



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO
Y RELACIONES LABORALES



ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO
LABORAL EN LA ESTACION POLICIAL TRIGAL NORTE DEL CUERPO
DE POLICIA DEL ESTADO CARABOBO

Autor: Lcdo. Jonnatan Garcia

Bárbula, Octubre 2014



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO
Y RELACIONES LABORALES



ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO
LABORAL EN LA ESTACION POLICIAL TRIGAL NORTE DEL CUERPO
DE POLICIA DEL ESTADO CARABOBO

Autor: Lcdo. García, Jonnatan

Tutor: Msc. Adelaida González

Bárbula, Octubre 2014



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO
Y RELACIONES LABORALES



ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO
LABORAL EN LA ESTACION POLICIAL TRIGAL NORTE DEL CUERPO
DE POLICIA DEL ESTADO CARABOBO

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 Magíster en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales

Autor: Lcdo. García, Jonnatan

Tutor: Msc. Adelaida González

Bárbula, Octubre 2014



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO
Y RELACIONES LABORALES



AVAL DEL TUTOR

Dando cumplimiento a lo establecido en el Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo en su artículo 133, quien suscribe Msc. González, Adelaida., titular de la Cédula de Identidad N° 14.924.372, en mi carácter de Tutor del Trabajo de Grado de la Maestría en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales, titulado: **ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA ESTACION POLICIAL TRIGAL NORTE DEL CUERPO DE POLICIA DEL ESTADO CARABOBO**, presentado por el ciudadano: Lcdo. García Palacios Jonnatan Augusto., titular de la Cédula de Identidad N° 10.274.095, para optar al título de Magíster en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales, hago constar que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En Valencia a los 05 días del mes de Octubre del año dos mil catorce.

Firma: _____

DEDICATORIA

A Dios y a la Virgen que me protegen y guían mis pasos, con ellos todo es posible.

A mis Padres Dalia Emperatriz y Evencio Ramón, a quienes les debo todo lo que soy, y a quienes infinitamente les estoy agradecida por la educación que me han dado, por apoyarme incansablemente en todas las metas que me he propuesto, demostrándome constantemente su amor incondicional de padres y guiándome siempre por el mejor camino, con humildad, amor y dedicación.

A mi esposa Rosmeri, quien me apoyo en todo lo que fue necesario para que siguiera adelante y alcanzara esta meta. El, que estés a mi lado, es una bendición y por eso y por ser la maravillosa persona con la que comparto cada momento de esta hermosa vida, te dedico este logro que desde luego es también tuyo, porque sin tu apoyo y comprensión esto no sería posible.

A mis hijas, Fabiana Carolina, Oriana Sofía y Camila Victoria, mis pequeñas princesas, fueron muchas noches de espera, donde aguardaron con paciencia el regreso de papi a casa. ¡Gracias por su paciencia!

Que Dios los bendiga hoy y siempre, por estar a mi lado y apoyarme siempre, son las bases que necesito para mantenerme siempre en pie.

AGRADECIMIENTO

A Dios Todopoderoso, quien en su infinito amor permitió que lograra este triunfo.

A la Universidad de Carabobo, por abrir sus puertas y ofrecer la posibilidad de realizar la maestría.

A la Profesora Magda Cejas, por brindarme tiempo y dedicación.

A mis compañeros de estudio, que luchan diariamente queriendo ser mejores profesionales, Haida, Ronald, María, a ellos agradezco el compartir muchas horas de clase, superando las diferencias y aprovechándolas para enriquecernos.

Muchas gracias a mi tutor metodológico Profesor Carlos Blanco, quién me ofreció su apoyo, me dio palabras de ánimo y estuvo complacido en ayudarme.

A todos los que de una manera u otra me dieron su apoyo. Estas
¡GRACIAS! Son para ti, Dios pueda compensar tu ayuda.

INDICE GENERAL

	Pag
Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento.....	vii
Índice General.....	viii
Índice de Tablas.....	ix
Índice de Gráficos.....	x
Resumen.....	xi
Abstrac.....	xii
Introducción.....	1
CAPITULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema	4
Objetivos de la Investigación	8
Justificación de la Investigación.....	9
CAPITULO II	
MARCO TEORICO REFERENCIAL	
Antecedentes de la Investigación.....	11
Bases Teóricas.....	16
Gestión Estratégica.....	16
Clima Organizacional.....	17
Importancia del Clima Organizacional.....	19
Características del Clima Organizacional.....	19
Desempeño Laboral.....	24
Factores que influyen en el Desempeño Laboral.....	25
Marco Conceptual	28

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

Naturaleza de la Investigación.....	30
Nivel de la investigación.....	30
Diseño de la investigación.....	31
Población y muestra	32
Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	33
Validez y confiabilidad.....	35

CAPITULO IV

Presentación y análisis de los resultados.....	37
Conclusión.....	50
Recomendaciones.....	53
Referencias Bibliográficas.....	55

Anexos

Instrumento de Recolección de Datos.....	59
Formato para la validación del Instrumento.....	64



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO
Y RELACIONES LABORALES



ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO
LABORAL EN LA ESTACION POLICIAL TRIGAL NORTE DEL CUERPO
DE POLICIA DEL ESTADO CARABOBO

Autor: Lcdo. Jonnatan García
Tutora: Msc. Adelaida González
Año: 2014

RESUMEN

El Clima Organizacional es un tema de gran importancia hoy en día para casi todas las organizaciones tanto nacionales como regionales, las cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente de su organización, para así alcanzar un aumento de productividad. De ahí que, surge la necesidad de considerar el estudio del clima organizacional en el desempeño laboral en la Estación Policial Trigal Norte del Cuerpo de Policía del Estado Carabobo. Partiendo de esta premisa, se ha establecido como objetivo general de esta investigación, Estudiar del clima organizacional en el desempeño laboral en la Estación Policial Trigal Norte del Cuerpo de Policía del Estado Carabobo. Donde se pretende conocer las percepciones y motivaciones del funcionario policial frente a su trabajo, para determinar la incidencia del clima laboral en el desempeño laboral. De manera que, la investigación se basa en un estudio de campo tipo descriptivo, donde se utiliza la técnica de la encuesta bajo la modalidad del cuestionario. Los resultados obtenidos fueron analizados mediante cuadros y gráficos, donde se concluye que la cultura organizacional orienta los procesos administrativos del organismo y determina el clima organizacional del mismo, el cual influye directamente en la eficiencia del desempeño laboral.

Descriptor: gestión estratégica, clima organizacional, cultura organizacional y eficiencia en el desempeño laboral.



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO
Y RELACIONES LABORALES**



**ORGANIZATIONAL CLIMATE STUDY ON JOB PERFORMANCE IN
POLICE STATION NORTH TRIGAL BODY POLICE CARABOBO**

**Autor: Lcdo. Jonnatan García
Tutora: Mgs. Adelaida González
Año: 2014**

ABSTRACT

The organizational climate is a major issue today for almost every national and regional organizations, which seek a continuous improvement of the environment of your organization, in order to achieve increased productivity. Hence, the need to consider the study of organizational climate on job performance in Cornfield North Police Station Police of Carabobo State. On this basis, it has been established as a general objective of this research study of organizational climate on job performance in Cornfield North Police Station Police of Carabobo State. Where is to understand the perceptions and motivations of the police officer in front of his work, to determine the impact of the work environment on job performance. So, research is based on a descriptive study field where technical survey in the form of the questionnaire used. The results were analyzed using tables and graphs, which concludes that organizational culture guides the administrative processes of the body and determines the organizational climate of the same, which directly influences the efficiency of work performance.

Keywords: strategic management, organizational climate, organizational culture and effectiveness in job performance.

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
1. Respuestas emitidas por los funcionarios en relacion al indicador Trato con Compañeros	21
2. Respuestas emitidas por los funcionarios en relacion al indicador Amabilidad y Cordialidad	31
3. Respuestas emitidas por los funcionarios en relacion al indicador Receptividad	44
4. Respuestas emitidas por los funcionarios en relacion al indicador Relaciones Interpersonales	47
5. Respuestas emitidas por los funcionarios en relacion al indicador Aplicación de Reglas y Normas.....	48
6. Respuestas emitidas por los funcionarios en relacion al indicador Salario Percebido.	49
7. Respuestas emitidas por los funcionarios en relacion al indicador Reconocimiento y Motivacion.....	51
8. Respuestas emitidas por los funcionarios en relacion al indicador Espiritu de Ayuda.	52
9. Respuestas emitidas por los funcionarios en relacion al indicador Políticas Gerenciales	53

10. Respuestas emitidas por los funcionarios en relacion al indicador Herramientas para Mejorar el Desempeño Laboral.....	57
11. Respuestas emitidas por los funcionarios en relacion al indicador Medicion del Desempeño Laboral.....	61
12. Respuestas emitidas por los funcionarios en relacion al indicador Reuniones.	65

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
1. Distribución gráfica de los funcionarios en relacion al indicador Trato con Compañeros..	54
2. Distribución gráfica de los funcionarios en relacion al indicador Amabilidad y Cordialidad	58
3. Distribución gráfica de los funcionarios en relacion al indicador Receptividad.....	62
4. Distribución gráfica de los funcionarios en relacion al indicador Relaciones Interpersonales..	66
5. Distribución gráfica de los funcionarios en relacion al indicador Aplicación de Reglas y Normas..	70
6. Distribución gráfica de los funcionarios en relacion al indicador Salario Percebido.....	74
7. Distribución gráfica de los funcionarios en relacion al indicador Reconocimiento y Motivacion	78
8. Distribución gráfica de los funcionarios en relacion al indicador Espiritu de Ayuda.....	83
9. Distribución gráfica de los funcionarios en relacion al indicador Políticas Gerenciales	92
10. Distribución gráfica de los funcionarios en relacion al indicador Herramientas para Mejorar el Desempeño Laboral.....	

11. Distribución gráfica de los funcionarios en relacion al indicador	
Medicion del Desempeño Laboral..	92
12. Distribución gráfica de los funcionarios en relacion al indicador	
Reuniones.	92



Universidad de Carabobo.
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Dirección de Estudios de Postgrado.
Maestría en Administración del Trabajo y Relaciones
Laborales



VEREDICTO

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

"Estudio del Clima Organizacional en el desempeño Laboral en la Estación Policial Triguil Norte del Cuerpo de Policía del Estado Carabobo."

Presentado por el (la) ciudadano (a): García Jonnatan Titular de la Cédula de identidad N° V. 10.274.095 Para optar al título de Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales, el mismo reúne los requisitos para ser considerado como:

APROBADO

Nombre, Apellido

C.I.

Firma del Jurado

Victor Casanova 1176170

MARY CEJAS 14977614

José F. Riera f. 7004757

[Firma]

Mary Cejas

[Firma]



ACTA DE DISCUSIÓN DE TRABAJO 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:

"ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA ESTACION POLICIAL TRIGAL NORTE DEL CUERPO DE POLICIA DEL ESTADO CARABOBO"

Presentado para optar al grado de MAGISTER EN ADMINISTRACION DEL TRABAJO Y RELACIONES LABORALES por el (la) aspirante:

GARCIA P. JONNATAN A.

C.I. 10.274.095

Realizado bajo la tutoría de el (la) Prof. ADELAIDA GONZALEZ cédula de identidad N°. 14.924.372

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

Aprobado

En Bárbula a los veinte días del mes de octubre de 2014 .

Prof. VICTOR GASPARIANI (Pte.)

C.I:

Fecha:

12/6/1360
20/10/2014

Prof. MAIRY CEJAS

C.I:

Fecha:

Mairy Cejas
14977614
20/10/14

Prof. JOSE PARRA

C.I:

Fecha:

7004757
20/10/14
Jurado



Elaborado por: Elymar Gomez

INTRODUCCIÓN

El clima organizacional es un tema que ha tomado relevancia en la actualidad para casi todas las organizaciones e instituciones públicas y privadas, ya que constituye uno de los factores determinantes de los procesos organizativos, de gestión, cambio e innovación, adquiriendo además notabilidad por su repercusión inmediata, tanto en los procesos como en los resultados, lo cual incide directamente en la calidad del propio sistema, ambiente y productividad.

En efecto, el clima organizacional puede ser vínculo u obstáculo para el buen desempeño de una organización y puede ser un factor de influencia en el comportamiento de quienes la integran, de tal manera, su conocimiento proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, lo que permite introducir cambios programados en la estructura organizacional y en las conductas de los miembros y su satisfacción.

Partiendo de la hipótesis de que un mejoramiento en el clima laboral por iniciativa y acciones de la empresa o institución, es decir por la implementación de políticas y prácticas adecuadas del recurso humano, redundará en una mejora en la eficacia y eficiencia de la organización, así como también mayores oportunidades para que las personas hagan de su trabajo una ocasión de dignificación.

Como ejemplo de las afirmaciones anteriores, se tomó la Estación Policial Trigal Norte, del Cuerpo de Policía del Estado Carabobo, cuya misión radica en brindar seguridad y protección a los ciudadanos carabobeños, con la finalidad de asegurar la protección de sus derechos y garantías constitucionales, para cumplir con esta misión se requieren funcionario policial profesional en materia de seguridad ciudadana y comprometidos con la institución policial.

Para tal fin, se intenta conocer las apreciaciones y el estímulo de los funcionarios frente a su trabajo, para determinar luego, su desempeño laboral y su incidencia en el clima laboral y cómo esto deriva en situaciones de conflicto, bajo rendimiento, rotación, ausentismos, estrés, entre otros.

