



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES  
DIRECCION DE POSTGRADO  
PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA  
DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD  
CAMPUS BARBULA



**INCIDENCIA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL  
PERSONAL POLICIAL ADSCRITO A LA UNIDAD DE SEGURIDAD DE  
SERVICIOS INTERNOS DE LA COMANDANCIA DE POLICÍA DEL  
ESTADO CARABOBO**

Autora:  
Parra Marí Cruz  
V-12080588

Bárbula, Octubre 2014



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES  
DIRECCION DE POSTGRADO  
PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA  
DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD  
CAMPUS BARBULA



**INCIDENCIA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL  
PERSONAL POLICIAL ADSCRITO A LA UNIDAD DE SEGURIDAD DE  
SERVICIOS INTERNOS DE LA COMANDANCIA DE POLICÍA DEL  
ESTADO CARABOBO**

Línea de Investigación:  
Comportamiento Organizacional

Autora:  
Parra Marí Cruz  
Tutor: Mairy Cejas

Bárbula, Octubre 2014.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES  
DIRECCION DE POSTGRADO  
PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA  
DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD  
CAMPUS BARBULA



**INCIDENCIA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL  
PERSONAL POLICIAL ADSCRITO A LA UNIDAD DE SEGURIDAD DE  
SERVICIOS INTERNOS DE LA COMANDANCIA DE POLICÍA DEL  
ESTADO CARABOBO**

Autora:  
Parra Marí Cruz  
Tutor: Mairy Cejas

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

Bárbula, Octubre 2014



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES  
ESTUDIOS DE POSTGRADO  
ESPECIALIDAD EN GERENCIA DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD  
CAMPUS BARBULA



### CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

INCIDENCIA DE LA MOTIVACION LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL  
PERSONAL POLICIAL ADSCRITO A LA UNIDAD DE SEGURIDAD Y  
SERVICIOS INTERNOS DE LA COMANDANCIA GENERAL DE POLICIA  
DE ESTADO CARABOBO

**Tutora:**  
MSc. Mairy Cejas

Aceptado en la Universidad de Carabobo  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Área de Estudios de Postgrado  
Especialización en Calidad y Productividad  
Por: MSc. Mairy Cejas  
C.I. 14.977.614



Universidad de Carabobo.  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Dirección de Estudios de Postgrado.  
Especialidad en Gerencia de Calidad y Productividad



VEREDICTO

Nosotros, Miembros del Jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado:

INCIDENCIA DE LA MOTIVACION LABORAL EN EL  
DESEMPEÑO DEL PERSONAL POLICIAL ADSCRITO A LA UNIDAD  
DE SEGURIDAD DE SERVICIOS INTERNOS DE LA COMANDANCIA  
DE POLICIA DEL ESTADO CARABOBO

Presentado por el (la) ciudadano (a): PAULA MARQUEZ Titular  
de la Cédula de identidad 12.080.588. Para optar al título  
de Especialista en Gerencia de Calidad y Productividad, el mismo reúne los  
requisitos para ser considerado como:

Aprobado

Nombre, Apellido	C.I.	Firma del Jurado
<u>NATALY PETIT</u>	<u>7573755</u>	<u>[Firma]</u>
<u>JOSÉ L. SEQUERA</u>	<u>V-1214023</u>	<u>[Firma]</u>
<u>Adelaida Gonzalez</u>	<u>V-14924372</u>	<u>[Firma]</u>



Universidad de Carabobo  
 Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
 Dirección de Postgrado  
 Sección de Grado



**ACTA DE DISCUSIÓN DE TRABAJO ESPECIAL DE GRADO**

*En atención a lo dispuesto en los Artículos 127 y 139 del Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo, quienes suscribimos como Jurado designado por el Consejo de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, de acuerdo a lo previsto en el Artículo 135 del citado Reglamento, para estudiar el Trabajo de Grado titulado:*

**"INCIDENCIA DE LA MOTIVACION LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL POLICIAL ADSCRITO A LA UNIDAD DE SEGURIDAD DE SERVICIOS INTERNOS DE LA COMANDANCIA DE POLICIA DEL ESTADO CARABOBO"**

*Presentado para optar al grado de ESPECIALISTA EN CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD por el (la) aspirante:*

**PARRA MARICRUZ.**

**C.I.: 12.080.588**

*Realizado bajo la tutoria de el (la) Prof. MARY CELIA CRUZ de identidad N°. 14.977.614*

*Habiendo examinado el Trabajo presentado, se decide que el mismo esta*  
APROBADO

*En Bárbula a los veintitres del mes de octubre de 2014*

*[Firma]*  
 Prof. NATALIA PETIT  
 C.I: 7573755  
 Fecha: 23/10/14

*[Firma]*  
 Prof. JOSE LUIS SEQUERA  
 C.I: V-12101023  
 Fecha: 23/10/2014



*[Firma]*  
 Prof. ADELDA GONZALEZ  
 C.I: 19924372  
 Fecha: 23/10/2014

*Cindy Diaz  
 30/10/14.*

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación con toda mi alma corazón y espíritu a **Dios padre todopoderoso**.

**A mi madre Ana Parra** por inspirarme, quien me enseñó valores, principios y a luchar por lo que se quiere, mi más grande tesoro.

**A mi padre Cruz Torres** a pesar de la distancia lo llevo en mi corazón.

**A mis hermanos Jackson, Miguel, Sander, Mariana, Leander.** Gracias por confiar en mí.

**A mis sobrinos y sobrinas** gran futuro de esta Venezuela hermosa.

**A mis amigos, amigas, compañeros y compañeras** de trabajo, de clases, y de la vida.

## **AGRADECIMIENTO**

**A DIOS**, Padre Todopoderoso.

**A LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO**, por ser el lugar donde se reunieron un conjunto de profesionales que brindaron su conocimiento para mi mejoramiento académico y profesional.

**A LA MSC. MAIRY CEJAS**, por su ética, su enseñanza, su apoyo en todo momento y por su asesoramiento constante durante el desarrollo de este trabajo de Grado.

**A LA INSTITUCION POLICIAL**, por prestarnos el espacio físico, equipos, y personal.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES  
DIRECCION DE POSTGRADO  
PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA  
DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD  
CAMPUS BARBULA



## **INCIDENCIA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL POLICIAL ADSCRITO A LA UNIDAD DE SEGURIDAD DE SERVICIOS INTERNOS DE LA COMANDANCIA DE POLICÍA DEL ESTADO CARABOBO**

Autora: Mari Cruz Parra  
Tutora: Mairy Cejas  
Fecha: Octubre, 2014

### **RESUMEN**

La importancia de la presente investigación radica en estudiar de qué forma incide la motivación laboral en el desempeño del personal policial adscrito a la Unidad de Seguridad y Servicios Internos de la Comandancia General de Policía del Estado Carabobo, cuyo objetivo general es analizar las incidencias relacionadas con las variables para así llegar a los objetivos específicos. Se consideraron antecedentes de investigación basados en trabajos de investigación los cuales sirven de aportes, orientaciones, sugerencias y recomendaciones para así fortalecer aspectos y satisfacer necesidades detectadas. El tipo de investigación asumida es la de campo a nivel descriptivo, como procedimiento de recolección de datos, la encuesta y observación directa a través del instrumento cuestionario aplicado a la totalidad de la población es decir veinte funcionarios policiales adscritos a la Unidad de Seguridad y Servicios Internos Comandancia General de Policía del Estado Carabobo. Estructurado por una lista de doce preguntas todas de carácter cerrado a fin de obtener información acerca de la temática de estudio.

**Palabras Clave:** motivación, seguridad, policía



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES  
DIRECCION DE POSTGRADO  
PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA  
DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD  
CAMPUS BARBULA



**IMPACT OF MOTIVATION ON JOB PERFORMANCE OF POLICE  
PERSONNEL ASSIGNED TO THE UNIT SAFETY FACILITIES OF POLICE  
COMMAND CARABOBO .**

Autora: Mari Cruz Parra  
Tutora: Mairy Cejas  
Fecha: Octubre, 2014

**Abstract**

The importance of this research lies in studying how motivation affects job performance assigned to the Internal Security Unit and the General Services Police Command Carabobo state police personnel, whose overall objective is to analyze the implications associated with variables in order to reach specific goals. Based research background research which serves as input, guidance, suggestions and recommendations in order to strengthen and satisfy needs identified aspects were considered. The kind of assumed research is the field at the descriptive level, as a method of data collection, survey and direct observation through the questionnaire instrument applied to the entire population that is twenty attached to the Security Unit police and Services internal Police General Command of Carabobo State. Structured by a list of twelve questions all closed character to obtain information about the topic of study.

Key words: motivation, security, police

## INDICE GENERAL

Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
Índice General	x
Índice de Cuadros y Figuras	xi
Índice de Gráficos	xii
Introducción	13
<b>CAPITULO I - EL PROBLEMA</b>	
Planteamiento del Problema	15
Objetivos de la Investigación	18
Justificación de la Investigación	19
<b>CAPITULO II – MARCO TEORICO REFERENCIAL</b>	
Antecedentes de la Investigación	21
Bases Teóricas	24
Bases Legales	39
Marco Conceptual	44
<b>CAPITULO III – MARCO METODOLOGICO</b>	
Diseño de la investigación	46
Tipo de Investigación	47
Población	47
Muestra	48
Técnicas de Recolección de la Información	48
Validez y Confiabilidad	49
<b>CAPITULO IV - ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS</b>	54
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	67
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	71
<b>ANEXOS</b>	74

## INDICE DE CUADROS Y FIGURAS

<b>N°</b>	<b>Descripción</b>	<b>Pág.</b>
Cuadro N° 1.	Cuadro Técnico Metodológico 1 Población del Cuerpo Estadal Carabobo	48
Cuadro N° 2.	Cuadro Técnico Metodológico 2	52
Cuadro N° 3	Cuadro Técnico Metodológico 3	53
Cuadro N° 4.	Cuadro Técnico Metodológico 4	54
Cuadro N° 5.	Nivel de satisfacción de reconocimiento del personal policial	55
Cuadro N° 6	Nivel de satisfacción en la comunicación policial	56
Cuadro N° 7.	Nivel de satisfacción por el ambiente de trabajo	57
Cuadro N° 8	Nivel de satisfacción del sentido de pertenencia	58
Cuadro N° 9.	Nivel de satisfacción por los ingresos percibidos	59
Cuadro N° 10.	Nivel de satisfacción por incentivos recibidos	60
Cuadro N° 11.	Nivel de satisfacción por reconocimientos institucionales	61
Cuadro N° 12.	Nivel de satisfacción de necesidades básicas	62
Cuadro N° 13.	Nivel de satisfacción de ascensos policiales Nivel de satisfacción de formación policial	63 64
Cuadro N° 14.		
Cuadro N° 15.	Nivel de satisfacción de las herramientas policiales	65
Cuadro N° 16.	Nivel de satisfacción infraestructuras físicas policiales	66

## INDICE DE GRAFICOS

Gráfico N° 1.	Nivel de satisfacción de reconocimiento del personal policial	55
Gráfico N° 4.	Nivel de satisfacción del sentido de pertenencia	58
Gráfico N° 7.	Nivel de satisfacción por reconocimientos institucionales	61
Gráfico N° 8.	Nivel de satisfacción de necesidades básicas	62
Gráfico N° 9.	Nivel de satisfacción de ascensos policiales	63
Gráfico N° 10.	Nivel de satisfacción de formación policial	64
Gráfico N° 11.	Nivel de satisfacción de las herramientas policiales	65

## INTRODUCCION

Una motivación laboral, permitirá un mayor grado de satisfacción en la ejecución de las actividades propias del desempeño, generando así actitudes positivas, es decir; que cualquier intento por mejorar el rendimiento en el trabajo, tiene relación con la motivación y el estado en que el trabajador se encuentre. En este orden de ideas, se realizó este estudio como una alternativa de analizar las necesidades motivacionales del personal policial, involucrando a todos los miembros de la organización sin importar raza, sexo, cargo o función.

Para así crear un sistema humano funcional que signifique un capital a la organización y ofrecer sugerencias y recomendaciones que ayuden y optimicen el capital intelectual hasta facultarlo apropiadamente para cumplir los roles técnicos, sociales y psicológicos, relativos a sus funciones en la organización y por ende que se hagan extensivos para la vida y para la sociedad y por supuesto que generen un clima humano favorable al excelente desempeño laboral.

