



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS



**LOS VALORES INSTITUCIONALES Y SU INFLUENCIA EN LOS
FUNCIONARIOS PÚBLICOS DE VALENCIA, ADSCRITO A LA
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA REGIONAL DE LA CIRCUNSCRIPCIÓN
JUDICIAL DEL ESTADO CARABOBO.**

Autora:
Contreras, Rosa
C.I: 18.502.871

Bárbula, Junio de 2016.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS



**LOS VALORES INSTITUCIONALES Y SU INFLUENCIA EN LOS
FUNCIONARIOS PÚBLICOS DE VALENCIA, ADSCRITO A LA
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA REGIONAL DE LA CIRCUNSCRIPCIÓN
JUDICIAL DEL ESTADO CARABOBO.**

Autora:
Contreras, Rosa
C.I: 18.502.871

Trabajo de Grado presentado para optar al título de Especialista en Gerencia
de Recursos Humanos.

Bárbula, Junio de 2016.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**LOS VALORES INSTITUCIONALES Y SU INFLUENCIA EN LOS
FUNCIONARIOS PÚBLICOS DE VALENCIA, ADSCRITO A LA
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA REGIONAL DE LA CIRCUNSCRIPCIÓN
JUDICIAL DEL ESTADO CARABOBO.**

Tutora:

Profa.: María Francia Aquino

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Área de Estudios de Postgrado
Especialización en Gerencia de Recursos Humanos
Por: María Francia Aquino
C.I. 12.931.314

DEDICATORIA

Dedico mi Trabajo de Grado primeramente a mi Dios Todopoderoso, que su misericordia me acompaña siempre, reflejándose e iluminando mi camino por todo lo que soy, mi vida y mi ser.

En especial a Octavio Páez y JAS, que no están PRESENTE, para celebrar este Triunfo y Felicidad conmigo.

A mis padres Rosa López y José Contreras, por ser el pilar fundamental de mi vida, ya que pase lo que pase estarán allí, para que yo siga adelante con mis metas, y todo cuanto soy es un triunfo de ellos mis viejos.

A mis hermanos Marvin, Mervin, Maryelíng y Marleivis por estar allí presente en el momento que lo necesite y que este logro le sirva como Inspiración que si se puede, el tiempo de mi Dios es Perfecto y Preciso.

A ti Juan Carlos Ramírez, por brindarme ese apoyo incondicional agradecida por estar allí.

A mi amigo por siempre Euler Longart, agradecida.

A mis familias adoptivas en esta Ciudad, en especial a la Sra. Edith Ojeda, el Sr. José Ojeda e Indira Páez, Armando Gástelo por brindarme ese apoyo incondicional.

A mis compañeras de esta area de Postgrado que aún faltan por lograrlo como Yesenia García y Audrey Ramírez, que compartimos horas académicas y extras infinitas.

A mis amigos fuera del recinto universitario Derly Miranda, Freddy Brito, Maryelís Cegarra, Sandra Díaz, Fanny Urdaneta, Mirtha Palencia, Maivelis Padron, Licely Vargas, Maritza da Costa, Fabiola González, Ladymarly Morillo, Natacha Sánchez y Maribel Castillo, por estar allí.

A mis amigos verdes Angel Calle, Frank Molina, Luis Viloria y Alexopulos Argilio, por estar atentos.

Por último, a todos los que no creyeron en mí y los que se preocupaban cuan tiempo me faltaba, porque fueron motivo de mi Inspiración y sobre todo de dedicación.

AGRADECIMIENTOS

*Agradezco a **Jehová mi Dios TODOPODEROSO** y su divina Misericordia, por la fortaleza durante estos tres años de estudio.*

A mis padres por el apoyo y sacrificio que hicieron por darme lo que hoy ha sido logrado.

*A mis compañeras de estudios **Yesenia y Audrey.***

*A mi amigo por siempre **Euler Longart**, agradecida.*

*A mi tutora **María Aquino**, a las profesoras **Ana Perlasca, Ariana Rivas** y los Profesores **Víctor Campo y Bruno Valera** por su confianza y valoración de capital Humano.*

A la Institución, para la cual laboro que fue seleccionada para realizar este Trabajo de Investigación por la paciencia y dedicación prestada.

A nuestra Máxima Casa de Estudio, en especial al Personal de la Especialización de Gerencia en Recursos Humanos, por contribuir con mi crecimiento Personal y Profesional en cada una de sus conocimientos compartidos y enseñados.

ROSA MIGDELYS CONTRERAS LOPEZ



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS



**LOS VALORES INSTITUCIONALES Y SU INFLUENCIA EN LOS
FUNCIONARIOS PÚBLICOS DE VALENCIA, ADSCRITO A LA
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA REGIONAL DE LA CIRCUNSCRIPCIÓN
JUDICIAL DEL ESTADO CARABOBO.**

Autora: Contreras López, Rosa M. C.I: 18.502.871 **Tutora:** Lcda. María Francia
Aquino C.I. 12.931.314

Año: 2016

RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito Exponer los valores institucionales que influyen en los funcionarios públicos, con el fin de mejorar el desempeño laboral en la Dirección Administrativa Regional de la Circunscripción Judicial del estado Carabobo, para ello se realizó una investigación de campo de nivel Descriptivo, ya que se evidenció los valores institucionales influyen en el desempeño laboral de los funcionarios, el colectivo a investigar fue seleccionado a través del muestreo probabilístico intencional el cual estuvo conformado por cincuenta y nueve (59) funcionarios que ocupan cargos de Directivos, Administrativos y Operacionales. La técnica e instrumento de recolección de datos utilizado fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario estructurado con veinte dos (22) afirmaciones (escala de respuesta tipo Likert). Posteriormente se procedió a tabular y analizar los resultados donde se pudo conocer que las respuestas emitidas por los funcionarios encuestados, fueron favorables para la institución o para ellos mismos, lo cual representa en sí un problema, por cuanto los valores institucionales forma parte de las herramientas que deben tener este personal que labora con público, específicamente, en la Circunscripción Judicial del Estado Carabobo. Aunque también se pudo notar que en cuanto a la Dimensión de los valores instituciones, que sus resultados no estuvieron al 100% a favor de las decisiones de la institución. El 50% de los encuestados consideran que en la institución se toman algunas veces decisiones con sentido de equidad y que No prevalece siempre el “Deber Ser”. El estudio permitió concluir que, es posible reconocer la existencia de una tendencia que permite plantear que los valores institucionales deben ser implementados para generar cambios, para así el crecimiento y desarrollo para los funcionarios que allí laboran, de tal manera se vea reflejado en el buen servicio que presta esta importante Institución.

Palabras Claves: valores Institucionales y Desempeño laboral.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS



LOS VALORES INSTITUCIONALES Y SU INFLUENCIA EN LOS FUNCIONARIOS PÚBLICOS DE VALENCIA, ADSCRITO A LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA REGIONAL DE LA CIRCUNSCRIPCIÓN JUDICIAL DEL ESTADO CARABOBO.

Autora: Contreras López, Rosa M. C.I: 18.502.871 Tutora: Lcda. María Francia Aquino C.I. 12.931.314
Año: 2016

ABSTRACT

The present research aims to expose the institutional values that influence public officials, in order to improve the work performance in the Regional Administrative direction of the Judicial District of the State, Carabobo, it conducted a descriptive level field research, as that evidenced the institutional values influence on job performance of officials, the collective to investigate was selected through sampling intentional probabilistic which was comprised of fifty-nine (59) officials holding positions of managerial, administrative and operational. Technique and instrument of data collection used was the survey instrument was the structured questionnaire with twenty two (22) statements (Likert-type response scale) Subsequently, it proceeded to tabulate and analyze the results where you could learn the responses issued by officials surveyed, were favorable to the institution or to themselves, which is itself a problem, as the institutional values is part of the tools that should be this personnel that work with public, specifically, in the Judicial District of Carabobo State. Although it could also noted that in terms of the Dimension of values institutions, that their results were not 100% in favor of the decisions of the institution. 50% of respondents consider that the institution decisions sometimes with a sense of fairness and that prevails not always "What ought to be". The study concluded that it is possible to recognize the existence of a trend that allows you to raise the institutional values must be implemented to generate changes, so the growth and development for officials who work there, so will see reflected in the good service provided this important keys institutional values and job performance.

Keywords: Institutional values and work performance.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatoria	v
Agradecimiento.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
Índice General	iv
Índice de Cuadros.....	xi
Índice de Tablas	xiii
Introducción	15
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema.....	17
Objetivos de la Investigación	25
Justificación de la Investigación	25
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	
Antecedentes	28
Bases Teóricas	34
Bases Legales.....	59
Definición de Términos Básicos	64
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
Diseño de la Investigación.....	67
Tipo de Investigación.....	67
Nivel de Investigación.....	68
Población y Muestra.....	69

Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos	76
Validez del Instrumento	77
Técnicas de análisis y presentación de la Información	77
CAPÍTULO IV	
ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS.....	79
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	105
LISTA DE REFERENCIAS	108
ANEXOS	111

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
CUADRO N°	
Cuadro N° 1 Grupo Directivos	71
Cuadro N° 3 Grupo Administrativos	72
Cuadro N° 3 Grupo Operativos	72
Cuadro N° 4 Grupo Muestral Directivos.....	75
Cuadro N° 5 Grupo Muestral Administrativos.....	75
Cuadro N° 6 Grupo Muestral Operativos.....	76
Cuadro N° 7 Técnico Metodológico.....	78
Cuadro N° 8 Equidad.....	80
Cuadro N° 9 Ética.....	81
Cuadro N° 10 Responsabilidad.....	82
Cuadro N° 11 Responsabilidad.....	83
Cuadro N° 12 Responsabilidad.....	84
Cuadro N° 13 Honestidad.....	85
Cuadro N° 14 Lealtad.....	86
Cuadro N° 15 Lealtad.....	87
Cuadro N° 16 Solidaridad.....	88
Cuadro N° 17 Solidaridad.....	89
Cuadro N° 18 Solidaridad.....	90
Cuadro N° 19 Eficiencia.....	91
Cuadro N° 20 Eficiencia.....	92
Cuadro N° 21 Eficiencia.....	93
Cuadro N° 22 Responsabilidad.....	94
Cuadro N° 23 Honestidad.....	95
Cuadro N° 24 Prudencia.....	96
Cuadro N° 25 Prudencia.....	97

Cuadro N° 26 Prudencia.....	98
Cuadro N° 27 Puntualidad.....	99
Cuadro N° 28 Rendimiento.....	100
Cuadro N° 29 Competencia.....	101

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 1 Total de Funcionarios	73
Tabla N° 2 Formula para el Cálculo de Muestra área Administrativa	73
Tabla N° 3 Formula para el Cálculo de Muestra área Operativa	74

INTRODUCCION

Es inevitable que en esta etapa de globalización se produzcan conflictos de valores por la preponderancia de las máquinas ante los hombres, en este mundo es importante reconstruir los valores de cada uno para luego construir los valores institucionales, esta relación constituye el esquema conceptual para el área de enseñanza y aprendizaje de valores, como se ve es estructurado, coherente y adecuado a los tiempos que se vive, donde constantemente se observan actos de bajo desempeño laboral producto de la desviación de valores.

Con base en lo señalado, en la actualidad las instituciones públicas presentan gran porcentaje de funcionarios o empleados con conductas actitudes no aptas, que debe llamar poderosamente la atención y hacer reflexionar a la entes gubernamentales encargados de dirigir el desarrollo en pro a la mejoras del servicio prestado a los ciudadanos que allí acuden, es de esta manera como las instituciones que deben analizar el problema con mayor detenimiento, dado que cada día se torna más grave.

En tal sentido, la circunscripción judicial como institución, junto con la identificación de los funcionarios y empleados resulta ser las instituciones de mayor importancia en el proceso de desarrollo, donde ambos constituyen e interactúan constantemente, generando el desempeño ideal para la misma a través de la responsabilidad, solidaridad, respeto, compromiso y cooperación, dichos valores contribuye a el mejor desempeño laboral, mediante la capacidad de razonamiento, los conocimientos, la motivación y los intereses de cada uno que la integra la misma.

En tal sentido, se estructura la presente investigación en dos capítulos, por ahora, esbozados de la siguiente manera:

El trabajo está estructurado en cuatro capítulos, el primero de ellos denominado “El Problema” referido al planteamiento del problema, donde se expone la situación a estudiar, la presentación de los objetivos, general y específicos, de igual forma se plantea la justificación que indica los aportes y motivaciones del presente estudio.

En el capítulo segundo denominado “Marco Teórico Referencial” se presentan los antecedentes de la investigación, las bases teóricas donde se citan criterios de diversos autores en relación al tema, así como también las bases legales y la definición de términos básicos como orientación al lector.

El tercer capítulo comprende el “Marco Metodológico” y establece la clasificación del estudio según diversos criterios, la operacionalización de los objetivos a través de un Cuadro Técnico Metodológico, la población objeto de estudio, y el instrumento de recolección de información entre otros aspectos.

El cuarto capítulo, lleva por nombre “Análisis y presentación de Resultados”, donde se presenta la información recabada a través del instrumento, debidamente tratada estadísticamente mediante la tabulación y los índices de respuestas, así como la presentación de gráficos y su respectivo análisis.

SECCION I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Los valores organizacionales son creencias y principios referidos a actividades propias de una organización, cuyo objetivo principal es conseguir el bienestar de los miembros de la institución. Las organizaciones establecen valores a través de la visión y misión, haciendo que éstos se sientan comprometidos con la misma, con el fin de lograr en ellos sentido de pertenencia, sin duda, los individuos forman parte integral de las instituciones, llevando consigo intrínsecamente aspectos como la responsabilidad, honestidad, creencias y valores de conducta asociados a la moral, transformándose en normas para lograr adaptarse al medio.

Por otra parte, según Kinicki y Kreither (2003:31), los valores son las creencias perdurables en un modo de conducta o estado final, estando ligados a la personalidad, influyendo en el comportamiento". En este marco, los valores de la persona son concebidos como principios y postulados básicos que guían sus creencias, actitudes y comportamiento. En efecto, los individuos son guiados por valores asociados a conjunto de actitudes, que crean en ellos sentido de compromiso social, ante la gerencia organizacional; y que para el citado autor es visto como ética del trabajo arduo, observándose comportamientos diferentes de las personas que tienen otra serie de valores.

Sin embargo, se puede indicar que cada individuo debe ajustarse al entorno social exigente, donde los valores se transforman en normas, reglas y leyes para regular los comportamientos. Dentro de este contexto,

Blanchard y O'Connor (1999: 72), admiten que “los valores no se conforman simplemente como una elección filosófica, hoy es un imperativo para la supervivencia de las organizaciones”. Cabe señalar, que la filosofía ética y la moral se extienden a la base de la conducta, que despierta en los individuos la razón fundamental del comportamiento.

Hoy en día las organizaciones públicas parecen estar asumiendo una actitud cada vez más interesada en la ética así como en el tema de la responsabilidad social; por ello los directivos y gerentes asumen el compromiso de la transformación para alcanzar los objetivos o las metas organizacionales en alineación con los valores, actitudes y principios de las personas con los valores y fines del Estado.

En cuanto a la prestación de servicios de calidad por parte de los organismos públicos se requiere que los organismos públicos desde el comportamiento y/o actitudes de sus funcionarios públicos, muestren el compromiso con la institución y su corresponsabilidad con los fines del Estado; para ello la gerencia debe promover y estimular los conocimientos, habilidades y motivación de su personal; fomentarle un cúmulo de competencias con el cual puedan afrontar el círculo virtuoso de prestar los servicios a la sociedad, generar innovación a partir de la resolución de problemas y de experiencias significativas y proactivas de su desempeño como funcionario.

Ahora bien, las organizaciones del sector público en su función de prestadoras de servicio para la satisfacción de necesidades y requerimiento de sus usuarios deben prestar su servicio ajustado a los principios constitucionales y a los contenidos en la ley respectiva de la Administración Pública, es decir que deben ser efectivos, con eficiencia y calidad, conforme

a las políticas del Estado. Entonces, la gestión de las instituciones que representan al Estado debe basarse en valores y principios consagrados en la Carta Magna, así como, en un conjunto de procedimientos y planificaciones dirigidas a satisfacer los bienes, servicios, las necesidades y expectativas tanto de la organización como las de los usuarios que acuden a sus diferentes servicios.

En tal sentido, los empleados necesitan conocer los valores para dirigir acciones de manera clara y precisa, a su vez que la institución pueda verificar la dirección conjuntamente con la misión y visión, que representan para dicho personal la decisión más adecuada ante cualquier dificultad, es incluso importante, que la relación empleado e institución siembre su base en metas y objetivos comunes, logrando así el desarrollo integral. Así, la gerencia organizacional engloba el conjunto de definiciones sobre valores, muy ligados a los orígenes expresados en los aportes filosóficos; en razón a esta diversidad de conceptos que se presentan, con la finalidad que el comportamiento de los empleados con la institución, para así formar las creencias que éstos tengan que asumir.

De esta manera, los valores organizacionales son aspectos primordiales del funcionamiento de la misma, donde la ética representa la formación esencial que facilita el fortalecimiento de la honestidad, responsabilidad, lealtad, compromiso hacia el trabajo, entre otros. Otra de las fundamentaciones sobre valores organizacionales es la planteada por Etkin (1999: 24), quien refiere que los valores, “son referencias que las personas sienten o consideran justificables, bien sea moralmente a través del razonamiento o por juicios estéticos”. A su vez, acota que los valores en las organizaciones permiten evaluar la consistencia en las preferencias

manifestadas por los empleados, tomando como referencia la misión de la empresa.

Según, García y Dolan (2003), señala:

“Los valores constituyen actitudes, opiniones y convicciones que implícitamente afectan el comportamiento de los individuos”. Asimismo, indican que “de las creencias surgen los valores, siendo estructuras del pensamiento que se mantienen pre-configurados en el cerebro de cara a la supervivencia de las personas, como especie humana” (p.72).

Desde esta perspectiva, los valores se conjugan como conjunto de patrones que diversos autores antes citados han englobado para la formación de creencias, pero en ocasiones, pasan a ser actitudes que el individuo posee, y en sus divergencias las hacen propias. Es por esto que Stoner (1999: 21), afirma: “las actitudes son perdurables en la personalidad, resultantes de creencias y sentimientos acerca de algo en particular, derivando de estas tendencias hacia un comportamiento positivo o negativo de ese algo”.

Por otro lado, para Siliceo, Casares & González (1999: 51),

“los valores permiten conjugar el éxito competitivo y contribuir al proyecto social humano, productivo del cual forma parte, así como también los líderes de las empresas deben garantizar lealtad, con la finalidad de conseguir el respeto ante la sociedad”.

Al mismo tiempo, las empresas de la era post-capitalista de la información y el conocimiento han señalado los valores como primordiales y estratégicos. En otras palabras, el desafío de los nuevos avances tecnológicos hace que el recurso humano esté en permanente revisión y

redefinición de los valores; cabe destacar, que las organizaciones tienen a su cargo la responsabilidad y el reto de formar en sus empleados valores organizacionales dando cabida, en buena medida, al sentido de las cosas, logrando con esto asumir un compromiso de identidad.

Para Gordon (1999: 78) “los valores generan un impacto en las actividades, los cuales se van formando en el transcurso del tiempo, desde la infancia y están ligados a la personalidad, influyendo en el comportamiento”. Ahora bien, los valores de la persona hacen referencia a los principios y postulados básicos que guían sus creencias, actitudes y comportamiento, asociado a un conjunto de actividades, creando en ellos, el sentido del compromiso social, ante la gerencia organizacional y comportamientos en el trabajo, diferentes a las personas que tienen otra serie de valores.

En tal sentido, los valores suelen ser establecidos para la organización, donde cada director y miembros de la institución se convierten en guías y mediadores para desarrollarlos. Asimismo, Salazar (2002: 114), reseña que el sistema de valores de una organización representa las convicciones individuales y colectivas que sostiene el estilo de trabajar.

Al respecto, García & Dolan (2003:119) expresan:

“Las empresas que sobreviven y crecen son aquellas que gestionan adecuadamente la tensión creativa generada por la adecuación de alternancia de adopción de valores de expansión y valores de concentración. Una empresa que permanezca aferrada a valores de concentración, tales como: mantenimiento de comportamientos propios, versus apertura de territorios mantenimiento versus, innovación, tiene altas posibilidades de estancarse y aislarse, pudiéndose llegar a desvitalizarse por exceso de orden”.

De esta manera, se manifiesta la idea generalizada que el mejor modo de motivar a los empleados es a través del incentivo monetario, sin tomar en cuenta la identificación institucional como son valores que en la misma existen, sin embargo, no se ponen en práctica, asimismo se observa diversidad de comportamiento.

Es alarmante observar que existe una crisis de valores, donde la sociedad de forma integral ha perdido valores y por ende se proyecta directamente a los empleados por formar parte no solo de una sociedad, sino con una sociedad a la cual se le presta servicio donde mayormente hacen vida las personas. Los valores institucionales debe considerarse como un elemento vital para el funcionamiento de esta institución. Es precisamente allí, donde se encuentra el centro del problema de estudio, al observar que desde la perspectiva de los empleados cada día se ha ido perdiendo significativamente los valores, los cuales se reflejan directamente en el desempeño de un funcionario de una institución que constituye uno de los poderes más importante de esta nación, como lo es el Poder Judicial.

En el caso concreto de la Circunscripción Judicial del estado Carabobo, ente descentralizado por la Dirección Ejecutiva de la Magistratura (DEM - CARABOBO), y responsable de planificar, organizar, coordinar y controlar la ejecución de la política auxiliar emanada del Tribunal Supremo de Justicia (TSJ), con el propósito de garantizar la calidad y eficiencia que dinamiza el proceso de administrar justicia. La Circunscripción Judicial está conformada por el Circuito Penal Ordinal, Responsabilidad Adolescente, Tribunal con Competencia de Violencia Contra la Mujer, Circuito Laboral, Circuito Judicial de Protección de Niños, Niñas y Adolescente, Tribunales Ordinales, con Extensiones en Puerto Cabello y Tucacas. Por su parte la Dirección Administrativa Regional está conformada por la División de

Servicios al Personal, la División de Servicios Administrativos y Financieros y la División de Servicios Judiciales.

Durante una observación realizada por la investigadora, se pudo constatar, la falta de ética y moral, mostrando el abuso de poder, falta de justicia, donde son cada día más profesionales quienes pierden y desconocen valores que emanan de la Dirección Ejecutiva de la Magistratura, tan necesarios para impartir una calidad de servicio a la justicia, ya que serán el reflejo de lo que se realice en esta institución.

Cualquier mejora en la operación de los organismos públicos, apoyada en técnicas e innovaciones hacía una mayor eficiencia y responsabilidad, tendrá mayor posibilidad de éxito si se acompaña de principios y valores éticos. Al ser las instituciones de carácter público, es importante contar con personal íntegro por lo que la ética es vital pues tiene un impacto activo en el personal que a su vez se manifiesta en la marcha y desarrollo de las instituciones. Además el fomento y regulación de la conducta ética de los funcionarios públicos por medio del cumplimiento de las normativas establecidas el Código de Ética del Funcionario Público y el Código de Conducta de los Servidores Públicos se contribuiría a obtener una mejor prestación de servicios, generar la confianza y la voluntad de servicio a la ciudadanía en las instituciones del Estado.

