



90

**INSTITUTO DE ESTUDIOS SUPERIORES
"ACADEMIA DE POLICIA WALTER MENDOZAS"**

- CARRERA** : **CIENCIAS POLICIALES**
- ASIGNATURA** : **ADMINISTRACIÓN II**
- TRABAJO** : **Crítica al Estudio de los Elementos De la Cultura Organizacional que inciden ▶ En la forma de atención al público en las Delegaciones Policiales seleccionadas.**
- DOCENTE** : **Comisionado JAVIER DAVILA RUEDA**
- ALUMNOS** : **MARITZA MARTINEZ VASQUEZ
JULIO JAIMES BONILLA
PEDRO SALGADO ARAUZ
LISANDRO OCON ZAMORA**



HONOR – SEGURIDAD – SERVICIO

Creación y Conservación de la Cultura :

En la década de los treinta al setenta, se creó un solo cuerpo armando que hiciera las veces de Ejército y de Policía a un mismo tiempo (Reglamento de 1880), con el propósito de mantener en el poder a los Somozas. Ésta organización tenía inexistencia de leyes que regulen las relaciones entre el Poder judicial y la Guardia Nacional, se caracterizaba por un alto deterioro al respeto de los Derechos Humanos lo que motivaba a fuertes críticas a nivel nacional e internacional

A partir del 19 de julio de 1979, se abre una nueva organización en la historia de Nicaragua. Se da inicio a una serie de procesos tendientes a la creación y fortalecimiento de una Organización con características propias, acorde con las ideas que han motivado a los dirigentes del FSLN, de tendencia de izquierda y a la vez tratando de llenar las expectativas de las masas populares y también del grupo de empresarios e intelectuales, inicialmente manteniendo la presión contra la dictadura y posteriormente apoyando la lucha armada de una nueva organización que desembocó en esa gran victoria popular comienza un nuevo ejército y Policía, garantía de la nueva organización. La cual se establece como el medio para garantizar el cumplimiento del orden constitucional y del ordenamiento jurídico vigente, se somete al principio de jerarquía del Poder Ejecutivo y se subordina a este.

En este período se inicia una nueva etapa organizativa en el desarrollo de la cultura policial, con la creación de una Policía independiente del ejército, dándose los primeros pasos hacia la profesionalización de la organización.

Con el triunfo de la UNO en 1989 del gobierno de Violeta Barrios, con el afán del gobierno por dar cumplimiento a los compromisos adquiridos con la Banca Internacional, aun a costa del sacrificio del pueblo, le induce a reducir sensiblemente los presupuestos en salud, Educación, Seguridad y transporte, eliminando los subsidios existentes.

Los planes de reducción estatal envían al desempleo a miles de trabajadores y entre otros provoca el retiro de una gran cantidad de cuadros capacitados de la Policía, quienes se acogen a los llamados planes de reconversión ocupacional. Esta situación atrasa el proceso de profesionalización de la nueva organización policial

Organización y Contexto de la Cultura :

Con la puesta en vigencia de la ley 228, se continua el avance en cuanto al desarrollo cualitativo de la organización; en primer lugar se establece una Policía como cuerpo armando de naturaleza civil, profesional, apolítico, apartidista y no deliberante, es el único cuerpo policial del país y tiene misiones específicas como " proteger la vida, la integridad, la seguridad de las personas y el libre ejercicio de los derechos y libertades de los ciudadanos , asimismo es responsable de la prevención y persecución del delito, la preservación del orden publico y social interno, velar por el respeto y preservación los bienes propiedad del estado etc. cultura que diferencia mucho los anteriores sistemas.

El Aprendizaje de la Cultura:

Toda organización debe de crear cultura, la cultura en la organización es el eslabón fundamental de los empleados y el empleador, se ponen de manifiesto todos los elementos de disciplina y procedimientos laborales en la organización con el fin de irse moldeando con el nuevo patrón de conducta y trabajo que debe de desempeñarse el empleado, lógicamente que este cultura debe de ir encaminada a garantizar la atención directa de la organización, con el fin de que el producto sea de mayor satisfacción para el cliente (Trabajo Policial satisface a la Comunidad).

Como se da el aprendizaje a través de la información que llevamos y la recomendación de satisfacción del cliente:

Este punto lo contestaremos apegados a la Dirección de Tránsito nacional ya que esta organización policial brinda servicios al cliente, sin embargo creemos que en esta organización hacen falta información (Rótulos con los requisitos de licencias y legalización de vehículos) las personas que solicitan estos servicios no saben cuales son los procedimientos legales para realizarlos, en este sentido los oficiales que brindan este servicio y son consultadas no dan respuesta veraz y objetiva al cliente, se limitan a decirles cosas que al final de cuenta no llenan las preguntas del cliente. Otro de los elementos importantes es el carácter de estos señores que brindan este servicio, son prepotentes y en algunas veces ofenden a las personas, creando insatisfacción para el cliente, incidiendo de esta manera a que el cliente pague a cualquier Gestor para que le realice él tramite que este solicita, procediendo este a sobornar al que brinda el servicio para que se lo agilicen.