Sin embargo, en el desarrollo de este proceso, mediante situación observada se puede contrastar que en algunos casos el personal policial que labora en la Estación Policial Trigal Norte, se ve afectado por diversos factores que inciden en su eficiencia, algunos de ellos son los diferentes estilos de liderazgo de los supervisores, el deficiente empleo de la comunicación, el choque entre los valores de la institución y los valores individuales del funcionario.

La situación presentada ha dado motivo a la investigación, donde surge la necesidad de considerar nuevas estrategias que mejore el clima organizacional como un factor determinante en el desempeño laboral del personal que labora en la Estación Policial Trigal Norte; a fin de elevar los niveles de eficiencia y excelencia. De manera que, la investigación se basó en un estudio de campo tipo descriptivo con carácter evaluativo, donde se utilizó la técnica de la encuesta bajo la modalidad del cuestionario.

El trabajo de Investigación quedó estructurado por cuatro capítulos: El Capítulo I, El Problema, el cual aborda el planteamiento del problema, los objetivos, tanto general como específico y la justificación de la investigación. El Capítulo II, marco teórico, está basado en antecedentes de la investigación, que son aquellos estudios, trabajos de grado o tesis, donde plantean una breve síntesis conceptual de las investigaciones realizadas, bases teóricas, que son teorías que han desarrollado modelo y/o síntesis que soporten la investigación y la definición de términos que sustentan la misma.

En el capítulo III, relativo al marco metodológico presenta el procedimiento para obtener información y la manera como se realizó el análisis e interpretación de los resultados obtenidos a través de los instrumentos diseñados. En el capítulo IV, se demuestra la información recopilada y analizada de acuerdo al instrumento de recolección de dato aplicado. Finalmente, se esbozan las conclusiones y recomendaciones una vez desarrollada toda la investigación, que contienen las reflexiones alcanzadas en el estudio realizado. Sin dejar a un lado la lista de referencias que fueron pertinentes revisar para la realización de la misma.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Las organizaciones e instituciones hoy día están inmersas en un mundo con cambios inmediatos, sometidas a retos y desafíos a los cuales deben atender con alto grado de gestión empresarial, formando alianzas estratégicas conformadas por individuos que obedecen a un conjunto de normas para llevar a cabo sus actividades de manera eficiente, las cuales son ejecutadas en un ambiente de interacción donde está presente un factor esencial como es el clima organizacional, que reviste importancia en las organizaciones que buscan un mejoramiento continuo del ambiente laboral bien estructurado y con un perfil satisfactorio.

Por otra parte, existen países de Europa como España, Italia, Francia, entre otros, donde se realizan estudios profundos con relación al Clima Organizacional.

De acuerdo con García (2006:17) señala:

El clima organizacional goza en España de una sólida tradición en investigaciones académicas, como muestra la relativa profusión de tesis doctorales elaboradas en universidades de nuestro país. Dichos trabajos han tenido componentes y alcances diferentes pero indican direcciones diversas en el estudio del clima, así como el carácter sugerente de los componentes del clima organizacional.

En este sentido, el conocimiento del clima organizacional proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales permitiendo introducir cambios planificados, tanto en las actividades y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional y subsistemas que la componen, influyendo en el comportamiento de sus miembros a

través de las percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de satisfacción laboral y rendimiento profesional.

Por ende, todo estudio organizacional que pretende cambios o desarrollo debe obtener un análisis de la situación actual de los fenómenos, y a ello no escapa el clima organizacional que se fundamenta en el desempeño y ambiente organizacional que perciben los miembros de la organización e instituciones, que influyen en su comportamiento.

El clima, junto con las estructuras, las características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico; un buen clima o un mal clima organizacional, tendrá consecuencias a nivel positivo o negativo, definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización.

Por lo tanto, cada vez es más importante que las organizaciones establezcan un clima organizacional favorable para los elementos que son parte de ella, tanto elementos internos como externos; es necesario también mencionar según Velásquez (2003:96), considera, “si una organización no cuenta con clima favorable, se verá en desventaja con otras que si lo cuentan, puesto que proporcionan una mayor calidad en sus productos o servicios”.

En este mismo orden de ideas, se infiere que cuando se desarrolla un adecuado clima organizacional en una institución u organización, la misma representa una fortaleza importante; sin embargo, caso contrario, constituye una de las debilidades primordiales que debe ser considerada y atacada mediante programas, políticas y acciones que cambien los elementos culturales, los cuales reprimen que las personas se identifiquen con la institución u organización, donde se busca el desarrollo de un clima de trabajo altamente motivador.

En efecto, el clima organizacional se puede determinar como un vínculo o como un obstáculo en el buen desempeño de una organización y puede ser un factor que influye en el comportamiento de las personas que interactúan dentro de la misma.

De tal manera, se puede llegar a la siguiente definición presentada por Davis y Newstrom (2004:96) sostienen: “El Clima Organizacional es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización productividad satisfacción, rotación.”

Igualmente, el clima es una variable que media entre la estructura, procesos, metas y objetivos de una organización, por un lado y por otro las personas con sus actitudes, comportamiento y desempeño en el trabajo. De allí su fuerte influencia sobre la motivación, el compromiso, la creatividad y el desempeño de las personas y los equipos de trabajo, es decir, el clima ambiente organizacional constituye uno de los factores determinantes de los procesos organizativos, de gestión, cambio e innovación.

De lo señalado anteriormente, se puede tomar a la Estación Policial Trigal Norte del Cuerpo de Policía del Estado Carabobo, cuya misión radica en salvaguardar la integridad, propiedad y derechos de las personas de la Urbanización Trigal Norte, entes públicos, privados, así como mantener y preservar el orden, las condiciones necesarias para garantizar la paz pública especialmente en el ámbito de su circunscripción policial, con estricto apego al marco jurídico nacional vigente, los derechos humanos, las leyes que rigen el servicio de policía, además de cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, decretos, y demás instrumentos legales que regulan el comportamiento del ciudadano, para cumplir con esta misión se requiere de un capital humano altamente capacitado.

Por consiguiente, se puede decir que la Estación Policial Trigal Norte es una instalación adscrita al Cuerpo de Policía del Estado Carabobo, donde laboran personal

policial; que apoyan y llevan a cabo todos los procesos inherentes al servicio policial, con la finalidad de cumplir la política que tiene asignado el Ministerio del Poder Popular para las Relaciones Interiores de Justicia y Paz, que radica principalmente en garantizar seguridad y paz a toda la ciudadanía sin distinción de clase.

Sin embargo, en el desarrollo de este proceso, mediante la situación observada por el investigador se pudo contrastar que los funcionarios que laboran en la Estación Policial Triguero Norte, se ven afectados por algunas inconformidades y problemas que inciden en su desempeño algunos de ellos son, los diferentes estilos de liderazgo de los supervisores, la adecuación hacia el nuevo modelo policial, el choque entre los objetivos de la institución y los objetivos personales, las condiciones de trabajo en las instalaciones, la falta de dotación y equipos para realizar el trabajo policial, la remuneración percibida, la falta de incentivos y beneficios.

A propósito de lo descrito, se genera un descontento que lógicamente repercute en los ambientes de trabajo y en la satisfacción laboral, desarrollando climas laborales ambiguos, tensos y autoritarios, que reducen la eficiencia del funcionario en el desarrollo de sus actividades, sin perder de vista el comportamiento de éste, que en el común de los casos se tornan retadores o apáticos ante lo que sucede en la institución, afectando directamente la calidad de servicio que se brinda a la ciudadanía.

Asimismo se puede inferir, que en ocasiones las diferencias entre los funcionarios tiene sus puntos críticos en la formación de los diferentes grupos existentes, los diferentes niveles educativos de muchos de los funcionarios conlleva que surjan varias costumbres adoptadas por estos y que sean muy difíciles de cambiar para adecuarse al nuevo modelo policial, como por ejemplo realizar dentro del servicio actividades que no tienen que ver con la función policial, tales como la utilización de acciones que no están estipuladas en los protocolos y manuales de actuación policial del nuevo modelo policial.

Considerando el planteamiento anterior, surge la necesidad de realizar un estudio del clima y satisfacción laboral que permita identificar los puntos críticos de la Estación Policial Trigal Norte, las necesidades de los funcionarios, entendiendo que el principal componente de estas es, el capital humano. En función de lo anteriormente planteada, surgen las siguientes interrogantes.

¿Cómo es el Clima organizacional en la Estación Policial Trigal Norte?

¿Qué factores influyen en el Clima Organizacional que incide en el desempeño laboral de los funcionarios de la Estación Policial Trigal Norte?

¿Qué recomendaciones se pueden sugerir para optimizar el clima organizacional y el desempeño laboral de los funcionarios de la Estación Policial Trigal Norte?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Estudiar el clima organizacional en relación al desempeño laboral en la Estación Policial Trigal Norte, del Cuerpo de Policía del Estado Carabobo.

Objetivos Específicos

Examinar el actual clima organizacional de la Estación Policial Trigal Norte, del Cuerpo de Policía del Estado Carabobo.

Identificar los factores que influyen en el Clima Organizacional en relación al desempeño laboral en los funcionarios de la Estación Policial Trigal Norte del Cuerpo de Policía del Estado Carabobo.

Establecer recomendaciones dirigidas a optimizar el Clima Organizacional en el desempeño Laboral en la Estación Policial Trigal Norte del Cuerpo de Policía del Estado Carabobo.

Justificación

Actualmente las organizaciones, han centrado su interés creciente por prestar atención al factor humano, constituyéndose en pilar fundamental para el desarrollo de los procesos inmersos en la estructura funcional de una organización, creando conciencia que es necesario atender el conjunto de necesidades de las personas, ya que pasan la mayor parte de su tiempo trabajando, de ahí parte la importancia de mantener un ambiente equilibrado de trabajo para lograr un elevado rendimiento individual y colectivo del grupo humano que labora en la organización. Es por ello que el clima organizacional y el desempeño laboral resultan de importancia, ellos permiten a los empleados expresar su opinión sobre cómo funciona la institución y como se sienten en ella.

Dentro de este orden de ideas, la investigación resalta aspectos elementales que refieren al clima organizacional como variable que media entre la estructura, procesos, metas y objetivos de la institución por un lado, y las personas, sus actitudes, comportamiento y desempeño en el trabajo por otro. Su poderoso influjo sobre la motivación, el compromiso, la creatividad, el desempeño de las personas y los equipos de trabajo lo convierten en una herramienta estratégica en la gestión, desarrollo y clave para el éxito de la institución, porque condiciona las actitudes y comportamiento de los funcionarios para enfrentar situaciones de incertidumbre disminuyendo las implicaciones negativas propias del proceso de cambio sobre la eficiencia institucional.

Generalizando lo mencionado anteriormente surge la presente investigación donde se fomenta la importancia y necesidad de contar con un buen clima laboral en la institución objeto de estudio, que garantice el desempeño laboral de los funcionarios policiales, para lograrlo debe contar con determinados procesos que faciliten su estudio y evaluación que permitan ubicar los puntos críticos que afectan a funcionario y de este modo, que tengan mejores logros en sus funciones, corrijan a tiempo aquellos factores que puedan afectar su motivación o desempeño.

Por lo tanto, la determinación de las fuentes de insatisfacción conlleva en cierta medida a un mejor rendimiento del trabajador, reflejando una actitud positiva frente a la institución policial, existiendo insatisfacción en el trabajo ocasiona un bajo desempeño y en consecuencia la presencia de un desequilibrio en las relaciones de trabajo. De esta manera la investigación que se propone se justifica por cuanto está orientada a brindar aporte significativo a la institución al estudiardel clima laboral que pretenda cambiar el entorno institucional interno. Se trata de contribuir al logro de los objetivos de la institución respondiendo favorablemente, dando alternativas de solución al problema planteado ya que es importante gestionar de manera positiva la efectividad y comportamiento de los funcionarios policiales entre las nuevas exigencias de la institución.

Por otra parte esta investigación sirve para que otros investigadores continúen desarrollando el tema planteado ya que puede ser adaptado a cualquier institución que pueda tomar decisiones e incremente el nivel de desempeño en sus trabajadores, al igual que servirá de ayuda a futuros investigadores que realicen estudios en el área de Recursos Humanos.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la Investigación

En este capítulo se encuentra la información que forma la base teórica para la investigación que se llevara a cabo, está compuesto por antecedentes conformados por trabajos de investigación previos que aportan información valiosa que podrá ser empleada en este estudio, de igual manera se presentan definiciones importantes que giran en torno a los ejes temáticos que comprende este trabajo y que son esenciales para su desarrollo y comprensión.

Alvarado, A. (2009), para optar al grado de Doctor en Estudios Organizacionales en la Universidad Autónoma Metropolitana Iztapalapa de México, denominada *“Clima y Comunicación Organizacional en el Sector Educativo. El caso del instituto Tecnológico de los Mochis”* tuvo como característica fundamental monitorear el clima organización como herramienta que impulsa las organizaciones. La investigación es de tipo descriptivo cuantitativo en la modalidad de campo. La población fue de 82 trabajadores y la muestra de 45 trabajadores, se aplicó el cuestionario para la recolección de la información, el cual constó de 36 preguntas con cinco alternativas.