Aunado a lo planteado, se observa que con mayor frecuencia que el desempeño laboral de los funcionarios disminuye notablemente, son escasos los procedimientos que se utilizan para generar alternativas de solución a esta problemática, el alto índice de ausencia por reposo u otras circunstancia que se permiten, dado a la rapidez con que se afrontan las nuevas responsabilidades y retos que dejan a un lado la esencia del ser

humano y entre ellos los valores como la calidad, confianza, respeto, responsabilidad, lealtad, compromiso, disciplina y tolerancia en el trabajo especialmente relacionado con su desempeño. Es así como en la Circunscripción Judicial del estado Carabobo se buscan estrategias que permitan identificar en los funcionarios valores como la honestidad, solidaridad y prudencia, lo cual representan elementos necesarios, para garantizar el éxito en el servicio prestado a los ciudadanos que acuden a la misma, para alcanzar el mejor desempeño y satisfacción de los empleados.

Debido a muchos inconvenientes tantos internos como externos, Circunscripción Judicial del estado Carabobo, se ve envuelta en la disminución o desmejoras de la calidad de servicios por parte de los funcionarios que allí laboran, careciendo de valores, mermando y dejando a un lado la administración de la justicia. Es importante destacar que así como existen valores en una cultura también es posible identificar, antivalores que son la antítesis de los mismos, esto es, la maldad se opone a la bondad, la injusticia a la justicia, la mentira a la verdad, la pereza al trabajo, etc; en general, estos antivalores se oponen al desarrollo pleno de las personas y por ende de la institución. Es allí donde los valores institucionales deben permitir al funcionario o al empleado tomar el control para acceder al saber, donde el orden, la disciplina y el cumplimiento del deber, crean fortalezas para un presente y futuro; entonces es importante determinar la influencia que tienen los valores institucionales con el desempeño laboral de los funcionarios públicos de la Circunscripción Judicial del estado Carabobo.

Objetivos

Objetivo General

Analizar los valores institucionales y su influencia en los funcionarios públicos de valencia, adscritos a la Dirección Administrativa Regional de la Circunscripción Judicial del estado Carabobo.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar los valores institucionales en la Dirección Administrativa Regional de la Circunscripción Judicial del estado Carabobo.
- Describir el desempeño laboral de funcionarios públicos, adscritos a la Dirección Administrativa Regional
- Establecer una correlación entre el “Deber ser” de los valores institucionales de la Dirección Administrativa Regional de la Circunscripción Judicial y el “Es”, resultante de la aplicación del instrumento diagnóstico, para el establecimiento de recomendaciones.

Justificación de la Investigación

Las organizaciones e instituciones, en estos momentos atraviesan por un lapso de transición y ajustes donde los cambios están presentes de forma constante, cada vez es más frecuente que las adaptaciones y modificaciones hacia un patrón se cumplan, la excelencia y el mejoramiento constante, que sin duda cada una de ellas comprometen sus recursos para actividades relevantes y no se monitorean. Para un gerente es fundamental diagnosticar ejecutar, controlar y evaluar cada proceso que esté pro al desarrollo continuo de la institución. Es allí donde se permite comprender el desempeño de

cada funcionario o empleado y la influencia que tienen los valores institucionales sobre los mismos.

La Dirección Administrativa Regional del estado Carabobo, integra esta realidad, es por ello que el estudio detallado y preciso de este escenario, es una de las prácticas más valiosas con las que se cuenta actualmente para enfrentar los cambios de manera positiva. Con la realización de la investigación se persigue, obtener la mayor cantidad de información relacionada en el conocimiento de los valores institucionales por parte de los funcionarios públicos, con la intención de aprovechar al máximo las fortalezas e implementar estrategias que permitan superar satisfactoriamente las debilidades presente en el desempeño laboral de esta institución.

Así mismo tiene una connotación no solo científica el indagar sobre los valores institucionales y el desempeño laboral, ya que las personas trabajan para satisfacer sus necesidades económicas pero también por desarrollo personal; estas necesidades dan lugar a las motivaciones que facilita el rendimiento, por lo que la percepción está determinada por la historia del sujeto y de sus proyectos personales. En lo que concierne a la autora la misma permitirá actualizar y ampliar la información y conocimientos en el ámbito gerencial suministrada en el área de postgrado y a su vez facilitar que otros investigadores, además de ser un ejercicio práctico del proceso de investigación científico, tan necesario para producir artículos cada vez más complejos y exigentes, que contribuyan al desarrollo de instituciones que lo requiera, a través de experiencias y ofrecer una mejor identificación con la institución.

La importancia que tiene el tema de los valores y el desempeño laboral, es relevante para la Gerencia de Recursos Humanos, por cuanto

permitirá conocer el cómo y el por qué del desempeño de los funcionarios que prestan servicio a esta Dirección, y con la correlación entre el “deber ser” y el “es”, se establecerán las recomendaciones pertinentes al caso.

Asimismo aportara beneficios para los funcionarios, por cuanto se conocerán y se tomarán en cuenta sus habilidades, inquietudes y expectativas que deben ser consideradas para colocarlos en práctica los valores institucionales, en el día a día, para así ser una mejor institución.

SECCION II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Luego de realizar el acercamiento a objeto de estudio, y especificar la investigación a través de los objetivos es necesario plantear el marco teórico que sustentara la misma. (Balestrini 2006), sostiene que:

El marco referencial “es aquel que determina la perspectiva del análisis, la visión del problema que se asume en la investigación, muestra la voluntad del investigador de analizar la realidad a estudiar de acuerdo a una explicación pautada por los conceptos de un determinado paradigma teórico” (p.91).

De acuerdo con lo anterior, se plantean a continuación los elementos del marco teórico referencial, en primer término los antecedentes de la investigación las bases teóricas, las bases legales y la definición de términos básicos.

Antecedentes

Los antecedentes de la investigación son estudios realizados con antelación, que aportan conocimiento y se desarrollan con el trabajo actual. (Tamayo 2002:72), expresa que “todo hecho anterior a la formulación del problema que sirve para aclarar, juzgar e interpretar el problema planteado, constituye los antecedentes del problema”. Se presenta en forma resumida algunas investigaciones realizadas anteriormente relacionadas con los valores y la influencia en el desempeño laboral se encuentran algunas que sirven de base para la presente entre las cuales se pueden mencionar:

Colmenares (2014), realizó una investigación titulada **Programa de gestión ética para la prestación de servicios de calidad en la administración pública, Caso Estudio: Registro Mercantil Segundo de la**

Circunscripción Judicial del Estado Carabobo, quien señala que La eficacia organizacional se relaciona con valores, principios y actitudes de las personas, quienes uniendo esfuerzos elaboran la planificación las políticas de rendimiento en la organización, para lograrlo implementan desde la alta gerencia un programa o un sistema de gestión ética en lo interno de la organización con el propósito de estandarizar las conductas con miras a proporcionar servicios de calidad, formar la identidad e imagen corporativa de la organización.

Esta investigación se planteó como objetivo general proponer el diseño de un Programa de Gestión Ética para la Prestación de Servicios de Calidad en la Administración Pública dirigido a los funcionarios del Registro Mercantil Segundo de la Circunscripción Judicial del Estado Carabobo. Se justifica por cuanto pretende fomentar y fortalecer desde un programa de gestión ética los principios y valores básicos para trabajar en conjunto y de cómo esto influye en la prestación de un servicio de calidad y la satisfacción de los usuarios.

El diseño de la investigación es de campo del tipo documental-descriptivo, conformado por una muestra de 36 sujetos. Para la recolección de los datos se aplicó un instrumento tipo encuesta en su modalidad de cuestionario con preguntas bajo la escala de Likert, el cual se sometió al juicio de expertos, quienes constataran la coherencia de los objetivos propuestos en la investigación y los datos se tabularon y representaron con la estadística descriptiva y se representaron por medio de gráficos, se utilizó la ecuación de Kuder-Richardson (Kr-20) para medir la confiabilidad. Se diseñó el Programa de Gestión Ética para la Prestación de Servicios de Calidad en la Administración Pública dirigido a los funcionarios del Registro

Mercantil Segundo de la Circunscripción Judicial del Estado Carabobo; seguidamente se presentan las conclusiones y recomendaciones.

También puede citarse a **Bautista, (2011)**, quien realizó una investigación para obtener el título de Doctor en Ciencias Políticas, en la Universidad Complutense de Madrid, presente el trabajo de grado titulado: **La Ética en la Gestión Pública. Fundamentos, Estado de la Cuestión y Proceso para la Implementación de un Sistema Ético Integral en los Gobiernos**, se traza como objetivo identificar y rescatar los fundamentos que expliquen y justifiquen la necesidad de la ética en los gobernantes y funcionarios así como indagar sobre los principales mecanismos existentes (acciones, herramientas, métodos de aplicación) para el fomento y fortalecimiento de los Valores.

Bautista, (2011), señala en su trabajo que al estudiar y reflexionar sobre la integridad de los servidores públicos es necesario contar con la ética, al ser esta disciplina la responsable de mostrar los valores necesarios para lograr una conducta adecuada. En el momento en que la ética es aplicada al ámbito público pasa a denominarse *“ética pública”* o *“ética para la política y la administración pública”*. Así mismo, señala que la ética aplicada a la función pública es de vital importancia porque tiene como eje central la idea de servicio, es decir, las tareas y actividades que realizan los servidores públicos están orientadas a la satisfacción de la pluralidad de intereses de los miembros de la comunidad política. Es además un poderoso mecanismo de control de las arbitrariedades y antivalores practicados en el uso del poder público. Es un factor esencial para la creación y el mantenimiento de la confianza en la administración y sus instituciones.

Sugiere realizar una relectura de la teoría política sobre el origen y razón de ser de la política misma conduce al uso de la ética como instrumento de doble función, por un lado, sirve de freno a comportamientos negativos o desviados que son nocivos en el servicio público; y por otro, refuerza los valores y comportamientos positivos contribuyendo así a la calidad moral de las personas y de las instituciones. El fomento de los valores éticos en los servidores públicos permite concienciar en responsabilidad y compromiso generando así una mayor excelencia en la calidad y gestión de los intereses colectivos.

Todos los análisis realizados por Bautista, (2011), sobre el tema de la ética pública sirven de sustento teórico al desarrollo de esta investigación, especialmente cuando sostiene que la adopción de la disciplina ética por parte de los gobiernos se debe tener plena conciencia de que los resultados de su fomento no se obtendrán inmediatamente en las diferentes instituciones de la administración pública.

En este sentido, **Alvarado, (2011)**, presenta la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, la investigación titulada: **Valores Éticos en la Prestación de Servicios de la Administración Pública**, que tiene como objetivo principal estudiar los valores éticos presentes en la actuación de los empleados administrativos en Universidades Públicas Venezolanas; destacando que la ética en los empleados públicos no se reduce a una lista de buenos principios, implica un cambio esencial en las actitudes de cada individuo, traduciéndose en actos concretos, orientados hacia el interés público. El citado autor indica que los valores éticos en las administraciones públicas comprenden el compromiso por un sistema de relaciones basado en la probidad y la eficiencia. Estos al ser compartidos, influyen en el desempeño del personal, ya que proveen pautas sobre las cuales se toman

decisiones, se ejecutan acciones y se incentiva a los mismos a dar su mejor esfuerzo por el bienestar institucional y colectivo.

Para Alvarado, (2011), la ética en el ejercicio de la función pública se fundamenta en un aspecto teórico que se haya apuntalado por un código de ética y demás cuerpos normativos que regulan el deber ser, y se hace efectiva a través de la práctica concreta. Una administración pública que no actúe bajo los parámetros de la ética, corrompe y degrada a sus componentes, con lo cual pierde valor y sentido de su razón de ser. El compromiso social, es la respuesta asertiva del personal de la administración pública ante las exigencias y necesidades tanto del público interno como externo, fomentando así el desarrollo y la cohesión del entorno. Concluye este autor señalando que, los valores éticos son una variable determinante en el comportamiento y las acciones del personal administrativo y por consiguiente del servicio que es ofrecido a los docentes universitarios.

El aporte que se realiza a la investigación que se realiza es para decir, que los valores constituyen un pilar fundamental para la convivencia en el trabajo. Los valores éticos nombrados y definidos en el estudio, establecen y predeterminan los patrones de conducta que se sugiere debería asumir el personal administrativo de la administración pública.

Tinoco (2011), Propuesta de Evaluación Multidireccional para los Valores Responsabilidad y Solidaridad” Trabajo Especial de Grado presentado para optar al Título de Especialista en Evaluación Educativa. Aquí el objetivo del presente trabajo fue realizar una propuesta de evaluación multidireccional para los valores Responsabilidad y Solidaridad, en el Colegio “Cristo Rey” Altamira, en Caracas. Se formularon competencias e indicadores para los valores propuestos (responsabilidad y solidaridad), además de

plantear estrategias de evaluación multidireccional que fuesen más pertinentes para cada uno.

Los aportes más significativos del trabajo mencionado se hallan en el estudio de una perspectiva de factores que caracterizan el desempeño laboral del personal adscrito a esta Dirección Administrativa como lo son el conocimiento, habilidades, personalidad, compromiso, expectativas. Por otra parte la calidad del servicio prestada se reflejara a través de indicadores importantes que permitirán el logro de los objetivos.

Diaz (2010), realizó un estudio para **Evaluar el Desempeño Laboral a partir de los Indicadores de Personalidad y Motivación en Valores**, memoria para Optar por el grado de doctor de la Universidad Complutense de Madrid. La autora trabajó con una población conformada por empleados administrativos de ambos sexos y de diferentes edades. Con su investigación pudo constatar que existía moderada identificación con la institución, alto grado de responsabilidad y deseo de ser participe en las actividades a desarrollar en su dependencia; pero también diagnosticó sentido de inconformidad por su salario, la cual permitió concluir que a pesar de contar con un buen recurso humano y con un buen desempeño en sus actividades, existía un alto índice de apatía, desaliento hacia las labores diarias por efecto de una remuneración inadecuada.

Entre los aportes para la presente investigación, son la perspectiva del desempeño laboral, un caso específico en relación a la investigación a desarrollar, en virtud de la vinculación del mismo permitiendo realizar planes de capacitación y entrenamiento de acuerdo a las necesidades detectadas de acuerdo a la previa evaluación, con la finalidad de mejorar el cumplimiento de sus funciones de trabajo, entre otras.

Bases Teóricas

Las bases teóricas conforman el paradigma de conocimiento bajo el cual se presenta la visión de la investigación. Balestrini (2006:94) explica que las mismas son “las diversas teorías referentes al objeto de estudio, seleccionadas de acuerdo con la visión del investigador sobre el tema”. Partiendo de estas consideraciones iniciales, se presentan a continuación las bases teóricas.

Definición de Valores

Los valores son principios que permiten orientar el comportamiento en función de lo que se realiza como personas. Son creencias fundamentales que ayudan a preferir, apreciar y elegir unas cosas en lugar de otras, o un comportamiento en lugar de otro. También son fuente de satisfacción y plenitud. Ellos proporcionan una pauta para formular metas y propósitos, personales o colectivos. Reflejan los intereses, sentimientos y convicciones más importantes. Los valores se refieren a necesidades humanas y representan ideales, sueños y aspiraciones, con una importancia independiente de las circunstancias. Por ejemplo, aunque se sea injusto, la justicia sigue teniendo valor. Lo mismo ocurre con el bienestar o la felicidad. Los valores valen por sí mismos. Son importantes por lo que son, lo que significan, y lo que representan, y no por lo que se opine de ellos.

Valores, actitudes y conductas están estrechamente relacionados. Cuando se habla de actitud se refiere a la disposición de actuar en cualquier momento, de acuerdo con las propias creencias, sentimientos y valores. Estos se traducen en pensamientos, conceptos o ideas, pero lo que más se aprecia es el comportamiento, lo que hacen las personas. Una persona valiosa es alguien que vive de acuerdo con los valores en los que cree. Ella

vale, lo que valen sus valores y la manera cómo los vive. Pero los valores también son la base para vivir en comunidad y relacionarnos con las demás personas. Permiten regular nuestra conducta para el bienestar colectivo y una convivencia armoniosa. Quizás por esta razón, se tiene la tendencia a relacionarlos según reglas y normas de comportamiento, pero en realidad son decisiones. Es decir, se decide actuar de una manera y no de otra con base en lo que es importante para los seres humanos como valor. Se decide creer en eso y estimarlo de manera especial.

En una organización los valores son el marco del comportamiento que deben tener sus integrantes, y dependen de la naturaleza de la organización (su razón de ser); del propósito para el cual fue creada (sus objetivos); y de su proyección en el futuro (su visión). Para ello, deberían inspirar las actitudes y acciones necesarias para lograr sus objetivos. Es decir, los valores organizacionales se deben reflejar especialmente en los detalles de lo que hace diariamente la mayoría de los integrantes de la organización, más que en sus enunciados generales. Si esto no ocurre, la organización debe revisar la manera de trabajar sus valores. Al llegar a una organización con valores ya definidos, de manera implícita asumimos aceptarlos y ponerlos en práctica. Es lo que los demás miembros de la organización esperan de nosotros.

Los valores humanos que componen al clima son muy diferentes a los valores económicos de una organización, la economía se relaciona con la asignación de recursos escasos. Por consiguiente los valores económicos son esencialmente de asignación, pero los valores humanos son en principio, incrementales. Dicho de otra manera se autogeneran, se originan dentro de los individuos y de los grupos como resultados de sus actitudes y estilo de vida, para Robbins, S. (1998):

Los valores son la convicción básica de una forma de conducta específica o de condiciones últimas de la vida, son preferibles en términos personales o sociales, a otra forma de conducta o condición última de la vida contraria u opuesta (p.45).

Los valores son relativamente estables y permanentes; ya que son el resultado de un aprendizaje original o deseable. Normalmente, los valores influyen en las actitudes y el comportamiento, ya que contienen elemento de juicio, pues incluyen las ideas del individuo sobre lo que es correcto, bueno. Con referencia en esto, se expresa que un Valor es todo aquello que favorece la plena realización de la persona y configura lo más íntimo del ser y orientan en la toma de decisiones, en concordancia, Gil (2002), considera:

. Los valores son el punto de partida y el resultado de un proceso prioritario de interpretación significativa de la realidad; son el origen del sistema articulado y armónico de los motivos, criterios y normas, modelos y proyectos personales de vida que la educación busca e intenta construir, son, en definitiva, las premisas inspiradoras, los polos de referencia unificadores de la conducta madura a la que tiende la educación (p.29).

Tipos de Valores

Según el modelo de Rokeach (1973;73), los valores pueden dividirse en:

Terminales: son aquellos que el individuo desea lograr a lo largo de su vida, podría decirse que están más relacionados con la misión como lo es: Prosperidad (calidad de vida), Bienestar Social, Confort, Logro, Paz, Belleza, Igualdad, Seguridad, Libertad, Felicidad, Armonía, Amor, Placer, Salvación, Respeto, Reconocimiento, Amistad, Sabiduría y Bondad;
Y los instrumentales: son aquellos que implementa mediante la conducta para lograr los valores terminales, podría decirse que están más relacionados con la visión entre ellos tenemos: Amplitud, Capacidad, Competencia, Eficacia, Despreocupación, Limpieza,

Firmeza, Perdón, Colaboración, Honestidad, Imaginación, Independencia, Intelectualidad, Lógica, Obediencia, Amabilidad, Responsabilidad, Confianza, autocontrol (p.73).

García y Dolan (1997) clasifica los valores en:

Finales: porque atienden a objetivos existentes y dentro de estos contempla los valores personales (Éxito, felicidad, trabajo, realización personal, entre otros) y valores ético-sociales (justicia social, supervivencia del planeta entre otros).

Instrumentales: atendiendo a los medios operativos para alcanzar los valores finales. Entre estos incluye los valores ético-morales (honestidad, responsabilidad, solidaridad, confianza, cooperación, entre otros); los valores de competencia (cultura, flexibilidad, dinero, lógica, iniciativa, entre otros). Afirma que no existe correspondencia entre valores finales e instrumentales, ya que un modo de conducta puede ser instituido para el logro de varios fines existenciales a la vez (p.72).

Guedez (2001), distingue cuatro tipos de valores:

Permanentes (de carácter universal) tienden a ser estables y trascendentes garantizan la esencia humana en ellos tenemos el Bien, Justicia, Verdad y Belleza; los influyentes (organizacionales), están asociados a los valores que genera la organización en su cultura pues dan lugar a las creencias y conductas que la diferencian de otra los cuales son Excelencia, Productividad, Calidad del Producto o Servicio, Preservación Ambiental;

Los emergentes (temporales), afloran en momentos determinados y tienden a responder a las circunstancias que representa el enfrentarse a los cambios los cuales son Satisfacción del Cliente, Atención, Personalizada e Integración;

Y recurrentes, aquellos que en un momento fueron influyentes y perdieron vigencia a causa de estrategias internas o condiciones del entorno organizacional que han resurgido entre ellos tenemos que son: Satisfacción del Cliente, Atención, Personalizada e

Integración (p.63).

Este autor asigna una gran responsabilidad a los valores permanentes o nucleares así como a los influyentes o determinantes; la de definir compromisos orientadores a la organización y para ello es menester provocar que estén arraigados en los miembros de la misma. “Sobre estos valores reposa el temperamento fundamental de las organizaciones, así como la vocación de vincularse con el entorno y aliarse con otras organizaciones sin complejos ni debilidades.”

Para Etkin (1999), señala que:

Los valores no se encuentran ordenados dependiendo unos de otros. “Los valores esenciales deben organizar la vida social, “Un valor es una preferencia que los actores sienten o consideran que se justifica ya sea moralmente, a través del razonamiento, o por juicios estéticos” (p.42).

Importancia de los Valores

Siempre han existido asuntos más importantes que otros para los seres humanos. Los valores son una guía para nuestro comportamiento diario. Son parte de nuestra identidad como personas, y nos orientan para actuar en la casa, en el trabajo, o en cualquier otro ámbito de nuestras vidas. Nos indican el camino para conducirnos de una manera y no de otra, frente a deseos o impulsos, bien sea que estemos solos o con otros. Nos sirven de brújula en todo momento para tener una actuación consistente en cualquier situación. Por ello, valoramos personas, ideas, actividades u objetos, según el significado que tienen para nuestra vida. Sin embargo, el criterio con el que otorgamos valor a esos elementos varía en el tiempo, a lo largo de la historia, y depende de lo que cada persona asume como sus valores.

De acuerdo con (Jiménez, 2008), en las organizaciones:

Los valores permiten que sus integrantes interactúen de manera armónica. Influyen en su formación y desarrollo como personas, y facilitan alcanzar objetivos que no serían posibles de manera individual. Para el bienestar de una comunidad es necesario que existan normas compartidas que orienten el comportamiento de sus integrantes. De lo contrario, la comunidad no logra funcionar de manera satisfactoria para la mayoría. Para la cultura organizacional de una empresa los valores son la base de las actitudes, motivaciones y expectativas de sus trabajadores (p.32).

Los valores son la columna vertebral de sus comportamientos. Si los valores no tienen significados comunes para todos los empleados, el trabajo diario se hace más difícil y pesado. El ambiente laboral se vuelve tenso, la gente trabaja con la sensación de que no todos reman en la misma dirección y los clientes pagan las consecuencias. Como pilares de una empresa, los valores no sólo necesitan ser definidos. La empresa debe darles mantenimiento, promoverlos y divulgarlos constantemente. Sólo así sus trabajadores tendrán mejor oportunidad de comprender sus significados y ponerlos en práctica en sus labores diarias.