De manera que se tomen en cuenta como elementos claves que contribuirán a reforzar la actitud participativa de cada uno de los empleados, ayudarlos a sentirse más identificados y comprometidos con su trabajo. Para así brindar un servicio policial de calidad a sus clientes tanto internos como externos, satisfaciendo sus necesidades así como incrementando la credibilidad e imagen de la organización, basándose en estrategias para mejorar los procesos motivacionales, gerenciales y administrativos beneficiando con ello tanto a la gerencia como al personal policial.

En este orden de ideas, el objetivo de la investigación es analizar la incidencia de la motivación laboral en el desempeño del personal adscrito

a la Brigada de Seguridad y Servicios Internos de la Comandancia General de Policía del estado Carabobo. Quedando estructurado de la siguiente manera:

El Capítulo I, el planteamiento e interrogantes que motivan la investigación, justificación de la investigación que es de interés a los resultados del estudio y los objetivos de la investigación planteados a través del objetivo general y los objetivos específicos.

El Capítulo II, Marco Teórico comprende los antecedentes de la investigación que sirven de referencia al estudio, las bases teóricas y las bases legales como fundamentos bibliográficos y documentales, así como algunos términos básicos para la investigación.

El Capítulo III, tipo y diseño de la investigación, metodológicas utilizadas, la población y la muestra del objeto de estudio, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

El Capítulo IV comprende el análisis e interpretación de los datos. Donde se realiza una relación de las fuentes bibliográficas que sirven de fundamento documental para este trabajo de investigación. Finalmente, esta investigación se realiza con la sólida finalidad de ofrecer recomendaciones que pueden ser aplicadas a la institución policial, para resolver la problemática existente en la Unidad de Seguridad y Servicios Internos de la Comandancia General de Policía de Carabobo.

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **Planteamiento del problema**

En la actualidad es cada día más importante como empresa conocer los mecanismos de motivación necesarios para lograr un mayor desempeño en el trabajador, el cual en las últimas décadas ha estado sometido a diversos cambios sociales, económicos y culturales, los cuales han estado afectando significativamente su ritmo de vida, además de su manera de relacionarse y el vínculo que se establece hacia las organizaciones o grupos de trabajos a las cuales se integra o pertenece.

Es por ello, que se requiere de organizaciones dinámicas que se ajusten y vayan de la mano con estas exigencias, que sean capaces de crear nuevas estrategias para transformar su labor en alto rendimiento, flexibilidad, compromiso y creatividad en los empleados, de esta manera, contar con un personal motivado a ejecutar con satisfacción las necesidades de su entorno. No obstante este desafío no solo abarca las organizaciones sino también al personal que en esas empresas laboran, ya que no existen éxitos sin el personal. Es decir, el factor humano mantiene una relación de dependencia entre la gerencia y el empleado.

En este sentido, Robbins, S. (1999:61) nos plantea que la motivación laboral: “es el conjunto de fuerzas internas y externas que inician comportamientos relacionados con el trabajo y determinan su forma, dirección, intensidad y persistencia”. Así pues, se debe observar al ser humano como el principal responsable de ejecutar las funciones que lleva a trabajar de manera efectiva a la empresa, dependiendo entonces el progreso o avance que se genere en él. Asimismo, una vez que se

comprende la importancia del ser humano y se le acepta, se estará aceptando su condición innata de un ser complejo, sumergido en sentimientos y emociones.

En relación a ello, Leboyer, L. (2003:140) declara que: “la motivación laboral es en efecto, un resorte importante de una competición que es mundial, la competencia y la motivación del personal se convierte en elementos decisivos para la supervivencia de las empresas”. Siguiendo en este orden de ideas, se puede denominar a la motivación laboral pieza clave para el comportamiento humano, por ende, punto central a trabajar por las organizaciones.

Venezuela presenta una cruda realidad en la que se observan debilidades en relación a la falta de aplicación de políticas de recursos humanos, formación, estímulo y motivación, evaluación y preservación del personal dentro de los cuerpos policiales a nivel nacional, estatal y municipal, pues existen diversas variables tales como: la inversión, cualificación, protección y desarrollo del talento humano, que no están orientadas a la misión y visión institucional respectivamente. Situación que repercute en la Unidad de Seguridad y Servicios Internos de la Comandancia General de Policía del Estado Carabobo.

La cual es responsable de Salvaguardar la infraestructura de la Comandancia General de Policía y prestarle servicio de seguridad al personal que allí labora. Y mantiene como visión consolidarse como la primera institución policial a nivel nacional, innovadora y flexible a los cambios que surgen en el entorno, integradas por talento humano con elevados valores y principios morales, competentes para la prestación de un servicio policial óptimo.

Mediante una observación realizada en las instalaciones de la unidad de seguridad, a través del personal que allí labora, se evidenció que la institución no cuenta con estrategias o planes motivacionales para incentivar a su personal y crear un clima organizacional adecuado. Su personal menciona el uso frecuente de sanciones disciplinarias por parte del directivo, las cuales son aplicadas sin permitir el derecho a opiniones y sin escuchar las necesidades del sancionado. Los funcionarios policiales manifiestan que no se presenta una comunicación efectiva, lo que genera en el personal conductas de desinterés hacia su trabajo y por lo tanto insatisfacción laboral.

Al respecto Arévalo, J. (1997:03) acota que: “la acción de los directivos indica que tienden a preocuparse más por las actividades administrativas y la producción que por la adecuada comunicación que debe existir dentro del equipo de trabajo”. Esta misma situación ha desencadenado en el personal conductas de apatía y poco compromiso ya que son registradas con regularidad las ausencias del personal para asistir a su servicio policial. Por otra parte, no presentan, ni reportan el motivo de su ausencia, generándose de este modo una falta injustificada que solo demuestra poca importancia por su desempeño laboral.

Es por tal motivo, que se debe dar respuesta a esta situación, de no ser así, esta situación se irá agravando y se verán comprometidas la integridad, propiedad y derechos de las personas y comunidades, ya que son estas las funciones a cumplir por parte del personal de la Unidad. Así pues, es de vital importancia analizar la incidencia de la motivación laboral en el desempeño del personal policial adscrito a la Unidad de Seguridad y Servicios Internos de la Comandancia General de Policía de Carabobo con la finalidad de solventar las situaciones originadas por la falta de motivación del personal, mejorando así, la eficiencia y eficacia laboral por

ende la satisfacción de tanto trabajador como ciudadanía a quien finalmente se le brinda y se le garantiza su seguridad.

De este modo, la dinámica y la dirección de esta investigación buscan dar respuestas a las presentes interrogantes:

1. ¿Cuál es la situación actual respecto a la motivación laboral del personal policial del Centro de Coordinación Policial de Seguridad y Servicios?
2. ¿Cuáles son los factores motivacionales presentes como elementos claves para el desempeño del personal policial adscrito al Centro de Coordinación Policial de Seguridad y Servicios?
3. ¿De qué manera influye la motivación en el desempeño del personal policial?

## **Objetivos de la investigación**

### **Objetivo General**

Analizar las incidencias de la motivación laboral en el desempeño del personal policial del Centro de Coordinación Policial de la Unidad de Seguridad y Servicios Internos de la Policía del Estado Carabobo.

### **Objetivos Específicos**

1. Diagnosticar la situación actual respecto a motivación laboral del personal policial del Centro de Coordinación Policial de la Unidad de Seguridad y Servicios Internos de la Policía del Estado Carabobo.
2. Identificar los factores motivacionales presentes como elementos claves para el desempeño del personal policial en el Centro de Coordinación Policial de la Unidad de Seguridad y Servicios Internos de la Policía del Estado Carabobo.

3. Determinar la influencia de la motivación laboral en el desempeño del personal policial del Centro de Coordinación Policial de la Policía del Estado Carabobo.

### **Justificación de la Investigación**

En la historia de las organizaciones el último en tomar su lugar fue el área de recursos humanos. Por ende en la actualidad son varias las dificultades que surgen con relación a la motivación laboral, el desempeño, principalmente en organizaciones caracterizadas por carga laboral, ausencia de motivación, entre otros lo que produce o desencadena el mal funcionamiento empresarial. El objetivo de la presente investigación responde a la necesidad de analizar la incidencia de la motivación laboral en el desempeño del personal policial adscrito a la unidad de seguridad y servicios internos de la Comandancia General de la Policía del Estado Carabobo.

Una vez obtenida y analizada la información requerida se recomendará un conjunto de herramientas innovadoras para la satisfacción del personal policial que laboran en el Centro de Coordinación Policial, que podrán aplicar para mejorar la motivación y el desempeño policial, factor importante en el nuevo modelo policial que se impulsa en el país, donde el desempeño policial se convierte en una dimensión a primer orden en el desarrollo de la carrera policial. Tanto por su peso para asignaciones, ascensos, como por su reconocimiento como parte de la remuneración salarial que recibe cada funcionario policial.

Esto significa que el mejor desempeño, más que variables pocas relacionadas con la profesión policial se convierten en elementos centrales en la profesión y beneficios socioeconómicos de las políticas promoviendo un sistema de reconocimientos al esfuerzo y compromiso con la misión institucional y al público al que sirve. La investigación desde

el punto de vista profesional sirve de antecedentes a futuros interesados en la temática del entorno policial, manejo de los recursos humanos y la motivación en el desempeño, del mismo modo se obtendrán resultados importantes para así aplicar estrategias que permitan mejorar o corregir el rendimiento de los funcionarios policiales.

Entonces estudiar la motivación laboral de las los oficiales del Centro de Coordinación Policial Seguridad y Servicios Internos de la Policía de Carabobo constituyen aspectos importantes a desarrollarse de manera constante, dada la capacidad que tiene los mismos, con sus actuaciones de influir sobre la dinámica de seguridad de la sociedad en general. A nivel institucional, la Organización policial contara con la información necesaria para identificar las debilidades en la motivación de su personal y cuáles son los factores que incrementan la misma, para así reconocer fallas y buscar alternativas para reforzarle o mejorar los aspectos favorables.

Esta investigación implica crear conciencia sobre la importancia de las incidencias de la motivación laboral en el desempeño policial y si los cuales servirán de base para mantener un personal altamente motivado a nivel institucional, para así cumplir las metas organizacionales y de sus integrantes. Asimismo, esta investigación cuenta con una alta relevancia metodológica debido a que se aplicaron todos las normas y principios sustentados por sus respectivos autores, lo cual facilito el diagnostico, la identificación y la determinación del problema planteado con todas sus descripciones y características de manera clara y objetiva a la mano de cualquier futuros investigadores que deseen realizar trabajos relacionados con la línea de investigación, comportamiento organizacional

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO REFERENCIAL**

El marco teórico es definido por Delgado, Y. Colombo, L. y Orfila, R. (2002:32) como “el contexto o marco conceptual en el cual se encaja o se le da sentido al problema planteado, lo cual exige un trabajo arduo y organizado de la revisión documental sobre aspectos que están ligados al problema planteado”. En función de lo expresado por los autores, se presentan en este Trabajo de Grado, los antecedentes de la Investigación y luego se desarrollan las bases teóricas, así como el marco conceptual respectivo a la temática relacionada con la incidencia de la motivación laboral en el desempeño policial de los oficiales adscritos a la Unidad de Seguridad Interna de la Comandancia General de Policía del Estado Carabobo.

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

Los antecedentes de investigación son aquellos estudios que de acuerdo con Tamayo, M. (2006:40) “Pueden ser tomados en consideración debido a que aportan elementos de interés en torno a la temática a investigar. Asimismo, se corresponden con las variables implícitas en el estudio”. Es decir, fortalecen la confiabilidad de esta investigación, a continuación se presentan algunos trabajos de investigación que sirven de soporte a la presente investigación:

Cabe citar el estudio de Bedodo, V. y Giglio, C. (2009). Titulado “Motivación Laboral y compensaciones: una investigación de orientación teórica”. Universidad de Chile para optar al grado de Magister de Scientiarum, mención Psicología Laboral, dicha investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la motivación laboral y

compensaciones en el marco de las organizaciones actuales en la cual se intentara comprender la manera como se establece la relación entre dichos conceptos desde la psicología laboral/organizacional. La investigación se orientó hacia un tipo de investigación de campo, de carácter descriptivo bajo la modalidad de proyecto factible, emplean el instrumento de encuesta a una muestra de 46 individuos.