De este modo concluye que la comunicación organizacional es un área que está cobrando valor día a día, ya que analiza el flujo de información, que se da en un proceso de comunicación en una empresa o institución. Las teorías organizacionales sirvieron para conocer el origen y evolución de esta rama de las ciencias de la comunicación, y cómo ésta, aplicada a la administración de recursos de una empresa puede ser una útil e importante herramienta para detectar problemas o para el crecimiento y mejoramiento de algunas áreas.

De allí que, la citada investigación se considera importante, ya que se puede tomar como modelo el monitoreo aplicado para determinar el impulso que tiene el clima organizacional dentro los procesos administrativos realizados en el caso de estudio.

Así mismo, **Vega, Arévalo, Sandoval, Aguilar, Giraldo (2009)**, en su artículo científico, titulado *“Panorama sobre los estudios de Clima Organizacional en Bogotá, Colombia (1994- 2005)”*, tiene como objetivo presentar el panorama de los estudios de clima organizacional en Bogotá Colombia, hallados en 10 instituciones de educación superior y dos bibliotecas públicas entre los años 1994 y 2005. Esto permitió identificar las diferentes definiciones, los autores más representativos citados en los trabajos consultados, los factores asociados al estudio del Clima Organizacional, instrumentos para medirlo y el abordaje del tema desde distintas disciplinas en el contexto de este estudio.

Este trabajo en relación al presente estudio, permite dar a conocer los avances de los estudios de Clima Organización en países cercanos como Colombia, dejando ver como se ha abordado este tema tan importante y las distintas teorías o autores más citados en relación a Clima Organizacional, lo que permite una orientación en el material a consultar para esta investigación.

Así mismo, **García, M. (2011)**, quien presentó su trabajo de grado para optar al título de Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales, en la Universidad de Carabobo, denominado *“La Valoración Profesional a Través del Desempeño Laboral de los Recursos Humanos que Laboran en el Instituto Nacional de Investigaciones Agrícolas (INIA)”*, El propósito de la presente investigación pretende, analizar en la praxis de la administración pública como se encuentra establecido los parámetros de valoración de los recursos humanos, en base a su evaluación de desempeño y otorgamiento de retribuciones a través de la política establecida en una institución pública de investigaciones agrícolas. Por ello se citaron las teorías relativas a los sistemas de valoración de las personas a través de la evaluación de desempeño, basados en actual la gestión de recursos humanos que constantemente destina sus esfuerzos en planear condiciones organizacionales que

permitan la aplicación, el desarrollo y la satisfacción de las personas y el logro de los objetivos institucionales y personales.

Para alcanzar los objetivos planteados en esta investigación de tipo descriptiva y de campo, se diseñó y aplicó un instrumento estructurado por 39 ítems orientados a identificar la valoración de los recursos humanos a través de un sistema de evaluación de desempeño. Después de recolectar la información se destacaron los componentes claves que rigen en el modelo de reconocimiento y recompensas utilizado en el Instituto Nacional de Investigaciones Agrícolas y así establecer estrategias que apunten a la efectividad de un modelo de evaluación de desempeño aplicable y ajustado a la realidad de los recursos humanos.

Este trabajo de García, se considera antecedente por cuanto aporta fundamentos teóricos para el desarrollo o diseño de lineamientos estratégicos orientados a optimizar el desempeño laboral, los cuales serán considerados en el estudio que se realiza.

Por otro lado, **Rivero, N (2009)**, presentado para optar por el título de Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales en la Universidad de Carabobo, denominado: **“Clima Organización y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores del área Administrativa de la Zona Educativa del Estado Carabobo”** tuvo como finalidad conocer el clima organizacional y como este influía en el desempeño laboral de los trabajadores del área Administrativa de la Zona educativa del estado Carabobo, específicamente los departamentos en estudio fueron: Finanzas, Informática, Coordinación de personal, Estadística, Control y Gestión. La investigación se desarrolló a través de un estudio descriptivo, de campo y transaccional, por lo que fue necesario diseñar un instrumento de recolección de datos (cuestionario), basado en respuestas en formas de escalas y tomando como referencia las dimensiones de clima organizacional.

De los resultados de la aplicación del instrumento, se concluyó que los trabajadores que corresponden al área Administrativa de la Zona Educativa conocen poco la estructura organizacional, por otra parte las condiciones generales de trabajo eran mediamente favorables, lo que afectó significativamente el desempeño laboral, así como los trabajadores consideraron que sus jefes cumplían moderadamente con el rol de líder.

La investigación de Rivero, N, se considera un antecedente, ya que estudia el clima organizacional como un factor influyente en el desempeño laboral, resaltando la importancia que tiene para toda institución que sus trabajadores tengan conocimiento de la estructura organizacional, con la cual deben identificarse.

Así mismo, Ferrer, D (2010), en su trabajo de grado para optar al título de Magister en Administración de Empresa Mención Gerencia en la Universidad de Carabobo, titulado: *“Modelo de Gestión de Alto Desempeño a través del Clima Organizacional del Capital Humano de las Instituciones Universitarias del Estado Carabobo.”* La presente investigación tuvo como objeto principal destacar la importancia del clima organizacional como factores determinantes en la eficacia del desempeño laboral del capital humano en el contexto universitario, específicamente en la jurisdicción del estado Carabobo. Para el desarrollo del título ya citado, se tomó en consideración el manejo de las principales teorías de clima organizacional, cultura organizacional, gerencia académica, gestión de talento humano y capital intelectual.

Considerando que la Cultura Organizacional, es el impulsador del éxito en las organizaciones, surgió la inquietud de sembrar la reflexión sobre la importancia de la misma como una herramienta estratégica que debe considerar las instituciones universitarias como cualquier organización, para alcanzar altos grados de productividad y maximizar la gestión del desempeño. Esta investigación se llevó a

cabo a través de una revisión bibliográfica, se desarrolló la parte teórica caracterizando al presente estudio como documental descriptivo.

Se concluyó que la cultura orienta en la organización, todos los procesos administrativos y determina el clima organizacional de la misma. Se recomendó a la alta gerencia de las instituciones universitarias comprometerse a desarrollar modelos de gestión de alto desempeño a través del clima organizacional del capital humano, iniciando con un programa de cambio cultural que permita lograr un mayor compromiso de los miembros que integran la comunidad universitaria

De ahí que, el trabajo de grado de Ferrer, D se considera un antecedente importante para esta investigación, ya que brinda basamento teórica del clima organizacional. Información que sirve como base para lograr los objetivos planteados en el caso de estudio.

Bases Teóricas

Cuando se pretende contar con un ambiente laboral que propicie sinergias grupales, donde se logre el cumplimiento de los procesos con efectividad y eficacia, es necesario analizar y aplicar estrategias que permitan mantener o reforzar la cultura de las personas dentro de la organización y el clima o ambiente de trabajo, siendo la cultura el pilar fundamental para lograr un buen ambiente o clima organizacional. De allí que, esta investigación se fundamenta en los siguientes ejes temáticos:

Gestión Estratégica

Para lograr las metas y cumplir con la misión de una organización, la gerencia o los directivos deben elegir opciones específicas de estrategia y diseño que cooperen a la organización a alcanzar los propósitos y metas establecidas dentro del entorno competitivo. De allí que, una estrategia según Daft (2007: 62), señala “es un plan para interactuar con el entorno competitivo a fin de alcanzar las metas organizacionales”.

De allí que, se dice que las metas es hacia donde debe y desea ir la organización y las estrategias definen como se alcanzaran, mediante la aplicación de esas estrategias se puede obtener además herramientas para el adecuado control estratégico que redundará en beneficios notables para la organización. Dentro de las estrategias se encuentra inmersa la apropiada toma de decisiones, donde el autor Robbins (2002: 62) expresa que: “La toma de buenas decisiones se basa tanto en la selección propiamente dicha del problema como en la elección de la alternativa correcta.”

Es un esfuerzo que se hace antes y después de escoger una alternativa. Las estrategias pueden comprender cualquier número de técnicas o procedimientos para alcanzar las metas, considerando que la fuerte competencia y la complejidad reinante en momentos donde la globalización tiene cada vez mas auge, mediante las técnicas se puede evaluar situaciones organizacionales, cabe destacar lo señalado por Robbins y Coulter (1996:297), expresan “...los gerentes pueden analizar con mayor precisión el entorno de su organización utilizando técnicas estructuradas como el análisis del entorno, los pronósticos y las comparaciones externas.”

Se están marcando tendencias para que las organizaciones concentren sus esfuerzos en gestionar estratégicamente sus capacidades, tomando como referencia qué actividades se van a desempeñar o cuáles son las actividades prioritarias para lograr la eficiencia dentro de la organización, donde los procedimientos juegan un papel importante, ya que son una especie de plan que guían a los trabajadores hacia

donde deben enfocar el desempeño de las funciones, partiendo de lo expuesto por Chiavenato (2000:165) señala que “A partir de las políticas, pueden definirse los procedimientos que se implantarán, los cuales son caminos de acción predeterminados para orientar el desempeño de las operaciones y actividades, teniendo en cuenta los objetivos de la organización.”

Clima Organizacional

El clima organizacional establece la personalidad de una organización, en el sentido de que esta formado por una variedad de dimensiones y componentes que interactúan entre el comportamiento humano, la estructura de la organización y los procesos. Por esto, el administrador o gerencia deben tener claro que clima se vive en la organización, de lo contrario tiene que estudiarlo e identificarlo, para modificarlo si lo considera necesario.

Así mismo, el clima organizacional tiene repercusiones en el comportamiento humano, determinando la forma en que el individuo percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad, entre otros, de esta manera el clima se convierte en una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual. Estas características que posee la organización son relativamente permanentes en el tiempo, donde se diferencian las organizaciones una de la otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.

En concordancia a lo anterior, se puede llegar a la siguiente definición de Clima Organizacional presentada por Davis y Newstrom (2004:96) sostienen, “El Clima Organizacional es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación...)”. De manera que la productividad es parte del proceso

organizacional, al respecto señala la teoría Z de Ouchi citada por Chiavenato (2000: 139), "...que la productividad es más una cuestión de administración de personas que de tecnología, de gestión humana sustentada en filosofía y cultura organizacional adecuadas, que de enfoques tradicionales basados en la organización."

Es importante acotar que dentro de los aspectos a considerar para mantener un clima organizacional adecuado se encuentra inmersa la salud laboral, la cual se puede reflejar como salud psicológica, en este sentido Aragón (2005: 172), expone la salud psicológica como "un estado de integración de los distintos componentes de la personalidad, y de ésta con su medio. Esto significa que existe dos aspectos indisolubles: el avenimiento del sujeto consigo mismo y su aceptación con el entorno".

Así mismo la salud laboral significa un estado completo de bienestar físico, mental y social, y no se refiere sólo la ausencia de enfermedad, al respecto Chiavenato (2000:478), señala que:

Los programas de seguridad y de salud constituyen algunas de estas actividades paralelas importantes para el mantenimiento de las condiciones físicas y psicológicas del personal. Desde el punto de vista de la administración de recursos humanos, la salud y la seguridad de los empleados constituyen una de las principales bases para la preservación de la fuerza laboral adecuada.

Igualmente, se puede agregar que el clima también es muy importante en el desarrollo de una organización, en su evolución y en su adaptación al medio exterior. De allí que Bennis (2006:56), Califica el Clima Organizacional tanto como: "una respuesta al cambio como una estrategia educacional que pretende modificar las creencias, actitudes, valores y estructura de la organización, todo ello dirigido a lograr que la organización sea más capaz de responder a las exigencias cambiantes del ambiente".

Importancia del Clima Organizacional

En el clima de una organización se puede ver reflejada las actitudes, valores y creencias de los integrantes de la misma, dado a esto es importante analizar y evaluar el clima laboral, con el fin de tomar los correctivos si es necesario y controlar administrativamente lo más eficiente dentro de la organización.

Al respecto Brunet (2004:20), plantea que:

Los gerentes deben poseer tres factores para analizar y diagnosticar el clima de su organización: Evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización. Indicar y sostener un cambio que indique al administrador los elementos específicos sobre las cuales deben dirigir su investigación. Seguir el desarrollo de su organización y prever los problemas que puedan surgir.

Características del Clima Organizacional

Las características que existen en el medio organizacional generan un determinado Clima Organizacional, el cual repercute sobre las motivaciones de los integrantes de la organización y sobre su correspondiente comportamiento, esto refleja el funcionamiento interno de la organización, donde el ambiente interno puede ser de confianza, progreso, temor o inseguridad. Por tal razón, la forma de cómo las personas se comportan en su lugar de trabajo no depende solamente de sus características personales sino también de la forma en que éste percibe su clima de trabajo y los componentes de su organización.

El clima organizacional, según Brunet (2004:41), expresa “está entonces formado por varios componentes y esta naturaleza multidimensional es importante cuando un especialista en administración de recursos humanos quiere escoger un cuestionario

para proceder a la evaluación del clima organizacional.” Por su parte, los autores Litwin y Stinger (1968:56), postulan la existencia de nueve dimensiones o escalas que explicarían el clima existente en una determinada organización, las cuales son:

Estructura: se refiere a la percepción que tiene los integrantes de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados mediante el desarrollo de las labores. Un exceso de normas y pautas genera un clima burocrático donde hay conductos regulares y procedimientos complicados para todo, que no se pueden pasar a llevar bajo ninguna circunstancia.