Por otro lado, (Jiménez, 2008), señala que:

Los valores organizacionales son los pilares de la cultura de una organización, lo que a su vez facilita y garantiza la integración y el crecimiento de las personas que la conforman. Pero la coherencia de esa cultura, es decir, el grado de consistencia entre lo que dicen y hacen sus integrantes, es lo que determina el nivel de armonía y la calidad del desempeño de esa organización (o comunidad). Como puede verse, es muy beneficioso invertir tiempo y esfuerzo en fomentar que cualquier organización tenga una cultura basada en valores compartidos, que se ponen en práctica

todos los días a través del comportamiento cotidiano de todos sus integrantes (p.34).

Principales Valores que expresan el modo de Ser y Sentir de una Persona

Para Zan (2004), señala que:

La ética es el conjunto de creencias, actitudes e ideales que configuran un modo de ser de la persona, o la “personalidad cultural básica” de un grupo humano, tal como la conciben los antropólogos. Por eso la “ética”, alude en este sentido a una concepción de la buena vida, a un modelo de la vida virtuosa y a los valores vividos de una persona o de una comunidad, encarnados en sus prácticas e instituciones. La “ética” así entendida se interesa ante todo por el sentido o la finalidad de la vida humana en su totalidad, se interesa por el bien o el ideal de la vida buena y de la felicidad (p.20).

En cuanto a la ética en la función judicial, se identifican cinco niveles de análisis que pueden ser objeto de un tratamiento sistemático relativamente independiente: (1) el nivel de los *principios fundamentales de una ética mínima*, que son universalmente válidos para toda acción humana; (2) los *lineamientos de una ética aplicada* a las profesiones sociales en general; la ética profesional es una sección importante dentro del campo de una *ética de la responsabilidad*; (3) los criterios normativos de *una ética de la función pública*, que son comunes para los poderes del Estado, y que forman parte del campo de *la ética política*; (4) la dimensión *ética del derecho*, que debe orientar la práctica de las profesiones jurídicas, y (5) el último, está formado por *el ethos de los jueces*, cuyos contenidos diseñan en cierto modo un modelo ideal de personalidad moral, la forma de ser, o los valores que cada sociedad espera ver reflejados en sus jueces y, recíprocamente, el tipo de

persona que los jueces en cuanto tales desean ser, o cómo ellos desean ser vistos por la comunidad.

La Responsabilidad, según, Gil (2002);

Consiste en la capacidad de cada uno de responder a situaciones conflictivas, tomando como criterio sus creencias éticas. La responsabilidad individual incluye la responsabilidad de lo privado y la responsabilidad de lo público. Los distintos roles que fluyen en una misma persona le obligan a asumir obligaciones, cuanto más público es el rol más difusa se hacen las responsabilidades, pero no menos necesarias. La ética de la responsabilidad es un conjunto de principios que debe ser llevado a la práctica estableciendo una relación dialéctica. En efecto, la responsabilidad está en el poder que se tiene de causar un daño, o un beneficio de todo aquello que se halla en el campo de acción (p.32).

La Solidaridad Según, Gil (2002), señala que:

Responde a la realidad antropológica de la persona humana, se construye a partir de la empatía y se hace realidad en el compartir es la síntesis ética entre el amor y la justicia. Reconoce la igualdad fundamental de todas y cada una de las personas, junto al respeto mutuo por las diferencias (p.36).

El Respeto por su parte, Gil (2002) señala que:

“Es una aceptación y valoración positiva del otro por ser persona. Lleva consigo una aceptación incondicional de la persona tal y como es. Es decir, una aceptación sincera de sus cualidades, actitudes y opiniones; una comprensión de sus defectos. En el plano humano, el respeto implica no considerarse superior a nadie” (p.38).

El Compromiso según Gil (2002), sostiene que:

“Existen evidencias de que las organizaciones cuyos integrantes poseen altos niveles de compromiso, son aquellas que registran altos niveles de desempeño y productividad y bajos índices de ausentismo se ha convertido en una de las variables más estudiadas por el comportamiento organizacional; una de las razones de que esto haya sucedido, es que varias investigaciones han podido demostrar que el compromiso suele ser un mejor predictor de la rotación y de la puntualidad, que la misma satisfacción laboral” (p.39).

La Equidad Gil (2002), significa:

El uso de la imparcialidad para reconocer el derecho de cada uno, utilizando la equivalencia para ser iguales, y proviene del latín "equitas". La equidad adapta la regla para un caso concreto con el fin de hacerlo más justo (p.39).

La equidad es una forma justa de la aplicación del Derecho, porque la norma se adapta a una situación en la que está sujeta a los criterios de igualdad y justicia. La equidad no sólo interpreta la ley, sino que impide que la aplicación de la ley pueda, en algunos casos, perjudicar a algunas personas, ya que cualquier interpretación de la justicia debe direccionarse para lo justo, en la medida de lo posible, y complementa la ley llenando los vacíos encontrados en ella.

El uso de la equidad debe estar preparado de acuerdo con el contenido literal de la norma, teniendo en cuenta la moral social vigente, el sistema político del Estado y los principios generales del Derecho. La equidad en definitiva, completa lo que la justicia no alcanza, haciendo que la aplicación de las leyes no se haga demasiado rígida, porque podría perjudicar a algunos casos específicos en los que la ley no llega.

La equidad o igualdad social es un conjunto de ideas, creencias y valores sociales como la justicia, la igualdad y la dignidad entre distintos grupos sociales. Supone la aplicación de los derechos y obligaciones de las personas de un modo que se considera justo y equitativo, independientemente del grupo o la clase social a la que pertenezca cada persona. Para ello, existen en algunos países medidas para evitar situaciones de desigualdad social. La mayoría de ellas afectan a la falta de acceso de las personas a derechos fundamentales como la sanidad o la educación. La falta de igualdad de oportunidades suele provocar situaciones que se perpetúan de generación en generación. La equidad social no consiste en eliminar las diferencias, sino en valorarlas y darles un trato equivalente para superar las condiciones que mantienen las desigualdades sociales.

La justicia según Gil (2002) lo considera como:

Un conjunto de valores esenciales sobre los cuales debe basarse una sociedad y el Estado, estos valores son; el respeto, la equidad, la igualdad y la libertad. La palabra justicia proviene del latín *iustitia* que significa justo. En sentido formal es el conjunto de normas codificadas aplicadas por jueces que al ser violadas el Estado imparte justicia, suprimiendo la acción o inacción que genero la afectación del bien común. La justicia como valor es el principio moral de cada persona que decide vivir dando a cada quien lo que le corresponde o pertenece. La justicia como valor busca el bien propio y de la sociedad (p.41).

Es difícil dar una definición de la *lealtad*, pero quizás este concepto, se acerca a ella, se identifica como el sentimiento que guía en presencia de una obligación no definida. Es en sí, hacer aquello con lo que uno se ha comprometido aun entre circunstancias cambiantes. La lealtad es una virtud que desarrolla la conciencia. Ella conduce profundamente hacia una situación,

a través de ésta, y hacia la salida del otro lado, emergiendo como una persona más evolucionada. Es un corresponder, una obligación que se tiene con los demás. Es un compromiso a defender lo que se cree y en quien cree. Sin embargo la lealtad implica un compromiso que va más hondo: es el estar con una persona en las buenas y en las malas, es el trabajar no solo porque nos pagan, sino porque tenemos un compromiso más profundo con la persona que ha depositado su confianza en nuestro trabajo, y con la sociedad misma.

La lealtad es una llave que permite tener auténtico éxito cuando nos relacionamos. Es un valor que no es fácil de encontrar. Es, por supuesto, más común aquella persona que al saber que puede obtener algo de la otra persona que se acerca y cuando deja de serle útil lo abandona sin más. Es frecuente saber que alguien frecuenta un grupo contrario porque le da más beneficios. Y lo que acaba ocurriendo es que nadie confía en ese tipo de personas.

Según el Diccionario de la Real Academia Española, *eficiencia* (del latín *efficientia*) es 'la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado'. No debe confundirse con eficacia, que se define como 'la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera'. Respecto a la eficacia, se puede definir como el nivel de consecución de metas y objetivos. La eficacia hace referencia a la capacidad de la persona para lograr lo que se propone. Eficaz: hacer las cosas bien, con los mejores métodos posibles para lograr el objetivo. A veces se suele confundir la eficiencia con la eficacia, y se les da el mismo significado; y la realidad es que existe una gran diferencia entre ser eficiente y ser eficaz.

La honestidad es una cualidad humana que consiste en comportarse y expresarse con coherencia y sinceridad de acuerdo con los valores de verdad y justicia. Puede entenderse también como el respeto a la verdad en relación con los hechos con las personas y consigo mismo. Significa que no hay contradicciones ni discrepancias entre los pensamientos, palabras o acciones. Conduce a una vida de integridad en la que el interior y exterior del ser humano, son reflejo el uno del otro. La honestidad es la mayor señal de equilibrio y de salud mental.

El mayor problema para el entendimiento humano es la desconfianza causada por la falta de honestidad, la cual hace que las acciones y las palabras no tengan ninguna credibilidad, lo cual dificulta el diálogo, el entendimiento, la colaboración y la convivencia, porque nunca podremos estar cerca de los demás y los demás no querrán estar cerca de nosotros, debido a que la falta de honestidad está asociada a la traición.

La prudencia es la capacidad de pensar, ante ciertos acontecimientos o actividades, sobre los riesgos posibles que estos conllevan, y adecuar o modificar la conducta para no recibir o producir perjuicios innecesarios. Es una virtud que permite descubrir el bien presente en una acción a realizar, es la virtud intelectual del obrar humano, no solo en el sentido de obrar bien, sino de llegar a ser bueno por medio del obrar, pues ayudará a encontrar los mejores bienes humanos en relación con la acción. Las virtudes inferiores a la prudencia son: el deliberar bien, el juzgar bien, y el discernimiento.

La Puntualidad es una actitud humana considerada en muchas sociedades como la virtud de coordinarse cronológicamente para cumplir una tarea requerida o satisfacer una obligación antes o en un plazo anteriormente comprometido o hecho a otra persona. Algunas culturas tienen sobreentendido, que los plazos reales son diferentes de plazos indicados.

Por ejemplo, en una cultura particular puede ser entendido que la gente llegará una hora de más tarde de lo anunciado. En las culturas que valoran la puntualidad, retrasarse es lo mismo que demostrar desprecio por el tiempo de otra persona y se puede considerar un insulto. En tales casos, la puntualidad se puede hacer cumplir por penas sociales, por ejemplo excluyendo enteramente a los que llegan más tarde de las reuniones.

El valor de la puntualidad es la disciplina de estar a tiempo para cumplir las obligaciones: una cita del trabajo, una reunión de amigos, un compromiso de la oficina, un trabajo pendiente por entregar. Es necesario para dotar a nuestra personalidad de carácter, orden y eficacia, pues al vivir este valor en plenitud se está en condiciones de realizar más actividades, desempeñar mejor el trabajo, ser merecedores de confianza. La falta de puntualidad habla por sí misma, de ahí se deduce con facilidad la escasa o nula organización del tiempo, de planeación en las actividades.

El Rendimiento, desde el punto de vista técnico, el término rendimiento es equivalente al de productividad. En el lenguaje corriente se suele utilizar este término, sin embargo, como sinónimo de renta, beneficio, interés o rentabilidad.

Actualmente, *las* competencias se entienden como actuaciones integrales para identificar, interpretar, argumentar y resolver problemas del contexto con idoneidad y ética, integrando el saber ser, el saber hacer y el saber conocer. Antes de dar a conocer los diferentes tipos de competencias es necesario definir ¿Qué son las competencias?, en este caso, nos referimos como competencias a todos aquellos comportamientos formados por habilidades cognitivas, actividades de valores, destrezas motoras y diversas informaciones que hacen posible llevar a cabo, de manera eficaz, cualquier actividad. Son las capacidades con diferentes conocimientos, habilidades,

pensamientos, carácter y valores de manera integral en las diferentes interacciones que tienen los seres humanos para la vida en el ámbito personal, social y laboral. Las competencias son los conocimientos, habilidades, y destrezas que desarrolla una persona para comprender, transformar y practicar en el mundo en el que se desenvuelve.

Los Valores Organizacionales

El trabajo ha sido un elemento clave en el desarrollo del ser humano, porque ha requerido organización, planificación y esfuerzo. En la actualidad, trabajar y producir de manera coordinada con otros es una necesidad crucial. De ahí el surgimiento de la organización laboral. Así como la vida social se enmarca en patrones culturales que permiten el desarrollo de las personas, las organizaciones cuentan con su cultura. Ésta debería facilitar la integración y el crecimiento de sus miembros. Su grado de solidez demuestra el grado de solidez de la organización.

La cultura organizacional es la base para la identidad y el entendimiento de sus integrantes. Permite valorar y jerarquizar las diferentes situaciones que el entorno presenta para darles respuestas adecuadas y coherentes. Proporciona capacidad para actuar de manera estratégica y eficiente. Al hablar de cultura en una organización nos referimos a patrones de conducta específicos que pueden reconocerse, transmitirse y apropiarse. Es el conjunto de valores utilizados para ordenar la relación entre sus miembros. La cultura de una organización no está presente desde su inicio, sino que se forma gradualmente, y se consolida con la coherencia y la consistencia entre lo que dicen y hacen sus miembros. Esta es una condición indispensable para que la cultura pueda transmitirse a los nuevos integrantes y preservar los principios.

Pero para poder transmitir un valor hay que profesarlo y ponerlo en práctica. De eso depende su credibilidad. El buen o mal funcionamiento de la organización está determinado por la solidez de sus valores, los cuales funcionan como una especie de sistema operativo que indican la forma adecuada para solucionar necesidades, y permite asignarle prioridad a cada una. Proporcionan un sentido de dirección común para todos los miembros y establecen directrices para su compromiso diario. Los valores también inspiran la razón de ser de cada organización. Los fundadores deberían hacerlos explícitos desde su inicio. Así se comunicaría mejor cuál es el sistema de valores de la empresa. Lo que a su vez permite que existan criterios unificados que compacten y fortalezcan los intereses de todos.

La compatibilidad de los valores personales con los valores organizacionales conlleva a una alta satisfacción personal con el trabajo. Los objetivos de la organización y los de sus miembros cobran mayor significado e importancia. Si ambos tipos de valores se distancian, la cultura de la organización se debilita y sus miembros comienzan a sentirse desintegrados. Por otro lado, las organizaciones están sujetas a dinámicas y presiones diversas. Así que sus valores no se forman de una vez y para siempre. Ellos necesitan ser recreados, fortalecidos o modificados, según evoluciona la organización.

Los valores organizacionales son la convicción que los miembros de una organización tienen en cuanto a preferir cierto estado de cosas por encima de otros (la honestidad, la eficiencia, la calidad, la confianza, etc.). Los valores organizacionales compartidos afectan el desempeño en tres aspectos claves, proveen una base estable guía, sobre la cual se toman las decisiones y se ejecutan las acciones; forman parte integral de la proposición

de valor de una organización a clientes y personal y; motivan y energizan al personal para dar su máximo esfuerzo por el bienestar de su compañía. Así se crea una fuente de ventaja competitiva que es difícil de replicar ya que se fundamenta en valores propios y únicos de la organización.

Cuando los valores están alineados con el desempeño, las personas que laboran en una la organización presentan actitudes como: compromiso con el logro de la calidad y satisfacción del cliente, sentido de pertenencia y responsabilidad en sus acciones, saben que su opinión es escuchada, observan conexión directa entre su labor y los objetivos de la firma. Estas actitudes y el hecho de compartir los mismos valores hacen que se presenten los siguientes beneficios dentro del talento humano de la empresa: moral alta, confianza, colaboración, productividad, éxito, y realización.

Pero cuando los valores están solamente en el papel y no se traducen en conductas y decisiones consistentes, el clima organizacional se deteriora y conlleva bajos desempeños. Las prioridades claves para que la organización sobreviva y prospere, deben minimizarse así el gasto de recursos financieros, energía y tiempo, que a menudo surgen cuando hay decisiones y operaciones que sirven a intereses alejados de lo más importante para el buen desempeño de la organización.

Los valores deben estar presentes en la organización y deben ser inculcados durante las primeras etapas de incorporación del personal, además hay que capacitar constantemente al personal antiguo. Pero sobretodo, el directivo debe dar ejemplo, más que invertir recursos en entrenamiento, porque nada reemplaza el poder de las acciones de los ejecutivos como mensaje de coherencia y compromiso con los valores.

Estos determinan si la organización tendrá éxito, cuando los miembros de la organización comparten valores unidos en un sentido común de propósito o misión, pueden tener resultados extraordinarios para la misma. Para cada empresa suelen ser diferentes, así mismo su aplicación e identificación, pero en general los valores hacen la compañía, por eso es importante llevarlos a la práctica y que no sean solamente tinta en el papel.

La Formación en Valores

Comenzamos a tener valores cuando somos niños. Primero aprendemos a tener aprecio por las cosas que satisfacen nuestras necesidades básicas, pero valoramos especialmente a las personas que nos las proporcionan. Su comportamiento hacia nosotros se vuelve la principal referencia de lo que es valioso. Por esta razón, nuestro carácter y personalidad se moldea con las actitudes y comportamientos de las personas que nos crían, bien sea los padres u otros familiares. Sus conductas tienen el principal peso de lo que después se convierte en nuestros principios y creencias personales más importantes.

Se suele confundir valores con hábitos, y muchos padres aspiran que el colegio forme los valores que no fueron formados en la casa. Eso no es posible, simplemente porque el colegio no satisface necesidades básicas de vida, esa es responsabilidad de las personas que nos crían. Los maestros, líderes y modelos de valores en el colegio, tienen la posibilidad de reforzar lo formado en el hogar, pero no sustituirlo. Si las convicciones que se forman en la casa no son sólidas, pronto se verán expuestas a una intensa competencia social con otras creencias. ¿Por qué es tan difícil formar valores? Porque, a diferencia de las normas, los valores son convicciones.

Son comportamientos que decidimos con gusto y nos producen satisfacción. Las normas las podemos acatar a pesar de nuestra voluntad, pero los valores tienen el respaldo de nuestra voluntad. Hemos aprendido su importancia por los beneficios que nos producen, individuales y colectivos. Las personas que en nuestras vidas tienen un rol de liderazgo son quienes nos transmiten más valores. Por eso no es casual que ellas sean nuestros padres, hermanos mayores, abuelos, ciertos familiares, maestros, compañeros estudiantiles que admiramos, profesores y jefes. Pero para poder transmitir algo hay que poseerlo, y sólo se transmiten a través del ejemplo práctico cotidiano de las actitudes y conductas. Es muy poco probable formarlos con grandes explicaciones o a través de una lista de lo que se considera correcto o incorrecto. La memorización de sus significados teóricos no garantiza que los valores se pongan en práctica.

Fomentar Valores en la Organización

La internalización de los valores en una organización supone que sus miembros se identifican con ellos, para lo cual la gerencia debe asumir la responsabilidad de definirlos, informarlos y cultivarlos, de acuerdo con su propia misión. Podríamos decir que se trata de un compromiso de “doble vía”. Los líderes tienen una función en la promoción de los valores organizacionales, pero el resto de los miembros tenemos la responsabilidad de conocerlos y la decisión de practicarlos. El mayor de los retos no es teórico sino práctico.

Las organizaciones están fomentando valores todo el tiempo, a través de todas las actitudes y comportamientos de sus dirigentes, cualquiera que sea su nivel. Todas sus acciones transmiten valores. Por ejemplo, si una empresa debe impartir un curso en un día no laboral, tiene que comunicar

adecuadamente las razones del caso. De lo contrario, la organización termina transmitiendo que el entrenamiento no es trabajo y su importancia se desvaloriza. Otro ejemplo de una situación en la que se transmiten valores contrarios a los deseados, ocurre cuando los jefes no asisten a los cursos a los que envían a sus subordinados, o cuando hacen lo contrario a lo que se dijo en el curso; o cuando tratan de estimular un esfuerzo o la creatividad con el argumento de que es “algo fácil”.

Promover en las organizaciones valores como el trabajo, el mejoramiento continuo, la excelencia personal, el aprendizaje, o la proactividad, requiere de mucho coraje y un esfuerzo especial de los líderes. Lo que hacemos o dejamos de hacer modela mucho más que nuestras palabras. Incluso, personas del mismo nivel en la organización también transmiten referencias de sus propios valores personales. Por ejemplo, las personas poco colaboradoras en un trabajo terminan perdiendo aprecio y relevancia para sus compañeros. Además de definirlos en términos de conductas específicas, las organizaciones deben ocuparse de mostrar los beneficios prácticos que produce el ejercicio de los valores. No es recomendable asumir que se trata de algo obvio. Es mejor hacer explícita esa asociación.

La metodología más eficiente para el fomento de valores es la que pone énfasis en reforzar las buenas prácticas y las conductas que mejor reflejan la cultura organizacional deseada. Ésta es la vía comprobada y efectiva para estimular que se asuman principios con convicción. Las amenazas y los castigos, en el mejor de los casos, sólo logran generar temor, pero no convicción. El principio del refuerzo positivo es simple: No se puede obligar a la gente a que haga bien lo que no quiere hacer. Ello además no supone que los errores deben pasarse por alto o que no se debe

ser severo. Pero el refuerzo positivo es mucho más que una palmadita en la espalda. Para que esta metodología funcione se debe elogiar a la gente de inmediato, se debe ser específico en el comportamiento reconocido, y se deben expresar los sentimientos positivos que nos hacen sentir la práctica del valor. Si esta metodología se practica de manera sistematizada se produce un ambiente organizacional que funciona como un círculo virtuoso de reproducción de valores.

Crisis de Valores

Aunque nos enseñen que la honestidad es un comportamiento ideal deseable (y todos lo aceptamos como algo cierto), la interpretación y el sentido que le damos en la práctica suele variar de una persona a otra. Estas diferencias se traducen en actitudes e incoherencias muy concretas. Por ejemplo, ser honesto, entre otras cosas, significa cumplir con todos los deberes dentro de una organización, pero no es común que se asocie la impuntualidad injustificada con la deshonestidad.

En las organizaciones existe la tendencia a dar por sentado que todos sus integrantes conocen el significado de un valor, pero su definición general no es suficiente para que todos respondamos de la misma manera frente a situaciones con características particulares. Por ejemplo, hay un consenso generalizado sobre los beneficios de trabajar en equipo. Es un valor implícito en la naturaleza de una organización. Sin embargo, al mismo tiempo, es uno de los comportamientos sobre el que existe más polémica. El trabajo en equipo no es algo que sucede automáticamente por el hecho de estar todos en un mismo lugar. Poner en práctica de manera armoniosa este valor requiere de un esfuerzo y un coraje individual muy especial. Por tal razón, los grandes equipos trabajan y entrenan mucho para llegar a ser así.