Las conclusiones se enmarcaron destacando la importancia de las condiciones de trabajo, el salario en el ser humano, importante para fortalecer la motivación para brindar un mayor rendimiento en el lugar de trabajo. El estudio anterior se considera antecedente debido a que se refiere a la relación que existe entre las compensaciones y las responsabilidades que esto acarrea en cuanto al buen funcionamiento de la organización.

Marcano, Y. (2010), presento la investigación titulada: El clima organizacional y el desempeño laboral en la Circunscripción Militar del Estado Miranda para optar al título de Magister Scientiarum, mención Gerencia de Recursos Humanos, en la Universidad Nacional Experimental Fuerzas Armadas , cuyo objetivo fue precisar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral el personal civil administrativo que allí labora. La investigación se constituyo bajo la modalidad de campo, de tipo descriptivo, se utilizo como muestra a 28 empleados, al cual se le aplicó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se concluyó que es necesario que los superiores estudien las causas de los conflictos que se presentan en la institución, donde se debe mejorar el desempeño del equipo de trabajo para favorecer su entorno y clima organizacional.

La investigación presentada por Marcano, evidencia la necesidad de escucha que deben tener los superiores de instituciones policiales, ya

que es necesario que se conozcan las necesidades, intereses u opiniones que se tienen de los empleados. De este modo, se creará un clima de flexibilidad, comunicación asertiva, libertad, elementos necesarios en todo equipo de trabajo. No se puede actuar de forma arbitraria sin tomar en cuenta la opinión de los empleados, ya que es de ellos quienes dependen la calidad del trabajo y asimismo su productividad y efectividad

Sánchez, P. (2011), realizo en la Universidad Nacional Experimental de las Fuerzas Armadas una investigación titulada “Motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Dr. Adolfo Prince Lara Puerto Cabello Estado Carabobo”. Para optar por el título de especialización en Gerencia Publica, cuyo objetivo fue analizar los factores motivacionales presentes como elementos claves para el desempeño laboral, con un tipo de investigación correlacional, descriptiva y de campo donde el colectivo a investigar era una muestra de doce trabajadores través de un cuestionario. Las conclusiones a las cuales se llego son la aplicación de estrategias y recomendaciones sugeridas de mecanismos de motivación al logro para el óptimo desempeño de los empleados en beneficio de un exitoso cumplimiento de las metas de la institución.

Gracias al aporte de Sánchez, se pudo establecer la importancia de la motivación como estrategia para alcanzar un mejor desempeño laboral del personal adscrito a la institución policial.

## **Bases Teóricas**

### **La Motivación en el Seno de Una Organización**

El término motivación frecuentemente se ha empleado en muchos contextos. Por ello, una definición unitaria estricta no sólo sería arbitraria sino probablemente también disfuncional. Hablando en términos generales, sin embargo, las personas que han reflexionado y escrito sobre la motivación han considerado dos grupos de ideas diferentes, aunque interrelacionadas. Tal y como lo explica Chiavenato, I. (2000) de la siguiente manera:

1. El primero se centra en las características del entorno o personales que sirven para vigorizar, activar o motivar al individuo. Estos enfoques han sido denominados teorías de contenido de la motivación ya que tienen por cometido identificar las clases de variables que sirven para estimular al individuo.
2. El segundo enfoque se ha ocupado de explicar la manera en que el individuo opta por la conducta concreta. (pag.251)

En un contexto de organización, por ejemplo, se debe disponer de información sobre las necesidades que sienten las personas o los resultados que persiguen (contenidos) a fin de proporcionar los tipos de recompensas que consideren atractivos. Al mismo tiempo, sin embargo, estas recompensas deben administrarse de manera que las personas se sientan estimuladas a mostrar las conductas que exige la organización. Esto requiere un conocimiento del proceso motivacional.

## Contenidos Motivacionales

Para el autor antes mencionado, el contenido motivacional puede enfocarse desde dos perspectivas complementarias:

La primera consiste en enfocar los contenidos desde el punto de vista de las privaciones, desequilibrios o las necesidades que obligan al individuo a comportarse según las reglas. Esta es la forma tradicional de examinar los contenidos; los enfoca como si tuvieran un carácter interno para el individuo.

La segunda más reciente, se centra en las recompensas o resultados que sirven para satisfacer las necesidades. Por ello, este enfoque examina los contenidos desde el punto de vista de las consecuencias que tiene la conducta del individuo y lo denominaremos enfoque de los resultados. (pag.255)

Con respecto a los enfoque de las necesidades. Existen diversas teorías que han resaltado las taxonomías que pretenden identificar las necesidades que poseen las personas. La más conocida, entre los interesados por la conducta en una organización, es con diferencia la teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow. Según esta teoría los individuos pueden sentir cinco clases de necesidades las cuales se visualizan en la imagen siguiente:

### Pirámide de las necesidades



Fuente: Chiavenato (2000)

Esta jerarquía de las Necesidades de Maslow, A. (1943:221) quien plantea que “todas las necesidades humanas no poseen la misma fuerza o interactividad para ser satisfechas”. Por ende al analizar se observa que en cada persona se encuentra un ordenamiento particular de cinco necesidades fundamentales. Se trata de un sistema de pirámide de necesidades que van en este orden: (1) Básicas o fisiológicas, (2) Seguridad, (3) Sociales (de afiliación o pertenencia), (4) Estima, (5) Autorrealización.

**Básicas o fisiológicas:** Si un hombre tiene cualquier clase de trabajo, no morirá de hambre, de frío, de sed, ni por falta de techo o atención médica. Se deberá recordar que las necesidades físicas son: 1. Las más primitivas en la jerarquía de las necesidades biológicas. 2. Las que deben cubrirse para seguir viviendo 3. Las que se satisfacen con mayor facilidad. Las necesidades físicas del individuo están cubiertas, serán otras las que ocupen su mente y guíen sus acciones.

**Seguridad:** La verdadera seguridad está en el interior del ser humano; es una función de sus ideas, de sus actitudes y de sus valores. La seguridad, desde un punto de vista técnico, no está en un trabajo, en un sueldo, en un puesto o en unos años de servicio. Una persona podría tener todas estas cosas y carecer de seguridad; o podrían faltarle todas y tener seguridad. Dependerá de su actitud interior.

**Sociales** (de afiliación o pertenencia): Uno de los motivadores más importantes de la conducta de cualquier persona es su necesidad de aceptación social, es decir, de amigo, de asociación, de amistad y de afecto. Esta necesidad corresponde a lo que se llama necesidad de afiliación, que no es nada más que todo aquello que conlleva al individuo a buscar a otro para ser querido. Es lo que hace desear a la gente una

cosa mejor, todas estas cosas son los símbolos modernos de la aceptación social.

**Estima:** Son esencialmente necesidades de auto-respeto. Es decir, representan el deseo del individuo de sentirse valioso por hacer una contribución importante en la vida. La faceta más importante de esta necesidad estriba en que ese respeto debe ser merecido.

**Autorrealización:** Representan la búsqueda del individuo para el desarrollo y progreso constantes de su persona. Son necesidades de auto superación. Desear llegar muy alto, ser más creador tanto, en su profesión como en su vida personal. La necesidad de auto-realización sólo ocupará el primer lugar de la atención cuando las otras necesidades hayan sido razonablemente satisfechas.

Otra teoría importante en la motivación es la llamada Enfoque de los resultados. La taxonomía de los dos factores de Herzberg, pese a tener el propósito explícito de identificar las fuentes de satisfacción en lugar de la motivación misma, constituye el intento más conocido de identificar los resultados motivadores del trabajo. Según Chiavenato, I. (2000) este enfoque, existen dos tipos de resultados del trabajo:

1. Factores intrínsecos que están relacionados con la promoción, reconocimiento del trabajo propio y el trabajo mismo; y 2. Factores extrínsecos, que están relacionados con el entorno del trabajo, incluidas las recompensas formales que no sean del tipo promoción, como el salario, las relaciones con los compañeros de trabajo, supervisión y administración de la organización, y las condiciones de trabajo. En posiciones composiciones referentes a esta taxonomía, Herberg planteó la hipótesis de que únicamente el logro de los resultados intrínsecos puede iniciar un motivación sostenida hacia los objetivos de la organización. (p. 143).

Los psicólogos del trabajo y de las organizaciones han estudiado la forma sistemática los aspectos motivacionales del trabajo desde la fundación formal del campo de la motivación laboral durante las décadas de 1930 y 1940, aunque los primeros intentos por conocer los mecanismos subyacentes a la motivación laboral hay que buscarlos veinte años antes en la Administración Científica del Trabajo de Frederick W. Taylor.

Como es bien sabido, uno de los principios del taylorismo es la concepción del hombre como una máquina, que debe ser alimentada por recompensas estrictamente económicas afortunadamente para los trabajadores, la investigación sobre motivación laboral evolucionó hacia otras áreas que abogaban, entre otros temas, por la humanización del trabajo. Por ejemplo, a partir de los años cuarenta se produce la incorporación de la psicología humanista al área, y autores como el ya mencionado Maslow y años más tarde, Mc Gregor introdujeron aspectos tales como la autoestima, el desarrollo y la autorrealización entre las necesidades que los trabajadores buscan cubrir por medio de su actividad.

Precisamente Mc Gregor fue el autor de la célebre Teoría X/Y, en la que se anuncian los primeros que rigen dos modelos distintos de actuación -X para una dirección taylorista e -Y para una dirección humanista. De los reactivos organizacionales respecto a la motivación de sus empleados. Uno de los puntos comunes de prácticamente cualquier teoría de la motivación laboral radica en el principio de que los trabajadores realizan sus tareas a cambio de conseguir ciertas recompensas que necesitan o las satisfacen. Estas consecuciones son de muy distinta naturaleza, y suelen agruparse en torno a dos útiles conceptos: Las orientaciones motivacionales extrínseca e intrínseca.

Ambas se diferencian tanto por la naturaleza de las recompensas como el papel que juega el lugar de control atribucional en ellas. Los resultados extrínsecos, por su parte, se relacionan con la gratificación o frustración de las necesidades de existencia o interacción social.

La motivación laboral extrínseca explica el comportamiento en función de las consecuencias ambientales derivadas de su realización. Se trata pues de trabajar a cambio de recompensas las cuales no son propias de la actividad laboral que realiza la persona para conseguirlas y de las cuales el trabajador experimenta un control externo. Dicho de otra manera: El trabajo se convierte en un instrumento para conseguir un fin. Influyendo el dinero, estabilidad en el empleo, oportunidades de ascenso y promoción, buenas condiciones de trabajo, participación en las tomas de decisiones.

En la Motivación Laboral Intrínseca: La realización de la conducta satisface necesidades de causación personal, fundamentalmente las de competencia y autodeterminación. Estos resultados laborales ocurren inmediatamente después del rendimiento, y se refieren a consecuciones relacionadas con la satisfacción o frustración de necesidades de alto nivel o de crecimiento: Sentimientos positivos de logro, sensación de disminución de la autoestima, reconocimiento recibido de los demás, la autoevaluación por la ejecución, la responsabilidad personal implicada, el progreso social que reporta y el desarrollo personal que conlleva, etc. Todas estas necesidades se pueden cubrir con el desempeño en la propia actividad laboral, experimentándose además un control de atribuciones interno. Aquí el trabajo se constituye en un fin de sí mismo.

### **Definiciones y Bases Psicológicas de la Motivación:**

A través del tiempo, la motivación ha sido estudiada por diferentes teóricos que han llegado a sus propias conclusiones sobre ella y donde

predomina un denominador común que la caracteriza. Para Reeve, J. (1994:97) "La motivación es un término amplio utilizado en psicología para comprender las condiciones que activan al organismo que llevan a una conducta dirigida hacia determinados objetivos". Al hacer referencia a esta investigación, su contenido guarda relación con los objetivos propuestos para el estudio realizado en la Unidad policial, que se ocupa en el presente trabajo; puesto que sus recomendaciones concuerdan con la aplicación de factores motivacionales para compensar y ayudar al personal a obtener los mejores resultados.

En los seres humanos, la motivación engloba tanto los impulsos conscientes como los inconscientes. Las teorías de la motivación, en psicología, establecen un nivel de motivación primario, que se refiere a la satisfacción de las necesidades elementales, como respirar, comer o beber, y un nivel secundario referido a las necesidades sociales, como el logro o el afecto. Se supone que el primer nivel debe estar satisfecho antes de plantearse los secundarios.