Critica a documento elementos de la Cultura Organizacional de la Policía Nacional que inciden en la forma de atención al publico en las delegaciones policiales de : Managua, Masaya, León, Estelí y chontales:

1. Carece de información particular de cada una de las Delegaciones objeto de la investigación, lo que no permite formarse una idea del comportamiento individual y por consiguiente que coadyuve a la toma de decisiones objetivas en cada una de estas Delegaciones.
2. Es importante en señalar que en el trabajo PAP, la opinión que dan los ciudadanos para el Jefe de Policía, donde manifiestan que el trabajo que realizan es poco o muy poco, donde tácitamente dicen que el Jefe no administra bien el trabajo en la institución que preside. El Jefe de Policía, Seguridad Pública y el de Investigaciones Criminales tienen un porcentaje alto de opinión desfavorable, lo que demuestra una labor negativa de parte de estos.
3. Nos parece que las Estadísticas donde se refleja los elementos evaluados en la encuesta, debió extraerse de los elementos que son las causas que inciden en la atención a la población para hacerse un análisis cualitativo.
4. Consideramos que los porcentajes de 13.6% y 87.4 que no conocen los valores de la Policía Nacional, son subjetivos debido a que la mayor parte del personal de la Policía ha pasado por Academia, donde sin duda han conocido de ellos, además que cuando entró en vigencia la Doctrina Policial se elaboraron Planes de estudios para todo el personal.
5. Los valores que se dicen no recogen la actual doctrina, consideramos que están tácitos en los principios, son sinónimos, como lo podemos observar en el siguiente cuadro.

VALORES DESCUBIERTOS	PRINCIPIO
HONESTIDAD	INTEGRIDAD (Compostura)
TRANSPARENCIA	"
DECORO	"
AMABILIDAD	"
HUMILDAD	"
RESPECTO	PATRIOTISMO Y HUMANISMO
ACCEBILIDAD	SERVICIO A LA COMUNIDAD
IMPARCIALIDAD	LEGALIDAD
EDUCACIÓN	PROFESIONALISMO
DISCIPLINA	

6. Las estadísticas no reflejan independientemente el universo de la muestra encuestada, para dar datos concretos en el trabajo. Ósea cuantos ciudadanos y cuantos Policías fueron encuestados (anexo 7).
7. La encuesta realizada a los policías no reflejan datos importantes como son: Tiempo en la institución, nivel académico y los cursos recibidos en la Academia de Policía.
8. En cuanto al tema de la Investigación, consideramos que en vez de conocer los elementos de la cultura Organizacional de la P.N. debio ser causas y efectos de la cultura organizacional en la Policía Nacional que inciden en la forma de atención al público , es decir conocer objetivamente las consecuencias de la buena o mala atención al público.
9. El período evaluado (febrero – Marzo) es muy poco, consideramos que no es representativo solamente son 42 días laborables, se debió examinar un selectivo de unos 6 meses.
10. El grupo investigador no refleja resultados concretos del tema indagado.
11. No se valoro entre los Policías encuestados el cumplimiento de los principios y valores que se han perdido.

RECOMENDACIONES :

1. Revisar si en los Planes de Estudios de la Academia se incorporan la promoción de los principios y valores de la Doctrina Policial, de acuerdo al perfil del curso.
2. Verificar si los monitores encargados de impartir capacitación en los departamentos del país y distritos cumplen con la aplicación de los mismos.
3. Los Jefes Policiales deben de ser los encargados de velar por el fiel cumplimiento a la capacitación del personal bajo su cargo.
4. Implementarse nuevamente murales informativos donde se reflejen aspectos sociales, culturales, doctrinarios y de los avances alcanzados en la institución.
5. Impartir seminario relacionados a la atención al publico (relaciones humanas, sicología , derechos humanos específicos a la Especialidad donde se da el servicio etc.) tanto a jefes como Oficiales en general.
6. No se toma en cuenta el anexo Nº 6 (opinión sobre las creencias a pesar que tiene variables importantes para la investigación a fin de incluirla en la valoración.

SIGNIFICADO DE VALORES PROPUESTOS:

Honestidad:

Compostura, decencia y moderación en la persona, acciones y palabras.
Recato, Pudor, Urbanidad, Decoro, Modestia.

Respeto:

Manifestaciones de acatamiento que se hacen por cortesía.

Educación:

Cortesía, Urbanidad.

Proceso por el cual una persona desarrolla sus capacidades, para enfrentarse positivamente a un medio social determinado e integrarse.

Amabilidad:

Afable, complaciente. (Afable : Agradable, suave en la conversación y el trato.

Accesibilidad:

Que tiene acceso. De fácil acceso o trato.

Cortesía:

Demostración o acto con que se manifiesta la atención, respeto, afecto que tiene una persona a otra.

Disciplina:

Conjunto de reglamento que rige cuerpos, instituciones o profesiones.
Observancia de estos reglamentos. Doctrina, Asignatura.

Decoro:

Honor, respeto que se debe a una persona. Pureza, recato.

Honor:

Cualidad que impulsa al hombre a comportarse de modo que merezca la consideración y respeto de la gente.
Demostraciones que se hacen a una persona cortesía a como reconocimiento de su importancia.

Humildad:

Ausencia completa de orgullo. Virtud cristiana contrapuesta al orgullo.
Sumisión. Condición inferior.

Imparcialidad:

Falta de designio anticipado o de prevención a favor o en contra de persona a cosas de que resulta poderse juzagar o proceder con rectitud.

Transparencia:

Transparente : Dice del cuerpo a través del cual pueden claramente los objetos.