El sentimiento de “crisis de valores” nos aborda cuando con frecuencia vemos a los integrantes de nuestro equipo no poner en práctica los principios organizacionales que se supone conocen, o exhiben comportamientos contrarios a los mismos. Al sentir que no remamos en la misma dirección se produce mucha tensión en la organización o comunidad. Es lógico que así sea, porque todo nos cuesta más: ponernos de acuerdo, actuar de manera coordinada y lograr los objetivos que nos planteamos. Se ha vuelto un lugar común dentro de las empresas hablar de valores como la excelencia, el liderazgo o la innovación. Pero en la mayoría de los casos son sólo palabras o intenciones generales. Los miembros de esas organizaciones no cuentan con suficiente orientación para comprender lo que esos conceptos significan frente a sus retos cotidianos.

Promover la excelencia se puede convertir en algo difícil en organizaciones con jefes arbitrarios, y la innovación no es fácil de asumir si con frecuencia se interponen argumentos tales como “¿para qué cambiar si siempre lo hemos hecho así y aún funciona?” Los ejemplos anteriores son apenas algunas de las contradicciones que originan la sensación de crisis de valores. Cuando la teoría y la práctica se contraponen generan tensión, insatisfacción y crisis. En otras palabras, no es fácil promover valores si en la cotidianidad prevalecen otros principios o “anti-valores”. Las crisis de valores, creencias o principios se producen cuando su significado comienza a perder sentido, y utilidad práctica en asuntos concretos.

Retos de los Valores

- En primer lugar, los valores están íntimamente relacionados con nuestras emociones y sentimientos. Por ejemplo, si valoramos la honestidad, nos molesta y nos hiere la deshonestidad. Igual nos pasa

con la sinceridad, el respeto, la responsabilidad o cualquier otro valor, como todos sabemos, casi siempre resulta difícil explicar los sentimientos. En consecuencia, como comunidad u organización también suele ser difícil ponernos de acuerdo sobre el significado práctico de un valor.

- En segundo lugar, cada quien tiene sus propias creencias, convicciones y principios de vida, con su propia jerarquía. Cada uno construye su propia escala de valores personales. Los aprendemos desde la infancia y cada quien le otorga su propio sentido, de acuerdo con sus experiencias, conocimientos previos y desarrollo como persona.
- En tercer lugar, los valores pueden tener significados relativos, dependiendo de la posición de la persona que lo pone en práctica. Por ejemplo, ¿la honestidad justifica que una persona delate a alguien que le dio información confidencial y privada? Sobre esta clase de dilema no es fácil llegar a un consenso, lo que a su vez genera mucha polémica acerca de la universalidad de ciertos principios.
- En cuarto lugar, los valores y su jerarquía varían con el tiempo. Surgen con un significado especial y cambian a lo largo de la vida, porque están relacionados con los intereses y necesidades individuales. Cuando somos niños, en buena medida, nuestros valores son definidos por necesidades de subsistencia y por la búsqueda de la aprobación de los padres. Durante la adolescencia nos guían valores derivados de la necesidad de experimentación e independencia. Ya de adultos nos planteamos otras prioridades. Esto permite explicar los obstáculos que existen para llegar a acuerdos sobre principios y creencias entre diferentes personas, en distintos momentos de la vida.

- En quinto lugar, los valores están estrechamente relacionados con la moral y la ética. Ambos son conceptos filosóficos densos y complejos, y es difícil ponernos de acuerdo sobre sus significados prácticos.

Por esta razón, dentro de las organizaciones y comunidades tiende a difuminarse el sentido y la utilidad de los principios que sirven para proporcionarles sentido de unidad. Cuando hacemos “una lista de valores” en las organizaciones, generalmente se pone énfasis en las definiciones teóricas. Logramos un consenso general sobre las ideas, pero sin suficientes expresiones prácticas de las conductas que implican. Tenemos el reto de traducir los valores en listas de comportamientos muy específicos, relacionados con el día a día. De esta manera nutriremos mejor la relación entre los miembros de nuestros equipos y lograremos mejor nuestros objetivos. Si traducimos los valores en actuaciones concretas, obtendremos más significados y más aplicaciones prácticas en la familia, en el trabajo y en las organizaciones de las que formamos parte.

Desempeño Laboral

El desempeño laboral según Chiavenato (2005:359), “Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” Otros autores como Gibson (1987) lo considera como:

Serie de características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones dando la utilidad, rendimiento y productividad que una persona aporta en cuanto al cumplimiento de actividades a las cuales está obligado a ejecutar (p.97).

Según Kreitner y otros (1995):

La medición del desempeño laboral es un mecanismo importante para tomar decisiones con respecto a la administración de salario, para suministrar información al trabajador sobre como la empresa juzga su rendimiento, para identificar sus debilidades y destreza del trabajador, para identificar el alto y bajo desempeño, para tomar decisiones de promoción, transferencias o despidos y para evaluar el logro de las metas de la organización (p.38)

Para Chiavenato (2005:361) se utiliza la evaluación de desempeño, definida como una sistemática apreciación del desempeño y del potencial de desarrollo del individuo en el cargo.

Objetivos de la Evaluación del Desempeño

Según Gibson (1987:101)

- La evaluación del desempeño permite realizar una conclusión evaluativo o estimativa sobre el desempeño en el trabajo (desempeño pasado).
- Permite la toma de decisiones relacionadas con el salario, promoción, mantenimiento y finalización del contrato de trabajo.
- Proporciona retroalimentación a los empleados sobre su desempeño.
- Contribuye al desarrollo de los empleados.
- Motiva a los trabajadores.
- Disminuye el favoritismo en la toma de decisiones relacionadas con la recompensa.

Según Chiavenato (2005:361)

- Permite la medición del potencial humano para determinar su pleno empleo.
- Fortalece el tratamiento del potencial humano como una ventaja competitiva.
- Brinda oportunidades de crecimiento y de condiciones efectivas de participación de todos los miembros de la organización según los objetivos organizacionales e individuales.

Criterios para la Evaluación del Desempeño

Criterio de desempeño: Es una prueba o una norma mediante la cual se juzga el desempeño.

Criterio de Evaluación del desempeño: es la medida dependiente o pronosticada (estándar) para valorar la eficacia de un determinado empleado.

Requisitos de un Criterio de Evaluación.

- Un criterio de evaluación debe ser pertinente para el individuo y para la organización.
- Debe ser fiable, existir coherencia entre las evaluaciones anteriores.
- Poseer capacidad discriminatoria, es útil si reúne este requisito, ya que permite discriminar entre ejecutante bueno o deficiente.
- Deber ser práctico, debe tener un significado para el evaluador y el evaluado.

Métodos de Evaluación del Desempeño

Para Chiavenato (2005:359) Pueden ser clasificados en métodos tradicionales de evaluación del desempeño o métodos basados en el desempeño pasado y los métodos de evaluación basados en el desempeño futuro.

Los Valores Institucionales de la Dirección Ejecutiva de la Magistratura

Cuando se habla de valores institucionales, se refiere a la aplicación de estos valores morales a una institución en particular, a como los enfrenta y refleja una institución. Esto en si es un poco vago, y como se podrá ver a este concepto le dan diferentes significados los autores que lo emplean. Entre ellos está el Tribunal Supremo de Justicia, de donde emanan a la Dirección Ejecutiva de la Magistratura, todas las políticas de desarrollo y entre ellas se tienen los siguientes:

- Racionalidad** **Equidad** **Ética** **Responsabilidad**
- Honestidad** **Imparcialidad** **Lealtad** **Corresponsabilidad**
- Solidaridad** **Prudencia.**

Bases Legales

Las bases legales tratan de mostrar el marco jurídico en el cual se encuentra inmersa la investigación y su objeto de estudio, es por esta razón que se presentan a continuación un compendio de leyes a nivel descendente que conforman los aspectos legales concernientes a los valores Institucionales y el desempeño laboral. Para la revisión de todo este marco legal es necesario comenzar haciéndolo a nivel:

En la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV) (1999) en su Artículo 1 establece que:

Venezuela se declara Republica Bolivariana, irrevocablemente libre e independiente y fundamenta su patrimonio moral y sus valores de libertad, igualdad, justicia y paz internacional en la doctrina de Simón Bolívar, el Libertador. Son derechos irrenunciables de la Nación de independencia, la libertad, la soberanía, la inmunidad, la integridad territorial y autodeterminación nacional. Y el art. 2 Venezuela se constituye en un Estado democrático y social de Derecho y de Justicia, que propugna como valores superiores de su ordenamiento jurídico y de su actuación la vida, la libertad, la justicia, la igualdad, la solidaridad, la democracia, la responsabilidad social y en general, la preeminencia de los derechos humanos, la ética y el pluralismo político (p.1).

El respaldo legal a esta investigación se fundamenta a nivel estructural, como tal de una institución u organización que busca el desarrollo integral y social de una nación, es de esta manera que se establece una jurisprudencia a la institución.

Asimismo, en la Ley Orgánica del Trabajo, de los Trabajadores y Trabajadoras (2012), establece en;

Artículo 23. La legislación procesal, la organización de los tribunales y la administración del trabajo, se orientan con el propósito de ofrecer a los trabajadores y trabajadoras, patronos y patronas, la solución de los conflictos sobre los derechos individuales o colectivos que surjan entre ellos, mediante una administración de justicia orientada por los principios de uniformidad, brevedad, gratitud, celeridad, oralidad, inmediatez, concentración, prioridad de la realidad de los hechos, la equidad, rectoría del juez en el proceso, sencillez, eficacia, accesibilidad, imparcialidad idoneidad, transparencia, autonomía, independencia,

responsabilidad, atendiendo el debido proceso, sin dilaciones indebidas, sin formalismo o reposiciones inútiles (p.24).

Adicionalmente, en la Ley Orgánica de la Administración Pública (2008), establece en:

Artículo 10. La actividad de la Administración Pública se desarrollará con base en los principios de economía, celeridad, simplicidad, rendición de cuentas, eficacia, eficiencia, proporcionalidad, oportunidad, objetividad, imparcialidad, participación, honestidad, accesibilidad, uniformidad, modernidad, transparencia, buena fe, paralelismo de la forma y responsabilidad en el ejercicio de la misma, con sometimiento pleno a la ley y al derecho, y con supresión de las formalidades no esenciales. La simplificación de los trámites administrativos, así como la supresión de los que fueren innecesarios será tarea permanente de los órganos y entes de la Administración Pública, de conformidad con los principios y normas que establezca la ley correspondiente

En el Código de Ética para el Funcionario Público (1997), que establece en su artículo:

Artículo 1º. -Corresponde a los funcionarios públicos:

1. Salvaguardar en todo momento y en cada una de sus actuaciones, los intereses generales del Estado y en la preservación del patrimonio público.
2. Actuar con estricto apego a las leyes y a todas las demás normas e instrucciones que deben regir su comportamiento en la realización cabal de todas las tareas que tenga asignadas.
3. Dedicar todos sus esfuerzos para cumplir, con la máxima eficiencia y la más alta eficacia, la misión que le esté encomendada.
4. Realizar permanentemente actividades de superación personal y de colaboración en el mejoramiento institucional de la administración pública y, en particular, del organismo donde preste sus servicios.
5. Rehusar con firmeza inequívoca el mantenimiento de

relaciones o de intereses, con personas u organizaciones, que sean incompatibles con sus cargos y con las atribuciones y funciones que le estén asignadas.

6. Proceder con objetividad e imparcialidad en todas las decisiones que le corresponda tomar y en los asuntos en los que deba intervenir.

7. Rechazar en cualquier caso y circunstancia y no solicitar jamás, ni para sí mismos ni para terceros, pagos, beneficios o privilegios en ocasión de los servicios que deba prestar.

8. Ajustar su conducta, de modo estricto y sin excepciones, a favor de la transparencia en la administración pública manteniendo la confidencialidad y reserva de información en aquellos casos excepcionales cuya divulgación esté prohibida, por razones del superior interés público, de modo expreso y temporal.

9. Denunciar ante la autoridad competente y rechazar cualquier actividad contraria al correcto manejo de los fondos y del interés público.

10. Tratar a los ciudadanos y a los funcionarios públicos con absoluto respeto y con apego a la estricta legalidad, prestándole sus servicios y colaboración de manera eficiente, puntual y pertinente, sin abusar en modo alguno de la autoridad y atribuciones que le sean conferidas en ocasión del cargo que desempeñe.

Artículo 2°.- Se exhorta a todos los funcionarios públicos a ajustar su conducta, en el desempeño de sus funciones, a las normas señaladas en el artículo anterior.

Y en el Código de Conducta de los Servidores Públicos (1998), establece en los artículos:

Artículo 1: Este Código tiene por objeto fundamental normar la conducta de los servidores públicos respecto a los principios éticos que han de regir el ejercicio de las funciones que desempeñan en la administración pública nacional.

A los efectos de este Código las expresiones “funcionario público”, “empleado público”, y “servidor público” tendrán un mismo y único significado.

Artículo 3: A los efectos de este Código son principios rectores de los deberes y conductas de los servidores públicos respecto a los valores éticos que han de regir la función pública:

- a) La honestidad.
- b) La equidad.
- c) El decoro.
- d) La lealtad.
- e) La vocación de servicio.
- f) La disciplina.
- g) La eficacia.
- h) La responsabilidad.
- i) La puntualidad.
- j) La transparencia
- k) La pulcritud.

De esta manera, estos aportes legales son un valor agregado a esta investigación, en virtud que se toma como una concesión para las instituciones públicas en específico a la Dirección Administrativa Regional del estado Carabobo, para así dar una transcendencia de la cual se está dispuesto a cumplir a través de los manuales normas y reglamentos que se derivan de estas leyes. Si bien es cierto, los valores fundamentales son la esencia de una institución pública ya que en ella se ve el reflejo de lo emanado del Poder Judicial.

En la II Convención Colectiva de los Trabajadores de la Dirección Ejecutiva de la Magistratura (2005-2007), establece en el capítulo II Del Empleo Público y su ejecución sección I: De las condiciones de empleo Público establece en:

Clausula 6 Ingreso de Personal: Se hará en base a las siguientes reglas: 1.- la igualdad y merito en el ingreso, permanencia y ascenso en el Organismo se garantizara mediante los procedimientos de concursos por oposición, incluido en el reglamento para el ingreso de personal. 2.- Cuando el empleador requiera de

empleados permanentes para prestar sus servicios personales en los Circuitos, Tribunales y en las Defensorías Públicas, procurará que un cincuenta por ciento (50%) de los mismo sea estudiantes de Derecho en los sitios donde la oferta laboral lo permita. Estos ingresarán previo concurso de oposición.

Las políticas de empleo son muy importantes, más aun cuando existen jurisprudencia que los regule, tal como la II Convención lo establece a través de unos de los valores como es la Igualdad, destinadas a mejorar la calidad de ingreso y de crecimiento profesional, y en la búsqueda de soluciones a través de su desempeño laboral que demuestren esto se observa en el ámbito de ejercer suplencias internas de la Circunscripción Judicial del estado Carabobo.

Definición de términos básicos

- **Antivalores:** Son la antítesis de los mismos, esto es, la maldad se opone a la bondad, la injusticia a la justicia, la mentira a la verdad, la pereza al trabajo.
- **Corresponsabilidad:** Tanto funcionarios como ciudadanas y ciudadanos, cada quien asume su tarea en el diseño, implementación y evaluación de las políticas públicas. Esto contrarresta la indiferencia, los intereses particulares, la imposición de agendas e intereses, reconociendo que todos queremos lograr un mejor desempeño.
- **Dirección Administrativa Regional (DAR):** Ente encargado de administrar los recursos emanados de la Dirección Ejecutivo de la Magistratura
- **Dirección Ejecutiva de la Magistratura (DEM):** Ente descentralizado,

responsable de planificar, organizar, coordinar y controlar la ejecución de la política auxiliar emanada del Tribunal Supremo de Justicia (TSJ), con el propósito de garantizar la calidad y eficiencia que dinamiza el proceso de administrar justicia.

- **Desmejora:** Es cuando de manera inconsulta la empresa u organización cambia las condiciones a un trabajador.
- **Desempeño laboral:** Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos.
- **Equidad:** es la cualidad basada en la justicia e imparcialidad que mueve a cada uno dar lo que merece.
- **Ética:** Son un conjunto de normas establecidas, que nos ayuda actuar de manera responsable frente a diversas situaciones
- **Honestidad:** Concreción de proceder con el hombre dentro de un marco normativo y ético que garantice la transparencia de su gestión dentro del organismo y garantiza un equilibrio verdadero, en el que predomina la confianza, la seguridad, el respaldo, la sinceridad y el respeto mutuo, lo cual se traduce en una palabra: integridad.
- **Imparcialidad:** Representa el sentido de equidad en la toma de decisiones, teniendo en cuenta la actividad que desarrolla esta institución, dirigida a un universo heterogéneo cargado de expectativas frente a las decisiones que se adoptan.
- **Lealtad:** Procede actuar con respeto, fidelidad, rectitud y sentido de pertenencia, sin que nuestro comportamiento ocasione perjuicio a nuestros compañeros de trabajo ni a la institución.

- **Prudencia:** Proceder reservado y discreto de sus trabajadores, como elemento caracterizador de toda la actividad que desarrollan dentro de la institución, hará cada día más confiables a sus trabajadores, e influirá en la credibilidad de la organización como un ente fundamental del Estado Venezolano.
- **Racionalidad:** Es la capacidad que permite evaluar, entender y actuar de acuerdo a los principios de optimada y consistencia.
- **Responsabilidad:** Es el valor que facilita el cumplimiento de las obligaciones al hacer o decidir algo. Permite responder con gentileza, firmeza y compromiso ante ciertos actos o errores.
- **Solidaridad:** Es el desarrollo de este valor nos ayuda a ser una mejor sociedad. Nos hace sensibles frente a ciertas situaciones y nos permite sentirnos unidos a nuestros semejantes y ganados a cooperar con ellos.
- **Toma de decisiones:** Identificación y elección de soluciones que lleven a un resultado final deseado. (Kinicki y Kreitner, 2003, p.458)
- **Valores:** son la columna vertebral de sus comportamientos. Si los valores no tienen significados comunes para todos los empleados, el trabajo diario se hace más difícil y pesado.
- **Valores Organizacionales:** son la convicción que los miembros de una organización tienen en cuanto a preferir cierto estado de cosas por encima de otros (la honestidad, la eficiencia, la calidad, la confianza, etc.).

SECCION III

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico tiene que ver con la planeación de la forma como se procederá a la realización de la investigación. Se hace necesario responder al nivel de profundidad a que se quiere llegar en el conocimiento propuesto, también al diseño como a las técnicas que han de utilizarse en la recolección de la información. Estos tienen relación con los aspectos metodológicos que se seguirán en el estudio planteado.

Diseño de Investigación

Los criterios a establecer en el diseño de la investigación es la perspectiva no experimental, se abordarán los hechos en un solo momento de tiempo, en la actualidad, acerca de lo que Hurtado (2007:148) comenta que “si el propósito es obtener información actual el diseño es transaccional contemporáneo. No se altera ninguna situación, se estudia tal cual y genera conclusiones”.

Partiendo de lo mencionado anterior, la investigación se desarrollara la idea de exponer los valores institucionales que influyen en los funcionarios, existiendo lo mismos que no son puestos en práctica por los trabajadores. De esta manera se podrá realizar observación que permita ver el desempeño de los funcionarios, asimismo se desarrollara sin que se requiera modificación partiendo del estudio no experimental.

Tipo de Investigación

Determinado en este orden de ideas la investigación según, Ballestrini (2006:132) indica que “estos diseños, permiten establecer una interacción

entre los objetivos y la realidad de la situación de campo; observar y recolectar los datos directamente de la realidad, en su situación natural". De esta manera este estudio, se clasifica como un diseño de campo, porque los datos y la información a recabar se obtendrán de fuentes vivas, en el caso particular de los funcionarios de la Dirección Administrativa Regional del estado Carabobo y los adscritos a la Circunscripción Judicial del estado Carabobo, los cuales son el objeto de estudio.

Sin embargo, para este estudio se desarrolló en dos etapas, describiendo la primera como investigación documental, es necesario acotar que todo trabajo de investigación requiere uso de documento, según Hurtado (2007:148) al referir que "si las fuentes son documentos o fragmentos de estos, entonces el diseño es documental", por tanto el diseño también será documental". En este caso, lo concerniente a los valores institucionales y el desempeño laboral, entre otros documento se tendrá la revisión de los manuales emanados de la Dirección Ejecutiva de la Magistratura;

Por otro lado se tiene una segunda etapa que se ubica dentro de los parámetros de la investigación de campo, por cuanto los datos serán tomados directamente de la realidad objeto de estudio, en virtud que el investigador forma parte de la institución, de esta manera observara de manera directa los valores que influyen en el desempeño de los trabajadores. En tal sentido, Sabino (1998; 58), señala que: "La investigación de campo es la que se refiere a los métodos a emplear cuando los datos de interés se escogen en forma directa de la realidad mediante el trabajo concreto del investigador y su equipo".

Nivel de la Investigación

Con respecto al nivel de investigación se puede catalogar de tipo descriptivo, la cual se obtendrá de datos confiables y precisos para

desarrollar el estudio completo que determine el comportamiento de los funcionarios del área. Al respecto Tamayo (2002:39) dice: “Comprende la descripción, registro e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa, se conduce o funcionan en el presente. Asimismo Balestrini (2006:132) señala que: “el nivel de investigación se refiere al grado de profundidad con que se aborda un objeto o fenómeno, y este puede ser exploratorio, descriptivo o explicativo.

De lo expuesto por el autor se deduce, que la investigación de nivel descriptivo estará encaminada a la búsqueda de información exacta acerca del hecho o fenómeno a estudiar en un momento determinado con la finalidad de describirlo objetivamente en sus dimensiones al exponer los valores institucionales que influyen en el desempeño laboral de los funcionarios.

Población y Muestra

De acuerdo con lo expuesto anteriormente en este capítulo, se recolectarán datos directamente de la realidad; estando conformada ésta por personas, se hace necesario entonces definir la población que abarcará el estudio. En relación con esta última consideración Balestrini (2006) afirma que:

“Otro importante aspecto que se le debe introducir al Marco Metodológico del proyecto de Investigación, una vez definido el problema y establecido el campo de estudio, está relacionado con la delimitación de la población o universo de estudio, definiendo la población como “cualquier conjunto de elementos de los cuales pretendemos indagar y conocer sus características o una de ellas, y para el cual serán

válidas las conclusiones de la investigación” (p.137)

Para esta investigación existen tres grupos de población:

El primer grupo de análisis de estudio está conformado por los directivos que son: la Directora, el Jefe de la División de Servicios al Personal, la Jefa de la División de Servicios Administrativos y Financieros y la Jefa de la División de Servicios Judiciales. La segunda unidad de análisis está conformada por el área administrativa que son: los Analistas, los Técnicos y los Auxiliares y la tercera unidad de análisis está conformada por el área operativa que son: los Choferes, los mensajeros, los ascensoristas y los obreros;

A través de lo antes expuesto, es importante resaltar que el primer grupo de análisis conformado por los directivos la población será igual a la muestra. Por otro lado se considera que el universo objeto de estudio está constituido por una población finita, pues tal como lo comenta Balestrini (2006:138) “la totalidad de un fenómeno de estudio, que incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno y que deben cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de unidades que participan de una determinada característica, y se le denomina población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a un estudio o investigación”.

Aunado a lo citado por el autor, se tiene la distribución del primer grupo de análisis:

Descripción de cargos	N° de Funcionarios
Director en Lineal	1
Jefe de División de Servicios al Personal	1

Jefe de División de Servicios Judiciales	1
Jefe de División de Servicios Administrativos y Financieros	1
Total	4

(Cuadro 1 Grupo Directivos) FUENTE: Fuente: Contreras (2016).