Ninguna teoría de la motivación ha sido universalmente aceptada. En primer lugar, muchos psicólogos, dentro del enfoque del conductismo, plantearon que el nivel mínimo de estimulación hacia un organismo comportarse de forma tal que trataba de eliminar la anteriormente dicha, ocasionando un estado deseado de ausencia de estimulación. De hecho, gran parte de la fisiología humana opera de este modo. Sin embargo, las recientes teorías cognitivas de la motivación describen a los seres humanos intentando optimizar, antes que eliminar, su estado de estimulación. Con ello, estas teorías resultan más eficaces para explicarla tendencia humana hacia el comportamiento exploratorio, la necesidad o el gusto por la variedad, las reacciones estéticas y la curiosidad. Es decir, representan el deseo del individuo de sentirse valioso por hacer una

contribución importante en la vida. La faceta más importante de esta necesidad estriba en que ese respeto debe ser merecido.

En este mismo sentido, Herzberg, consideró que si el trabajo contiene factores motivadores, el impulso (primer elemento de la motivación) será generado internamente por el individuo, en lugar de producirse externamente, y así el sujeto tendrá la sensación de que controla su ambiente. Por el contrario, si los factores higiénicos que operan en el ambiente de trabajo, no producen motivación, su ausencia puede afectar la satisfacción por el trabajo. Este enfoque trata de describir eventos externos a la persona asociados de alguna manera al trabajo.

Herzberg acude al concepto de necesidad al igual que Maslow. Para llenar este vacío de explicación, relacionado con la forma cómo influyen estos eventos y la frecuencia con qué ocurren ciertos comportamientos derivados del trabajo. Afirma que los eventos higiénicos conducen a la satisfacción a causa de una necesidad de evitación de lo desagradable. Por el contrario, los eventos motivadores conducen al interés por el trabajo a causa de una necesidad de crecimiento o de autorrealización.

Para Guillén, G. (2000:202), concluye: “Que las relaciones entre las metas y el nivel de ejecución lleva a un mejor rendimiento: a) Las metas concretas que las inespecíficas. b) las metas difíciles, una vez aceptada que las fáciles. La inexistencia de retroalimentación”. Esto quiere decir, que el individuo al proponerse una meta, la misma constituye un método favorable tanto para él, como para la organización, ya que conlleva a un mejor trabajo en equipo y por ende un buen desempeño.

El Desempeño Laboral se puede definir, como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la

organización en un tiempo determinado. Además otra definición interesante es la que usa Chiavenato, I. (2000:44) quien define que: “el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. En este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos.

También otro aporte importante en la conceptualización del desempeño laboral es dada por Herzberg, I. (1959:78) quien afirma que: “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”. Así, se puede notar que esta definición plantea que el desempeño Laboral está referido a la manera en la que los empleados realizan de una forma eficiente sus funciones en la empresa, con el fin de alcanzar las metas propuestas.

En el mismo orden ideas, otro concepto fundamental del referido autor, pues mencionan el desempeño laboral como algo ligado a las características de cada persona, entre las cuales se pueden mencionar: las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, que interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la organización en general, siendo el desempeño laboral el resultado de la interacción entre todas estas variables.

### **Elementos que influyen en el desempeño laboral**

La motivación para el desempeño laboral, constituye de hecho la personalidad de una Organización. En efecto, frecuentemente se reconoce que la motivación condiciona al comportamiento de un individuo, aunque sus determinantes son difíciles de identificar, por eso el gerente

debe lograr un acercamiento riguroso para identificar qué factores son determinantes en el desempeño de su personal, y utilizar su influencia para modificarlo en pro de lograr un ambiente estimulante y positivo. Los estudios sobre desempeño laboral surgen por la necesidad de comprender el comportamiento del individuo dentro de la organización, tratando de explicar dichas conductas en relación a componentes físicos y sociales.

Si el desempeño es sinónimo de personalidad, el gerente administrador, primero debe reconocer a quién se dirige, cuáles son las dimensiones que causan problemas y sobre cuáles puede actuar. El concepto de motivación para el desempeño laboral, es relativamente nuevo en el ámbito de la Psicología Industrial Organizacional y su definición o su utilización, varía a menudo en función de los investigadores que lo estudian. Sin embargo, los orígenes teóricos de este concepto no están siempre claros en las investigaciones.

Según Cummings, L. y Schwab, D. (1985:35) la motivación influye sobre el desempeño de tres formas diferentes: “La intensidad de la motivación del trabajador para emprender cualquier tarea, mecanismos que canalizan la motivación del individuo que lo impulsa al desempeño, mecanismos que sostienen la conducta del individuo a través del tiempo”. La primera es vista como una fuerza motivacional. Ésta demuestra los tipos de factores que motivan a la gente a conducirse en formas determinadas.

La segunda según Cummings y Schwab (1985:39), es “un proceso motivacional, la cual demuestra la forma en que el trabajador está motivado a desempeñar su labor de manera eficaz y eficiente dentro de la organización”, cabe destacar que los resultados extrínsecos e intrínsecos son motivadores del desempeño del empleado. Si estos aspectos son

positivos llevan a un alto desempeño. En este mismo orden de ideas, la última forma permanece a través del tiempo, allí interviene el logro de resultados valorados donde aumenta la satisfacción y el nivel de aspiración. Por su parte Warren, B. (1990:89), plantea: “La motivación para el desempeño laboral constituye una serie de características que definen a la organización, que influye en la conducta de los miembros y que son de permanencia relativa en el tiempo y las distingue de otras organizaciones”.

En este trabajo se concibe la motivación para el desempeño laboral como el contexto psicológico y físico presente en una organización, con influencia en la conducta laboral e interpersonal de los trabajadores. Al analizar y diagnosticar la motivación laboral se está en capacidad de: Evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actividades negativas frente a la organización.

Iniciar y sostener un cambio que indique al administrador los elementos específicos sobre los cuales debe dirigir sus intervenciones. Seguir el desarrollo de su organización y prever los problemas que puedan surgir. Así, se ejerce un control sobre la determinación de la motivación laboral, de manera que pueda el gerente administrar lo más eficazmente posible su organización.

La forma en que los empleados ven la realidad y la interpretación que de ella hacen, reviste una importancia particular. Las características individuales de un trabajador actúan como un filtro a través del cual los fenómenos objetivos de la organización y los comportamientos de los individuos que la forman se interpretan y analizan para constituir la percepción de lo que los motiva. El comportamiento de los individuos en

una organización está bajo la influencia de numerosos estímulos que provienen del medio organizacional.

Varios factores pueden entonces contribuir al desempeño laboral, el elemento crucial, es la percepción individual de los estímulos, de las obligaciones y de las posibilidades de refuerzo que dirigen el comportamiento de un individuo en el trabajo. La motivación laboral está, entonces formado por varios componentes y esta naturaleza multidimensional es importante cuando se desea evaluar el clima de una organización, así la percepción individual de los estímulos, de las obligaciones y las posibilidades de refuerzo que dirigen el comportamiento de un individuo en el trabajo determinan una serie de factores motivantes para su medición.

### **La Satisfacción como Factor en el Desempeño Laboral**

La Satisfacción Laboral está constituida por factores importantes para la integración del personal en función de la eficiencia en su trabajo. Con respecto a la concepción teórica sobre la satisfacción laboral existen diferentes definiciones y corrientes. La corriente enfatiza que las características del trabajo afectan la satisfacción laboral. Dentro de esta corriente, Blue. M. y Maylor J. (1976:242), señalan: "que son necesarios ciertos atributos de la tarea, tales como: variedad, autonomía, habilidad, interacción con otros compañeros, conocimientos profundos y responsabilidad, para que se produzca satisfacción en los empleados".

En esta misma dirección, Brunet, L. (1987:242), sugiere que "una tarea producirá mayor satisfacción en quien la realiza si la percibe como algo que tiene significado, vale la pena y es importante". De acuerdo con estas proposiciones, el trabajador si está motivado en la responsabilidad del producto de su trabajo, si sabe cuál es el resultado de su esfuerzo y si

ese resultado es de calidad o no, obtendrá más satisfacción en hacerla. Blue, M. y Taylor, J. (1976), identificaron cinco características que deben estar presentes en la tarea para que genere satisfacción laboral:

“Variedad en las técnicas, conocimientos y habilidades requeridas para realizarlas. Identificación con la labor, lo que permite visualizar desde el comienzo el éxito en los resultados. El significado de la tarea tiene un impacto substancial sobre sí mismo y sobre otras personas, Autonomía entendida como la condición bajo la cual un trabajador provee libertad e independencia, otorgando la posibilidad de decidir libremente sobre ciertos aspectos tales como: fechas de iniciación y finalización, procedimiento o planificación. Feed- back sobre las tareas o actividades. (p.243).

Sobre la base de lo antes expuesto se puede afirmar que para la satisfacción en la labor que el trabajador realice, debe existir dominio y conocimiento de la tarea, de tal manera que el mismo trabajador pueda tomar sus decisiones con libertad para sus actividades y procedimientos. Brunet, L (1971:244) le confiere especial importancia “al enriquecimiento del ambiente y de la tarea para que sea percibida por las personas como retadoras, motivante y satisfactoria”. Una segunda corriente incluye las características disposicionales de las personas como una variable motivacional importante en la satisfacción laboral.

Guillen, C. (2000:39), define la satisfacción en el trabajo como un estado emocional positivo reflejado en una respuesta positiva ante una situación de trabajo. Esta definición es más asociada a las tendencia de Chiavenato, I. (1997:245) el cual señala que “la satisfacción en el trabajo depende de las construcciones que realicen las personas acerca de las características de la labor a realizar, significando que las características de la tarea no son fijas y objetivas, sino que son construidas por las personas.” Esto quiere decir que cada persona puede percibir y comparar

su labor con cualquier grupo, las mismas pueden ser vistas de manera positiva o negativamente en el ambiente que se encuentre el empleado.

Por otra parte, D Anetto, K y Salom, C. (1992), en su estudio de motivación al logro, actitud hacia el trabajo, satisfacción laboral y estrés, se encontró que cuando el trabajo es concebido como algo positivo, que le permite al individuo alcanzar las metas de desarrollo personal, el trabajador experimenta sensaciones placenteras de agrado y disfrute cuando está haciendo el trabajo. Por el contrario, si el trabajo es concebido como un mal necesario, un castigo o maldición, necesariamente se experimenta insatisfacción, malestar y desagrado cuando se está haciendo el trabajo, Lo más importante es hacer un trabajo y hacerlo bien.

Esto le traerá satisfacción. Estos factores que involucran el concepto de satisfacción en el trabajo son: en primer lugar los referidos al empleo (salarios, supervisión, condiciones de trabajo, oportunidades de ascenso, reconocimiento a la capacidad, evaluación justa de las horas de labor, tratamiento imparcial de los patronos); en segundo lugar, los referidos a las características individuales. Así mismo, en base a esas referencias, se define Satisfacción Laboral para efecto de este trabajo como el estudio emocional placentero, que es la recompensa interna del trabajador al interactuar sus necesidades y las características propias del empleo.

Según Brunet, L. (1987:39), sostiene: "el rendimiento lleva a satisfacción intrínseca en el trabajo (realización), pero la satisfacción extrínseca (sueldo) lleva al rendimiento". El estudio de la motivación al desempeño laboral y el grado de satisfacción en el trabajo han sido objeto de diversas investigaciones, las cuales han mostrado que la motivación

puede tener un efecto directo sobre la satisfacción y el rendimiento de los individuos en el trabajo.

Entre estos estudios es necesario tener conocimiento profundo de los factores motivacionales en el trabajo, ya que una de estas variables hace referencia al rendimiento de una labor y la otra al esfuerzo que el trabajador decide realizar. En cuanto a la motivación y satisfacción laboral, numerosas investigaciones han demostrado que existe una relación entre motivación y satisfacción personal. March, J. y Simono, H (1981:55), consideran que, “Cuanto mayor es la satisfacción de un trabajador, mayor será la fuerza que lo retendría en el trabajo y no habrá posibilidad de que lo deje voluntariamente, ya sea temporal (ausentismo) o definitivamente”.

La literatura señala que el clima organizacional no es una cualidad exclusiva de las empresas o industrias que producen bienes o servicios que se perciben de una manera precisa; también, se nota en otros tipos de organización, y con marcada evidencia en las instituciones educativas, por ser estas organizaciones públicas cuyos presupuestos dependen del Estado, con todas las implicaciones conocidas que esta condición representa.

