



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO  
Y RELACIONES LABORALES



**INFLUENCIA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL  
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS Y  
FUNCIONARIAS DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD  
Y SERVICIOS INTERNOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL  
DEL CUERPO DE POLICÍA DEL ESTADO CARABOBO**

**Línea de Investigación:** Gestión de Personas

**Autor:**  
Rico F., José O.  
C.I.: V-10.512.317

Bárbula, Abril 2018



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO FACES  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO  
Y RELACIONES LABORALES  
CAMPUS BÁRBULA



**CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN**

INFLUENCIA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL  
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS Y FUNCIONARIAS  
DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD  
Y SERVICIOS INTERNOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL  
DEL CUERPO DE POLICÍA DEL ESTADO CARABOBO

Tutor:  
Msc. José Cassiani

Aceptado en la Universidad de Carabobo  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Área de Estudios de Postgrado  
Maestría en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales

Por: Msc. José Cassiani

C.I. V-12.562.798

**Valencia, Abril 2018**



## ACTA DE VEREDICTO DE TRABAJO DE GRADO - MAESTRÍA

En atención a lo dispuesto en el Artículo 140 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 136 del citado Reglamento, para evaluar el Trabajo de Grado titulado:

**"INFLUENCIA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS Y FUNCIONARIAS DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS INTERNOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL CUERPO DE POLICÍA DEL ESTADO CARABOBO."**

Presentado para optar al grado de MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y RELACIONES LABORALES por el aspirante: **JOSÉ OMAR RICO FLORES**, titular de la **C.I. N°. 10.512.317**, realizado bajo la tutoría del Magíster JOSÉ CASSIANI, titular de la C.I. N°. 12.562.792, habiendo examinado el trabajo presentado, se decide que el mismo está **APROBADO**.

En Bárbula, a los dos (02) días del mes de diciembre de 2021.

**Jurado evaluador:**

Prof. Leyda Colombo (PRESIDENTA)  
Prof. Themis Sandoval  
Prof. José Cassiani



## DEDICATORIA

Dedico de manera especial este trabajo de grado a mi madre **Senovia Flores**, pues ella es el principal cimiento para la construcción de mi vida profesional, sentó en mí la base de responsabilidad y superación, en ella tengo el espejo en el cual me reflejo siempre, pues sus virtudes son infinitas, mujer de corazón noble y admirada. Gracias por tanto madre.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios padre celestial por la vida, salud y por permitir ser el hombre que hoy soy.

A mis hijos motivos de mi superación profesional **Leidys Daniela Rico Pacheco** y **José Daniel Rico Pacheco**.

A la **Universidad de Carabobo**, más que una casa de estudios y una institución se convirtió en un hogar de múltiples aprendizajes, a nivel personal y profesional, facilitándonos las herramientas necesarias para aplicarlas en el ámbito educativo y brindándonos la oportunidad de ampliar nuestros conocimientos.

De igual forma agradecer a mis profesores que durante mi carrera profesional han aportado sus conocimientos para el impulso de mi formación académica.

## ÍNDICE GENERAL

<b>CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN .....</b>	<b>II</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>III</b>
<b>AGRADECIMIENTOS .....</b>	<b>IV</b>
<b>ÍNDICE DE CUADROS .....</b>	<b>VII</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>VIII</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>X</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>XI</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>12</b>
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>15</b>
<b>EL PROBLEMA.....</b>	<b>15</b>
Planteamiento del problema .....	15
Objetivos de la Investigación.....	21
Justificación de la Investigación .....	22
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>24</b>
<b>MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....</b>	<b>24</b>
Antecedentes de la Investigación .....	24
Bases Teóricas .....	34
Marco Conceptual .....	41
Definición de Términos Básicos .....	45
Sistema de Variables .....	47
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>50</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>50</b>
Diseño de la Investigación.....	50
Tipo de Investigación.....	51