Asimismo, se procede a describir el segundo y tercer grupo de análisis integrado por el área administrativa y el área operativa respectivamente, sin embargo por ser tan numeroso y estar en diferentes divisiones administrativas e instalaciones físicas, es necesario realizar una delimitación de objeto de estudio, categorizándola por muestra representativa. Estos grupos de estudio se caracterizan por ser no probabilística de tipo intencional, debido a que el investigador escogió intencionalmente, las unidades de estudio, bajo los criterios de la accesibilidad a la información y la experiencia del investigador con la población. Según señala Sabino (1998):

Las unidades se eligen en forma arbitraria, designando a cada unidad según características que para el investigador resulten de relevancia. Se emplea, por lo tanto, el conocimiento y la opinión personal para identificar aquellos elementos que deben ser incluidos en la muestra. Se basa, primordialmente, en la experiencia de alguien con la población. Estas muestras son muy útiles y se emplean frecuentemente en los estudios de caso (p.71).

Sin embargo es necesario señalar la distribución del segundo y tercer grupo de análisis:

Descripción de cargos	N° de Funcionarios
Analistas Profesionales III	11
Analistas Profesionales II	12

Analistas Profesionales I	28
Técnico III	10
Técnico II	8
Técnico I	9
Auxiliar Administrativo II	10
Auxiliar Administrativo I	4
TOTAL	92

(Cuadro 2 Grupo Administrativo) Fuente: Contreras (2016).

Descripción de cargos	N° de Funcionarios
Ayudante de Servicios Generales	13
Chofer II	1
Chofer I	3
Mensajero	10
Ascensorista	2
Aseador(a)	44
TOTAL	73

(Cuadro 3 Grupo Operativo) Fuente: Contreras (2016).

De esta manera se puede decir que la población de esta investigación estará conformada de la siguiente manera:

Objeto de estudio	Población	%	Muestra	%
Junta Directiva	4	100	4	100
Área Administrativa	92	100	43	47
Área Operativa	73	100	12	16
Totales	169	100%	59	35%

(Tabla N°1 Total de Funcionarios) Fuente: Contreras (2016).

Obteniéndose el número de muestra del área administrativa y operativa a través de la siguiente formula a continuación:

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{N-1 E^2 + Z^2 * p * q}$$

Al operacionalizar la fórmula del segundo grupo de estudio se tiene:

DATOS FORMULA	DATOS DEL ESTUDIO
n = Tamaño de la Muestra	?
N = Valor de la Población del área Administrativa	92 Funcionarios
Z = Valor critico correspondiente un coeficiente de confianza del cual se desea hacer la investigación	90% = 0.9
P = Proporción proporcional de ocurrencia de un evento.	0.5
q = Proporción proporcional de no ocurrencia de un evento (1-p)	1 - 0.5= 0.5
E = Error Muestral.	10% = 0.01

(Tabla N° 2 Formula para el Cálculo de Muestra área Administrativa)

Se procede a la sustitución de los datos:

$$n = \frac{(0.90)^2 * 92 * 0.5 * 0.5}{(92-1) (0.05)^2 + (0.90)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{18,6300}{0.4300} = 43.3256$$

Se procede a sustituir datos del tercer grupo de análisis de estudio

DATOS FORMULA	DATOS DEL ESTUDIO
n = Tamaño de la Muestra	?
N = Valor de la Población del área operativa	73 Funcionarios
Z = Valor critico correspondiente un coeficiente de confianza del cual se desea hacer la investigación	90% = 0.9
P = Proporción proporcional de ocurrencia de un evento.	0.5
q = Proporción proporcional de no ocurrencia de un evento (1-p)	1 - 0.5= 0.5
E = Error Muestral.	10% = 0.01

(Tabla N° 3 Formula para el Cálculo de Muestra área Operativa)

Se procede a la sustitución de los datos:

$$n = \frac{(0.90)^2 * 73 * 0.5 * 0.5}{(73-1) (0.05)^2 + (0.90)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{14,7825}{1.2400} = 11.9214$$

Una vez calculado la muestra, es importante destacar que para los fines de dar cumplimiento a los procesos de la investigación, se establece que la muestra de este estudio es de un total de cincuenta y nueve (59) funcionarios

adscrito a la Dirección Administrativa Regional de la Circunscripción Judicial del estado Carabobo, quedando representada por:

Descripción de cargos	N° de Funcionarios
Director en Lineal	1
Jefe de División de Servicios al Personal	1
Jefe de División de Servicios Judiciales	1
Jefe de División de Servicios Administrativos y Financieros	1
Total	4

(Cuadro 4 Grupo Muestral Directivo) Fuente: Contreras (2016).

Descripción de cargos	N° de Funcionarios
Analistas Profesionales III	4
Analistas Profesionales II	8
Analistas Profesionales I	10
Técnico III	6
Técnico II	5
Técnico I	5
Auxiliar Administrativo II	3
Auxiliar Administrativo I	2
TOTAL	43

(Cuadro 5 Grupo Muestral Administrativo) Fuente: Contreras (2016).

Descripción de cargos	N° de Funcionarios
Ayudante de Servicios Generales	2
Chofer II	2
Chofer I	1
Mensajero	3
Ascensorista	2

Aseador(a)	2
TOTAL	12

(Cuadro 6 Grupo Muestral Operativo) Fuente: Contreras (2016).

A través de esta muestra, se buscar respuesta a los objetivos de investigación de acuerdo al cuadro metodológico a aplicar.

Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos

En este estudio se empleó la técnica de encuesta mediante el instrumento (A) el cuestionario para el área Directiva, el área Administrativa y el área operativa, que según Hurtado (2007:142) es la técnica "donde la información es obtenida a través de preguntas a las personas investigadas". De esta manera la recolección de la información es primordial para la realización de esta investigación, ya que las técnicas e instrumentos que se emplearon permitieron recabar información indispensable y pertinente, para así lograr los objetivos fijados en el tiempo establecido.

Otra técnica que se aplico en el área Directiva, el área Administrativa y el área operativa fue la observación que según Arias (2006:69); "es un técnica que consiste en visualizar o captar mediante los sentidos, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos preestablecidos"; aplicado mediante la observación, en virtud que la investigadora forma parte de la institución, permitiéndole obtener información de alto nivel. Por último se encuentra la revisión del Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección General de Recursos Humanos de la Dirección Ejecutiva de la Magistratura, a los fines de facilitar al investigador documentos que permitirán dar respuesta para desarrollar los objetivos planteado.

En cuanto al instrumento a utilizar el propósito es indicar la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada a través del investigador sobre los valores institucionales. Asimismo, se indica que el instrumento, es un Cuestionario cerrado, compuesto de 03 alternativas, tipo Likert, **Siempre, Algunas Veces y Nunca**. Estructurado por 22 ítems, aplicado a los tres grupos de investigación como los son: área Directiva, el área Administrativa y el área operativa, dirigido para recibir información de los objetivos específicos 1 y 2. Mientras que el objetivo 3, se ejecutara a través de la observación de la investigadora.

Validez de los instrumentos

Según Hernández, Fernández y Baptista (2004) explican que la validez de un instrumento es “el grado con que un instrumento refleja el dominio específico de contenido de lo se mide”. En esta investigación se consideró la validez del contenido por parte de un (1) experto en Metodología de la Investigación, una (1) especialista del programa de estudio y un (1) experto Estadístico, mediante el cual analizó los ítems y su pertinencia con los Indicadores y las dimensiones.

Técnicas de Análisis y Presentación de los datos

Una vez establecidas las técnicas de recolección de datos, es pertinente señalar la forma como se presentarán los datos. En este caso los datos obtenidos a través de las técnicas de la encuesta y observación, para el análisis de los datos, se procedió de la siguiente manera: se diseñará una tabla o matriz, donde se asentaron los datos suministrados por los funcionarios, los resultados e interpretaciones se presentaran en tablas y gráficos en el cuarto capítulo.

Cuadro N° 7 Técnico Metodológico

Fuente: Contreras Rosa (2015)

SECCION IV

ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Según Rodríguez, Y. y Pineda, M (2001:117), esta sección “se elabora para mostrar los resultados de la aplicación del instrumento, también se describe el procedimiento llevado a cabo y el análisis de los datos”, los cuales permitieron a la investigadora, contar con una base necesaria para el diagnóstico de los valores institucionales de la Circunscripción Judicial del estado Carabobo. Para la interpretación de los datos, se agruparon los ítems en segmentos, con el fin de analizar en forma ordenada las variables. Así mismo, se elaboraron cuadros y gráficos, donde se especificó la frecuencia de las respuestas a cada uno de los segmentos formulados. Con el fin de facilitar la interpretación de los resultados, se procedió a utilizar la técnica del análisis de contenido, que sirve para estudiar y profundizar en una forma cuantitativa los datos y los documentos.

Para ello, se aplicó un cuestionario con una serie de afirmaciones, con respuesta tipo escala de Likert, a los funcionarios, el cual constó de veintidos (22) ítems, donde se quiere saber cuáles son los valores institucionales presentes en el personal que labora en la Dirección Administrativa Regional de la Circunscripción Judicial del estado Carabobo. A continuación los resultados:

Ítem 1. Considera Ud. que en su institución se toman decisiones con sentido de equidad.

Dimensión: Valores Institucionales.

Cuadro 8.
Equidad

ÍTEMS	RESPUESTAS						TOTAL
	SIEMPRE		ALGUNAS VECES		NUNCA		
	f	%	f	%	f	%	
Funcionarios	0	0	30	51%	29	49%	59

Fuente: Contreras (2016).

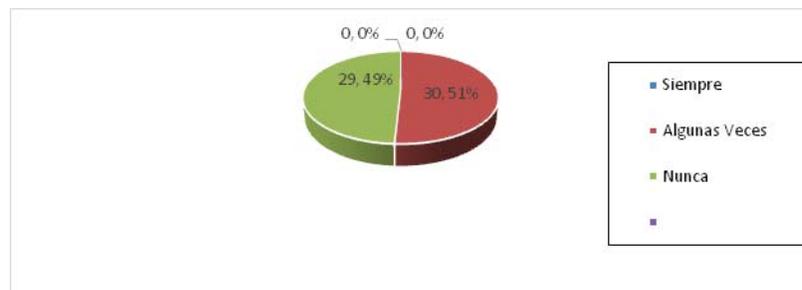


Gráfico 1. Valor Institucional: Equidad. Fuente: Contreras (2016).

Análisis

Tal como se puede observar en el Cuadro, el 51% de los encuestados, señalaron que en su institución algunas veces se toman decisiones con sentido de equidad, pero, el resto de ellos, y un 49% señala que nunca se hace. La equidad, es la cualidad basada en la justicia e imparcialidad que mueve a cada uno a dar lo que merece. En una organización los valores son el marco del comportamiento que deben tener sus integrantes, y dependen de la naturaleza de la organización (su razón de ser); del propósito para el cual fue creada (sus objetivos); y de su proyección en el futuro (su visión). Para ello, deberían inspirar las actitudes y acciones necesarias para lograr sus objetivos. Es decir, los valores organizacionales se deben reflejar

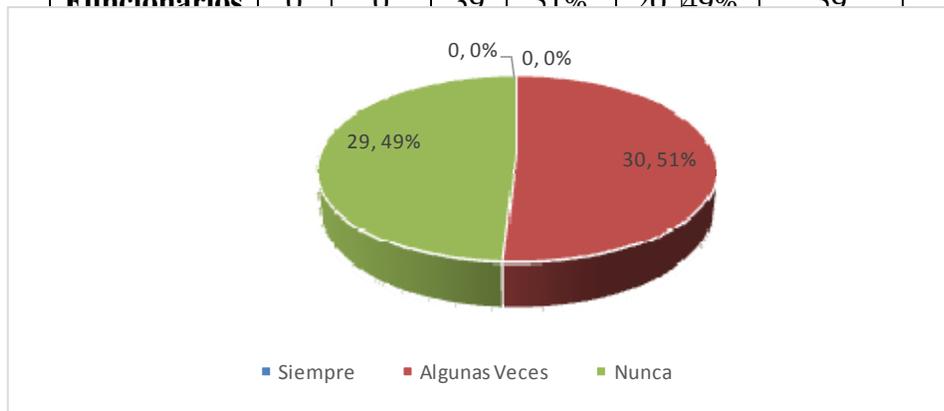
especialmente en los detalles de lo que hace diariamente la mayoría de los integrantes de la organización. (Etkin, 1994).

Ítem 2. Prevalece el “Deber ser” en sus superiores, al tomar una decisión en su trabajo.

Cuadro 9.

Ética

ÍTEMS	RESPUESTAS						TOTAL
	SIEMPRE		ALGUNAS VECES		NUNCA		
	f	%	F	%	f	%	
Funcionarios	0	0	39	51%	20	49%	59



Fuente: Contreras (2016).

Gráfico 2. Valor Institucional: Ética. Fuente: Contreras (2016).

Análisis

De acuerdo a la información presentada, la opinión de los encuestados estuvo dividida en partes casi iguales, es decir, un 51% señala que algunas veces prevalece la ética al tomar una decisión en el trabajo, mientras que el otro 49%, nunca lo considera así. Según, Gil (2002:32), la ética de la responsabilidad es un conjunto de principios que debe ser llevado a la práctica estableciendo una relación dialéctica. En efecto, la responsabilidad

está en el poder que se tiene de causar un daño, o un beneficio de todo aquello que se halla en el campo de acción.

Ítem 3. La institución donde Ud. labora, asume las consecuencias de sus acciones.

Cuadro 10.
Responsabilidad

ÍTEMS	RESPUESTAS						TOTAL
	SIEMPRE		ALGUNAS VECES		NUNCA		
	f	%	f	%	f	%	
Funcionarios	27	45%	20	34%	12	20%	59

Fuente: Contreras (2016).

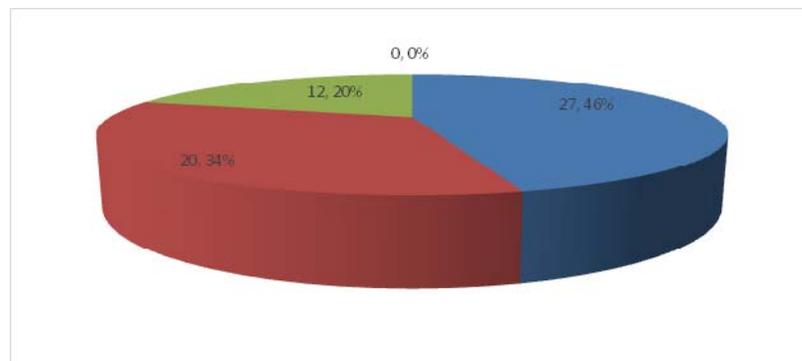


Gráfico 3. Valor Institucional: Responsabilidad. Fuente: Contreras (2016).

Análisis

El Cuadro 3 muestra que el 45% de los encuestados señala que son responsables de lo que dicen y asumen las consecuencias de lo que pudiese acarrearle en algún momento, sus palabras. Mientras un 34% afirma que las consecuencias obtenidas algunas veces son asumidas por la institución y otras por parte de ellos. Y un 20% señala que nunca. En concordancia con

ello, en una organización, deberían inspirar las actitudes y acciones necesarias para lograr sus objetivos. Es decir, los valores organizacionales se deben reflejar especialmente en los detalles de lo que hace diariamente la mayoría de los integrantes de la organización, más que en sus enunciados generales.

Ítem 4. Su institución asume las consecuencias de sus decisiones.

Cuadro 11.

Responsabilidad

ÍTEMS	RESPUESTAS						TOTAL
	SIEMPRE		ALGUNAS VECES		NUNCA		
	f	%	f	%	f	%	
Funcionarios	27	46%	20	34%	12	20%	59

Fuente: Contreras (2016).

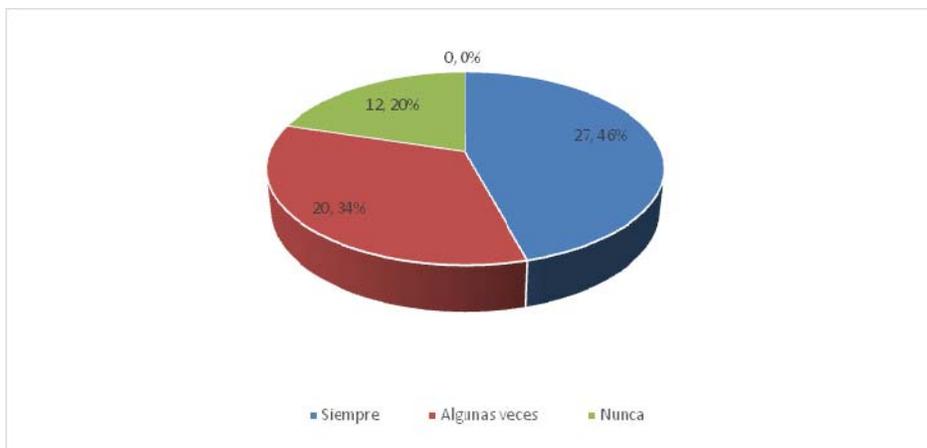


Gráfico 4. Valor Institucional: Responsabilidad. Fuente: Contreras (2016).

Análisis

Tal como puede verse en el Gráfico 3, un 46% respondió que su institución siempre asume las consecuencias de sus decisiones, ello es importante, por cuanto, según Gil (2002:32), la responsabilidad, consiste en la capacidad de cada uno de responder a situaciones conflictivas, tomando como criterio sus creencias éticas. La responsabilidad individual incluye la responsabilidad de lo privado y la responsabilidad de lo público. Los distintos roles que fluyen en una misma persona le obligan a asumir obligaciones, cuanto más público es el rol más difusa se hacen las responsabilidades, pero no menos necesarias.

Ítem 5. La institución asume las consecuencias de sus compromisos contraídos.

Cuadro 12.
Responsabilidad

ÍTEMS	RESPUESTAS				TOTAL		
	SIEMPRE		ALGUNAS VECES		NUNCA		
	f	%	f	%	f	%	
Funcionarios	27	46%	20	34%	12	20%	59

Fuente: Contreras (2016).

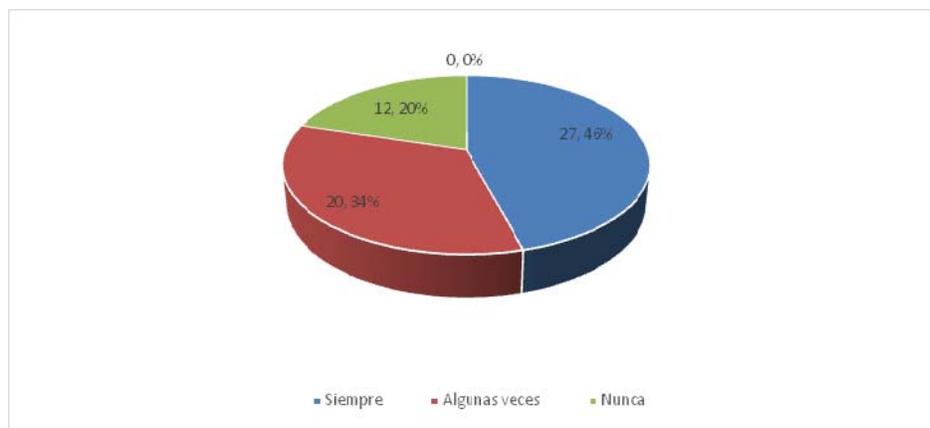


Gráfico 5. Valor Institucional: Responsabilidad. Fuente: Contreras (2016).

Análisis

Respecto al ítem 5, el 46% respondió que la institución siempre asume las consecuencias de sus compromisos contraídos. Por otra parte un 34% establece que algunas veces la institución asume las consecuencias de su compromiso, mientras que un 20% de los funcionarios afirma que nunca asume las consecuencias contraídas. Según Jimenez (2008:34), los valores organizacionales se deben reflejar especialmente en los detalles de lo que hace diariamente la mayoría de los integrantes de la organización, más que en sus enunciados generales. Si esto no ocurre, la organización debe revisar la manera de trabajar sus valores.

Ítem 6. La institución garantiza transparencia en las decisiones que toma.

Cuadro 13.
Honestidad

ÍTEMS	RESPUESTAS				NUNCA		TOTAL
	SIEMPRE		ALGUNAS VECES		f	%	
	f	%	f	%			
Funcionarios	11	19%	21	36%	27	45%	59

Fuente: Contreras (2016).

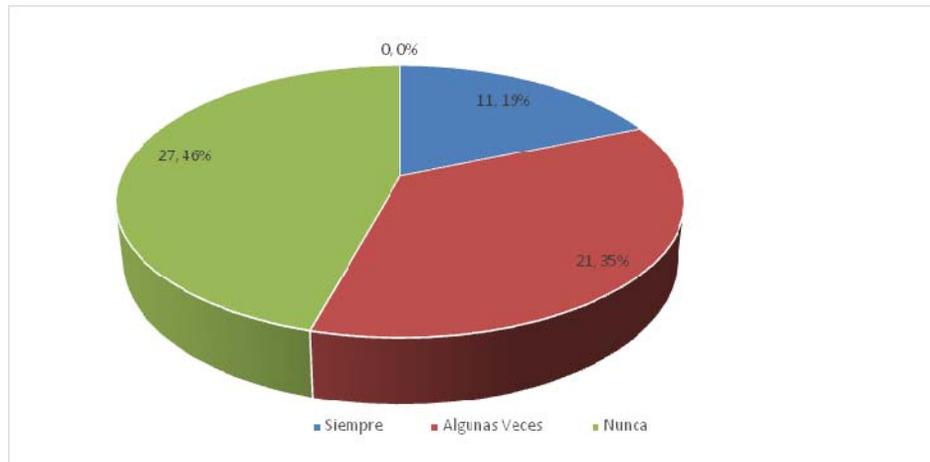


Gráfico 6. Valor Institucional: Honestidad. Fuente: Contreras (2016).

Análisis

El 45% de los encuestados consideran que la institución nunca garantiza transparencia en las decisiones que toma. El mayor problema para el entendimiento humano es la desconfianza causada por la falta de honestidad, la cual hace que las acciones y las palabras no tengan ninguna credibilidad, lo cual dificulta el diálogo, el entendimiento, la colaboración y la convivencia, porque nunca podremos estar cerca de los demás y los demás no querrán estar cerca de nosotros, debido a que la falta de honestidad está asociada a la traición. Por otra parte tenemos que un 36% afirma que la institución algunas veces es transparente en las decisiones que en ella se toma. Y un 19% establecen que la institución establece transparencia en las decisiones.

Ítem 7. Considera Ud. que en la institución se promueve la lealtad hacia sus superiores.

Cuadro 14. Lealtad

ÍTEMS	RESPUESTAS			TOTAL
	SIEMPRE	ALGUNAS	NUNCA	

			VECES				
	f	%	f	%	f	%	
Funcionarios	5	8%	8	14%	46	78%	59

Fuente: Contreras (2016).