Responsabilidad: Se refiere al sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. De tal modo que, la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, perciben el sentimiento de ser su propio jefe dentro de la organización.

Recompensa: Corresponde a la percepción que tienen los trabajadores de una organización sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien realizado, donde la misma sea primordial con respecto al castigo, es decir la organización debe utilizar más el premio que el castigo.

Desafío: corresponde al sentimiento que tienen los integrantes de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. De manera que, la organización promueva la competitividad y aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

Relaciones: se refiere a la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones comunicacionales con los jefes, lo cual es primordial para un clima organizacional positivo.

Cooperación: es el sentimiento de los miembros de la organización sobre la existencia del espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

Estándares: es la percepción que tienen los integrantes de la organización con respecto al énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento y productividad.

Conflictos: es el sentimiento que reflejan los miembros de la organización, con respecto a las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas que se presenten.

Identidad: es el sentimiento de pertenencia a la organización, siendo este un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la emoción de compartir los objetivos personales con los de la organización.

Cultura Organizacional

La cultura organizacional, según la define Jones (2008:177), se refiere al “conjunto de valores y normas compartidas por los integrantes de una organización, que controlan las interacciones entre ellos y otras personas externas a la misma”. Es así como la cultura determina la competitividad de una organización, es decir de ella depende el aumento de la efectividad, ya que los integrantes pueden interpretar y manejar el ambiente laboral logrando controlar la toma de decisiones.

Cuando se habla de valores, se hace referencia a los criterios, estándares o principios claves que las personas emplean para determinar qué tipos de eventos, comportamiento, situaciones y resultados son deseables o indeseables. En este ámbito existen dos tipos de valores, los terminales y los instrumentales, donde un valor

terminal es un resultado final deseado que las personas buscan alcanzar, y un valor instrumental es un estilo de comportamiento deseado.

Cabe destacar, que si una organización brinda un ambiente de satisfacción a las exigencias laborales, las personas podrían desarrollarse y promover el logro de los objetivos organizacionales, es decir puede estar presente un desarrollo organizacional, al respecto Chiavenato (2000:592) señala que “...es posible que las metas de los individuos se integren con los objetivos de la organización en un plano en que el significado del trabajo sea estimulante y gratificante y conlleve posibilidades de desarrollo personal.”

Analizando las características de la Cultura Organizacional, según Robbins (2002:60), determinar que posee los siguientes aspectos:

Innovación y asunción de riesgos, que comprende el grado hasta el cual se alienta a los trabajadores; atención al detalle, que representa el grado hasta atención al detalle; orientación a los resultados, que corresponde al grado hasta donde la administración se enfoca a los resultados y consecuencias, más que en las técnicas y procesos utilizados para alcanzarlos.

De igual forma, otros aspectos importantes son: orientación hacia las personas, que es el grado hasta donde las decisiones administrativas toman en cuenta el efecto de los resultados sobre las personas dentro de la organización; orientación al equipo, que comprende el grado hasta donde las actividades del trabajo están organizadas en torno a equipos, en lugar de hacerlo alrededor de los individuos; la energía, que representa es el grado hasta donde la gente es enérgica y competitiva, en lugar de calmada y la estabilidad: comprende el grado hasta donde las actividades organizacionales prefieren el mantenimiento del status, que en lugar de insistir en el crecimiento.

Entre clima y cultura organizacional existe una estrecha relación, ya que ambos conceptos se refieren a la percepción del ambiente social de una organización, dicha

relación ha sido determinada en los siguientes puntos: ambos conceptos se concentra en el estudio de las características de las conductas de los integrantes de una organización, considerando que las organizaciones son los elementos claves para realizar el análisis del comportamiento organizacional. Asimismo, con ambos aspectos se estudia el nivel de consistencia de la conducta que presentan los integrantes de una organización, la cual se basa en creencias, valores, propósitos y aportes comunes.

Así mismo, la cultura y el clima organizacional son conceptos que están referidos a una variedad de temas que van desde las creencias y suposiciones dentro de una organización que fundamenta la base de la cultura de la misma, hasta los procedimientos reales y patrones de conducta que tienen raíces o se asocian en la mayoría de los casos a la cultura existente, esto en concordancia con Chiavenato (2000:589) que presenta la cultura organizacional como "... un modo de vida, un sistema de creencias, expectativas y valores, una forma particular de interacción y de relación de determinada organización".

Es decir que ambos conceptos abordan un mismo problema de investigación al tratar de explicar la influencia que ejercen las características de los sistemas organizacionales sobre el comportamiento de los individuos y como estos al transcurrir del tiempo, les confieren características muy particulares a la organización. En mismo orden de ideas, se puede decir que la creencia es la acción de pensar, estimar o suponer la existencia de algo, lo que conlleva a la veracidad del hecho, esas creencias pueden ser individuales o generalizadas, al respecto Light y Keller (1991: 597), señalan que "comúnmente se desarrolla una creencia generalizada para explicar la tensión que la gente está experimentando."

Desempeño Laboral

El concepto del desempeño laboral ha tenido diversas concepciones a medida que se han ido estructurando las diversas teorías que las sustentan. Desempeño es la realización por parte de una persona de las funciones propias del cargo o trabajo. Es decir, desempeño es conducta, según Landy y Conte (2005:71) lo definen como “las acciones y comportamientos observados en los empleados que importan a la organización para el alcance de sus objetivos; se miden en términos de las competencias de cada individuo, su rendimiento y su nivel de contribución a la empresa”.

Campbell, citado por Varela y Salgado (2010:36), menciona que: “el desempeño se refiere al conjunto de conductas relevantes para alcanzar las metas de la organización”. El desempeño humano en el cargo según Chiavenato (2002:45) señala: “es extremadamente situacional y varía de una persona a otra, y de situación en situación, pues depende de innumerables factores condicionantes que influyen en gran manera”.

Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, el cual constituye la estrategia individual para lograr objetivos. Se pueden considerar otras características individuales, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para generar comportamientos que puedan incidir en los resultados y los cambios que se están dando en las organizaciones, entre estas características se encuentran las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades.

El valor de las recompensas, y la percepción de que las recompensas dependen del esfuerzo determinante del volumen del esfuerzo individual, que la persona está dispuesto a realizar. Cada persona evalúa la relación costo beneficio para saber cuánto vale la pena hacer determinado esfuerzo.

Factores que Influyen en el Desempeño Laboral

Es necesario considerar que para tener un buen desempeño en los trabajadores, deben las organizaciones considerar los factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de éstos, para este trabajo de investigación se van a considerar la satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo y capacitación para el trabajador.

Satisfacción en el trabajo

La satisfacción en el trabajo se relaciona con la naturaleza de éste y con todo el contexto laboral, vale decir, la supervisión, el equipo de trabajo, la estructura de trabajo, comunicación en el trabajo, entre otras.

En este sentido Davis y Newstrom (1991:203), plantea que “es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales”. Los gerentes pueden predecir el efecto que van a tener las tareas en la conducta de sus trabajadores en el futuro, al conocer estas actitudes. Según estos autores la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivos e intenciones del comportamiento: estas actitudes ayudan a los gerentes a predecir el efecto que tendrán las tareas en el comportamiento futuro

Autoestima

La autoestima es otro elemento a tratar, motivado a que es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo. La autoestima es muy importante en aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades.

Relacionado con el trabajo, la autoestima es un factor determinante significativo, de superar trastornos depresivos, con esto quiere decirse que la gran vulnerabilidad tiende a ser concomitante con la elevada exposición de verdaderos sentimientos, por consiguiente, debemos confiar en los propios atributos y ser flexibles ante las situaciones conflictivas. Sin embargo, este delicado equilibrio depende de la autoestima, esa característica de la personalidad que mediatiza el éxito o el fracaso.

Trabajo en equipo

El pertenecer a un equipo les brinda a los trabajadores la oportunidad de mejorar su desempeño. Robbins (2004:258) señala: “Un equipo de trabajo genera sinergia positiva a través del esfuerzo coordinado. Así los esfuerzos individuales resultan en un nivel de desempeño que es mayor a la suma de las contribuciones” De esta manera se puede entender porqué las organizaciones tratan de reestructurarse alrededor de los equipos de trabajo. La administración está en búsqueda de encontrar esa sinergia positiva para mejorar el desempeño de sus trabajadores.

Es importante tomar en cuenta, que la labor realizada por los funcionarios puede mejorar si se tiene contacto directo con los ciudadanos a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad. Cuando los funcionarios se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades se produce una estructura que posee un sistema estable de interacciones dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo. Dentro de esta estructura se producen fenómenos y se desarrollan ciertos procesos, como la cohesión del equipo, la uniformidad de sus miembros, el surgimiento del liderazgo, patrones de comunicación, entre otros, aunque las acciones que desarrolla un equipo en gran medida descansan en el comportamiento de sus integrantes, lo que conduce a considerar que la naturaleza de los individuos impone condiciones que deben ser consideradas para un trabajo efectivo.

Capacitación del trabajador

Un aspecto importante que se debe considerar, es la capacitación, definida por Chiavenato (2007:386) como: “El proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función objetivos definidos”. La capacitación es un proceso de formación que implementa el área de recursos humanos con la finalidad de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible. El objetivo de la capacitación es cambiar la actitud de las personas, esto ayudará a crear un clima más satisfactorio entre ellas o bien para aumentarles la motivación y hacerlas más receptivas a las nuevas tendencias de la administración.

Por otro lado, Según Nash, (1989:229), señala: “los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos. El objetivo de ésta es proporcionar información y un contenido específico al cargo o promover la imitación de modelos” El autor considera que los programas formales de entrenamiento cubren poco las necesidades reales del puesto, las quejas se dan porque formalmente casi todo el mundo en la organización siente que le falta capacitación y desconoce los procedimientos para conseguirlos.

Marco Conceptual

Cambio organizacional: es la transformación característica de aspectos más o menos significativos, los cuales establecidos y se rigen dentro de una empresa.

Clima organizacional: es el nombre dado al ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados.

Competitividad: capacidad de operar con ventajas relativas con respecto a otras organizaciones que buscan los mismos recursos y mercados; donde los consumidores son cada vez más demandantes en calidad, precio, tiempo de respuesta y con respecto a la ecología.

Conducta: conjunto de reacciones de un individuo ante determinada situación.

Cultura: es la conducta convencional de una sociedad que influye en todas sus acciones a pesar de que rara vez esta realidad penetra en sus pensamientos conscientes.

Cultura organizacional: es la parte más importante de la organización que está presente en todas las acciones y funciones realizan todos los miembros que la componen.

Desempeño Laboral: Comportamientos observados en un individuo en un cargo y que son relevantes para los objetivos de la organización.

Estrategia: es un patrón colectivo de decisiones que actúa sobre la formulación y despliegue de recursos de producción.

Gerencia: es la parte de una organización o empresa, encargada de dirigirla de acuerdo a lineamientos ya establecidos. Es la parte encargada de la toma de decisiones.

Gestión: periodo de tiempo en que una o varias personas o un departamento tratan de lograr un objetivo.

Liderazgo: Se considera que el liderazgo es el proceso de influir en otros y apoyarlos de manera que trabajen con entusiasmo en el logro de metas y objetivos comunes,

donde el líder tiene la capacidad de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar a un grupo o equipo.

Motivación: La motivación está relacionada directamente con el comportamiento y el desempeño laboral, por tanto se debe tener motivado a los empleados, donde se logre un entorno laboral agradable que permita trabajar cómodamente.

Organización: manera en que un estado, una administración o servicio están constituidas.

Recursos humanos: es el departamento de una organización encargado de asegurar que la empresa cuente con personal capacitado, motivado, con disposición a cambiar y a adaptarse a las nuevas situaciones que se presenten en la empresa.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Toda investigación se fundamenta en un marco metodológico, el cual define el uso de métodos, técnicas, instrumentos, estrategias y procedimientos a utilizar en el estudio que se desarrolla. Al respecto Balestrini (2006:125), define “el marco metodológico como la instancia referida a los métodos, las diversas reglas, registros, técnicas y protocolos con los cuales una teoría y su método calculan las magnitudes de lo real”. De allí que se deberán plantear el conjunto de operaciones técnicas que se incorporarán en el despliegue de la investigación en el proceso de obtención de datos.

Diseño de la Investigación.

Según lo señalado por Balestrini (2006:131), el diseño de investigación es “un plan global de investigación que integran de un modo coherente y adecuadamente correcto, técnicas de recolección de datos a utilizar, análisis previsto y objetivos”, tiene como objetivo según lo señalado por Sabino (2007:63) “proporciona un modelo de verificación que permite contrastar hechos con teorías, y su forma es la de una estrategia o plan general que determina las operaciones necesarias para hacerlo”.

En lo que respecta a la investigación planteada, la estrategia general para la recolección y desarrollo de la información en función de los objetivos propuestos estuvo dirigida a un diseño de campo, no experimental, transaccional descriptivo.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2007:205), explican que los diseños no experimentales de investigación “se realizan sin manipular variables intencionalmente, se observa al fenómeno tal y como se presenta en su contexto natural para después analizarlo”. También Balestrini (2006:32), afirma que la

investigación no experimental “se observan los hechos estudiados tal como se manifiestan en su ambiente natural y en ese sentido no se manipulan de manera intencional las variables.”

Naturaleza de la Investigación

Según Arias (2006:31), expresa que la investigación de campo “es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos sin manipular o controlar variable alguna.” Es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las informaciones existentes.