Población y Muestra _____	52
Validez del Instrumento _____	52
Confiabilidad del Instrumento _____	53
Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos _____	56
<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>60</b>
<b>ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>60</b>
Análisis General del Instrumento Aplicado _____	123
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>125</b>
Conclusiones _____	125
Recomendaciones _____	128
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>131</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>142</b>
<b>ANEXO “A”. VALIDEZ DEL INSTRUMENTO .....</b>	<b>143</b>
<b>ANEXO “B”. TABLA DE CONFIABILIDAD .....</b>	<b>148</b>
<b>ANEXO “C”. MODELO DEL INSTRUMENTO APLICADO.....</b>	<b>150</b>

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N°	Pp.
1. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES...	47
2. CONFIABILIDAD .....	55



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°	Pp.
1. LLEVARSE BIEN CON SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO ...	62
2. TONO CORDIAL EN EL TRATO.....	64
3. ASISTENCIA A REUNIONES PERSONALES .....	66
4. TOMARLO EN CUENTA PARA SOLUCIONES .....	68
5. EXPRESIONES SOECES AL HABLAR.....	70
6. COMPARTIR BEBIDA (CAFÉ) FUERA DEL DEPARTAMENTO .....	72
7. BUEN TRATO ENTRE COMPAÑEROS.....	74
8. PUNTUALIDAD AL LLEGAR.....	76
9. CUMPLIR CON MÁS HORAS QUE LAS PROGRAMADAS .....	78
10. MOTIVACIÓN .....	80
11. AMBIENTE DE TRABAJO.....	82
12. OBJETIVOS CLAROS.....	84
13. PARTICIPACIÓN EN DECISIONES .....	86
14. AMBIENTE DE TRABAJO AGRADABLE E HIGIÉNICO .....	88
15. IMPORTANCIA A SU ESTADO DE SALUD Y BIENESTAR .....	90
16. ORGANIZADOS ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	92
17. BUENA COMUNICACIÓN ENTRE LOS DEPARTAMENTOS ...	94

18. BUENA COMUNICACIÓN ENTRE COMPAÑEROS DE TRABAJO.....	96
19. SOLUCIÓN DE DIFERENCIAS.....	98
20. PUNTUALIDAD AL ENTREGAR ASIGNACIONES.....	100
21. ASIGNACIÓN DE FUNCIONES DE OTROS FUNCIONARIOS	102
22. CHARLAS DE CRECIMIENTO INTELECTUAL .....	104
23. ESTUDIOS PARA ASCENSOS.....	106
24. EJERCER ESTA CARRERA DESDE SIEMPRE .....	108
25. CARGO AFÍN CON ESPECIALIDAD .....	110
26. ESTIMULAR PARA CUMPLIR OBLIGACIÓN .....	113
27. RINDE EL TIEMPO .....	115
28. CENSURA POR NO CUMPLIR TIEMPO PREVISTO .....	117
29. FELICITACIONES POR SU CUMPLIMIENTO .....	119
30. CERTIFICACIÓN CON MEDALLAS O BONOS .....	121



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO  
Y RELACIONES LABORALES



**INFLUENCIA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL  
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS Y  
FUNCIONARIAS DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD Y  
SERVICIOS INTERNOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL  
DEL CUERPO DE POLICÍA DEL ESTADO CARABOBO**

**Autor:**

Rico F., José O.

**Tutor:**

Msc. José Cassiani

Abril, 2018

**RESUMEN**

Esta investigación, tuvo como objetivo general el analizar la influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los funcionarios y funcionarias del Departamento Seguridad y Servicios Internos de la Dirección General del Cuerpo de Policía del estado Carabobo. Se consideró antecedentes tanto nacionales como internacionales, en donde se pudo constatar las indicaciones suficientes que pueden tomarse en cuenta para ajustarlas y aplicarlas en la Dirección General de la Comandancia. Asimismo, como bases teóricas se contó con expertos en tema sobre relaciones interpersonales, desempeño exitoso en materia laboral y la motivación para cumplir y acatar todas las funciones correspondientes en el sitio de trabajo. Dentro de este orden de ideas, fue un estudio de campo, descriptivo, con soporte documental. Se aplicó un instrumento sustentado en la escala de Likert y se estableció los resultados que dicha encuesta arrojó. Se concluyó que si es necesario aplicar estrategias útiles para los funcionarios y funcionarias de manera de mejorar el desempeño a través de unas sanas y balanceadas relaciones entre el personal.