Por todo lo expuesto, los individuos pueden satisfacer sus necesidades y alcanzar sus metas, por lo que investigar sobre la motivación como factor en el desempeño laboral, en organizaciones de mayor complejidad administrativa, donde los incentivos del empleo no son los mejores, se hace necesario profundizar en el estudio de este sector institucional, permitiendo crear programas dirigidos al personal, que sean los más pertinentes a la realidad.

Diversos autores han encontrado diferentes variables para evaluar el desempeño de las personas en sus trabajos, tal es el caso de Perez, E. y Salom R. (1992:115) quienes afirman que “el desempeño laboral se ve afectado por factores como: capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño”.

Por otro lado, Chiavenato, I. (2000) expone que el desempeño laboral está determinado por factores actitudinales de la persona y factores operativos tales como: La disciplina, la actitud cooperativa, la iniciativa, la responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

Además, las autoras Queipo, W y Useche, P. (2012) concuerdan con la definición anterior, ya que aseguran que el desempeño de un puesto de trabajo cambia de persona a persona, debido a que este influye en las habilidades, motivación, trabajo en grupo, capacitación del trabajador, supervisión y factores situacionales de cada persona; así como, la percepción que se tenga del papel que se desempeña.

## **Bases Legales**

La presente investigación está sustentada en nuestra carta magna:

### **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999).**

#### **Artículo 332 establece que:**

El Ejecutivo Nacional, para mantener y restablecer el orden público, proteger a los ciudadanos y ciudadanas, hogares y familias, apoyar las

decisiones de las autoridades competentes y asegurar el pacífico disfrute de las garantías y derechos constitucionales, de conformidad con la ley, organizará: 1. Un cuerpo uniformado de policía nacional. 2. Un cuerpo de investigaciones científicas, penales y Criminalísticas. 3. Un cuerpo de bomberos y bomberas y administración de emergencias de carácter civil. 4. Una organización de protección civil y administración de desastres. Los órganos de seguridad ciudadana son de carácter civil y respetarán la dignidad y los derechos humanos, sin discriminación alguna. La función de los órganos de seguridad ciudadana constituye una competencia concurrente con los Estados y Municipios en los términos establecidos en esta Constitución y en la ley.

Artículo relacionado con la creación y funcionamiento de los cuerpos de seguridad, a nivel municipal, regional y nacional. Pero como se trata de la incidencia de la motivación laboral en el desempeño del personal policial adscrito a la Unidad de Seguridad y Servicios Internos del Cuerpo de Policía del estado Carabobo es necesario que dicho talento humano sea protegido y que se ampare con la seguridad que rezan las leyes, y el derecho al trabajo para la subsistencia digna y decorosa tanto personal como familiar. Nuestra carta magna establece los principios rectores del ejercicio de los funcionarios y funcionarias de la administración pública, que sirven de fundamento a las demás leyes y reglamentos del Estado Venezolano. Y que por consiguientes son aplicables al sistema organizacional y laboral del Cuerpo de Policía del Estado Carabobo.

### **Ley Orgánica del Servicio de Policía y Cuerpo de Policía Nacional Bolivariana.**

#### **El Artículo 1 establece que:**

La presente Ley tiene por objeto regular el Servicio de Policía en los distintos ámbitos político-

territoriales y su rectoría, así como la creación, organización y competencias del Cuerpo de Policía Nacional Bolivariana, con fundamento en las normas, principios y valores establecidos en la Constitución de la República.

**El Artículo 3 expresa que:**

El Servicio de Policía es el conjunto de acciones ejercidas en forma exclusiva por el Estado a través de los cuerpos de policía en todos sus niveles, conforme a los lineamientos y directrices contenidos en la legislación nacional y los que sean dictados por el Órgano Rector, con el propósito de proteger y garantizar los derechos de las personas frente a situaciones que constituyan amenaza, vulnerabilidad, riesgo o daño para su integridad física, sus propiedades, el ejercicio de sus derechos, el respeto de sus garantías, la paz social, la convivencia y el cumplimiento de la ley.

**Así mismo el Artículo 4 expresa que:**

Son fines del Servicio de Policía: Proteger el libre ejercicio de los derechos humanos, las libertades públicas y garantizar la paz social. 2. Prevenir la comisión de delitos. 3. Apoyar el cumplimiento de las decisiones de la autoridad competente. 4. Controlar y vigilar las vías de circulación y el tránsito. 5. Facilitar la resolución conflictos mediante el diálogo, la mediación y la Conciliación Del carácter del Servicio de Policía.

Aunque estos artículos abarcan aspectos generales concernientes a funcionarios y funcionarias policiales, indican deberes y derechos que influyen sobre la motivación laboral y el desempeño policial tales como: principios y procedimientos policiales a seguir para desempeñar las funciones laborales y servicio policial, así como los mecanismos de incentivos que se derivan de la prestación del servicio por parte del trabajador.

## **Ley del Estatuto de la Función Policial.**

### **El Artículo 6 establece que:**

Son condiciones para el desempeño de la Función Policial, además de los requisitos contemplados en el artículo 57 de la Ley Orgánica del Servicio de Policía y del Cuerpo de Policía Nacional Bolivariana, poseer aptitudes de control personal, equilibrio emocional, disposición vocacional de servicio y rendimiento, aprendizaje y corrección, condiciones todas que serán evaluadas conforme a escalas y baremos uniformes al momento de diseñarse los protocolos de concurso correspondiente

### **Así mismo el Artículo 65:**

El sistema de remuneraciones y beneficios sociales de la Función Policial se rige, entre otros, por los siguientes lineamientos:

1. Promoción de las buenas prácticas policiales: se reconocerá el mejoramiento en el desempeño policial, a través de remuneraciones y beneficios variables, derivados de la evaluación continua y permanente de los funcionarios y funcionarias policiales, tanto a nivel individual como en equipos de trabajo. A tal efecto, el sistema de remuneraciones y beneficios sociales establecerá, como mínimo, que el treinta por ciento del sueldo mensual debe ser de carácter variable, fijado sobre la base de la evaluación continua y permanente del funcionario o funcionaria policial.

2. Igualación laboral: se promoverá y garantizará la uniformidad de las remuneraciones y beneficios sociales de los cuerpos de policía, atendiendo a los niveles político-territoriales en los cuales se presta el servicio de policía, así como a los criterios de territorialidad, complejidad, intensidad y especificidad de los servicios de policía. Así mismo, las remuneraciones y beneficios sociales de los funcionarios y funcionarias policiales serán fijadas tomando en consideración los ingresos percibidos por los trabajadores y trabajadoras en el territorio nacional, considerando el índice de precios al consumidor en las regiones.

3. Racionalidad de la inversión en talento humano: la inversión presupuestaria en las remuneraciones y beneficios sociales de los funcionarios y funcionarias policiales debe obedecer a los criterios de racionalidad, eficiencia y severidad del gasto, así como a los demás establecidos en la Constitución de la República y la ley. A tal efecto, el sistema de remuneraciones y beneficios sociales no podrá establecer beneficios sociales calculados sobre la base de indicadores variables, tales como salarios mínimos, unidades tributarias y otras unidades de cálculo similares.

4. Ética en la administración de recursos públicos dirigidos a las remuneraciones y beneficios sociales de los funcionarios y funcionarias policiales: las personas responsables de administrar y custodiar el patrimonio público deberán hacerlo con decencia, decoro, probidad y honradez, de forma que la utilización de los bienes y el gasto de los recursos que lo integran se haga de la manera prevista en la Constitución de la República y la ley, y se alcancen las finalidades y objetivos establecidos en las mismas con la mayor economía, eficacia y eficiencia.

Con respecto a estos artículos definen las condiciones personales para la motivación y el desempeño policial, ya que establece principios generales, normas disciplinarias, derechos y deberes de los funcionarios y funcionarias en el cumplimiento de sus funciones.

Este último constituye una novedad importante, que indica la centralidad del buen desempeño en el nuevo modelo policial. Ya que tradicionalmente, las remuneraciones y beneficios individuales se establecían considerando solo variables rígidas poco relacionadas con el desempeño del personal policial, no reconociendo el empeño y esfuerzo por mejorar el desempeño individual y colectivo. La ley ahora prioriza la medición del desempeño para definir las asignaciones salariales y otros beneficios sociales.

## **Marco Conceptual**

**Actitud:** La actitud es la forma de actuar de una persona, el comportamiento que emplea un individuo para hacer las cosas.

**Ambiente Psicológico:** (el ambiente de comportamiento) es la situación que la persona percibe e interpreta respecto de su ambiente externo más inmediato. Es el ambiente relacionado con sus necesidades actuales.

**Ambiente Social:** Es donde un individuo humano vive con determinadas condiciones de vida, condiciones de trabajo, nivel de ingresos, nivel educativo, esto determinado o relacionado a los grupos a los que pertenece.

**Beneficio:** El beneficio es un concepto positivo pues significa dar o recibir algún bien, o sea aquello que satisface alguna necesidad.

**Desempeño:** Se denomina desempeño al grado de desenvolvimiento que una entidad cualquiera tiene con respecto a un fin esperado.

**Incentivo:** Del latín **incentivus**, es aquello que mueve a desear o hacer algo. Puede tratarse algo real (como dinero) o simbólico (la intención de dar u obtener una satisfacción).

**Motivación:** La motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo. La motivación también es considerada como el impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación.

**Motivación Laboral:** Se podría definir como los estímulos que recibe la persona que lo guían a desempeñarse de mejor o peor manera en su trabajo, los estímulos pueden venir de cualquier parte no necesariamente deben de ser siempre de su trabajo sino que también pueden ser de su familia o amigos.

**Necesidades:** Es aquello que resulta indispensable para vivir en un estado de salud plena

**Salario:** Es la suma de dinero y otros pagos en especie que recibe de forma periódica un trabajador de su empleador por un tiempo de trabajo determinado o por la realización de una tarea específica o fabricación de un producto determinado.

### **Sistema de Variables**

Diagnosticar la situación actual respecto a la motivación laboral del personal policial adscrito a la Unidad de Seguridad y Servicios Internos Policía de Carabobo.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

De acuerdo con Balestrini, M. (2006) el marco metodológico:

Está referido a los métodos, instrumentos y técnicas de recolección de datos que se emplearán en la investigación planteada, desde la ubicación acerca del tipo de estudio y el diseño de investigación hasta la medición, codificación, análisis y presentación de los datos. De esta manera, se proporcionará al lector una información detallada acerca de cómo se realizará la investigación. (P.114).

De acuerdo a lo planteado por la autora antes citada, el capítulo está referido a la manera de cómo se abordó la investigación en cuanto a la metodología aplicada, en cuanto al diseño y tipo de investigación, así como también la población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de información, validez y confiabilidad del mismo.

#### **Diseño de la Investigación**

Este trabajo asumirá el tipo de investigación denominada Investigación de campo, según Balestrini M. (2006:118), “en el estudio de campo se observan los hechos estudiados tal como se manifiestan en su ambiente natural, por lo cual no se manipulan de manera intencional las variables”.

De acuerdo a lo planteado, se considera de campo porque la autora estuvo directamente en el lugar objeto de estudio Unidad de Seguridad y Servicios Internos Comandancia General de Policía Estado Carabobo, Para la recolección de información.

## Tipo de Investigación

De acuerdo con las características de la investigación, corresponderá al nivel descriptivo por cuanto se describirá un evento y los hechos que lo generan en un contexto determinado así como también conformar un punto de partida para nuevas investigaciones, en este sentido se busca analizar la incidencia de la motivación laboral en el desempeño de los oficiales adscritos a dicha dependencia. Al respecto, Balestrini M. (2006:162) señala “la descripción puede ser más o menos profunda, pero en cualquier caso, se basa en la medición de uno o más atributos del fenómeno escrito”.

## Población

La Población, de acuerdo con Hernández; Fernández; Baptista (1998:239) “es un conjunto de elementos de los cuales se pretende indagar y conocer sus características y opiniones.” En lo que concierne a este caso en particular, la población estará conformada por veinte (20) funcionarios policiales adscritos a la unidad de Seguridad Interna del Cuerpo de Policía Estatal Carabobo. Con el hecho de proponer alternativas para aumentar la motivación.