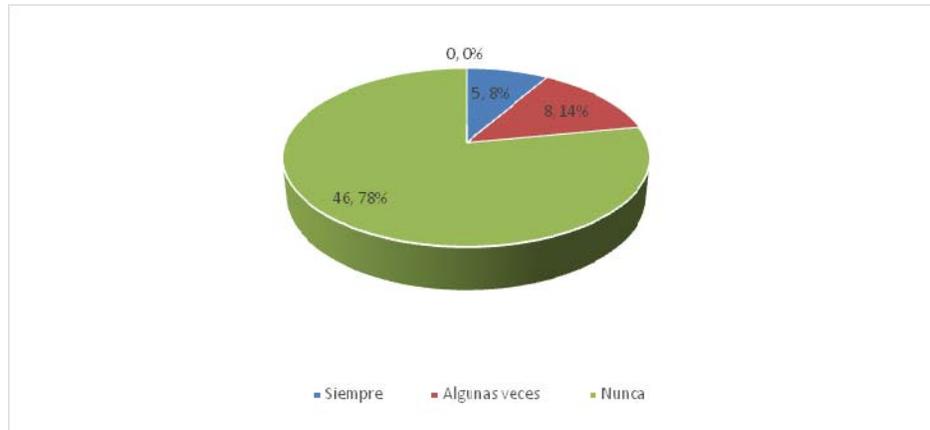


Gráfico 7. Valor Institucional: Lealtad. Fuente: Contreras (2016).

Análisis

De acuerdo a lo que se observa en el Cuadro 7, el 78% de los encuestados señaló que en la institución nunca se promueve la lealtad hacia sus superiores, que se identifica como el sentimiento que guía en presencia de una obligación no definida. Es en sí, hacer aquello con lo que la persona siente comprometido aun entre circunstancias cambiantes. La lealtad es una virtud que desarrolla la conciencia. Ella conduce profundamente hacia una situación, a través de ésta, y hacia la salida del otro lado, emergiendo como una persona más evolucionada. Un 14% de los funcionarios afirma que algunas veces consideran que la institución se promueve la lealtad a sus superiores. Y un 8% afirman que siempre la institución promueve lealtad a sus superiores.

Ítem 8. Considera Ud. que las autoridades de la institución se sienten comprometidas con sus superiores.

Cuadro 15
Lealtad

ÍTEMS	RESPUESTAS						TOTAL
	SIEMPRE		ALGUNAS VECES		NUNCA		
	f	%	f	%	f	%	
Funcionarios	30	51%	20	34%	9	16%	59

Fuente: Contreras (2016).



Gráfico 8. Valor Institucional: Lealtad. Fuente: Contreras (2016).

Análisis

El Cuadro 8 señala que, el 51% de los encuestados considera que las autoridades de la institución siempre se sienten comprometidas con sus superiores. De acuerdo con (Jiménez, 2008:32), en las organizaciones, los valores permiten que sus integrantes interactúen de manera armónica. Influyen en su formación y desarrollo como personas, y facilitan alcanzar objetivos que no serían posibles de manera individual. Para el bienestar de una comunidad es necesario que existan normas compartidas que orienten el comportamiento de sus integrantes.

Ítem 9. Considera Ud. que el personal que trabaja en la institución, se muestra interesado por los problemas de los demás.

Cuadro 16
Solidaridad

ÍTEMS	RESPUESTAS						TOTAL
	SIEMPRE		ALGUNAS VECES		NUNCA		
	f	%	f	%	f	%	
Funcionarios	4	7%	30	55%	25	42%	59

Fuente: Contreras (2016).

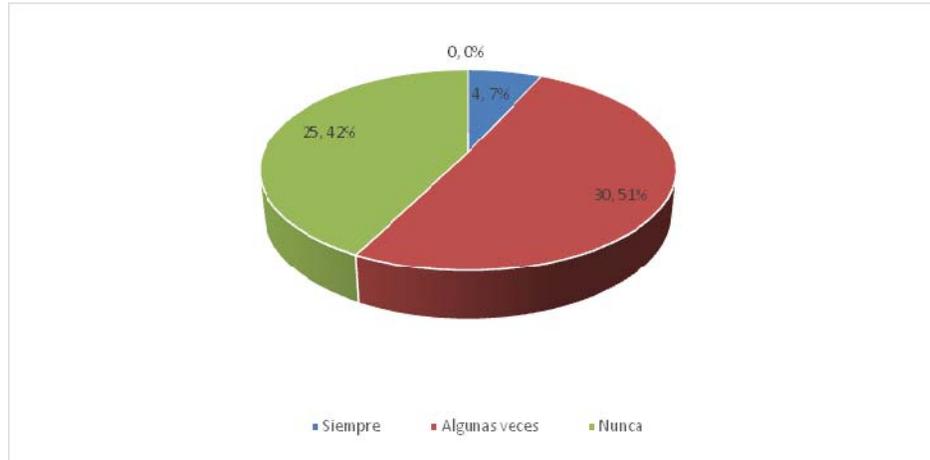


Gráfico 9. Valor Institucional: Solidaridad. Fuente: Contreras (2016).

Análisis

La información que se refleja en el Cuadro 9 señala que, un 55% de los encuestados consideran que a algunas veces, el personal que trabaja en la institución, se muestra interesado por los problemas de los demás. Para la cultura organizacional de una empresa los valores son la base de las actitudes, motivaciones y expectativas de sus trabajadores. Los valores son la columna vertebral de sus comportamientos. Si los valores no tienen significados comunes para todos los empleados, el trabajo diario se hace

más difícil y pesado. (Jiménez, 2008). Mientras que un 42% de los funcionarios consideran que nunca muestran interés por los problemas de los demás.

Ítem 10. Considera Ud. que el personal de la institución ofrece su apoyo cuando alguien se lo requiere.

**Cuadro 17.
Solidaridad**

ÍTEMS	RESPUESTAS						TOTAL
	SIEMPRE		ALGUNAS VECES		NUNCA		
	f	%	f	%	f	%	
Funcionarios	23	39%	22	37%	14	24%	59

Fuente: Contreras (2016).



Gráfico 10. Valor Institucional: Solidaridad. Fuente: Contreras (2016).

Análisis

De acuerdo a la información proyectada en el Cuadro 10, el 39% considera que el personal de la institución siempre ofrece su apoyo cuando alguien se lo requiere. De igual manera señala Jiménez (2008; 37), los valores organizacionales son los pilares de la cultura de una organización, lo que a su vez facilita y garantiza la integración y el crecimiento de las personas que la conforman. Pero la coherencia de esa cultura, es decir, el

grado de consistencia entre lo que dicen y hacen sus integrantes, es lo que determina el nivel de armonía y la calidad del desempeño de esa organización (o comunidad). Mientras que un 37% de algunas veces ofrece su apoyo cuando alguien se lo requiere y un 24% nunca ofrece apoyo cuando alguien se lo requiere.

Ítem 11. Considera Ud. que el personal que labora en la institución, se siente sensible por las necesidades de los demás.

Cuadro 18.
Solidaridad

ÍTEMS	RESPUESTAS						TOTAL
	SIEMPRE		ALGUNAS VECES		NUNCA		
	f	%	F	%	f	%	
Funcionarios	24	41	22	35.	13	30	59

Fuente: Contreras (2016).

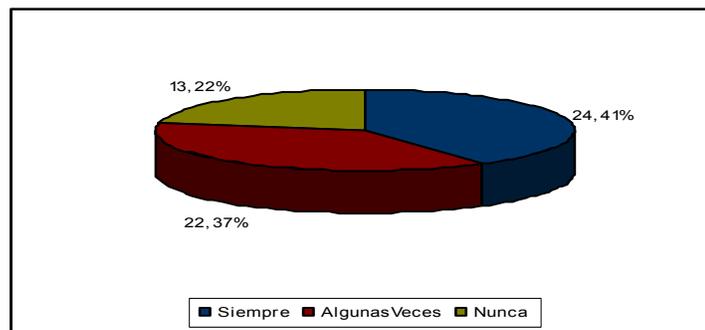


Gráfico 11. Valor Institucional: Solidaridad. Fuente: Contreras (2016).

Análisis

La información apreciada en el Cuadro 11 señala que, las opiniones están divididas, pero, del lado positivo, ya que un 41% considera que el personal que labora en la institución, se siente sensible por las necesidades de los demás. Esto es importante por cuanto expresa que existe sensibilidad dentro

de esas personas. Para (Etkin, 1994:57), cuando los valores están alineados con el desempeño, las personas que laboran en una la organización presentan actitudes como: compromiso con el logro de la calidad y satisfacción del cliente, sentido de pertenencia y responsabilidad en sus acciones, saben que su opinión es escuchada, observan conexión directa entre su labor y los objetivos de la firma.

Ítem 12. Realiza Ud. su trabajo, poniendo en práctica todos sus conocimientos.

Cuadro 19

Dimensión: Desempeño Laboral

Eficiencia

ÍTEMS	RESPUESTAS						TOTAL
	SIEMPRE		ALGUNAS VECES		NUNCA		
	f	%	F	%	f	%	
Funcionarios	32	54%	18	31%	9	15%	59

Fuente: Contreras (2016).

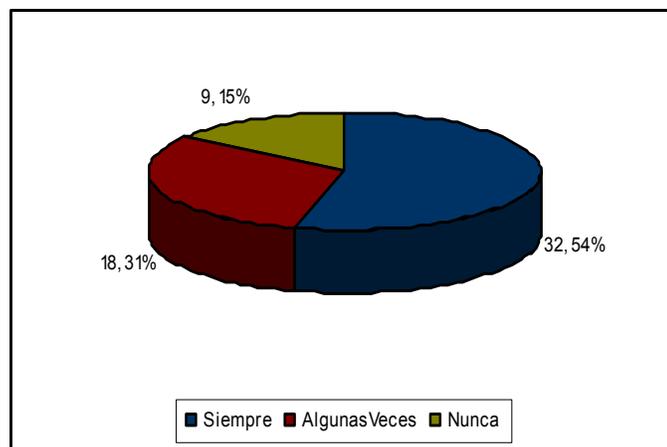


Gráfico 12. Desempeño Laboral: Eficiencia. Fuente: Contreras (2016).

Análisis

En el Ítem 12, donde se le pregunta al encuestado si realiza su trabajo, poniendo en práctica todos sus conocimientos, el 54% respondió afirmativamente. Para (Blanchard, 1999:72). Cuando los valores están solamente en el papel y no se traducen en conductas y decisiones consistentes, el clima organizacional se deteriora y conlleva bajos desempeños. La internalización de los valores en una organización supone que sus miembros se identifican con ellos, para lo cual la gerencia debe asumir la responsabilidad de definirlos, informarlos y cultivarlos, de acuerdo con su propia misión.

Ítem 13. Realiza sus funciones de manera clara.

Cuadro 20.

Eficiencia

ÍTEMS	RESPUESTAS						TOTAL
	SIEMPRE		ALGUNAS VECES		NUNCA		
	f	%	f	%	f	%	
Funcionarios	36	61%	13	22%	10	17%	59

Fuente: Contreras (2016).

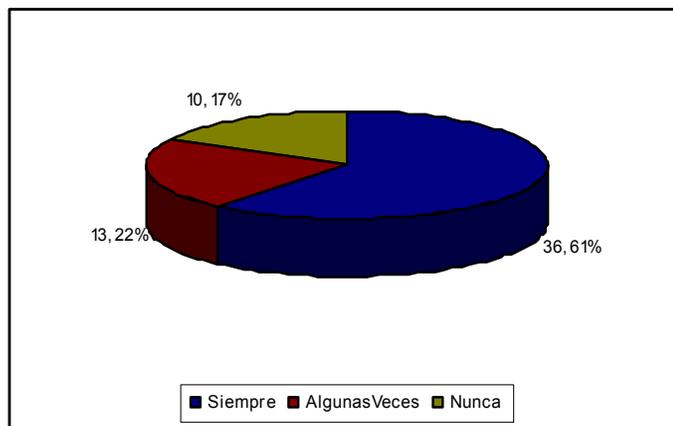


Gráfico 13. Desempeño Laboral: Eficiencia. Fuente: Contreras (2016).

Análisis

Al preguntarle a los encuestados si realizaban sus funciones de manera clara, el 61% respondió que siempre lo hacían así. Para (Gordon, 1999:78), la persona que es honesta, lo es en todos los ámbitos, bien sea en aspectos personal, laboral, económico. Los valores son relativamente estables y permanentes; ya que son el resultado de un aprendizaje original. o deseable. Normalmente, los valores influyen en las actitudes y el comportamiento, ya que contienen elemento de juicio, pues incluyen las ideas del individuo sobre lo que es correcto, bueno.

Ítem 14. Realiza sus funciones de manera lógica.

Cuadro 21.
Eficiencia

ÍTEMS	RESPUESTAS						TOTAL
	SIEMPRE		ALGUNAS VECES		NUNCA		
	f	%	f	%	f	%	
Funcionarios	36	61%	14	24%	9	15	59

Fuente: Contreras (2016).

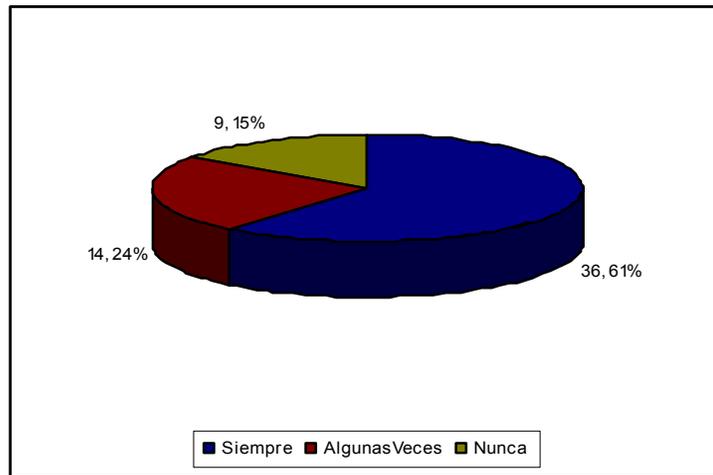


Gráfico 14. Desempeño Laboral: Eficiencia. Fuente: Contreras (2016).

Análisis

De acuerdo al resultado expresado en el Gráfico 14, se puede notar que el 61% de los encuestados, respondió que siempre realizan sus funciones de manera lógica. En concordancia, Gil (2002:32), considera que los valores son el punto de partida y el resultado de un proceso prioritario de interpretación significativa de la realidad; son el origen del sistema articulado y armónico de los motivos, criterios y normas, modelos y proyectos personales que la educación busca construir.

Ítem 15. Actúa de manera responsable, respetando las normas establecidas en su lugar de trabajo.

Cuadro 22. Responsabilidad

ÍTEMS	RESPUESTAS			TOTAL
	SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA	

	f	%	f	%	f	%	
Funcionarios	34	57%	17	29%	8	14%	59

Fuente: Contreras (2016).

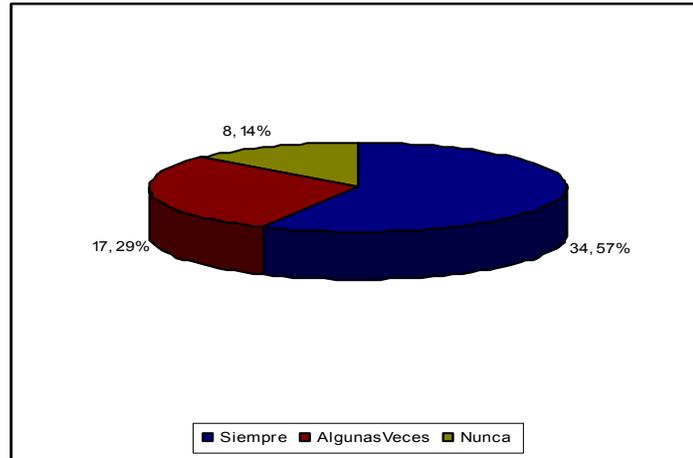


Gráfico 15. Desempeño Laboral: Responsabilidad. Fuente: Contreras (2016).

Análisis

De acuerdo a la información proyectada en el Cuadro 15, un 57% de los encuestados señaló que siempre actuaban de manera responsable, respetando las normas establecidas en su lugar de trabajo. Según Guedez (2002:54), los valores influyentes (organizacionales), están asociados a los valores que genera la organización en su cultura pues dan lugar a las creencias y conductas que la diferencian de otra los cuales son Excelencia, Productividad, Calidad del Producto o Servicio, Preservación Ambiental; son valores que generan compromisos orientadores a la organización y para ello es menester provocar que estén arraigados en los miembros de la misma.

Ítem 16. Se considera honesto en su quehacer diario en la institución

Cuadro 23. Honestidad

ÍTEMS	RESPUESTAS			TOTAL
	SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA	

	f	%	f	%	f	%	
Funcionarios	40	68%	12	20%	7	12%	59

Fuente: Contreras (2016).

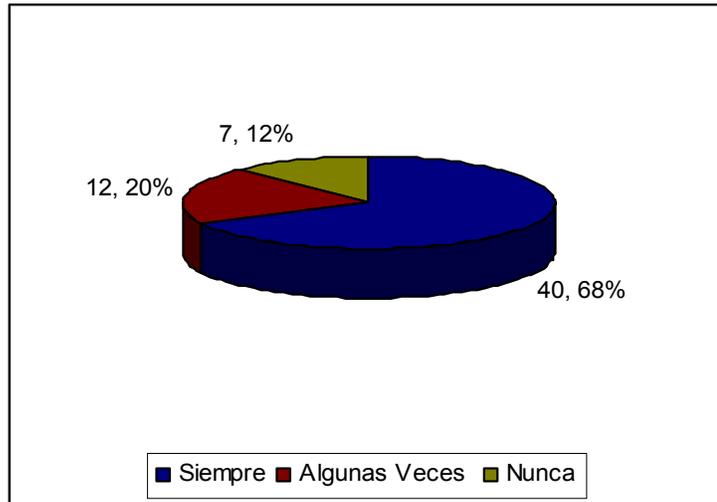


Gráfico 16. Desempeño Laboral: Honestidad. Fuente: Contreras (2016).

Análisis

La información reflejada en el Cuadro 16 señala que un 68% de los encuestados considera que siempre se considera honesto en su quehacer diario en la institución. Al respecto se puede señalar que La *honestidad* es una cualidad humana que consiste en comportarse y expresarse con coherencia y sinceridad de acuerdo con los valores de verdad y justicia. Significa que no hay contradicciones ni discrepancias entre los pensamientos, palabras o acciones.

Ítem 17. Es Ud. prudente en las actividades que desarrolla dentro de la institución.

Cuadro 24.

Prudencia

ÍTEMS	RESPUESTAS				NUNCA		TOTAL
	SIEMPRE		ALGUNAS VECES		NUNCA		
	f	%	f	%	f	%	
Funcionarios	52	88%	7	12%	00		59

Fuente: Contreras (2016).

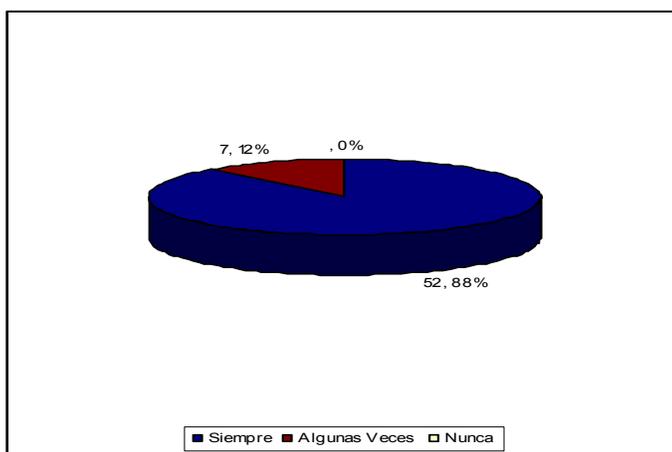


Gráfico 17. Desempeño Laboral: Prudencia. Fuente: Contreras (2016).

Análisis

Se puede observar en el Gráfico 17, que un alto porcentaje, es decir, un 88%, considera que siempre se debe ser prudente en las actividades que desarrolla dentro de la institución. La prudencia es la capacidad de pensar, ante ciertos acontecimientos o actividades, sobre los riesgos posibles que estos conllevan, y adecuar o modificar la conducta para no recibir o producir perjuicios innecesarios. Es una virtud que permite descubrir el bien presente en una acción a realizar. Mientras que un 12% algunas veces son prudentes en las actividades que desarrolla dentro de la institución.

Ítem 18. Es Ud. prudente ante un comentario “de pasillo” en la institución.

Cuadro 25.
Prudencia

ÍTEMS	RESPUESTAS						TOTAL
	SIEMPRE		ALGUNAS VECES		NUNCA		
	f	%	f	%	f	%	
Funcionarios	42	71%	14	24%	3	5%	59

Fuente: Contreras (2016).

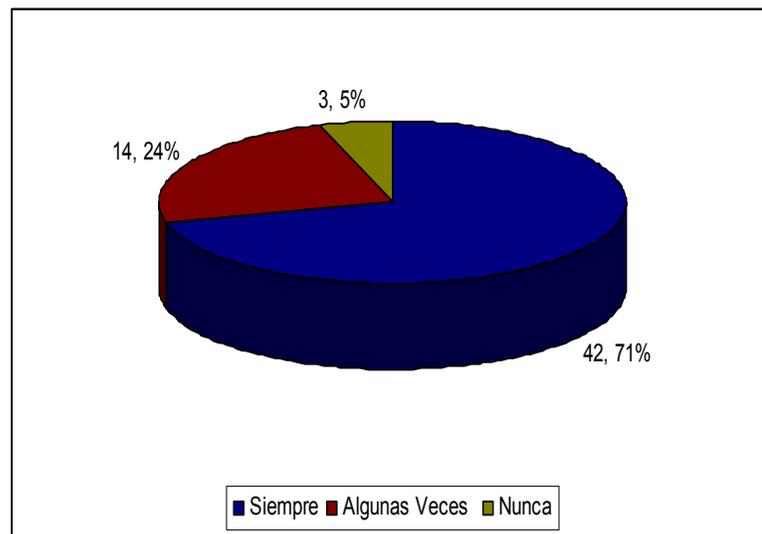


Gráfico 18. Desempeño Laboral: Prudencia. Fuente: Contreras (2016).

Análisis

Al analizar este ítem, se pudo observar que un 71% considera que siempre se debe ser prudente ante un comentario de “pasillo” por cuanto ello, lo que podría es traer problemas tanto al comentarista como al que lo oye, y generalmente, ocasiona problemas en la organización. La prudencia, es la virtud intelectual del obrar humano, no solo en el sentido de obrar bien, sino de llegar a ser bueno por medio del obrar, pues ayudará a encontrar los mejores bienes humanos en relación con la acción.

Ítem 19. En algún momento, comenta en la calle acerca de las actividades que se realizan en la institución.

Cuadro 26.
Prudencia

ÍTEMS	RESPUESTAS						TOTAL
	SIEMPRE		ALGUNAS VECES		NUNCA		
	f	%	f	%	f	%	
Funcionarios	7	12%	32	54%	7	12%	59

Fuente: Contreras (2016).