De la misma manera Palella y Martins (2004:82) plantea que la investigación de campo "consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables". En virtud de lo anterior, la investigación es de campo.

Nivel de la Investigación

Para el propósito inmediato que se persigue en esta investigación, se ha seleccionado trabajar con la investigación descriptiva, la cual se fundamenta en el estudio de la descripción o caracterización del evento de estudio dentro de un contexto particular, las investigaciones de tipo descriptivo tratan de llegar a conocer las situaciones, costumbres, actitudes predominantes en el estudio realizado de manera tal que, describa sus actividades, objetos, procesos y personas, su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la identificación de las relaciones que existen dentro de los fenómenos que forman parte de la problemática.

Para Arias (2006:24) la investigación descriptiva “consiste en la caracterización de un hecho, un fenómeno o grupo con el fin de conocer su estructura o comportamiento”.

Al mismo tiempo Hurtado y Toro (1999:46) considera que los estudios descriptivos “son aquellos que buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades, objetos o cualquier otro evento sometido a investigación; en otras palabras, miden diversos aspectos o dimensiones del evento estudiado”.

Vista las citas anteriores, se comprende el análisis y la hermenéutica de la investigación y los procesos de los fenómenos, el enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente.

Población y Muestra

Población

La población es el conjunto de elementos que poseen las mismas características definitorias y que conforman un todo, también llamado universo y que ayuda al investigador realizar el estudio y análisis del problema. Para Tamayo y Tamayo (2002:114) define la población como: “... la totalidad de fenómeno a estudiar en donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.”

Tomando en cuenta lo planteado, permiten entender que el concepto de población, se refiere a la totalidad de los elementos que poseen características en común a los que se utilizó para lograr los objetivos de la Investigación. A dicha población, es fundamental que se le determine la cantidad de participantes para su adecuado y finito proceso de medición; es decir, definir una muestra.

En este trabajo de investigación, la población está compuesta por 100 funcionarios de la Estación Policial Trigal Norte, del Cuerpo de Policía del Estado Carabobo.

Muestra

De acuerdo a Arias (2006:83), plantea que muestra: “es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”. De este modo, que la muestra es el 30% de la población lo que equivale a 30funcionariopolicialesperteneciente a la Estación Policial Trigal Norte,ya que es donde se centró la problemática analizada y donde los funcionarios aportaron información valiosa para el desarrollo de la investigación.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Las técnicas de recolección de datos, según Hurtado (2000:427), señala que: “son los procedimientos y actividades que le permiten al investigador obtener la información necesaria para dar cumplimiento a su objetivo de investigación.”Para la presente investigación la técnica que se utilizó para recolectarlos datos fueron la encuesta, la observación y la revisión documental.

ParaTamayo y Tamayo (2008:24), la encuesta “es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida”. Es importante señalar, que esta técnica estuvo dirigida a los funcionarios pertenecientes a la Estación Policial Trigal Norte, repartidas de acuerdo a la muestra.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2007:309), señala que “la observación consiste en el registro sistemático, cálido y confiable de comportamientos o

conductas manifiestas”. A través de la observación se evaluó y se conoció la realidad de la situación presentada en la Estación Policial Trigal Norte, permitiendo definir los datos más importantes que se recolectaron y que guardaron relación con el tema de investigación. Los hechos son percibidos directamente por el investigador, colocándose ante la situación tal como ésta se presenta naturalmente.

Otra de las técnicas de recolección de datos empleada para obtener información del tema en estudio fue la revisión bibliográfica, que según lo descrito por los autores Palella y Martins (2004:84), lo describen como “el análisis documental que permitieron la consulta de las fuentes bibliográficas y documentales para explorar y conocer lo que otros han hecho en relación al problema elegido”

La revisión bibliográfica a través de las fuentes documentales, escritas y digitales, permitió al investigador fundamentar teóricamente la justificación de los antecedentes y las bases teóricas del tema en estudio.

Instrumentos de Recolección de Datos

De acuerdo con Arias (2006:48), estima: “Que los instrumentos vienen a representar los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información. Ejemplo: las fichas, los formatos de cuestionarios, lista de cotejo, escala de Likert”.

El proceso de recolección de datos en esta investigación fue utilizando un cuestionario auto administrado con escalamiento likert compuesta de 12 ítems.

Malhotra (2004:258) indica que:

La escala de Likert: es una escala de medición ampliamente utilizada que requiere que los encuestados indiquen el grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de las series de afirmaciones sobre los objetos de estímulo. En general, cada

reactivo de la escala tiene cinco categorías de respuesta, que van de “muy en desacuerdo” a “muy de acuerdo.

Dentro de ese orden de ideas las opciones de la escala likert como alternativa de repuesta a utilizar en cada ítems son cinco (5) opciones, las cuales se encuentran representada de la siguiente manera: Siempre, Casi Siempre, Ocasionalmente, Casi Nunca, Nunca.

Validación del Instrumento

Para lograr la validez del instrumento, se utilizó el criterio de juicio de expertos, que consiste según Palella y Martins (2003:45), señalan que:

En entregarle a tres, cinco o siete expertos, (siempre números impares) en la materia de objeto de estudio y en metodología y/o construcción de instrumentos; un ejemplar de lo (s) instrumento (s) con su respectiva matriz acompañada de los objetivos de la investigación, el sistema de variables y una serie de criterios para cualificar las preguntas.

Lo expuesto anteriormente, consiste en dar a conocer dichos instrumentos a profesionales expertos, quienes emitieran su opinión respecto a metodología, diseño y contenido, tomando en cuenta la ordenación de preguntas, congruencia y vinculación con los objetivos de la investigación, en términos cualitativos o cuantitativos, con el propósito de obtener una mejor calidad de los instrumentos antes de ser aplicado en el área de la investigación. En este caso, se le entregó el instrumento a tres profesionales; uno de metodología, un experto de contenido y un experto en el área de estadística.

Confiabilidad

Cabe destacar lo señalado, por Hernández, Fernández y Baptista (2006:242), sostiene: “la Confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado

en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados”

Reforzando lo antes dicho, por los autores se observa que para Sabino (1992:132) señala: “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.”

Para determinar la confiabilidad del instrumento se utiliza la prueba piloto que consiste en hacer una especie de ensayo en alguno de los miembros participantes de la muestra. En este caso se aplicó la prueba piloto al 5% de los funcionarios de la población.

CAPÍTULO IV

PRESENTACION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

El análisis de los resultados según, Balestrini (2006), se realiza al culminar la recolección de los datos, los cuales fueron sometidos a un proceso de recuento que conlleva a la interpretación de resultados y al logro de las conclusiones, a través de todos los resultados obtenidos.

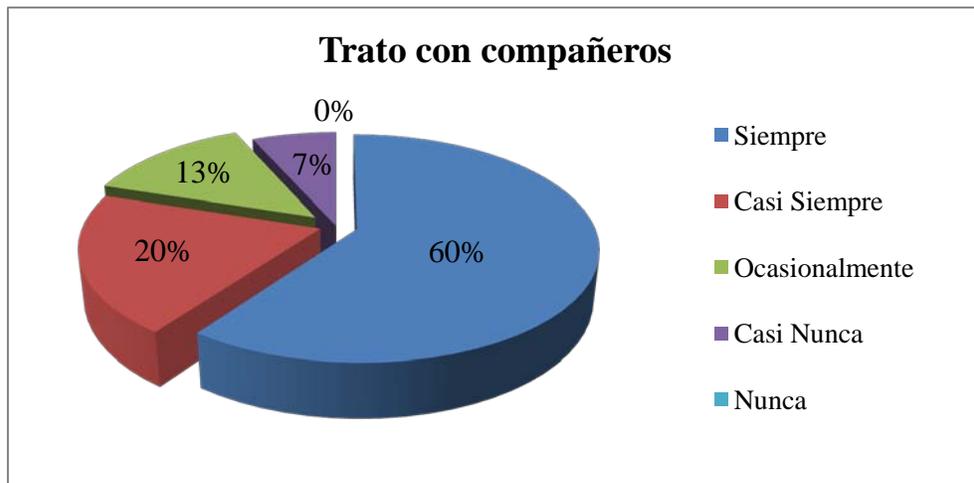
Una vez finalizada la etapa de la recolección de la información a través de los instrumentos aplicados a los funcionarios policiales perteneciente a la Estación Policial Trigal Norte del Cuerpo de Policía del Estado, se procedió al análisis e interpretación de los resultados, lo cual se realizó en función de los objetivos, las variables propuestas por el problema de estudio y los supuestos teóricos que sostienen la investigación.

El procesamiento de los datos obtenidos mediante la aplicación del instrumento para estudiar el clima organizacional como factor clave en el desempeño laboral de los funcionarios policiales perteneciente a la Estación Policial Trigal Norte del Cuerpo de Policía del Estado, se realizó a través de la elaboración de tablas y gráficas con los datos obtenidos de las respuestas emitidas por los funcionarios. Los resultados son presentados en el mismo orden en que se plantean los ítems en el instrumento elaborado para tal efecto. Las frecuencias más relevantes para establecer los porcentajes de las opiniones de los funcionarios condujeron a emitir las conclusiones de la investigación.

Ítem 1. El trato con compañeros de trabajo y superiores influye en las labores de los funcionarios policiales de la Estación Policial Trigal Norte.

Opciones	N° Sujetos	Porcentaje
Siempre	18	60%
Casi Siempre	6	20%
Ocasionalmente	4	13%
Casi Nunca	2	7%
Nunca	0	0%
Total	30	100%

Tabla1. Fuente: Autoría propia. (2014)



Gráfica 1. Fuente: Autoría propia. (2014)

Análisis:

En este Ítem se pretende evaluar si realmente el trato con compañeros de trabajo y superiores influye en las labores de los miembros de una organización. Se observó que un 60% de la muestra se inclinó a la opción siempre y otro 20% a la opción casi siempre y un 13% a la opción ocasionalmente, según con los resultados obtenidos, las otras opciones quedaron totalmente descartadas. Por lo que se puede inferir que efectivamente el trato es un elemento importante que se debe considerar al hablar de Clima Organizacional y que influye en el trabajo de los individuos que laboran en una

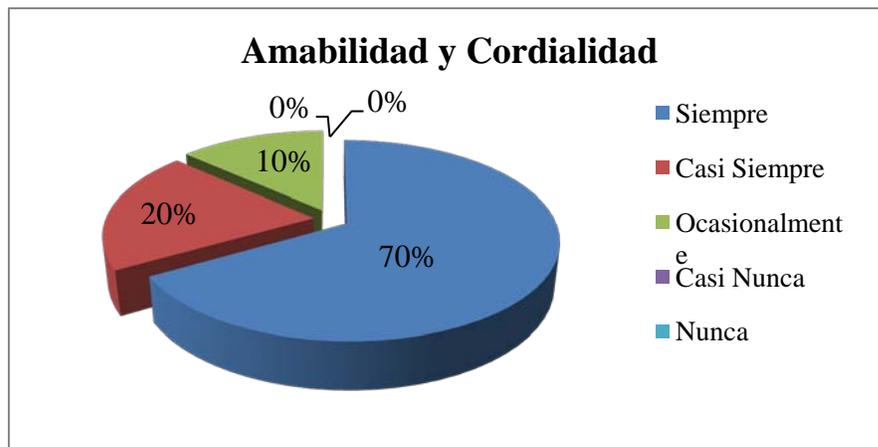
empresa o institución. En tal sentido es importante considerar como se tratan las personas que conviven en un mismo ambiente de trabajo.

Los supervisores definidos por Robbins y De Cenzo (2008:105) son “parte del equipo de una organización; los cuales dirigen el trabajo de los empleados”. En la actualidad los supervisores enfrentan retos para motivar a sus empleados, en tal sentido, se requiere pensar en términos de flexibilidad. Se requiere de supervisores que se aseguren de que sus empleados tengan los recursos que necesiten para hacer su trabajo de primera clase.

Ítem 2. La amabilidad y cordialidad de los funcionarios en el trabajo, son vitales para mantener un buen clima Organizacional.

Opciones	N° Sujetos	Porcentaje
Siempre	21	70%
Casi Siempre	6	20%
Ocasionalmente	3	10%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	30	100%

Tabla 2. Fuente: Autoría propia. (2014)



Grafica 2. Fuente: Autoría propia. (2014)

Análisis:

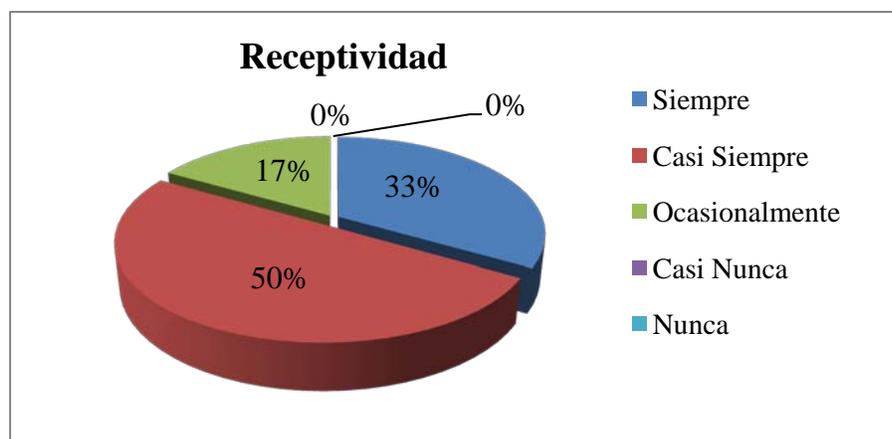
Los resultados en relación a esta pregunta indican de manera predominante la opción Siempre con un 67 % de las personas encuestadas, quienes manifiestan que estos elementos son vitales para mantener un buen clima organizacional, un 20% se inclinaron por la opción Casi siempre y un 13% por la opción Ocasionalmente. La amabilidad y la cordialidad son elementos que como personas es agradable que estén presentes en los distintos ambientes en los que se encuentran un grupo de individuos, la importancia de este resultado reside en el hecho que el desempeño del trabajador va de la mano con las actitudes y aptitudes que estos tengan en función a los objetivos que se quieran alcanzar, seguidos por políticas, normas, visión y misión de la organización.