**Cuadro N 1 Población del Cuerpo Estatal Carabobo**

<b>Jerarquía</b>	<b>Cargo</b>	<b>Cantidad</b>
Supervisores Jefes	Jefe de Grupo	06
Supervisores Agregados	Auxiliar Jefe de Grupo	06
Oficiales Jefes	Recorrida	08
Oficiales	Centralista seguridad in	08
Total		20

Fuente: Parra M. (2014)

## **Muestra**

Según Egg, E. (1999:68) “la muestra es el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en la totalidad de una población, universo o colectivo, partiendo de la observación de una fracción de población considerada”. Por ser una población pequeña, finita y homogénea no se aplicaron criterios muestrales. Por tanto se tomo la totalidad de la misma es decir los veinte funcionarios policiales de los cuales seis son superiores jefes, seis son superiores medios y ocho son personal subalterno.

En este sentido León E. y Montero, F (1993:258) refieren que “antes el escaso numero de sujetos, no será necesario extraer una muestra, se trabajara con el 100% de la población, representada en una muestra tipo censal”. Asimismo, es oportuno aclarar que la población es accesible para el investigador por lo que n o se considera necesario realizar técnica de muestreo por considerarse una población finita.

## **Técnicas de Recolección de Información**

Las técnicas de recolección de datos son las diferentes formas de alcanzar la información. Para ello, se deben aplicar instrumentos que son recursos de los cuales se vale el investigador para poder obtener resultados. Tomando en cuenta esto, Tamayo M. y Tamayo S. (2001:182), definen el instrumento y las técnicas de recolección de datos como: “La expresión operativa del diseño de investigación, es la especificación concreta de cómo se ha de hacer la investigación.”

Dentro de este orden de ideas, se utiliza como procedimiento de recolección de datos, la encuesta, la cual expresan Tamayo M. y Tamayo

S. (2001;42) “trata de requerir información de un grupo socialmente significativo de personas, acerca de los problemas en estudio, extrayéndolas conclusiones que se correspondan con los datos recogidos”. Toda técnica, como la encuesta, tiene un instrumento, el usado en este particular fue el cuestionario, Sabino C. (2002:168) refiere a éste como “una lista de preguntas que puede ser administrada por escrito”. El cuestionario definido para esta investigación se encuentra estructurado por una lista de preguntas e inquietudes agrupadas para que un grupo determinado de personas manifiesten su opinión por escrito, con preguntas de tipo dicotómicas, contenido de doce ítems.

### **Validez y Confiabilidad**

Tomando en consideración los requisitos del método científico la validación fue lo que midió la variable que se investigó teniéndose en cuenta para la validez tal cual lo señala Hernández, Fernández y Baptista (1998: 236) el cual “se refiere al grado en que un instrumento mide la variable que pretende medir”. Para así determinar la validez del instrumento para someterlo a juicio de expertos, en donde se selecciona un número impar (3 o 5) de personas expertas en la investigación. Este instrumento también debe ser confiable, entendiéndose por confiabilidad según Hernández, Fernández y Baptista (1998:332) el cual “se refiere al grado en que la aplicación repetida de un instrumento de medición al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados”.

En tal sentido se sometió el instrumento a un proceso de validación del contenido a través de tres (3) expertos de reconocida trayectoria, quienes evaluaron cada ítem planteado en cuanto a calidad y cantidad, con el fin de obtener información confiable acorde con el objeto de la investigación, haciendo los ajustes necesarios y firmando los formatos correspondientes.

En cuanto a la confiabilidad, para Sabino, C. (1992:132) “un Instrumento es confiable cuando se vuelve a medir una misma característica utilizando la aplicación repetida del instrumento al mismo sujeto y objeto obteniéndose resultados similares”.

En este sentido para medir la confiabilidad del instrumento existen diferentes alternativas, tal y como señala Hernández (2003:353) que “existen diversos procedimientos, todos utilizan formulas que producen coeficientes. Estos coeficientes pueden oscilar entre 0 y 1, en donde un coeficiente 0 significa nula confiabilidad y 1 representa un máximo de confiabilidad. Entre más se acerque a 0, mayor error en la medición”.

En este sentido, para determinar la confiabilidad del instrumento, se aplicó una prueba piloto a un pequeño grupo poblacional, ajeno a la muestra seleccionada con características similares, para luego analizar los resultados de las respuestas, en donde se pudo constatar que el instrumento fue confiable.

## Cuadro metodológico N° 2 Sistema de Variables

Diagnosticar la situación actual respecto a la motivación laboral del personal policial adscrito a la Unidad de Seguridad y Servicios Internos Policía de Carabobo.

Dimensión	Definición	Indicadores	Ítems	Instrumento	Fuente
Situación actual de la motivación	Comportamientos relacionados con el trabajo que determinan su forma, dirección, intensidad y persistencia. .	Orientación al logro. Satisfacción laboral. Clima laboral. <b>Determinar la Influencia de la Motivación Laboral en el Desempeño</b>	¿Los Oficiales de policías son reconocidos como seres humanos valiosos en la institución policial reconociendo sus méritos, aptitudes y actitudes? ¿Los mensajes importantes, tales como órdenes, circulares y P.O.V son notificados por escritos o por algún medio electrónico?¿Los jefes inmediatos o gerentes de líneas, son agentes motivacionales para el personal de oficiales	Cuestionario	

Fuente: Parra M (2014).

**Cuadro metodológico Nº 3 Identificar los factores motivacionales del personal policial**

<b>Dimensión</b>	<b>Definición</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Fuente</b>
Importancia de los factores motivacionales.	Contribuyen a la obtención de las metas propuestas.	Reconocimiento, logros, ascensos, promociones, estímulos, calidad de vida	¿Los Oficiales de Policías adscritos a esta dependencia, están satisfechos con la remuneración mensual recibida de acuerdo a la legislación laboral vigente, por su servicio policial prestado? ¿Los Oficiales de Policías están satisfechos con la remuneración mensual recibida de acuerdo a la legislación laboral vigente? ¿Existen reconocimientos institucionales, de parte de los jefes inmediatos? ¿Existen programas sociales que garanticen la calidad de vida de los Oficiales de Policías adscritos a la Unidad de Seguridad y Servicio Interno? de la Comandancia General de la Policía de Carabobo?	Cuestionario	

**Fuente: Parra M (2014)**

**Cuadro metodológico N° 4 Determinar la Influencia de la Motivación Laboral en el Desempeño**

Dimensión	Definición	Indicadores	Ítems	Instrumento	Fuente
Influencia motivación laboral en el desempeño.	.	Cumplimiento de tareas, puntualidad, capacidades.	¿Los ascensos se otorgan apegados a la ley o a los méritos? ¿Existe una apropiada formación académica y entrenamiento policial vigente y adecuado al nuevo modelo policial de todos los funcionarios que laboran en esta dependencia? ¿Los equipos de trabajo soportan la calidad de desempeño de los funcionarios policiales?	Cuestionario	

**Fuente: Parra M (2014).**

## **CAPITULO IV**

### **ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS**

En este capítulo se presenta el análisis de los datos obtenidos, una vez que se aplicaron los instrumentos para la recolección de información. Luego se procedió a tabular clasificar y ordenar los datos en cuadros estadísticos. Cabe destacar que estos resultados se agruparon de acuerdo a cada indicador estudiado y tomando en cuenta las alternativas de respuestas: Si/No. La información recabada permitió analizar la incidencia de la motivación laboral en el desempeño del personal policial adscritos a la Unidad de Seguridad y Servicios Internos Comandancia General de Policía de Carabobo.

Para el análisis e interpretación de los resultados se tomaron en cuenta aquellas alternativas dentro de los ítems, que por criterio de las personas encuestadas tuvieron mayor frecuencia en la selección, para luego establecer comparaciones y a partir de allí elaborar conclusiones y recomendaciones lo más apegada a la realidad encontrada respecto a los objetivos planteados. Para ello se presenta a continuación los resultados organizados de acuerdo a los indicadores señalados en el cuadro técnico metodológico.

### Items 1

¿Los Oficiales de policías son reconocidos como seres humanos valiosos en la institución policial reconociendo sus meritos, aptitudes y actitudes?

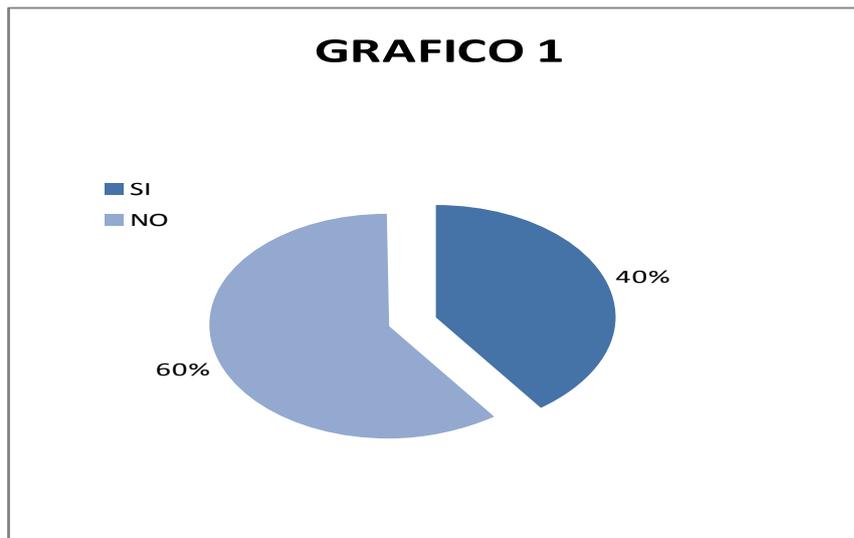
### CUADRO 5

#### Nivel de satisfacción de reconocimiento del personal policial

ITEMS 1	20 oficiales	100%
SI	8	40%
NO	12	60%

Fuente: Parra M. (2014).

#### Nivel de satisfacción de reconocimiento del personal policial



Fuente: Parra M. (2014)

En el gráfico se observa que el 40% representado en 8 Oficiales de Policías respondieron afirmativamente que son reconocidos como seres humanos valiosos, mientras que un 60%, es decir 12 de ellos son tratados como maquinas sin valores ni sentimientos.

## Ítems 2

¿Los mensajes importantes, tales como órdenes, circulares y P.O.V son notificados por escritos o por algún medio electrónico?

### CUADRO 6

#### Nivel de satisfacción en la comunicación policial

ITEMS 2	20 oficiales	100%
SI	20	100%
NO	0	0%

Fuente: Parra M. (2014).

Se observa que el 100% de los oficiales entrevistados, es decir, el total de la muestra estudiada respondió al instrumento de forma afirmativa, lo que significa que los mensajes importantes le son notificados por escrito o por cualquier otro medio, lo que llaman novedades de importancia.

### Ítems 3

¿Los jefes inmediatos o gerentes de líneas, son agentes motivacionales para el personal de oficiales?

#### CUADRO 7

##### Nivel de satisfacción por el ambiente de trabajo

ÍTEMS 3	20 oficiales	100%
SI	0	0%
NO	20	100%

Fuente: Parra M. (2014)

Los resultados obtenidos de la pregunta aplicada, indica que el 100% de la población estudiada representados en 20 oficiales respondieron de forma negativa, es decir, que los supervisores de primera línea no aplican ningún tipo de técnicas de motivación al personal bajo su mando para que el ambiente laboral sea más armónico y más tolerante.

## Ítems 4

¿Los Oficiales de Policías se identifican con la institución y demuestran valores organizacionales hacia esta, tales como: sentido de pertenencia, respeto y responsabilidad?

### CUADRO 8

#### Nivel de satisfacción del sentido de pertenencia.

ITEMS 4	20 oficiales	100%
SI	10	50%
NO	10	50%

Fuente: Parra M. (2014).

#### Nivel de satisfacción de sentido de pertenencia.



Fuente: Parra M. (2014)

Se observa que el 50% de los oficiales representados en 10 policías, respondieron de forma afirmativa, identificándose con la institución, y el otro 50% representado en 10 policías señalaron en la encuesta que no se sienten comprometidos con la institución para la que trabajan debido a la desmotivación y descontento.

### Ítems 5

¿Los Oficiales de Policías adscritos a esta dependencia, están satisfechos con la remuneración mensual recibida de acuerdo a la legislación laboral vigente, por su servicio policial prestado?

### CUADRO 9

#### Nivel de satisfacción por los ingresos percibidos.

ITEMS 5	20 oficiales	100%
SI	0	0%
NO	20	100%

Fuente: Parra M. (2014)

En este plano, la totalidad la población en estudio representada por los Veinte (20) oficiales de policías entrevistados respondieron de manera clara y real que no se encuentran satisfechos con la remuneración recibida como parte del servicio policial prestado, debido a que no se cubren todas las expectativas personales de acuerdo a la realidad existente en nuestro país. Representado en la gráfica con el 100%.