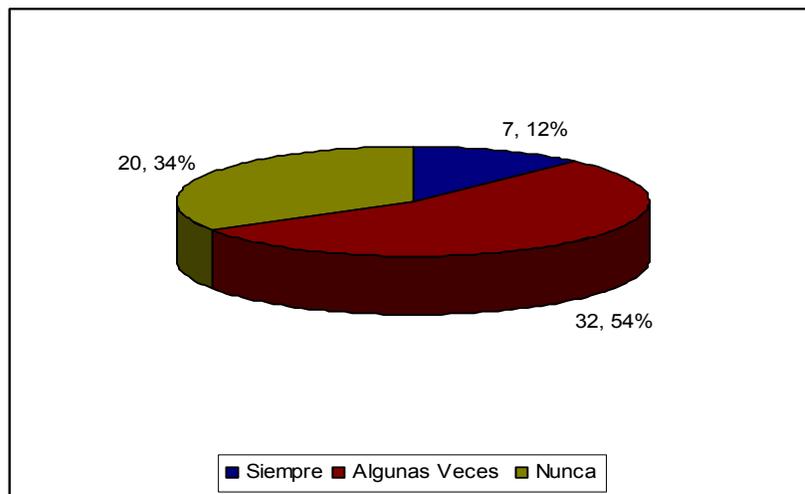


Gráfico 19. Desempeño Laboral: Prudencia. Fuente: Contreras (2016).

Análisis

Un 54% de los encuestados señaló que algunas veces comentan en la calle acerca de las actividades que se realizan en la institución. Esto es un mal hábito, por cuanto lo que es de una organización, debe permanecer en ella. . Considera Blanchard (1999;72), que el buen o mal funcionamiento de la organización está determinado por la solidez de sus valores, los cuales funcionan como una especie de sistema operativo que indican la forma adecuada para solucionar necesidades, y permite asignarle prioridad a cada

una. Proporcionan un sentido de dirección común para todos los miembros y establecen directrices para su compromiso diario.

Ítem 20. Es puntual en la llegada a su trabajo.

Cuadro 27.
Puntualidad

ÍTEMS	RESPUESTAS						TOTAL
	SIEMPRE		ALGUNAS VECES		NUNCA		
	f	%	f	%	f	%	
Funcionarios	40	68%	15	25%	4	7%	59

Fuente: Contreras (2016).

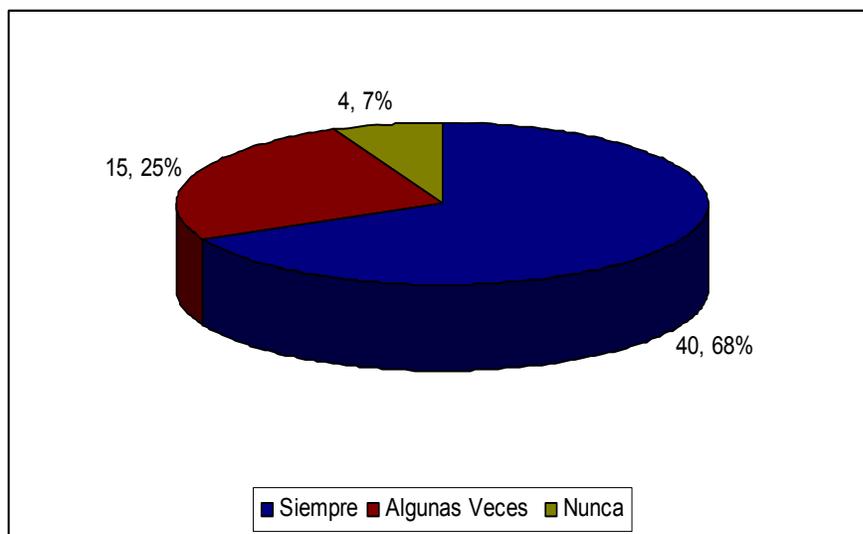


Gráfico 20. Desempeño Laboral: Puntualidad. Fuente: Contreras (2016).

Análisis

Tal como puede observarse en el Cuadro 20, un 68% de los encuestados señalaron que siempre eran puntuales en la llegada a su trabajo, y ello es muy importante, por cuanto, para (Blanchard, 1999;72). cuando se refiere a la cultura de una organización son los patrones de conducta específicos que pueden reconocerse, transmitirse y apropiarse. Es el conjunto de valores

utilizados para ordenar la relación entre sus miembros. La cultura de una organización no está presente desde su inicio, sino que se forma gradualmente, y se consolida con la coherencia y la consistencia entre lo que dicen y hacen sus miembros.

Ítem 21. Cumple con todas las actividades que se le asignan día a día.

Cuadro 28.
Rendimiento

ÍTEMS	RESPUESTAS						TOTAL
	SIEMPRE		ALGUNAS VECES		NUNCA		
	f	%	f	%	f	%	
Funcionarios	42	71%	13	22%	4	7%	59

Fuente: Contreras (2016).

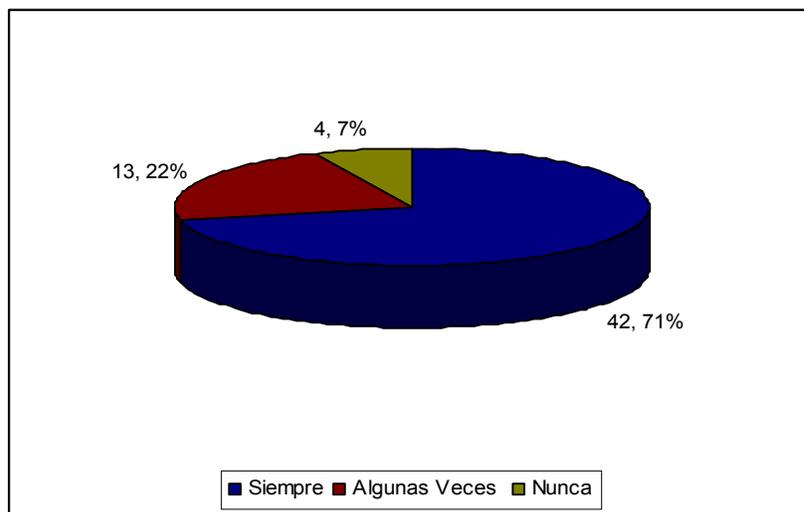


Gráfico 21. Desempeño Laboral: Rendimiento. Fuente: Contreras (2016).

Análisis

Se puede de igual manera observar que un 71% de los encuestados respondió que siempre cumplen con todas las actividades que se le asignaban día a día. Según Chiavenato (2005;359), el buen o mal

funcionamiento de la organización está determinado por la solidez de sus valores, los cuales funcionan como una especie de sistema operativo que indican la forma adecuada para solucionar necesidades, y permite asignarle prioridad a cada una. Proporcionan un sentido de dirección común para todos los miembros y establecen directrices para su compromiso diario.

Ítem 22. Se considera competente en la labor que realiza en la institución

Cuadro 29.
Competencia

ÍTEMS	RESPUESTAS						TOTAL
	SIEMPRE		ALGUNAS VECES		NUNCA		
	f	%	f	%	f	%	
Funcionarios	49	83%	8	14%	2	3%	59

Fuente: Contreras (2016).

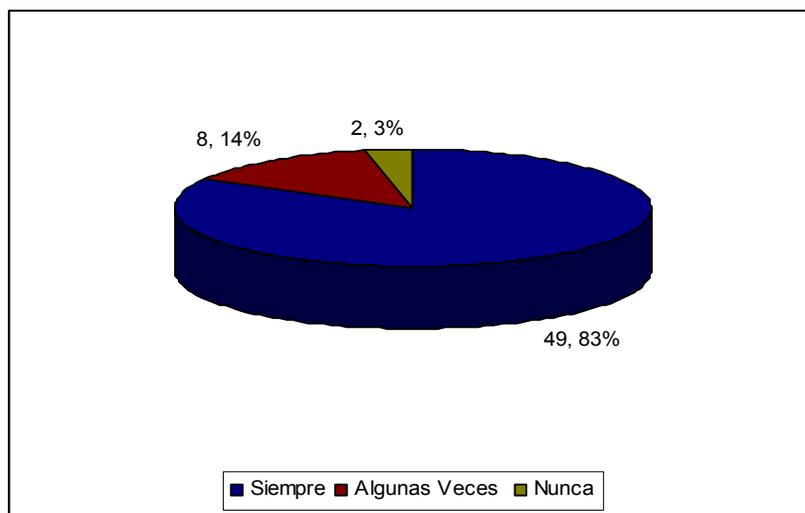


Gráfico 22. Desempeño Laboral: Competencia. Fuente: Contreras (2016).

Análisis

Ante este ítem, un alto porcentaje 83%, de encuestados respondió que consideraba competente en la labor que realizaba en la institución. Según (García y Dolan 2003:119), es importante señalar que se debe siempre de tratar de ser competente en todo lo que se realiza, por cuanto, la compatibilidad de los valores personales con los valores organizacionales conlleva a una alta satisfacción personal con el trabajo. Los objetivos de la organización y los de sus miembros cobran mayor significado e importancia. Si ambos tipos de valores se distancian, la cultura de la organización se debilita y sus miembros comienzan a sentirse desintegrados.

Objetivo Específico 3

De acuerdo a este objetivo, se realizó una correlación entre los resultados obtenidos con la aplicación del instrumento diagnóstico, y los valores institucionales del Tribunal Supremo de Justicia administrado por la Dirección Ejecutiva de la Magistratura, que rigen para Dirección Administrativa Regional de la Circunscripción Judicial del estado Carabobo, a fin de verificar su influencia en el desempeño laboral de los funcionarios públicos adscritos a ella, pudiéndose constatar los siguiente:

Cuadro 30:
Correlación entre el Deber ser y el Es.

DEBER SER	ES
Dimensión: Valores Institucionales	
Equidad: Obliga a los servidores de la Dirección Administrativa Regional, a actuar respecto de las personas que demanden o soliciten sus servicios sin ningún tipo de preferencia y solo en razón de mérito, legalidad, motivaciones objetivas y sin consideración de género, religión, etnia, posición social y económica u otras características ajenas al fondo del asunto y a la justicia.	Equidad: Más del 50% señaló que en la institución no se toman decisiones con sentido de equidad.
Ética: Los funcionarios Públicos adscrito a	Ética: Un 51% señaló que algunas veces

<p>la DAR-CARABOBO, deberán actuar con responsabilidad frente a las decisiones y acciones que día a día puedan confrontar en sus puestos de trabajo, respetando la orientación, lineamientos y directrices del ministerio.</p>	<p>prevalecía la ética al tomar una decisión.</p>
<p>Responsabilidad: Los funcionarios Públicos adscrito a la DAR-CARABOBO, son responsables de sus decisiones y acciones y deben someterse al escrutinio correspondiente; también debe tener capacidad para valorar las consecuencias que sus decisiones pueden tener para la meta que persigue su actividad profesional y por ende, para los afectados para ella.</p>	<p>Responsabilidad: Un alto porcentaje expresó que la institución asume las consecuencias de sus acciones, sus decisiones y las consecuencias de sus compromisos contraídos</p>
<p>Honestidad: Los funcionarios Públicos adscrito a la DAR-CARABOBO, están obligados a declarar cualquier interés privado relacionado con sus responsabilidades públicas y deben tomar medidas para solucionar los conflictos que se presenten.</p>	<p>Honestidad: Un 45 % de los encuestados señaló que la institución nunca garantiza transparencia en las decisiones que toma, lo cual habla de deshonestidad</p>
<p>Lealtad: Será manifestación permanente de fidelidad que se traducirá en constancia y solidaridad para con la institución, en distintos niveles: Directivos, administrativos y operarios. Cuando se ejercita en ausencia de los supervisores alcanza su máxima expresión valorativa.</p>	<p>Lealtad: Un 78% consideró que en la institución nunca se promueve lealtad hacia los superiores aunque las autoridades se sienten comprometidas con ellos</p>
<p>Solidaridad: Los funcionarios Públicos adscrito a la DAR-CARABOBO, deben asumir con disposición, dedicación y eficacia puesta al servicio del público, creemos en el país y su gente, estamos consientes del impacto social del trabajo de los funcionarios de este ministerio.</p>	<p>Solidaridad: Se observó una gran falta de desinterés respecto a los problemas de los demás sin embargo, se ofrece apoyo cuando alguien lo requiere y existe sensibilidad por las necesidades de las otras personas.</p>
<p>Dimensión: Desempeño Laboral</p>	
<p>Eficiencia, es hacer las cosas de la manera más óptima, rápida e igualmente correcta. Debe hacer parte de las personas que quieren el triunfo, porque es la que les obliga a pensar en los medios más factibles para llegar a sus metas, en el menor tiempo posible y con las acciones más favorable.</p>	<p>Eficiencia: Un alto porcentaje expresó que siempre ponen en práctica todos sus conocimientos al realizar su trabajo, realizan sus funciones de manera clara y lógica.</p>
<p>Responsabilidad: En muchos casos, la responsabilidad viene dada por un cargo, un rol o una circunstancia, como un puesto de trabajo o la paternidad. En una sociedad, se espera que las personas actúen de forma responsable, ejerciendo</p>	<p>Responsabilidad: Un 57% de los encuestados señaló que actuaban de manera responsable, respetando las normas establecidas en su lugar de trabajo.</p>

<p>sus derechos y desempeñando sus obligaciones como ciudadanos. En muchos casos, la responsabilidad obedece a cuestiones éticas y morales.</p>	
<p>Honestidad: Es la conducta recta, honrada que lleva a observar normas y compromisos así como actuar con la verdad, lo que denota sinceridad y correspondencia entre lo que hace, lo que piensa, lo que dice o que ha dicho. Esta cualidad se observa en las personas que actúa con justicia, con apego a la moral y según la ley; se comporta rectamente y de acuerdo con la verdad, distinguida porque muestra el recto proceder.</p>	<p>Honestidad: Un 68% se considera honesto en su quehacer diario en la institución</p>
<p>Prudencia: Ayuda a reflexionar y a considerar los efectos que pueden producir las palabras y acciones, teniendo como resultado un actuar correcto en cualquier circunstancia. La prudencia en su forma operativa es un puntal para actuar con mayor conciencia frente a las situaciones ordinarias de la vida.</p>	<p>Prudencia: Un alto porcentaje del personal encuestado, se consideran siempre prudente en cuanto a realizar algún comentario tanto en su área de trabajo como en los pasillos, aunque algunas veces si comentan en la calle acerca de las actividades que realizan en la institución.</p>
<p>Puntualidad: Exige del servidor público que los compromisos contraídos y las tareas, encargos y trabajos asignados sean cumplidos dentro de los lapsos establecidos o convenidos. Impone exactitud y precisión en el cumplimiento de los horarios para el desarrollo de las actividades ordinarias y extraordinarias relacionadas con sus labores.</p>	<p>Puntualidad: Un 68% se considera puntual en su llegada al trabajo.</p>
<p>Competencia: el trabajo prestado por los funcionarios Públicos adscrito a la DAR-CARABOBO, deberá ser en equipo para el logro de las metas establecidas, compartiendo una misma visión, siendo corresponsales de la eficiencia como institución al servicio de la sociedad.</p>	<p>Competencia: Un 83% se considera competente en la labor que realizan en la institución.</p>
<p>Rendimiento: el trabajo prestado por los funcionarios del Ministerio del Poder Popular para Relaciones Interiores ,Justicia y Paz, deberá ser en equipo para el logro de las metas establecidas, compartiendo una misma visión, siendo corresponsales de la eficiencia como institución al servicio de la sociedad.</p>	<p>Rendimiento: Un 71% de los encuestados respondió que siempre cumplen con todas las actividades que se le asignaban día a día.</p>

Fuente: Elaboración propia de la Investigadora (2016)

El Cuadro anteriormente presentado, buscó verificar la influencia de los principios y valores emanados de la Dirección Ejecutiva de la Magistratura y el desempeño laboral de los funcionarios públicos adscritos a Dirección Administrativa Regional de la Circunscripción Judicial del estado Carabobo, pudiéndose concluir que en cuanto a la dimensión de los valores institucionales, según los encuestados, que en su mayoría, son resultados positivos, con excepción al valor equidad, donde más del 50% señaló que en la institución no se toman decisiones justas, por decirlo de alguna manera.

En cuanto a la dimensión del desempeño laboral, los resultados reflejan una connotación también positiva por cuanto el se cumple a cabalidad con los exigido por este ministerio.

CONCLUSIONES

Luego de analizada toda la información recabada, y con base en la misma, se plantean las siguientes conclusiones en esta investigación:

1. Se puede observar en los resultados antes presentados, que aunque muchas respuestas, están dirigidas hacia la parte positiva, la realidad es otra, ya que por la observación realizada, estos resultados se contraponen. Es obvio, que al encuestar a estos funcionarios, siempre

expresaran lo mejor de sí mismos, es decir, nunca reconocerán sus debilidades. Otras respuestas emitidas, estuvieron divididas entre la alternativa “Siempre y “algunas veces”.

2. No todas las respuestas emitidas por los funcionarios encuestados, fueron favorables para la institución o para ellos mismos, lo cual representa en sí un problema, por cuanto los valores institucionales forma parte de las herramientas que deben tener este personal que labora con público, específicamente, en la Circunscripción Judicial del Estado Carabobo.
3. Aunque también se pudo notar que en cuanto a la Dimensión de los valores instituciones, que sus resultados no estuvieron al 100% a favor de las decisiones de la institución.
4. El 50% de los encuestados consideran que en la institución se toman algunas veces decisiones con sentido de equidad y que No prevalece siempre el “Deber Ser”.
5. Aunque resulta positivo que la institución asume las consecuencias de sus decisiones, acciones y compromisos contraídos.
6. Los funcionarios encuestados consideran que la institución No garantiza la transparencia de sus decisiones, lo cual se podría traducir que el desempeño laboral, no se está realizando tal cual corresponde, lo cual quiere decir que no hay equilibrio en el organismo, es decir, no inspira el nivel de confianza con la información que allí se maneja afectando directamente la Gestión de esta institución.
7. Resulta positivo el hecho de que un alto porcentaje de los encuestados señaló además, que no se promueve la lealtad hacia los superiores, es decir, las decisiones son personales, aunque se contradice con el hecho de que un 44% señala que las autoridades se sienten comprometidas con sus superiores, lo que podría malinterpretarse. Esto genera una falta de honestidad.

8. Los funcionarios de esta institución, se muestran algunas veces interesados por los demás y prestan apoyo, considerándose un porcentaje aceptable, que sin embargo deberían aumentar su solidaridad para poder tener un efectivo equipo de trabajo. Un porcentaje dividido en positivo y negativo (35%) considera que el personal que labora en la institución, algunas veces se sienten sensibles por las necesidades de los demás, lo que podría traducirse como falta de humanización. Respecto a la Dimensión del Desempeño Laboral, se pudo observar lo siguiente en los resultados analizados:
9. Un alto porcentaje de los encuestados señalaron que realizan su trabajo poniendo en práctica todos sus conocimientos, de manera clara y lógica, que actúan de manera responsable y que respetan las normas establecidas en su lugar de trabajo.
10. De igual manera señalaron que se consideraban honestos en su quehacer diario en la institución, además de ser prudentes en la realización de sus actividades y ante algún comentario de “pasillo”.
11. Un 47% respondió que algunas veces comentaban en la calle acerca de las actividades que se realizan en la institución, lo cual se considera muy negativo, por cuanto se debe recordar que se habla de funcionarios públicos que laboran en la Circunscripción Judicial.
12. Otro de los aspectos negativos que se puede resaltar es el hecho de que un alto porcentaje señaló que siempre llega tarde a su trabajo aunque cumplen con todas las actividades que se le asignan día a día y se consideran competentes en la labor que realizan. Esto se podría traducir como el hecho de que el desempeño laboral en esta institución carece de participación y compromiso, deduciendo por parte del investigador que estos funcionarios están en sus cargos solamente por su pago, sin tener el sentido de pertenencia y falta de motivación a la institución.

RECOMENDACIONES

1. Divulgar de forma sistemática la importancia de los valores organizacionales.
2. Elaborar estrategias para potenciar ciertos valores personales y organizacionales, desarrollando con frecuencia momentos de trabajo grupal.
- 3.- Promover el monitoreo desde cada departamento, permitiendo así realizar una buena gestión y fortalecer lazos de compañerismo.
- 4.- Evaluar la disposición generada por cada funcionario con el fin de garantizar un buen desempeño laboral dentro de la Dirección Administrativa.

LISTA DE REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Alvarado, L. (2011). **Valores Éticos en la Prestación de Servicios de la Administración Pública**. Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Investigación en línea. Revista Gestión y Gerencia Vol. 5 No. 2 Agosto 2011. Barquisimeto, Venezuela.

Arias, F. (2006). **El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica**. Caracas: Episteme.

Ballestrini, Mirian (2006). **Como se elabora el Proyecto de Investigación**. BL Consultores Asociados, Servicio Editorial. Séptima Edición. Caracas.

Bautista, O. (2011). **La Ética en la Gestión Pública. Fundamentos, Estado de la Cuestión y Proceso para la Implementación de un Sistema Ético Integral en los Gobiernos**. Tesis Doctoral en Ciencias Políticas. Universidad Complutense de Madrid, España.

Blanchard, O. (1999). **Administración por valores**. Cómo lograr el éxito organizacional y mediante el compromiso con una misión y unos valores compartidos. Editorial Norma. Santa Fe de Bogotá.

Colmenarez, J. (2014). **Programa de gestión ética para la prestación de servicios de calidad en la administración pública. Caso Estudio: Registro Mercantil Segundo de la Circunscripción Judicial del Estado Carabobo**. Trabajo de grado para optar al grado de Magister en Ciencias Políticas y Administración Pública. Universidad de Carabobo, Valencia.

Chavenato, I. (2005) **Administración de Recursos Humanos**. Editorial Mac GrawHill. México.

Código de Conducta de los Servidores Públicos (1998). Gaceta Oficial N° 36.496 de fecha 15 de julio de 1998.

Código de Ética del Funcionario Público. (1997). Gaceta Oficial N° 36.496 de fecha 15 de julio de 1998.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Gaceta Oficial N 36.860 de la República Bolivariana de Venezuela. 30 de Diciembre de 1999. Caracas.

Díaz María (2010). **Realizó un estudio para evaluar el Desempeño laboral a partir de los indicadores de personalidad y motivación en valores**, memoria para optar por el grado de doctor de la Universidad Complutense de Madrid.

Etkin, Jorge (1994). **La doble moral de las organizaciones**. “Los sistemas perversos y la concepción institucionalizada”. Mc Graw-Hill. España.

Gordon, J. (1999). **Comportamiento Organizacional**. Editorial Mc Graw Hill. México

García, S. y Dolan, S. (2003). **La dirección por valores**. El cambio más allá de los objetivos. Editorial McGraw-Hill. España.

Gibson, R (1987) **Las organizaciones Comportamiento, estructura y proceso**. Nueva editorial interamericana. México

Gil, R. (2002) **Valores Humanos y Desarrollo Personal**. Madrid: Española.

GUEDEZ, Víctor. 2002. **“La Ética Gerencial”**. 2da edición, Editorial Planeta, Venezolana. S.A. Caracas. Venezuela.

Hernández, Fernández y Baptista. (2004). **Metodología de la investigación**. Colombia: Mc Graw Hill.

Hurtado, Jacqueline (2007). **El proyecto de Investigación**. Comprensión holística de la metodología y la investigación. Sexta Edición. Ediciones Quirón. Caracas.

Jimenez, J. (2008). **El valor de los valores**. Edit. Cograf Comunicaciones. Caracas, Venezuela

Kinicki, A. y Kreither, R. (2003). **Comportamiento organizacional. Conceptos, problemas y prácticas**. Editorial McGraw-Hill. México.