Por su parte, Bittel (2000:60), plantea que el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa. Al respecto, Ghiselli (1998:75), señala cómo el desempeño está influenciado por cuatro (4) factores: la motivación, habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación del rol; oportunidades para realizarse.

Ítem 3. La receptividad con que otras personas atiendan una observación, instrucción, recomendación o crítica es un indicador de una buena Comunicación

Opciones	N° Sujetos	Porcentaje
Siempre	10	33%
Casi Siempre	15	50%
Ocasionalmente	5	17%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	30	100%

Tabla 3. Fuente: Autoría propia. (2014)



Grafica 3. Fuente: Autoría propia. (2014)

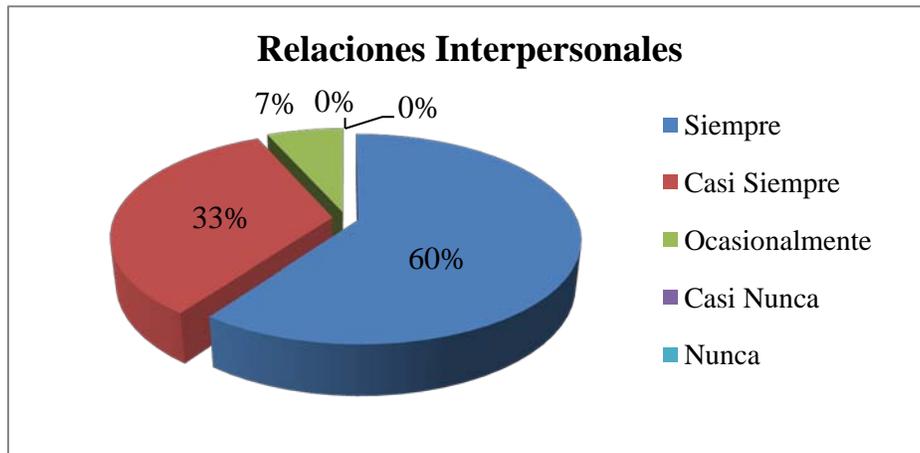
Análisis:

De acuerdo con los resultados obtenidos se traduce en que, un 50% de los funcionarios encuestados estosse inclinaron a la opción casi siempre, un33% a la opción siempre y un 17% a ocasionalmente.La receptividad formaparte de una buena comunicación, nadie tuvo una posición distinta enrelación a este punto. Por lo que se puede concluir que efectivamente lareceptividad es un elemento que las personas consideran importante almomento de comunicarse con otros. En este sentido Davis y Newtrom (1991:203), plantea que “el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, se manifiestan en determinadas actitudes laborales y comunicacional”

Ítem 4. Las buenas relaciones interpersonales entre los equipos de trabajo forman parte de un ambiente laboral saludable

Opciones	N° Sujetos	Porcentaje
Siempre	18	60%
Casi Siempre	10	33%
Ocasionalmente	2	7%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	30	100%

Tabla 4. Fuente: Autoría propia. (2014)



Grafi

ca 4. Fuente: Autoría propia. (2014)

Análisis:

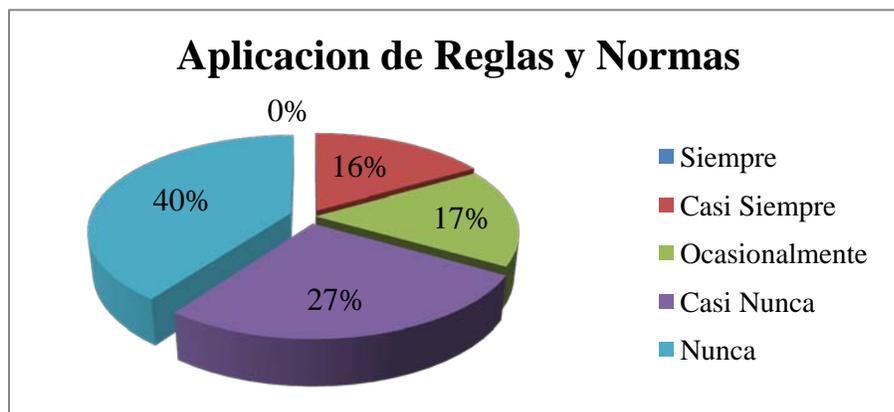
Un 60% de los funcionarios encuestados estuvo de acuerdo con la opción siempre en que las buenas relaciones interpersonales en el trabajo forman parte de un ambiente laboral saludable, otro 33%, solo estuvo de acuerdo con la opción casi siempre y un 7% con la opción ocasionalmente. En tal sentido se puede decir, que efectivamente para que un clima organizacional sea saludable deben existir buenas relaciones interpersonales entre los miembros que integran la organización, o al menos esta debe ser la tendencia.

El fomentar relaciones interpersonales involucra el deseo de obtener comparación social (Evaluamos nuestros pensamientos y acciones comparándonos con los de otros), y el deseo de obtener recompensas psicológicas y materiales por medio del intercambio social (buscamos y mantenemos aquellas relaciones en que las recompensas superan los costos). Al respecto Franzoi (2007:90) expresa “que estas dos razones para buscar a los otros se relaciona con nuestra dependencia de ellos para obtener información y nuestra dependencia de los otros para obtener resultados positivos”.

Ítem 5. Se aplican las reglas y normas por igual a los funcionarios de la Estación Policial Trigal Nortel.

Opciones	N° Sujetos	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi Siempre	5	16%
Ocasionalmente	5	17%
Casi Nunca	8	27%
Nunca	12	40%
Total	30	100%

Tabla 5. Fuente: Autoría propia. (2014)



Gráfica 5. Fuente: Autoría propia. (2014)

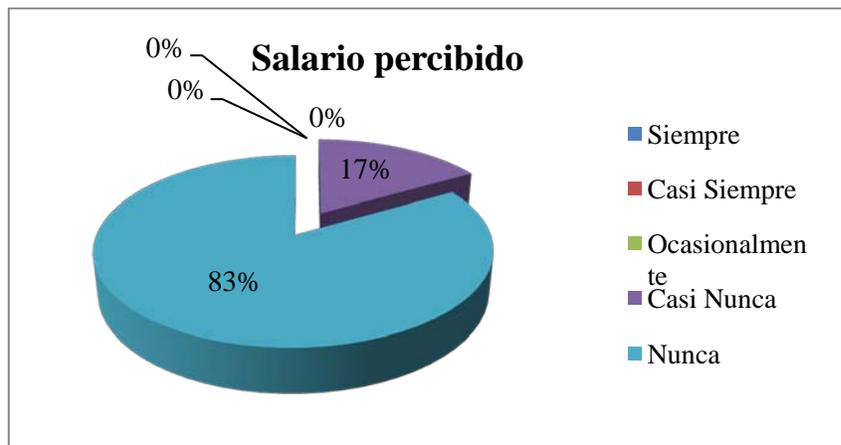
Análisis:

En concordancia a lo anterior, las respuestas del ítem, el 40 % de la muestra afirma que nunca las reglas se aplican por igual, visualizándose de esta manera la elevada percepción que tienen los funcionarios sobre la aplicación de normas y reglas, un 27% de la muestra afirma que casi nunca, el 17% respondieron que ocasionalmente y un 16% por la opción casi siempre. En efecto, las acciones que establecen las políticas gerenciales determinan un papel importante para el funcionario y determinan el margen de comportamiento admisible a cada funcionario.

Ítem 6. El salario percibido por los funcionarios policiales de la Estación Trigal Norte, cubre sus necesidades básicas.

Opciones	N° Sujetos	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi Siempre	0	0%
Ocasionalmente	0	0%
Casi Nunca	5	17%
Nunca	25	83%
Total	30	100%

Tabla 6. Fuente: Autoría propia. (2014)



Grafica 6. Fuente: Autoría propia. (2014)

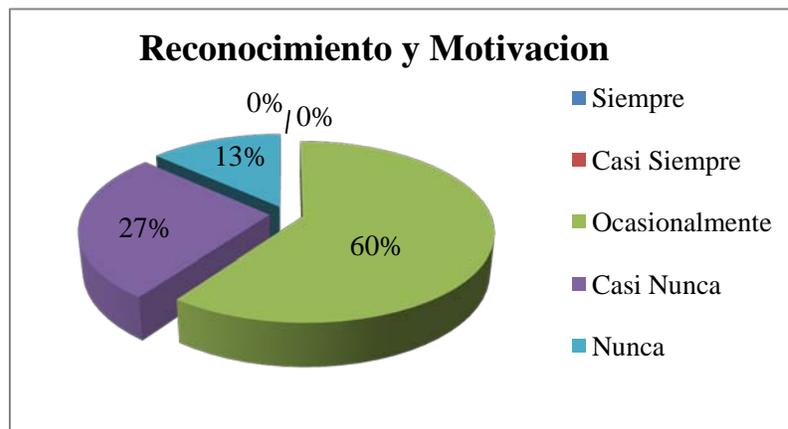
Análisis:

En este Ítem la opción “nunca” obtuvo un 83%, mientras que la opción “casi nunca” obtuvo un 17%, las otras opciones obtuvieron un porcentaje de 0%. La institución debería prestarle atención, ya que es de suma importancia que esas necesidades básicas y de existencias donde se involucra el salario se encuentren satisfactoriamente cubiertas en todos los niveles de cargos dentro de la organización con la finalidad de proporcionarles seguridad económica y la existencia u opción de un comfortable plan de retiro. Davis y Newstrom (1999:194), expresan en su tema motivación y sistemas de remuneración que una ventaja que los incentivos ofrecen es “incrementan el grado de certeza de los empleados de que su alto desempeño les producirá una retribución”

Ítem 7- Los funcionarios reciben reconocimientos o motivación por los trabajos realizados en su labor policial.

Opciones	N° Sujetos	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi Siempre	0	0%
Ocasionalmente	18	60%
Casi Nunca	8	27%
Nunca	4	13%
Total	30	100%

Tabla 7. Fuente: Autoría propia. (2014)



Grafica 7. Fuente: Autoría propia. (2014)

Análisis:

Con respecto a la respuesta del ítem, el 60% de los encuestados opinó que ocasionalmente se reciben reconocimiento o motivación, el 27% consideran que casi nunca y el 13% consideran que nunca se dan reconocimiento. Se evidencia que el grueso de las respuestas se inclinó hacia la parte negativa de las opciones dadas, ya que observan que aparte del salario que reciben por el trabajo desempeñado, no reciben ningún otro tipo de reconocimiento motivador que impulse a las personas a dar más de sí.

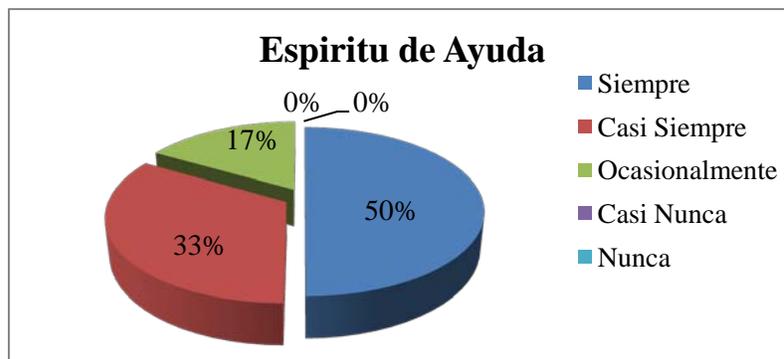
En tal sentido, Chiavenato (2002:125) señala que el reconocimiento se concede a los colaboradores o a los equipos que han hecho aportaciones extraordinarias a la

organización. La idea es comunicar lo que hicieron y convertirlos en modelo para los demás trabajadores. Por su parte, según expresa Guillén y Guil (2000:84) el reconocimiento debe entenderse como información sobre la consecución de los objetivos recibida de la dirección.

Ítem 8- Existe espíritu de ayuda entre los funcionarios que laboran en la Estación Policial Trigal Norte.