**Palabras Clave:** Relaciones Interpersonales, Desempeño Laboral.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO  
Y RELACIONES LABORALES



**INFLUENCIA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL  
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS Y  
FUNCIONARIAS DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD  
Y SERVICIOS INTERNOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL  
DEL CUERPO DE POLICÍA DEL ESTADO CARABOBO**

**Autor:**

Rico F., José O.

**Tutor:**

Msc. José Cassiani

Abril, 2018

**ABSTRACT**

The general objective of this investigation was to analyze the influence of interpersonal relationships on the work performance of the officials of the Security and Internal Services Department of the General Directorate of the Carabobo State Police Force. Both national and international antecedents were considered, where it was possible to verify sufficient indications that can be taken into account to adjust and apply them in the General Directorate of the Command. Likewise, as theoretical bases, there were experts on the subject of interpersonal relationships, successful performance in labor matters and the motivation to fulfill and comply with all the corresponding functions in the workplace. Within this order of ideas, it was a descriptive field study, with documentary support. An instrument based on the likert scale was applied and the results that said survey yielded were established. It was concluded that if it is necessary to apply useful strategies for officials in order to improve performance through healthy and balanced relationships between staff.

**Keywords:** Interpersonal Relations, Work Performance.

## INTRODUCCIÓN

Actualmente las instituciones necesitan mantener buenas relaciones interpersonales, por ende, un buen clima laboral, ya que las personas sin este ambiente ideal no podrán desempeñar óptimamente el trabajo encomendado, y todo gerente o director debe poder contar con un equipo de trabajo compuesto por personas de primer nivel, y que estos puedan implementar y lograr los objetivos a corto, mediano y largo plazo establecidos por la organización para la que trabajan.

De allí que, las relaciones interpersonales son fundamentales en el talento humano que forman parte de una organización, protegiendo la comunicación y estableciendo solución a los problemas, contribuyendo eficientemente en la competitividad y desempeño de la institución. Se espera que todo funcionario y funcionaria público, se ajuste a los parámetros establecidos en cada institución, siempre en respeto a la legislación vigente que ciertamente también lo contempla.

El análisis de la influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los funcionarios y funcionarias del Departamento Seguridad y Servicios Internos de la Dirección General del Cuerpo de Policía del estado Carabobo, permitirá que se establezcan alternativas conceptuales en cuanto al trato y con ello se obtengan beneficios positivos en dicho departamento, a través de establecer un canal de comunicación entre los directivos con los funcionarios y funcionarias y se puedan tratar perspectivas de común acuerdo sobre el trabajo del mismo, bien sea para mantener sus

capacidades y conocimientos o para implementar herramientas que ayuden a superarlos.

Esto representa un avance significativo con respecto a la organización anterior, en que las funciones de gestión de los recursos humanos se canalizaban exclusivamente a obedecer sin considerar a cada funcionario y funcionaria, de manera de poseer un clima laboral adecuado para el cumplimiento de los fines del departamento. En donde ahora se desarrollará el desempeño productivo y mejorará por ende la calidad de los recursos humanos.

Según la afirmación de González (2015), Un equipo de trabajo se ha de constituir dentro de cada área, departamento y unidad corporativa como una entidad social altamente organizada; capaz de trazarse una tarea común posibilitada por la adopción e intercambio de roles entre sus miembros, de acuerdo con procedimientos previamente definidos dentro de un clima de respeto y confianza. Dentro de la compañía, el trabajo en equipo ha de dar la posibilidad de crear una relación de interacción y colaboración entre sus miembros, que se traduzca en la aceptación recíproca y en la responsabilidad compartida de sus actos.

