerando el punto de vista de quienes participan e interactúan, que son los funcionarios de la División de Investigación de Robos y Hurtos de Vehículos.

En la fase de reflexión se produjo un nuevo esclarecimiento de la situación ambigua, gracias a la auto-reflexión compartida entre los participantes del grupo, por tanto, en un esclarecimiento de la situación problemática gracias al autorreflexión compartida. Siendo esta fase del proceso de reflexión o evaluación, no por ello se entiende que el proceso haya finalizado, constituye un punto de partida para el inicio de un nuevo proceso de identificación de necesidades, de acuerdo a Bartolomé (1986), considerando que existen determinadas condicionantes esenciales:

1. Preferencia y apertura de los implicados hacia el proceso de investigación, este aspecto se está revelando como clave en el desarrollo y efectos de esta metodología.
2. Clima del grupo y de la organización de la investigación basado en el respeto, el reconocimiento y la comprensión.
3. Disponibilidad de recursos, tanto materiales como humanos, ya que este tipo de investigación exigió extensa recogida de datos y análisis laboriosos.
4. Tiempo necesario para desarrollar estos procesos.
5. Formación del investigador en muy distintas dimensiones.

Recomendaciones

La fuente del conocimiento para el grupo como medio para aprender, para ayudar en la incertidumbre, para despejar dudas, encontrar soluciones al problema planteado que era el desconocimiento de los protocolos de la División de Investigación de Robos y Hurtos de Vehículos. y es aquí donde se produce la transformación que actúa como un espejo: intercambia todas las formalidades a cumplir en los protocolos.

Por consenso se reconoce que esta práctica metodológica es posible aplicarla en otras divisiones de la institución, ya que genera la transformación individual y grupal, así como un sentido de pertenencia para el buen uso de la gestión policial, fortaleciendo la experiencia compartida.

Referencias

- Achkar, S. (2016). *La Formación Policial en Venezuela, perspectiva histórica y realidad actual*. CONAREPOL, (2006)
- Arboleda, L. (2008). El grupo de discusión como aproximación metodológica en investigaciones cualitativas. *Revista de la Facultad Nacional de Salud Pública*, 26.

- Antillano, A. (2011). Baquía 1, Reglas mínimas de estandarización para los cuerpos policiales. En *Practiguía de recomendaciones iniciales a Cuerpos de Policía Estatales y Municipales*. Primera Edición, Caracas: Consejo General de Policía.
- Bartolomé, M. (1994). La investigación cooperativa. *Educar*, 10, 51-79).
- Barcelona-España. Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson Educación.
- Carl R. (1972). *Psicoterapia centrada en el cliente*. Buenos Aires. Paidós.
- Carr, W. & Kemmis, S. (1988). *Teoría crítica de la enseñanza*. La investigación-acción en la formación del profesorado. Barcelona: Martínez Roca.
- Creswell, J. (2012). Investigación educativa. Planeación, conducción y evaluación. En: *Investigación Cuantitativa y Cualitativa*. (4^a ed.). USA: Pearson.
- Delgado M. & Gutiérrez, J. (1995). *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*. Madrid: Síntesis Psicológica.
- Gabaldón, L. (1990). *La policía en el vecindario*. Mérida: Universidad de Los Andes.
- Hegel, G. (2011[1812]). *Ciencia de la lógica*. Madrid: Abada/UAM.
- Gabaldón, L. (2007). *Victimización delictiva y percepción de la policía*. (eds.) Policía venezolana, Desarrollo institucional y perspectivas de reforma al inicio del Tercer Milenio. Tomo I. Comisión Nacional Para la Reforma Policial. Caracas.
- Gobierno Bolivariano de Venezuela (2023). *Compendio de protocolos de actuación para el fortalecimiento de la Investigación Penal en Venezuela*. Disponible en: http://www.defensapublica.gob.ve/wp-content/uploads/2024/01/COMPENDIO-DE-PROTOCOLOS-DE-ACTUACION-TOMO-II_24AGO23-1.pdf (Consultado el 20/01/2024).
- Habermas, J. (1984). *La reconstrucción del materialismo histórico*. Madrid: Taurus.
- Habermas, J. (1987b). Teoría de la acción comunicativa. Volumen 1: *Racionalidad de la acción y racionalización social*. Madrid: Taurus, 1987.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill Educación.

- Hegel, G. W. (2011[1812]). *Ciencia de la lógica*. Madrid: Abada/UAM.
- McTaggart, R (1988) (ed.) (353 – 364): *El lector de investigación-acción* (3^a ed.), Victoria: Deakin University.
- Larrosa, J. (2003 a). *Entre las lenguas: lenguaje y educación después de Babel*. Barcelona: Laertes.
- Lewin, K. (1973). Investigación-acción y problemas de las minorías
- Lewin, K. (1948). Resolución de conflictos sociales. *Artículos seleccionados sobre dinámica de grupo* (ed. G. Lewin). Londres: Souvenir Press, pp. 201 - 216.
- Ley Orgánica del Servicio de Policía y del Cuerpo de Policía Nacional (2009). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Número 5.880*, extraordinario, de fecha 9 de abril de 2008. Modificado por Ley Orgánica del Servicio de Policía y del Cuerpo de Policía Nacional Bolivariana, según el Decreto N° 5.895 y publicado a los 03 días de diciembre 2009.
- Urribarri, F. (2010). *Participación comunitaria transformadora del sistema educativo Bolivariano*. Trabajo Especial de Grado. Maestría en Psicología Industrial. Caracas. Venezuela.