Opciones	N° Sujetos	Porcentaje
Siempre	15	50%
Casi Siempre	10	33%
Ocasionalmente	5	17%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	30	100%

Tabla 8. Fuente: Autoría propia. (2014)



Análisis:

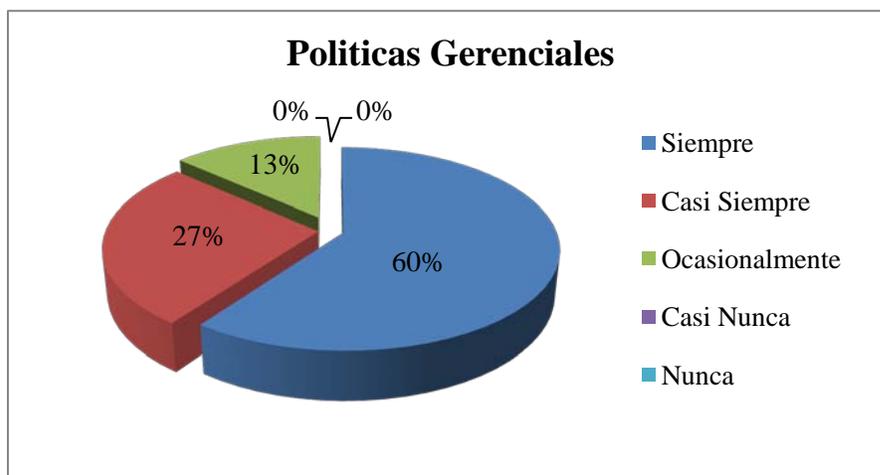
Con respecto a la respuesta del ítem, el 50% de los encuestados opinó que siempre hay existencia del mismo, mientras que el 33% consideró que casi siempre y el 17% opinó que ocasionalmente se da ese espíritu de ayuda entre los funcionarios lo que significa que existe una moderada presencia de cooperación y ayuda mutua. Donde se puede observar una división casi del 50% de los trabajadores encuestados que opinan unos positivamente y otros hacia las opciones negativas por lo que se puede inferir

que existe una ruptura en las relaciones laborales o carecen de una cultura de cooperación.

Ítem 9- El rendimiento del funcionario depende de las políticas gerenciales aplicada a la función policial.

Opciones	N° Sujetos	Porcentaje
Siempre	18	60%
Casi Siempre	8	27%
Ocasionalmente	4	13%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	30	100%

Tabla 9. Fuente: Autoría propia. (2014)



Gráfica 9. Fuente: Autoría propia. (2014)

Análisis:

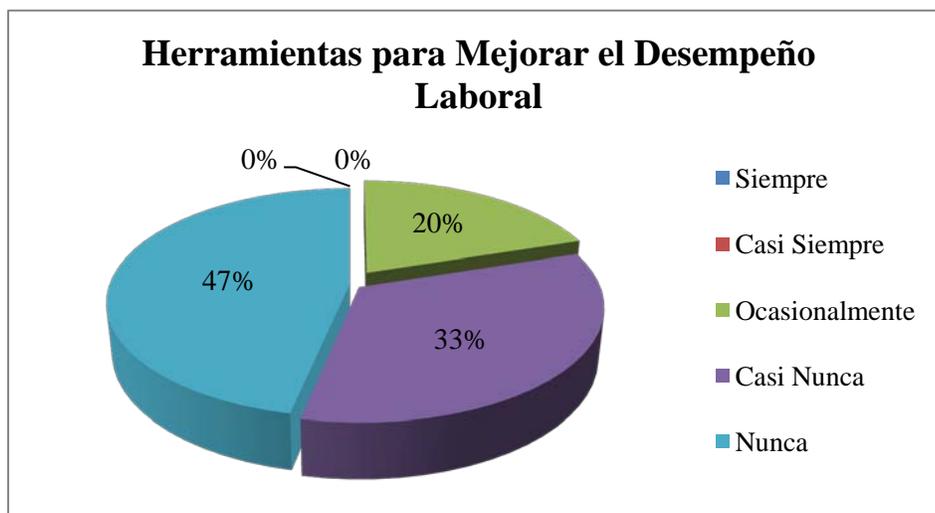
Con respecto al ítem, el 60% de los encuestados considera que siempre dependen de las políticas gerenciales, mientras que el 27% opina que casi siempre y el 13% ocasionalmente. Se puede inferir que las políticas gerenciales, así como afectan el rendimiento laboral, influyen de manera determinante en el clima de la organización, debido a que de acuerdo a como estas sean percibidas por los empleados, buenas o

malas, éstas generaran reacciones positivas o negativas que inciden directamente en el ambiente de trabajo y el desempeño laboral.

Ítem 10- Se aplican herramientas orientadas para mejorar el desempeño laboral de los funcionarios policiales de la Estación Policial Trigal Norte

Opciones	N° Sujetos	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi Siempre	0	0%
Ocasionalmente	6	20%
Casi Nunca	10	33%
Nunca	14	47%
Total	30	100%

Tabla 10. Fuente: Autoría propia. (2014)



Gráfica 10. Fuente: Autoría propia. (2014)

Análisis:

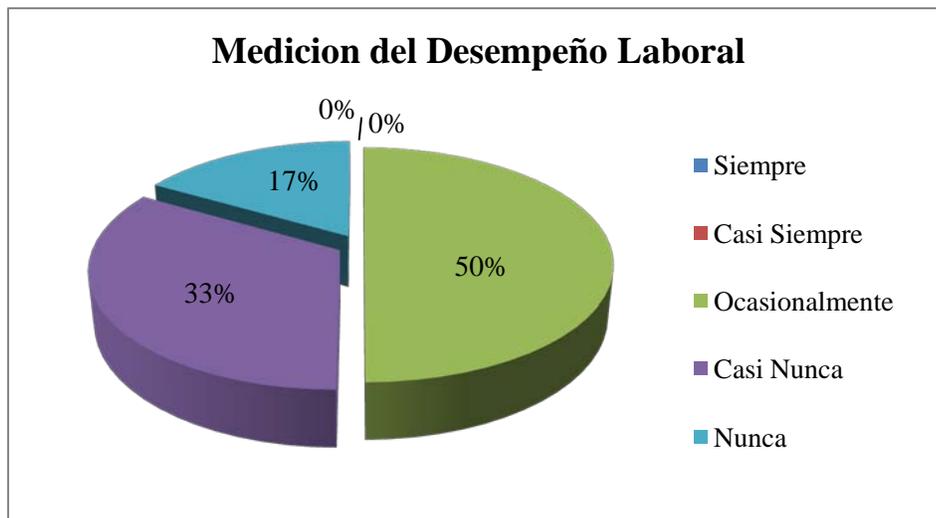
En relación a las respuestas del ítem, el 47% de los encuestados opinó que nunca se reciben, mientras que el 33% considera que casi nunca y el 20% expresó que ocasionalmente se aplican esas herramientas. Lo que contradice lo expuesto por Chiavenato (2000), autor que considera la seguridad y salud de los empleados como

un factor importante para la preservación de la fuerza laboral, por lo que las organizaciones deben promover programas para el mantenimiento de las condiciones físicas y psicológicas del personal.

Ítem 11- Se mide el desempeño laboral de los funcionarios policiales perteneciente a la Estación Policial Trigal Norte.

Opciones	N° Sujetos	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi Siempre	0	0%
Ocasionalmente	15	50%
Casi Nunca	10	33%
Nunca	5	17%
Total	30	100%

Tabla 11. Fuente: Autoría propia. (2014)



Grafica 11. Fuente: Autoría propia. (2014)

Análisis:

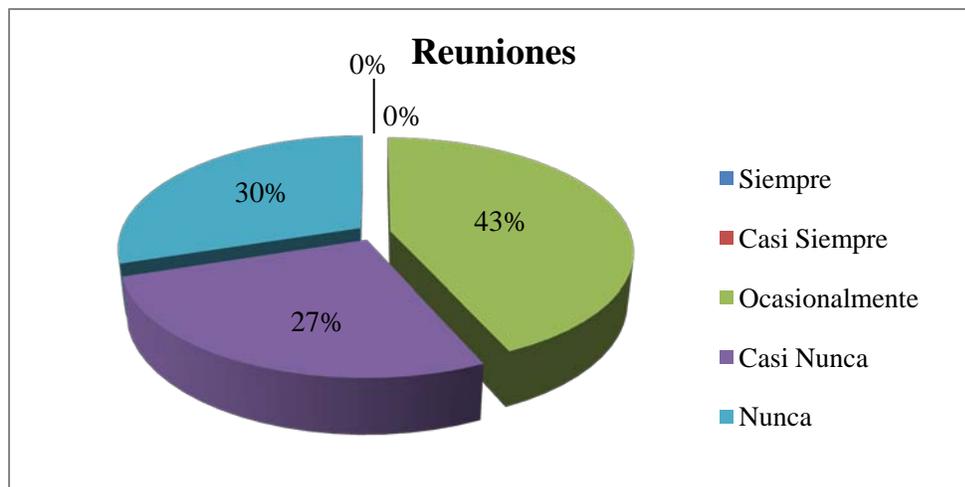
Con respecto a la respuesta del ítem, el 50% de los encuestados opinó que ocasionalmente se mide, mientras que 33% considera que casi nunca y el 17% opina que nunca se mide, lo que significa una tendencia baja de evaluación en el desempeño laboral. Ante los resultados obtenidos a la presente interrogante, vale decir que

cuando el personal de una institución no considera que se evalúa su rendimiento laboral y siente que está dando mucho más que otros cuyo trabajo no sale con la misma prontitud y a la final no se hace distinción alguna, sobreviene entonces, el malestar, que atenta contra el clima.

Ítem 12- Se realizan reuniones donde los funcionarios aporten ideas que permitan mejorar las condiciones de trabajo y su desempeño laboral.

Opciones	N° Sujetos	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi Siempre	0	0%
Ocasionalmente	13	43%
Casi Nunca	8	27%
Nunca	9	30%
Total	30	100%

Tabla 12. Fuente: Autoría propia. (2014)



Gráfica 12. Fuente: Autoría propia. (2014)

Análisis:

Con respecto a la respuesta del ítem, el 43% de los encuestados opinó que ocasionalmente se aportan ideas, mientras que el 30% que nunca y el 27% opino que casi nunca. Según estos resultados, se evidencia que realmente las personas

consideran que es importante que los empleados aporten sus ideas, de esta forma se sentirán mejor en relación a los distintos temas que se presenten a nivel laboral, haciéndolos sentir mejor, importantes y participes de planes que los involucren, se sienten a gusto, por su puesto el clima es más agradable y mejora el desempeño laboral.

Chiavenato (2009:210) expresa que en la actualidad las organizaciones imponen una nueva pauta de comportamiento de las personas, uno creativo e innovador. Ya no basta con la eficiencia ni con la repetición continua para la ejecución de las tareas. Se requieren cambios en las organizaciones con la misma rapidez con que cambia el mundo. La creatividad es la base de ello. La innovación es el proceso para crear nuevas ideas y ponerlas en práctica.

CONCLUSIONES

El Clima Organizacional en el desempeño, es un tema vigente en la actualidad y punto de agenda importante para las empresas e instituciones donde el capital humano se considera parte esencial para su correcto funcionamiento y crecimiento.

En todas las organizaciones se presentan determinadas situaciones que condicionan el desempeño de las tareas y el logro de los objetivos trazados por la mismas, dichas situaciones siempre se verán afectadas por las interacciones que se den entre estas y las actitudes personales y de su grupo de trabajo, donde los resultados dependerán directamente de la conducta y eficacia que se logre en la ejecución de las tareas, en consecuencia los objetivos y en el grado de bienestar de sus miembros.

Para determinar los factores que influyen en el Clima Organizacional en cuanto al desempeño laboral se diseñó un instrumento, empleando la escala de Likert, cuyos resultados obtenidos permiten hacer conclusiones importantes.

El estudio del clima en una organización es importante porque permite conocer la percepción que tienen los miembros de la misma acerca de sus distintas características, su ambiente y entorno laboral en relación con las características de la estructura (normas, tareas, jerarquías, etc.) y con los procesos de la organización (estilo de dirección, comunicación, conflictos, etc.). Y al estar el clima directamente relacionado con las actitudes, afecta lo que sucede en la organización, y en forma decisiva en el comportamiento de las personas.

De acuerdo a los objetivos planteados en la investigación, encontramos las siguientes conclusiones:

- Con el objetivo relacionada a examinar el actual clima organizacional de la Estación Policial Trigal Norte, del Cuerpo de Policía del Estado Carabobo. A través de este estudio se comprobó que para que exista un clima organizacional agradable es necesario que reine la paz, la amabilidad. Por otra parte, se puede concluir que las personas que se comunican efectivamente pueden trabajar alineados para alcanzar los objetivos, mejoran las relaciones interpersonales dentro de la empresa y alcanzar un alto desempeño laboral, cuando los funcionarios mantienen buenos canales de comunicación a la hora de recibir y dar instrucciones para realizar las tareas o funciones que se le asignen el clima organizacional es óptimo.
- Con el objetivo identificar los factores que influyen en el clima organizacional en relación al desempeño laboral en los funcionarios de la Estación Policial Trigal Norte del Cuerpo de Policía del Estado Carabobo, de los resultados obtenidos se puede evidenciar un porcentaje significativo del 60%, que refleja la falta de reconocimiento y motivación que reciben los funcionarios por el trabajo o desempeño realizado. La motivación es importante para mantener un buen clima laboral, permite que las personas trabajen con emoción para alcanzar los objetivos y les permite sentirse a gusto con las tareas que están realizando, una persona que está motivada es más eficiente en su trabajo. Por otra parte, otro de los factores que arroja un porcentaje significativo 83% y que no debe perderse de vista, son los salarios, se evidencia que los funcionarios no se encuentran a gusto con el salario percibido, esto está directamente relacionado con la satisfacción y desempeño laboral.
- Con relación al último objetivo que se refiere a establecer sugerencias dirigidas a optimizar el Clima Organizacional en la Estación Policial Trigal Norte del Cuerpo de Policía del Estado Carabobo tenemos que:

- La institución debe implementar políticas gerenciales donde ambas partes salga beneficiadas.
- Aplicar herramientas orientadas a mejorar el desempeño laboral de los funcionarios
- Otorgar reconocimiento al funcionario por su rendimiento laboral
- Involucrar a los funcionarios en el aporte de ideas con los planes de trabajo a realizar o implementar
- Proporcionar mayor remuneración al funcionario que le permita cubrir sus necesidades básicas.