## Ítems 6

¿Los Oficiales de Policías adscritos a esta dependencia, están satisfechos con los incentivos por el servicio policial prestado?

### CUADRO 10

#### Nivel de satisfacción por incentivos recibidos.

ITEMS 6	20 oficiales	100%
SI	0	0%
NO	20	100%

Fuente: Parra M. (2014).

De manera clara y objetiva, se puede visualizar que el 100% de los oficiales de policías que representan el total de la población en estudio, indicaron que por los momentos no existe, ni ha existido ningún sistema de incentivo para los funcionarios en pro de maximizar los niveles de motivación y elevar la productividad laboral dentro de la Institución Policial.

### Ítems 7

¿Existen reconocimientos institucionales, tales como certificados, Felicitaciones, condecoraciones, medallas, ordenes de meritos, de parte de los supervisores de primera línea, a del Director General hacia los Oficiales?

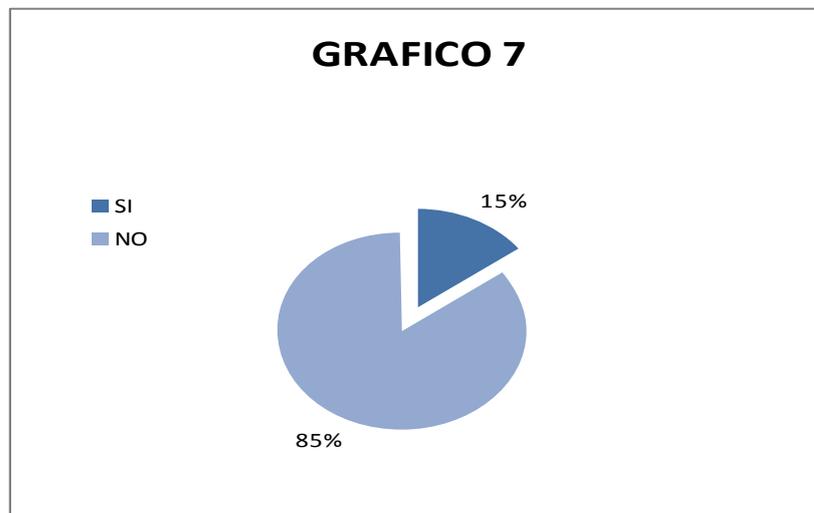
**CUADRO 11**

**Nivel de satisfacción por reconocimientos institucionales.**

ITEMS 7	20 oficiales	100%
SI	3	15%
NO	17	85%

Fuente: Parra M. (2014).

**Nivel de satisfacción por reconocimientos institucionales**



Fuente: Parra M. (2014).

Los resultados obtenidos evidencian que 17 oficiales de policías que representa el 85% del total de la muestra, manifiestan que no existe ningún tipo de reconocimientos que sirva de agente motivacional para los funcionarios.

## Ítems 8

¿Existen programas sociales que garanticen la calidad de vida de los Oficiales de Policías adscritos a la Unidad de Seguridad y Servicio Interno de la Comandancia General de la Policía de Carabobo?

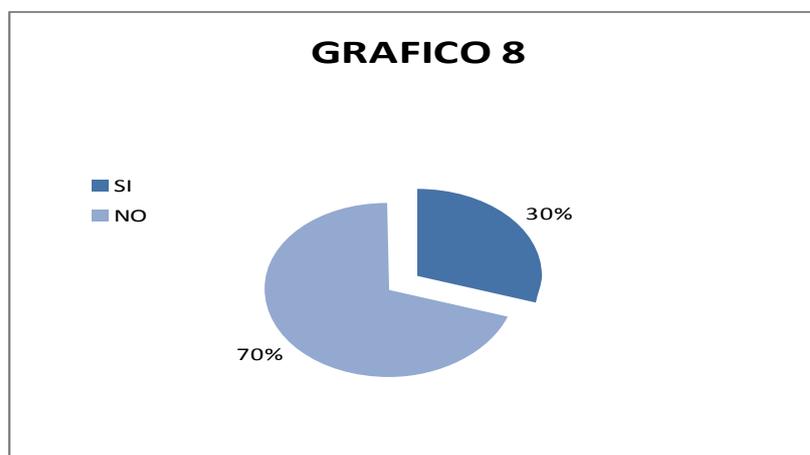
### CUADRO 12

#### Nivel de satisfacción de necesidades básicas

ITEMS 8	20 oficiales	100%
SI	6	30%
NO	14	70%

Fuente: Parra M. (2014).

#### Nivel de satisfacción de necesidades básicas.



Fuente: Parra M. (2014).

En la gráfica se observa, que 14 oficiales de policías que representa un 70%, respondieron negativamente, lo que significa que no existen programas sociales que garanticen la calidad de vida de los mismos.

### Ítems 9

¿Los ascensos se otorgan apegados a la ley o a los méritos?

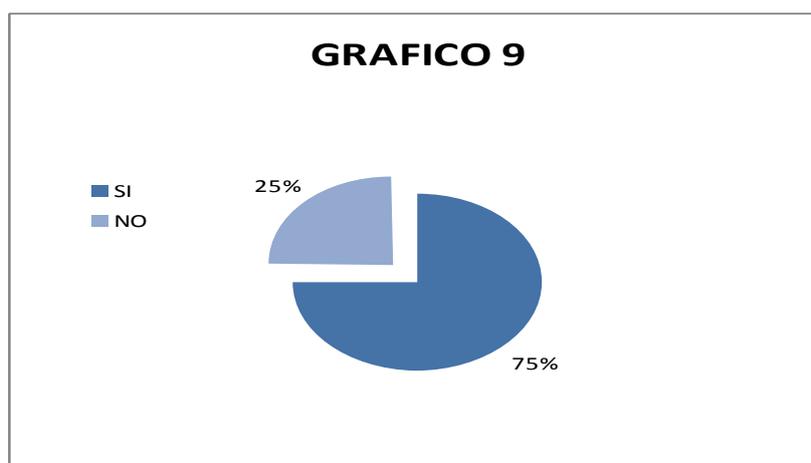
**CUADRO 13**

#### **Nivel de satisfacción de ascensos policiales**

ITEMS 9	20 oficiales	100%
SI	15	75%
NO	5	25%

Fuente: Parra M. (2014)

#### **Nivel de satisfacción de ascensos policiales.**



Fuente: Parra M. (2014).

Se observa que los 75% representados en 15 policías respondieron afirmativamente a que los ascensos se otorgan apegados a la Ley o a los Meritos; solamente 5 Oficiales de Policías respondieron de forma negativa representando el 25%.

### Ítems 10

¿Existe una apropiada formación académica y entrenamiento policial vigente y adecuado al nuevo modelo policial de todos los funcionarios que laboran en esta dependencia?

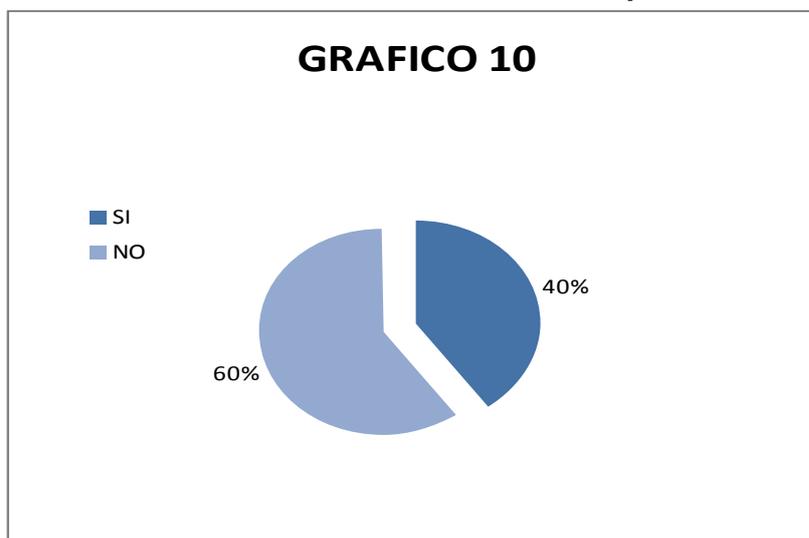
#### CUADRO 14

##### Nivel de satisfacción de formación policial.

ITEMS 10	20 oficiales	100%
SI	8	40%
NO	12	60%

Fuente: Parra M. (2014).

##### Nivel de satisfacción de formación policial.



Fuente: Parra M. (2014).

En el presente gráfico se observa, que 12 Oficiales de Policías que representan un 60% de la población estudiada consideran que no existe una buena formación policial; y solamente 8 policías respondieron afirmativamente.

### Ítems 11

¿Los equipos de trabajo de esta dependencia soportan la calidad de desempeño de los funcionarios policiales?

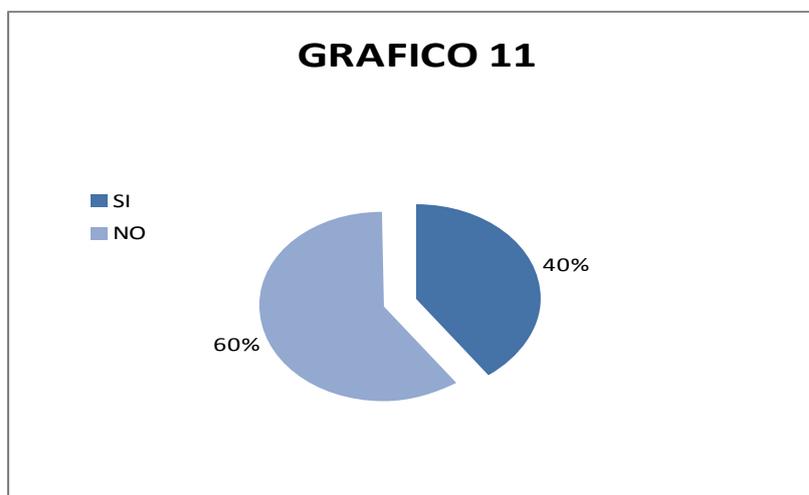
**CUADRO 15**

**Nivel de satisfacción de las herramientas policiales.**

ITEMS 11	20 oficiales	100%
SI	8	40%
NO	12	60%

Fuente: Parra M. (2014).

**Nivel de satisfacción de las herramientas policiales.**



Fuente: Parra M. (2014).

Los resultados revelan, que el 60% representado en 12 Oficiales de Policías, señalaron que los equipos de trabajo no se encuentran actualizados de acuerdo a la realidad existentes, tales como: Los chalecos antibalas y municiones vencidas; y solamente ocho policías señalaron que los equipos de trabajo si soportan la calidad de desempeño

### Ítems 12

¿Las instalaciones físicas de esta Unidad de Seguridad y Servicio son apropiadas para el cómodo desempeño policial?

### CUADRO 16

#### Nivel de satisfacción infraestructuras físicas policiales

ITEMS 12	20 oficiales	100%
SI	0	0%
NO	20	100%

Fuente: Parra M. (2014).

Se observa que el 100% de la muestra representado en 20 Oficiales de Policías coincidieron en el cuestionario de forma negativa; lo que significa que las instalaciones físicas de esa dependencia no son apropiadas para el cómodo desempeño de los funcionarios policiales.

## CONCLUSIONES

El analizar la incidencia de la motivación laboral en el desempeño del personal policial adscrito a la Brigada de Seguridad y Servicios Internos de la Comandancia General de la Policía de Carabobo, es de gran importancia debido a que la imagen y funcionamiento de la institución policial dependerá del grado de satisfacción de necesidades que presente dicho personal factores como: comunicación, confianza, participación, toma de decisiones son estudiados en la presente investigación ya que son los que repercuten de manera directa en el desempeño policial y en la excelencia organizacional.

Se hace necesario indagar y detectar acerca de las debilidades motivacionales presente en cada integrante, bien sea a nivel personal como grupal, y los factores que la incrementan solo así el servicio hacia los clientes externos se caracterizara por ser excelente y de calidad, reconociendo fallas y buscar alternativas para reforzarle o mejorar los aspectos favorables. Los grandes objetivos en la intervención del recurso humanos son optimizar el capital intelectual hasta facultarlo apropiadamente para cumplir los roles técnicos, sociales y psicológicos, relativos a sus funciones en la organización y por supuesto que se hagan extensivos para la vida y para la sociedad.