Ley Orgánica del Trabajo, de los Trabajadores y Trabajadoras (2012). **Gaceta Oficial N° 6.076 Extraordinaria de la República de Venezuela**. 07 De Mayo De 2012. Caracas

Ley Orgánica de la Administración Pública. (2008) **Decreto N° 6.217 de fecha 15 de Julio del 2008**. Caracas

SABINO, C., **Metodología de la Investigación**. México. Trillas. 1998

Siliceo, A.; Casares, A. y González, J. (1999). **Liderazgo, Valores y Cultura Organizacional**. Hacia una Organización Competitiva. México. Editorial McGraw-Hill.

Stoner (1999). **Teoría de la organización**. México. Editorial Trillas.

ROCKEACH, Milton. (1.973). **“The Nature of human Values”** Free Press, Nueva York.

ROBBINS, Stephen (1998). **La Administración en el Mundo de Hoy**. Última Edición. México, Prentice Hall.

Tamayo y Tamayo Mario. **El proceso de la Investigación Científica**. 4ª edición. Editorial Limusa, S.A. grupo Noriega editores, año 2002.

Tinoco Beatriz (2011), **Propuesta de evaluación multidireccional para los valores responsabilidad y solidaridad**” Trabajo Especial de Grado presentado para optar al Título de Especialista en Evaluación Educativa.

Universidad de Carabobo (2012). **Normativa para los Trabajos de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo**. Bárbula, Venezuela.

Zan, J. (2004). **La ética, los derechos y la justicia**. Editorial de la Fundación Konrad-Adenauer . Montevideo, Uruguay.

ANEXOS



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS



ENCUESTA

Fecha _____ **Cargo Que Ocupa** _____

Antigüedad de Servicio _____

INSTRUCCIONES: Se espera poder contar con su valiosa colaboración, tenga en cuenta que los datos recabados serán tratados con estricta confidencialidad y anonimato por la investigadora y sólo serán utilizados con fines académicos. Siga las siguientes indicaciones para responder.

1. Lea detenidamente cada enunciado que se encuentra a continuación, luego marque con una “X” la opción que Usted considere como correcta.
2. Marque una sola opción por cada pregunta.
3. Si tiene alguna duda consulte con el investigador para que sea aclarada.
4. Si no conoce la respuesta a alguna pregunta por favor no marque ninguna opción en la misma.

N°	ITEMS	Siempre	Algunas veces	Nunca
VALORES INSTITUCIONALES				
1	Considera Ud. que en su institución se toman decisiones con sentido de equidad.			
2	Prevalece el “Deber ser” al tomar una decisión en su trabajo.			
3	La institución donde Ud. labora, asume las consecuencias de sus acciones.			
4	La institución asume las consecuencias de sus decisiones.			
5	La institución asume las consecuencias de sus compromisos contraídos.			
6	La institución garantiza la transparencia de sus decisiones.			
7	Considera Ud. que en la institución se promueve la lealtad hacia sus superiores.			
8	Considera Ud. que las autoridades de la institución, se sienten comprometidas con sus superiores.			
9	Siente Ud. que la institución donde trabaja se siente interesada por los problemas de los demás.			
10	Considera Ud. que la institución ofrece su apoyo cuando alguien lo requiere.			
11	Considera Ud. Que el personal que labora en la institución, se siente sensible por las necesidades de los demás.			
DESEMPEÑO LABORAL				
12	Realiza Ud. su trabajo, poniendo en práctica todos sus conocimientos.			
13	Realizas sus funciones de manera clara.			
14	Realizas sus funciones de manera lógica.			
15	Actúa de manera responsable respetando las normas establecidas en su lugar de trabajo.			
16	Se considera honesto en su quehacer diario en la institución.			
17	Es Ud. prudente en las actividades que desarrolla dentro de la institución.			
18	Es Ud. prudente ante un comentario “de pasillo” en su institución.			
19	En algún momento, comenta en la calle acerca de las actividades que se realizan en la institución			
20	Es puntual en la llegada a su trabajo			

21	Cumple con todas las actividades que se le asignan día a día.			
22	Se considera competente en la labor que realiza en la institución.			



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS



APROBACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, **Lic. María Francia Aquino Flores**, titular de la cédula de identidad N° **12.931.314**, en mi carácter de tutor (a), por medio de la presente, hago constar que el trabajo de grado titulado : “**LOS VALORES INSTITUCIONALES Y SU INFLUENCIA EN LOS FUNCIONARIOS PUBLICOS DE VALENCIA, ADSCRITO A LA DIRECCION ADMINISTRATIVA REGIONAL DE LA CIRCUNSCRIPCIÓN JUDICIAL DEL ESTADO CARABOBO**”, presentado por la ciudadana: **CONTRERAS L, ROSA M**, titular de la cédula de identidad N° **18.502.871**, para optar al título de **Especialista en Gerencia de Recursos Humanos**, el mismo reúne los requisitos de forma y fondo para su presentación y discusión según lo establecido en la Normativa sobre Trabajos de Grado de los alumnos de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo.

En Valencia a los 27 días del mes de Enero del 2016

Profa. María Francia Aquino Flores
C.I. 12.931.314.
Tutora Especialista.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS



CONSTANCIA

Yo, **ARIANA RIVAS**, Venezolana, titular de la Cedula de Identidad N° **14.230.118**, en mi carácter de Ingeniera Especialista y Docente de la Universidad de Carabobo, por medio de la presente constancia, doy validez al instrumento presentado para mi revisión por la Lcda. Rosa Contreras López para aplicar la Investigación de Estudio de Postgrado titulado: **“LOS VALORES INSTITUCIONALES Y SU INFLUENCIA EN LOS FUNCIONARIOS PUBLICOS DE VALENCIA, ADSCRITO A LA DIRECCION ADMINISTRATIVA REGIONAL DE LA CIRCUNSCRIPCIÓN JUDICIAL DEL ESTADO CARABOBO”**. Es válido confiable en cuanto a la estructura redacción y contenido de ítems el cual cumple con los requisitos exigidos para dicha Investigación

En Valencia a los 25 días del mes de Enero del 2016

ARIANA RIVAS
C.I. 14.230.118



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS



CONSTANCIA

Yo, **BRUNO VALERA**, Venezolano, titular de la Cedula de Identidad N° **7.575.154**, en mi carácter de Docente de la Universidad de Carabobo, por medio de la presente constancia, doy validez al instrumento presentado para mi revisión por la Lcda. Rosa Contreras López para aplicar la Investigación de Estudio de Postgrado titulado: **“LOS VALORES INSTITUCIONALES Y SU INFLUENCIA EN LOS FUNCIONARIOS PUBLICOS DE VALENCIA, ADSCRITO A LA DIRECCION ADMINISTRATIVA REGIONAL DE LA CIRCUNSCRIPCIÓN JUDICIAL DEL ESTADO CARABOBO”**. Es válido confiable en cuanto a la estructura redacción y contenido de ítems el cual cumple con los requisitos exigidos para dicha Investigación

En Valencia a los 22 días del mes de Enero del 2016

BRUNO VALERA
C.I. 7.575.154



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS



ASESOR METODOLOGICO

**LOS VALORES INSTITUCIONALES Y SU INFLUENCIA EN LOS
FUNCIONARIOS PUBLICOS DE VALENCIA, ADSCRITO A LA
DIRECCION ADMINISTRATIVA REGIONAL DE LA CIRCUNSCRIPCION
JUDICIAL DEL ESTADO CARABOBO.**

Prof.: VICTOR CAMPO

Profesor Metodológico en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Área de Estudios de Postgrado
Especialización en Gerencia de Recursos Humanos



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

FACES

Ciudadano(a)

Coordinación General de la Especialización en Gerencia de Recursos Humanos

Su despacho

Con un cordial saludo Institucional me es grato dirigirme a Usted, en la oportunidad de remitirle los 7 capítulos del Proyecto de Investigación, a los fines sea revisado bajo esta Coordinación, para así, sea aprobado y cumplir con un requisito parcial en el proceso de la inscripción de Tesis de Grado.

Solicitud que hago a usted, apelando a su buena disposición en su Gestión, para resolver este tipo de asunto de índole administrativo que son de su competencia.

Atentamente,

Ldta. ROSA M. CONTRERAS L.

C.I. 18.502.871

TEL: 0412-4106485 o 0258-2510544

Recibido

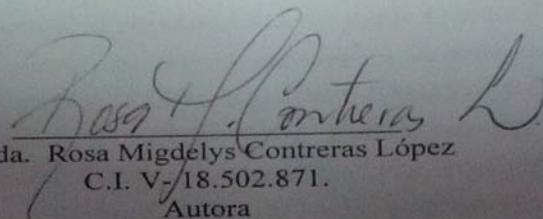


Informe de Actividades

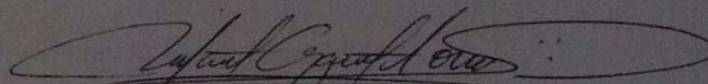
- Entrega del proyecto de investigación a la cátedra de metodología de investigación Prof. Victor Campos 01-12-2015 para su revisión y aprobación.
- Devolución del proyecto con observaciones Prof. Victor Campos 18-01-2016
- Reunión con la tutora Lcda. María Francia Aquino para discusión y aplicación de correcciones indicadas por el Prof. Victor Campos 20-01-2016.
- Elaboración del Instrumento de recolección de datos en conjunto con la tutora 18-01-2016.
- Entrega del Instrumento a los especialistas (Estadística y procesamiento de datos, Especialista en Recursos Humanos, Especialista en Ciencias de la Conducta para evaluación y corrección del mismo. 22-01-2016.
- Entrega de correcciones a aplicar del instrumento por parte de los especialistas 26-01-2016
- Entrega del Proyecto de Investigación ante la comisión Coordinadora 28-01-2014.
- Aplicación del Instrumento (cuestionario) a los trabajadores de la muestra seleccionada 1,2,3 y 4-02-2016
- Registro de los datos obtenidos 5,6,7-02-2016
- Determinación de la validez y confiabilidad del instrumento 12-02-2016
- Análisis y Procesamiento de los resultados en conjunto con tutor Prof. María Francia Aquino desarrollando tormenta de ideas en cada ítem evaluado, redactando las conclusiones y recomendaciones finales. 17,18,19,20-02-2016
- Realización de trámites administrativos UC petición de título, solicitud de solvencia de crédito, cancelación de aranceles desde el 26-02-2016.
- Revisión final con tutor Prof. María Francia Aquino 13-02-2015.

- Inscripción Final del trabajo de Grado 29-02-2016

En Valencia a los 29 días del mes de Febrero del 2015



Lcda. Rosa Migdelys Contreras López
C.I. V-18.502.871.
Autora



Prof. María Francisca Aquino Flores
C.I. V- 12.931.314.
Tutor Especialista

NO.	FECHA	CONCEPTO	REPRESENTANTE	ACTIVIDAD	SEDE	FECHA
66	11.200.240	ROMERO MONTANA	ALBA ALBERTO	ANALISTA DE SERVICIOS GENERALES	SEDE VALENCIA	11-05-2014
67	11.200.240	ESPINOZA PARRAGA	ALBA ALBERTO	ANALISTA DE SERVICIOS GENERALES	SEDE VALENCIA	11-05-2014
68	11.200.450	RODRIGUEZ	SONIA A.	TECNICO I	SEDE VALENCIA	11-05-2014
69	11.200.500	GARCIA ESCOBAR	MIGUEL A.	ANALISTA DE SERVICIOS GENERALES	SEDE VALENCIA	11-05-2014
70	11.200.700	GONZALEZ HERNANDEZ	ROSELY E.	ANALISTA PROFESIONAL I	SEDE VALENCIA	11-05-2014
71	11.201.200	MARTINEZ SUAREZ	SONIA J.	ANALISTA PROFESIONAL I	SEDE VALENCIA	11-05-2014
72	11.201.300	BARRIS MONTANA	FREDDY J.	TECNICO I	SEDE VALENCIA	11-05-2014
73	11.201.400	MENDOZA MORA	CEYSSA A.	ANALISTA PROFESIONAL I	SEDE VALENCIA	11-05-2014
74	11.201.500	CARRERO GARCIA	ELINOR CAROLINA	DIRECTOR DE LINEA	SEDE VALENCIA	11-05-2014
75	11.201.600	MARTINEZ OLIVERA	MARIA T.	ANALISTA PROFESIONAL I	SEDE VALENCIA	11-05-2014
76	11.201.700	BELLO A. VARGAS	LUJAN Y.	ANALISTA PROFESIONAL I	SEDE VALENCIA	11-05-2014
77	11.201.800	PARRIS PARRAGA	YARIMA DEL M.	ANALISTA PROFESIONAL I	SEDE VALENCIA	11-05-2014
78	11.201.900	LOPEZ ESTRADA	MARIA ISABEL	ANALISTA PROFESIONAL I	SEDE VALENCIA	11-05-2014
79	12.201.700	FERRER SCARAL	MARIA FERNANDA	ANALISTA PROFESIONAL I	SEDE VALENCIA	12-05-2014
80	12.201.800	RODRIGUEZ VALERA	ROSELY E.	ANALISTA PROFESIONAL I	SEDE VALENCIA	12-05-2014
81	12.201.900	LOPEZ SUAREZ	FREDDY T.	ANALISTA PROFESIONAL I	SEDE VALENCIA	12-05-2014
82	12.202.200	MENDOZA PARRAGA	GABRIEL P.	ANALISTA PROFESIONAL I	SEDE VALENCIA	12-05-2014
83	12.202.300	CANDE LOPEZ	ALBA A.	AUXILIAR ADMINISTRATIVO II	SEDE VALENCIA	12-05-2014
84	12.202.400	CORRO DAGUERRE	ALFONSO S.	AUXILIAR ADMINISTRATIVO I	SEDE VALENCIA	12-05-2014
85	12.202.500	ROMERO FLORES	LEONIS M.	TECNICO II	SEDE VALENCIA	12-05-2014
86	12.202.700	TORRES MENA	ESTHER M.	AUXILIAR ADMINISTRATIVO I	SEDE VALENCIA	12-05-2014
87	12.202.800	CORCO ROMERO	CARMEN Y.	ANALISTA PROFESIONAL III	SEDE VALENCIA	12-05-2014
88	12.202.900	ESPINOZA DE PENA	MARIBELLA	ANALISTA PROFESIONAL II	SEDE VALENCIA	12-05-2014

11-05-2014

11-05-2014

11-05-2014

11-05-2014

11-05-2014

NO. IDENTIFICACION	TRANSACCION	TRANSACCION	TRANSACCION	DESCRIPCION DEL CANTAR	SEDE	SEDE	SEDE
183	20.313.117	VILLEGAS ROMERO	EMILIO EDUARDO	AYUDANTE DE SERVICIOS GENERALES	SEDE VALENCIA		
184	20.398.339	URBINA REYES	GREGORY YOSNELL	AYUDANTE DE SERVICIOS GENERALES	SEDE VALENCIA		
185	20.399.041	PARDEZ BLASTAMANTE	LUIS F.	AUXILIAR ADMINISTRATIVO II	SEDE VALENCIA		
186	20.513.096	COLINA MORALES	GENESIS ANDREINA	ASEADORA	SEDE VALENCIA		
187	22.311.787	SANCHEZ ENRIQUEZ	MARICELA	TECNICO II	SEDE VALENCIA		
188	22.208.327	CECARRA TORRES	MARVELIS E.	ASEADOR	SEDE VALENCIA		
189	22.277.296	HERRERA OLIVEROS	ISAMAR KATILSKA	ASEADORA	SEDE VALENCIA		
190	22.412.380	SANCHEZ VARGAS	RICARDO JOSE	AYUDANTE DE SERVICIOS GENERALES	SEDE VALENCIA		
191	22.418.754	LOPEZ LOPEZ	GENESIS ISABEL	ASEADORA	SEDE VALENCIA		
192	22.728.005	DAVILA CARRASCO	JEAN K.	CHOFER	SEDE VALENCIA		
193	22.730.338	GONZALEZ RIVERO	VERONICA CLARINETH	ASEADORA	SEDE VALENCIA		
194	24.400.245	ROJAS MARTINEZ	YOLIANA	ASEADORA	SEDE VALENCIA		
195	24.311.826	COLINA ESPANA	ROMANA DESIRED	ASEADORA	SEDE VALENCIA		
196	25.001.085	SANCHEZ ROBLES	FRANCIS D.	ASEADORA	SEDE VALENCIA		
197	26.211.738	ESCALONA TERAN	EPIFANIA DEL CARMEN	ASEADORA	SEDE VALENCIA		
198	01.747.753	MORILLO GONZALEZ	INDAMIR J.	ANALISTA PROFESIONAL II	SEDE VALENCIA		
199	01.816.382	BARRERO POLANCO	ADRIANA	ANALISTA PROFESIONAL I	SEDE PUERTO CABELLO		

Nº	CÓDIGO	COGNOMES	NOMBRE COMPLETO	CATEGORIA	SEDE	FECHA
107	15.001.148	SANABRIA PEREZ	SANABRIA A.	TECNICO B	SEDE VALENCIA	
108	15.000.207	ROJAS JORDA	CASIMIR JORDA	ASEADOR	SEDE VALENCIA	
109	15.000.846	PEREZ DANIEL	MARILEY	ANALISTA PROFESIONAL I	SEDE VALENCIA	15-05-14
110	15.007.524	DAZ HERRERA	SANDRA M.	TECNICO B	SEDE VALENCIA	15-05-14
111	15.021.528	SANJA SUSTIARTE	ROSEN D.	ANALISTA PROFESIONAL I	SEDE VALENCIA	
112	15.048.090	GIL TORRES	MARIA V.	MENSAJERO	SEDE VALENCIA	
113	15.075.571	OTO NÁJIZ	MARIA ANTONIETA	ANALISTA PROFESIONAL I	SEDE VALENCIA	15-05-14
114	15.096.961	NORMAN DE FLORES	ARMANDO J.	ANALISTA PROFESIONAL I	SEDE VALENCIA	
115	15.007.961	URAY TEPEZ	JESUS G.	ANALISTA PROFESIONAL I	SEDE VALENCIA	15-05-14
116	15.008.966	HERRERA HERRERA	WALFREDO J.	AUXILIAR ADMINISTRATIVO I	SEDE VALENCIA	15-05-14
117	15.068.714	DAZ VELAZQUEZ	JAVIER L.	TECNICO B	SEDE VALENCIA	
118	15.818.790	MEXCOZA HERNANDEZ	JOSE J.	TECNICO B	SEDE VALENCIA	
119	15.873.320	CARRASQUEL	ISAAC E.	TECNICO B	SEDE VALENCIA	
120	15.007.757	CASTELLANOS PEREZ	SANDRA ROSA	ASEADORA	SEDE VALENCIA	
121	15.000.008	GRANADO MOCOLLON	RAFAEL ALFREDO	ASEADOR	SEDE VALENCIA	
122	15.078.845	HERNANDEZ HERNANDEZ	EDUAR A.	MENSAJERO	SEDE VALENCIA	
123	15.152.478	VALLESTERO SANCHEZ	JOSE LUIS	AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES	SEDE VALENCIA	
124	15.223.281	MENDOZA GONZALEZ	ALEXANDER J.	TECNICO B	SEDE VALENCIA	
125	15.200.553	CASQUE LOBETO	BEATRIZ E.	ANALISTA PROFESIONAL II	SEDE VALENCIA	
126	15.261.039	ARRIBAS MORALES	CARLOS GUSTAVO	ANALISTA PROFESIONAL III	SEDE VALENCIA	
127	15.289.290	SEGURA OJEBANA	LIBETH D.	AUXILIAR ADMINISTRATIVO II	SEDE VALENCIA	15-05-14
128	15.319.005	GARCIA GIL	GLENDFIS G.	ANALISTA PROFESIONAL I	SEDE VALENCIA	
129	15.399.071	ROJAS POLO	ANDREA	ANALISTA PROFESIONAL III	SEDE VALENCIA	
130	15.400.226	ARCILA ALVIZI	MAGALY A.	AUXILIAR ADMINISTRATIVO II	SEDE VALENCIA	19-05-14
131	15.597.866	PABLOVIC ARAGUE	LEIDY D.	AUXILIAR ADMINISTRATIVO II	SEDE VALENCIA	19-05-14
132	15.771.768	DONNA REGIERNA	CLAUDIA L.	ASISTENTE	SEDE VALENCIA	19-05-14

Nº C.I.	IDENTIFICACION DEL TRABAJADOR	NOMBRE DEL TRABAJADOR	DESCRIPCION DEL CARGO	SEDE VALENCIA	FIRMA DEL TRABAJADOR
127	18.772.912	MARIPACUTO OLINERO	MENAJERO	SEDE VALENCIA	[Firma]
128	18.811.820	URDANETA CORREA	ANALISTA PROFESIONAL I	SEDE VALENCIA	[Firma]
129	17.191.258	QUEJEDA MACIAS	ANALISTA PROFESIONAL I	SEDE VALENCIA	[Firma]
130	17.249.281	GONZALEZ CAZORLA	ASEADOR	SEDE VALENCIA	[Firma]
131	17.258.217	DAZ BAREZ	ASEADORA	SEDE VALENCIA	[Firma]
132	17.423.436	GUTIERREZ CACERES	ANALISTA PROFESIONAL II	SEDE VALENCIA	[Firma]
133	17.808.190	VILLAE CORREA	TECNICO III	SEDE VALENCIA	[Firma]
134	17.846.303	SANTALLA BRITO	TECNICO III	SEDE VALENCIA	[Firma]
135	17.853.860	ALVARADO SURTH	AYUDANTE DE SERVICIOS GENERALES	SEDE VALENCIA	[Firma]
136	18.226.473	LUIS BRICEÑO	ASEADORA	SEDE VALENCIA	[Firma]
137	18.253.090	ACOSTA MORA	TECNICO I	SEDE VALENCIA	[Firma]
138	18.253.129	REA PINEDA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO II	SEDE VALENCIA	[Firma]
139	18.434.223	ZAVALA CULMAN	ANALISTA PROFESIONAL I	SEDE VALENCIA	[Firma]
140	18.434.636	TORREALBA RODRIGUEZ	ASEADORA	SEDE VALENCIA	[Firma]
141	18.436.616	MUÑEZ SILVA	ASEADORA	SEDE VALENCIA	[Firma]
142	18.592.871	CONTRERAS LOPEZ	AUXILIAR ADMINISTRATIVO I	SEDE VALENCIA	[Firma]
143	18.660.851	PEREZ PARADO	ASEADORA	SEDE VALENCIA	[Firma]
144	18.688.022	ACACIO SANDOVAL	ASEADORA	SEDE VALENCIA	[Firma]
145	18.725.541	HERNANDEZ APONTE	ANALISTA PROFESIONAL I	SEDE VALENCIA	[Firma]
146	18.857.229	MPANDA MOTA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO I	SEDE VALENCIA	[Firma]
147	18.061.804	TOLEDO CASTILLO	ANALISTA PROFESIONAL I	SEDE VALENCIA	[Firma]
148	19.106.139	ROSALLES SANCHEZ	ANALISTA PROFESIONAL I	SEDE VALENCIA	[Firma]
149	19.129.411	CASTILLO CARRILLO	ASEADORA	SEDE VALENCIA	[Firma]
150	19.426.567	BOLIVAR GUEVARA	ASEADOR	VALENCIA	[Firma]
151	19.589.254	TORREALBA MENDOZA	ASEADOR	SEDE VALENCIA	[Firma]