RECOMENDACIONES

Tomando en consideración que los resultados obtenidos evidenciaron que el clima organizacional es un factor influyente en el desempeño laboral de los funcionarios policiales perteneciente a la Estación Policial Trigal Norte del Cuerpo de Policía del Estado Carabobo, a continuación se expresan algunas recomendaciones.

- Fomentar actividades de reconocimiento a los funcionarios policiales, los supervisores deben buscar formas de hacerlas más visibles.
- Hacer que el trabajo de los funcionarios policiales tenga significado especial para ellos, adaptando a cada funcionario en el trabajo adecuado para que sea funcional su desempeño, esto facilitará el desarrollo personal y profesional del mismo y generará incrementos en sus niveles de autoestima.
- Lograr una equilibrada armonía entre los objetivos de la institución (eficacia, maximización de la aplicación de recursos materiales) y los objetivos individuales de los funcionarios (metas personales y profesionales).
- Informar a los funcionarios sobre sus ascensos, los pasos de una posible carrera profesional y el período temporal que posiblemente necesite para desarrollarse dentro de la Institución.
- Mantener un sistema integrado de beneficios para los funcionarios y sus familiares e informar lo que incluye éstos qué beneficios.
- Garantizar a los funcionarios un entorno saludable proporcionándoles condiciones óptimas de salud física y mental que generen bienestar.

- Brinden a los funcionarios los recursos que necesiten para hacer su trabajo de primera clase..
- Fomentar entre los funcionarios policiales buenas relaciones interpersonales a través de actividades, encuentros y reuniones informales.
- Apoyar a los funcionarios para que ejerzan liderazgo, de modo que sea esa influencia hacia el logro de las metas de grupo, la que destaque en el desempeño de los mismos.
- Valorar las capacidades de cada funcionario y hacer que éste las aproveche al máximo, la estimación y el crecimiento personal han de ser satisfechos en lo posible.
- Fomentar la creatividad y la innovación de los funcionarios, brindarles la capacidad de tomar decisiones que impacten al resto de la institución.
- Aumentar la participación, la autonomía y la variedad en las tareas dispuestas para los funcionarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Alvarado, Antonio (2009), "*Clima y Comunicación Organizacional en el Sector Educativo. El caso del instituto Tecnológico de los Mochis*", para optar al grado de Tesis Doctor en Estudios Organizacionales en la Universidad Autónoma Metropolitana Iztapalapa de México.

Arias, Fideas (2006) "*El Proyecto de investigación. Introducción de lametodología*". 5ta edición. Editorial Episteme. Caracas.

Aragón, Jesús (2005). **Psicología**. Ediciones Co-Bo, Caracas, Venezuela.

Balestrini Miriam. (2006) **Cómo se Elabora el Proyecto de Investigación**, BL Consultores Asociados. Servicio Editorial, Caracas, República Bolivariana de Venezuela.

Bennis, Warren (1973). *Desarrollo Organizacional*. Editorial Fondo Educativo Interamericano, México D.F.

Bittel, L. (2000). *Administración de Personal. Traducción José Real Gutiérrez*.

Brunet, Luc (2004). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. Definiciones, diagnóstico y consecuencias. Editorial Trillas, México.

Chiavenato Idalberto. (2009) *Comportamiento Organizacional*, Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores.

Chiavenato Idalberto. (2007) *Administración de los Recursos Humanos*, Editorial Mc Graw-Hill. México.

Chiavenato Idalberto. (2002) *Gestión del Talento Humano*, Editorial Mc Graw-Hill. Colombia

Chiavenato, Idalberto. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Editorial Mc Graw Hill. Bogota, Colombia.

Daft, Richard. (2007). *Teoría y Diseño Organizacional*. Editorial Cengagelearning, México, 9na edición.

Davis, Keith. y Newstrom, James (1991). *Comportamiento Organizacional*. Editorial Mac Graw Hill Interamericana S.A. México

Davis, Keith y Newstrom, James (2003). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Editorial Mc Graw-Hill, México.

Ferrer, D (2010),“*Modelo de Gestión de Alto Desempeño a través del Clima Organizacional del Capital Humano de las Instituciones Universitarias del Estado Carabobo*.”Tesis de Maestría en Administración de Empresa Mención Gerencia en la Universidad de Carabobo.

Franzoi S. (2007) *Psicología Social*, McGraw Hill Interamericana México

García, Inmaculada (2006), “*La Formación del Clima Psicológico y su relación con los estilos de liderazgo*” Tesis Doctoral en el Programa de Doctorada de Psicología Social: Aplicaciones y Métodos. Universidad de Granada.

García, María. (2011),“*La Valoración Profesional a Través del Desempeño Laboral de los Recursos Humanos que Laboran en el Instituto Nacional de Investigaciones Agrícolas (INIA)*”. Tesis de Maestría en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales, en la Universidad de Carabobo.

Guillén C. y Guil R (2000) *Psicología del trabajo para relaciones laborales*, McGraw-Hill España.

Ghiselli. (1998).*Administración de Personal. Traducción José Real Gutiérrez*

Hernández Roberto, Fernández Carlos y Baptista Pilar. (2007) *Metodología de la Investigación*, Editorial Mc Graw Hill. México.

Hurtado Iván y Toro Josefina (1999). *Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio*. Editorial Epísteme Consultores Asociados C.A. Primera Edición Valencia – Venezuela.

Jones, Gareth. (2008). *Teoría Organizacional, Diseño y Cambio en las Organizaciones*. Editorial Pearson Educación de México, quinta edición

Landy F. y Conte J.(2005) *Psicología Industrial*, Editorial Mc Graw Hill. México

Light, Donald y Keller, Suzanne (1991).*Sociología*. Editorial Mc Graw Hill, Bogotá, Colombia.

Malhotra, Naresh K. (2004). “*Investigación de mercados*”.

Nash, M. (1989) *Como Incrementa la Productividad del Recurso Humano*. Editorial Norma. Colombia

Palella Santa y MartinsFeliberto. (2004) *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Caracas

Rivero, Nadia (2009), "*Clima Organización y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores del área Administrativa de la Zona Educativa del Estado Carabobo*" Tesis de Maestría en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales en la Universidad de Carabobo.

Robbins Stephen. y DeCenzo D. (2008) *Supervisión*, Prentice Hall Hispanoamericana, S.A. México

Robbins, Stephen. (2002). *La administración en el mundo de hoy*. Editorial Prentice Hall. México.

Robbins, Stephen. (2004) *Comportamiento Organizacional*, Prentice Hall Hispanoamericana, S. A. México.

Robbins, Stephen. y Coulter Mary. (1996) *Administración*, Prentice Hall Hispanoamericana, S. A. México..

Sabino C. (1992). *El proceso de investigación*. El Cid Editor. Venezuela.

Sabino, C. (2007). *El Proceso de Investigación*. 32da Edición. Caracas: Editorial Panapo.

Tamayo, Mario. (2002). *El Proceso de la Investigación Científica* (3ra ed). México: Editorial Limusa

Varela Olga. y Salgado Esther. (2010) *El desempeño de los Individuos en las Organizaciones*. Ediciones IESA. Caracas, Venezuela.

Vega, Arévalo, Sandoval, Aguilar, Giraldo (2009), en su artículo científico "*Panorama sobre los estudios de Clima Organizacional en Bogotá, Colombia periodo (1994- 2005)*"

Velásquez R. (2003) *Clima Organizacional a Nivel Universitario*. Editorial Prentice Hall. México.

ANEXO A
INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE LOS DATOS



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO
Y RELACIONES LABORALES



Fecha: _____

Nro: _____

Instrumento

El presente instrumento tiene como propósito, recabar información para desarrollar el trabajo de investigación titulado: *Estudio del clima organizacional en relación al desempeño laboral en la Estación Policial Trigal Norte, del Cuerpo de Policía del Estado Carabobo*

Cabe destacar, que la información suministrada será utilizada con fines académicos y estrictamente confidenciales. Por lo tanto se agradece su valiosa colaboración y aportes que pueda brindar a fin de llevar a feliz término dicho proyecto.

INSTRUCCIONES:

- Lea cuidadosamente cada afirmación antes de responder.
- Al contestar, hágalo con la mayor objetividad y sinceridad.
- Se presentan una serie de afirmaciones diseñadas con la escala de Likert.
- Las opciones que se muestran, siguiendo la escala de Likert son:
 - () Siempre
 - () Casi Siempre
 - () Ocasionalmente
 - () Casi Nunca
 - () Nunca
- Señalar con una x la respuesta que está de acuerdo a su opinión
- No deje ninguna pregunta sin contestar.

Gracias por su colaboración.

Elaborado por: Jonnatan García Instrumento

1. El trato con compañeros de trabajo y superiores influye en las labores de los funcionarios policiales de la Estación Policial Trigal Norte.

- Siempre
- Casi Siempre
- Ocasionalmente
- Casi Nunca
- Nunca

2. La amabilidad y cordialidad de los funcionarios en el trabajo, son vitales para mantener un buen clima Organizacional.

- Siempre
- Casi Siempre
- Ocasionalmente
- Casi Nunca
- Nunca

3. La receptividad con que otras personas atiendan una observación, instrucción, recomendación o crítica es un indicador de una buena Comunicación

- Siempre
- Casi Siempre
- Ocasionalmente
- Casi Nunca
- Nunca

4. Las buenas relaciones interpersonales entre los equipos de trabajo forman parte de un ambiente laboral saludable

- Siempre
- Casi Siempre
- Ocasionalmente
- Casi Nunca
- Nunca

5. Se aplican las reglas y normas por igual a los funcionarios de la Estación Policial Trigal Nortel.

- Siempre
- Casi Siempre
- Ocasionalmente
- Casi Nunca
- Nunca

6. El salario percibido por los funcionarios policiales de la Estación Trigal Norte, cubre sus necesidades básicas.

- Siempre
- Casi Siempre
- Ocasionalmente
- Casi Nunca
- Nunca

7- Los funcionarios reciben reconocimientos o motivación por los trabajos realizados en su labor policial.

- Siempre
- Casi Siempre
- Ocasionalmente
- Casi Nunca
- Nunca

8- Existe espíritu de ayuda entre los funcionarios que laboran en la Estación Policial Trigal Norte.

- Siempre
- Casi Siempre
- Ocasionalmente
- Casi Nunca
- Nunca

9- El rendimiento del funcionario depende de las políticas gerenciales aplicada a la función policial.

- Siempre
- Casi Siempre
- Ocasionalmente
- Casi Nunca

Nunca

10- Se aplican herramientas orientadas a mejorar el desempeño laboral de los funcionarios de la Estación Policial Trigal Norte.

- Siempre
- Casi Siempre
- Ocasionalmente
- Casi Nunca

Nunca

11- Se mide el desempeño laboral del funcionario policial perteneciente a la Estación Policial Trigal Norte.

- Siempre
- Casi Siempre
- Ocasionalmente
- Casi Nunca

Nunca

12- Se realizan reuniones donde los funcionarios aporten ideas que permitan mejorar las condiciones de trabajo y su desempeño laboral.

- Siempre
- Casi Siempre
- Ocasionalmente
- Casi Nunca

Nunca

ANEXO B
FORMATO PARA LA VALIDACION DEL INSTRUMENTO



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DEL TRABAJO Y
RELACIONES LABORALES**



VALIDACION DEL INSTRUMENTO

Yo, _____, titular de la cédula de identidad N^a _____, de profesión _____, por medio de la presente doy validez al instrumento presentado para mi revisión por el Lcdo. Jonnatan Augusto García Palacios, para ser aplicado en la Investigación: **Estudios de Postgrado titulado: “Estudio del clima organizacional en relación al desempeño laboral en la Estación Policial Trigal Norte, del Cuerpo 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

Firma



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DEL TRABAJO Y
RELACIONES LABORALES**



**FORMATO PARA EVALUAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE
DATOS**

Identificación del Experto:

Nombre y Apellido: _____

Institución donde labora: _____

Cargo que ocupa en la Institución: _____

ITEMS	PERTINENCIA CON LOS OBJETIVOS		CLARIDAD		CONTENIDO	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						

Observaciones:

Evaluador: _____

Firma: _____

Fecha de validación: ____/____/____



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DEL TRABAJO Y
RELACIONES LABORALES**



VALIDACION DEL INSTRUMENTO

Yo, _____, titular de la cédula de identidad N^a _____, de profesión _____, por medio de la presente doy validez al instrumento presentado para mi revisión por el Abgda. Yoly Esperanza Villegas Cárdenas, para ser aplicado en la Investigación: **“La Formación Continua Orientada al Desarrollo Profesional del Personal Policial de la Policía de Carabobo”**; el cual cumple con los requisitos exigidos para dicho estudio. Por lo tanto, puede ser aplicado en la muestra seleccionada

Firma