Con respecto al objetivo específico número uno, relacionado con el diagnóstico de la situación actual de la motivación del personal policial adscrito a la Unidad de Seguridad y Servicios Internos se puede evidenciar que se encuentra medianamente satisfecha ya que el personal encuestado indica, inconformidades e insatisfacciones respecto a beneficios sociales e incentivos y estímulos así como la existencia de una

gran discrepancia entre el ser y el deber ser de la institución, aunado a que por lo general no hay recursos para solucionar los problemas.

En relación al objetivo específico número dos, referente a la identificación de los factores motivacionales del personal policial que labora en la Unidad de Seguridad y Servicios Internos, se constata que hay un vacío, generando u ocasionando un clima organizacional desfavorable para el desempeño laboral de dichos funcionarios policiales, acarreando que el servicio policial no satisfaga en su totalidad las necesidades de los clientes internos y externos de la organización policial en cuanto a la productividad policial es baja ya que existen conflictos que acarrearán actitudes desfavorables a la excelencia del servicio policial .

Respecto al último objetivo específico de esta investigación, se determina la gran influencia que tiene la motivación laboral en el desempeño de los funcionarios y funcionarias policiales adscrito a esta unidad policial, por ende se requiere la aplicación de políticas de recursos humanos, formación, estímulo y motivación, evaluación y preservación del personal policial, siendo de gran importancia crucial la inversión, cualificación, protección y desarrollo del talento humano.

## RECOMENDACIONES

De las conclusiones antes descritas, se elaboraron las siguientes recomendaciones:

Al personal de directores en líneas, se le sugiere evaluar más profundamente el nivel de satisfacción que muestra el personal a su cargo. Todo esto a partir de las conclusiones arrojadas por este estudio, levantar un informe de necesidades básicas de tal manera que considere mejorar las condiciones económicas y la calidad de vida del personal policial. También se le recomienda crear un sistema de reconocimiento por la labor cumplida, para estimular el esfuerzo y la dedicación en la actividad que se desempeña y mejorar el nivel de eficiencia y eficacia.

Mantener evaluaciones continuas de la realidad organizacional, para ir auto-sustentando el proceso de cambios e ir articulando nuevos objetivos y metas. Crear un ambiente que haga aflorar los conflictos, los cuales deben ser manejados eficientemente, para que se vea las diferencias entre los procesos que generen calidad, productividad y excelencia para que esto sea el producto de la oportunidad de participación de cualquier miembro de la organización policial para que opine y aporte soluciones a problemas percibidos, los cuales deben ser resueltos eficiente y efizcamente.

Así como organizar actividades recreativas por parte de la institución, en donde se le brinde la posibilidad a todo el personal de participar activamente y unir los lazos de amistad, fraternidad y cooperación, a su vez permita disminuir el nivel de agotamiento y descontento interno. Promover actividades de mejoramiento profesional que estimulen al

personal a desarrollarse eficientemente dentro de la institución. Planificar talleres de motivación al logro y desarrollo personal que les permita elevar la autoestima, los deseos de superación y eficiencia. Se recomienda aplicar el principio de equidad entre un trabajo bien realizado, asistencia, responsabilidad y puntualidad a través de ascensos o reconocimiento.

Desarrollar equipos de trabajo con sólidos valores éticos y morales, comprometidos e identificados con la excelencia, pero que a su vez reciban respeto, estímulo y el bienestar que necesitan y merecen todos los funcionarios. Fortalecer el sistema gerencial, para que estos apliquen estrategias orientadas a liderar la excelencia del sistema organizacional. Considerar los sistemas de incentivos en función de la excelencia en los resultados del trabajador para la asignación de cargos, ascensos, premios, reconocimientos y condecoraciones policiales.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Asamblea Nacional Constituyente (1999). **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela**, Gaceta Oficial N° 36.860 del 30 de Diciembre de 1999.
- Arevalo, J. (1997). Influencia de la Acción Gerencial en la Función Docente. Trabajo de Grado no publicado. Universidad de Carabobo.
- Balestrini, M. (2006). **Como se Elabora el Proyecto de Investigación**. (6ma. Edición) Servicio Editorial Consultores y Asociados. Caracas.
- Bedodo, V. y Giglio, C. (2009). **Trabajo de grado titulado “Motivación Laboral y compensaciones: una investigación de orientación teórica**. Universidad de Chile.
- Blum, M. y Maylor, J. (1976). **Psicología Industrial y sus Fundamentos Teóricos y Sociales**. México; Editorial Trillas.
- Brunet, L. (1987). **El Clima de Trabajo en las Organizaciones, Definición, Diagnostico y consecuencias**. (1era. Edición) México: Editorial Trillas.
- Cummings, L. y Schwab, D. (1985). **Desempeño y Evaluación**. México:
- Chiavenato, I. (2000). **Administración de Recursos Humanos**. (5ta. Edición) Colombia: Editorial Mc. Graw-Hill.
- Dänetto, K. y Salom, C. (1992). **Motivación de Logro, Actitud Hacia el Trabajo, Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional**. México: Memorias Evento 4.
- Delgado, Y. Colombo, L. y Orfila, R. (2002) **Conduciendo la Investigación**. Editorial Comala.com. Valencia, Venezuela.
- Egg, E. (1998). **Introducción a las Técnicas de Investigación Social**. Buenos aires: Humanitas.

- Flames, A. (2003) **Investigación Cuantitativa**. Editorial Litopholor. Caracas.
- Gibson, J. Ivancevich, J. y Donnelly, J. (1.987). **Organización, Conducta, Estructura y Proceso**. México: Editorial Continental.
- Guillén, C. (2000). **Psicología del Trabajo en Relaciones Industriales**. España: Editorial Mc Graw-Hill.
- Hernández, R., Fernandez, C. y Baptista, L. (2009). **Metodología de la Investigación**. México: Editorial Mc Graw-Hill. Segunda Edición
- Herzberg, F. (1959). **The movitation to work**. New York. EUA.
- Hurtado J. (2000) **Metodología de la Investigación**. Caracas Ediciones..
- León, E. y Montero, F. (1993). **Diseño de investigaciones**. Madrid. Mc Grau-Hill. Marcano, M. (2006). Lecciones Preliminares de Psicología. Universidad de Carabobo, Venezuela.
- Ley del Estatuto de la Función Policial (2009) Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 2123, diciembre 08 2010.
- Ley orgánica del Servicio de Policía y Cuerpo de Policía Nacional Bolivariana (2010) Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 8520, septiembre 21 2011.
- Marcano, Y. (2010). **“El clima organizacional y el desempeño laboral en la Circunscripción Militar del Estado Bolivariano de Miranda”**[Versión Completa en Línea]Trabajo de Magister . Universidad Nacional Experimental Politécnica de la Fuerza Armada Nacional.
- March, J. y Simono, H. (1981). **Teoría de la Organización**. Madrid: Ariel.
- Maslow, A. (1943). **A theory of motivation**. Psychology Review.
- Morris, Ch (2001). **Introducción a la Psicología**. Quinta edición. México. Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana.

Pérez, E, y Salom, R (1992). **Las Motivaciones Sociales y la Satisfacción Laboral**. México: Memorias Evento 4.

Queipo, W. Y Useche, P. (2012) **Factores que influyen en el desempeño laboral**, Caracas – Venezuela.

Reeve, J (1994): **Motivación y emoción**. Madrid, España: ediciones Mc Graw Hill.Robbins,

Robbins, S. (2004). **Comportamiento Organizacional**: México: Ediciones Pearson.

Sabino, C. (2002). **El Diseño de Investigación**. El Proceso de Investigación. Editorial Panapo.

Sánchez, B. (1993). **Métodos de Investigación**. Caracas: Eneva.

Sanchez, P. (2011) **Trabajo de Grado**. Motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Dr. Adolfo Prince Lara de Puerto cabello Estado Carabobo.

Stephen P., (1999). **Comportamiento Organizacional**. México, Ed.

Tamayo, M., Tamayo, S. (2001). **Proceso de la Investigación Científica**. México: Limusa.

Vroom, V. (1964). **Work and motivation**. New York. EUA: John Wiley and sons.

Warren, B. (1990). **Teoría de la Administración**. México: Editorial Limusa.

# ANEXOS



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES  
AREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
ESPECIALIDAD EN GERENCIA  
CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD



**INSTRUMENTO**

TITULO DE LA TESIS: INCIDENCIA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL POLICIAL ADSCRITO A LA UNIDAD DE SEGURIDAD DE SERVICIOS INTERNOS DE LA COMANDANCIA DE POLICÍA DEL ESTADO CARABOBO

ITEMS: cuestionario elaborado en doce preguntas dicotómicas las cuales serán respondidas con una X en la opción de su preferencia.

¿Los Oficiales de policías son reconocidos como seres humanos valiosos en la institución policial reconociendo sus meritos, aptitudes y actitudes?

Si (\_\_\_)

NO (\_\_\_)

¿Los mensajes importantes, tales como órdenes, circulares y P.O.V son notificados por escritos o por algún medio electrónico?

Si (\_\_\_)

NO (\_\_\_)

¿Los jefes inmediatos o gerentes de líneas, son agentes motivacionales para el personal de oficiales?



Si (\_\_\_)

NO (\_\_\_)

10. ¿Existe una apropiada formación académica y entrenamiento policial vigente y adecuado al nuevo modelo policial de todos los funcionarios que laboran en esta dependencia?

Si (\_\_\_)

NO (\_\_\_)

6 ¿Los equipos de trabajo de esta dependencia soportan la calidad de desempeño de los funcionarios policiales?

Si (\_\_\_)

NO (\_\_\_)

12. ¿Las instalaciones físicas de esta Unidad de Seguridad y Servicio son apropiadas para el cómodo desempeño policial?

Si (\_\_\_)

NO (\_\_\_)



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES  
AREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
ESPECIALIDAD EN GERENCIA  
CAMPUS BARBULA



VALIDACION DEL INSTRUMENTO

Yo, CARLOS BLANCO, titular de la cédula de identidad N° 429190, de profesión EDUCADOR, a través de la presente doy validez al instrumento presentado para mi reconocimiento por el Lcda. Mari Cruz Parra, para ser aplicado en la Investigación de Estudios de Postgrado titulado: "INCIDENCIA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL POLICIAL ADSCRITO A LA UNIDAD DE SEGURIDAD DE SERVICIOS INTÉRNOS DE LA COMANDANCIA DE POLICÍA DEL ESTADO CARABOBO"; el cual cumple con los requisitos exigidos para dicho estudio. Por lo tanto, puede ser aplicado en la muestra seleccionada.

En VALENCIA a los 10 días del mes de octubre del año 2014.

  
Firma



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES  
AREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
ESPECIALIDAD EN GERENCIA  
CAMPUS BARBULA



#### VALIDACION DEL INSTRUMENTO

Yo, Jose R Jimenez, titular de la cédula de identidad N° 7099617, de profesión Docente, a través de la presente doy validez al instrumento presentado para mi reconocimiento por el Loda. Mari Cruz Parra, para ser aplicado en la Investigación de Estudios de Postgrado titulado: "INCIDENCIA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL POLICIAL ADSCRITO A LA UNIDAD DE SEGURIDAD DE SERVICIOS INTERNOS DE LA COMANDANCIA DE POLICÍA DEL ESTADO CARABOBO"; el cual cumple con los requisitos exigidos para dicho estudio. Por lo tanto, puede ser aplicado en la muestra seleccionada.

En Maracay a los Diez días del mes de octubre del año 2014.

Jose R Jimenez  
Firma



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES  
AREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
ESPECIALIDAD EN GERENCIA  
CAMPUS BARBULA



#### VALIDACION DEL INSTRUMENTO

Yo, Brenda Lozano, titular de la cédula de identidad N° V-14.047.767, de profesión Gerente, a través de la presente doy validez al instrumento presentado para mi reconocimiento por el Lda. Mary Cruz Parra, para ser aplicado en la Investigación de Estudios de Postgrado titulado: "INCIDENCIA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL POLICIAL ADSCRITO A LA UNIDAD DE SEGURIDAD DE SERVICIOS INTERNOS DE LA COMANDANCIA DE POLICÍA DEL ESTADO CARABOBO"; el cual cumple con los requisitos exigidos para dicho estudio. Por lo tanto, puede ser aplicado en la muestra seleccionada.

En Valencia a los Diez días del mes de octubre del año 2014.

  
Firma