En este sentido el presente trabajo de investigación se estructuró de la siguiente manera: Capítulo I, denominado: El Problema, se describió la contextualización que dio origen a la investigación, se planteó los objetivos a desarrollar en el estudio y así poder efectuar la propuesta, seguido de la justificación y alcance de este proceso investigativo.

En cuanto al Capítulo II, conocido como el Marco Referencial, acá se refleja toda la teoría relacionada con el tema estudiado en la investigación que sirvió de soporte al investigador para ordenar ideas, para tal efecto se presentó los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, operacionalización de las variables y la definición de los términos básicos.

Luego se presenta el Capítulo III, donde se describe el Marco Metodológico de la investigación, modalidad de la Investigación, tipo de investigación, procedimientos, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, y técnicas de análisis empleados en la investigación.

En el Capítulo IV, se presentan los resultados de la investigación, constituidas de forma ordenada. Posteriormente se realizó las Conclusiones y Recomendaciones pertinentes. Para cerrar con las referencias bibliográficas y los anexos que sirvieron de soporte al proceso de estudio que conllevó el trabajo de grado.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **Planteamiento del problema**

A través de los años la evolución de los recursos humanos de la policía responden a las políticas de Estado, cuya facultad es la de proporcionar y elaborar planes sociales que garanticen la calidad del servicio y trabajo efectivo y progresivo para responder a las distintas situaciones, así como para activar los mecanismos que intervienen en las relaciones interpersonales y la reciprocidad en el desempeño que conlleve a mantener el medio ambiente de trabajo altamente efectivo y eficaz.

Cabe resaltar, que las relaciones interpersonales son factores importantes en el desempeño laboral, considerando que el comportamiento de cada uno de los integrantes del personal, los cuales están condicionado por la apreciación que éste tenga dentro del lugar donde se desempeña, de tal manera surge la necesidad de contar con un punto de equilibrio entre los trabajadores y su ambiente de trabajo.

Es oportuno destacar, que las relaciones interpersonales entre los funcionarios y funcionarias policiales son fundamentales de manera que como cuerpo de seguridad exista un clima laboral basado en la



solidaridad, autenticidad, autorespeto, unidad, sinergia, democracia y comunicación asertiva para favorecer la debida convivencia amable y amena, aunado con el soporte y cuidado humanizado; además de la resolución de los posibles conflictos laborales, por cuanto los funcionarios y funcionarias policiales son sinónimos de prevención, orden y respeto, por lo cual entre ellos debe existir un ambiente laboral óptimo, con una base sólida que refleje el buen trabajo en equipo y la excelencia de calidad como grupo.

Para Córdova (2016:5), “trabajar en un ambiente laboral óptimo es vital y esencial para los empleados, por cuanto un entorno saludable incide directamente en el desempeño laboral que éstos tengan y su bienestar emocional”. Sin embargo, es necesario hacer notar que, las relaciones interpersonales se pueden dar de diferentes formas. Muchas veces el ambiente laboral se hace insostenible para los empleados, pero hay otras en que el clima es bastante bueno e incluso se llegan a entablar lazos afectivos de amistad y compañerismo que sobrepasan las barreras del trabajo.

Dicho en otras palabras, las relaciones interpersonales se dan como resultado de la forma en que los empleados realizan su trabajo, y sí el ambiente es adecuado, lo cual incluye trato y emociones, de seguro habrá una buena influencia para que el desempeño de los mismos sea óptimo.

Ahora bien, estas revisiones del rendimiento laboral, por lo general, se llevan a cabo bajo criterios propios de cada organización

y, están normados legalmente; además, pueden determinar que se eleve la elegibilidad de un empleado, decidir si es apto para ser promovido o incluso si debiera ser suspendido o despedido.

En este sentido, Ruiz (2015) sostiene que el desempeño laboral puede definirse como el conjunto de habilidades, destrezas y actitudes necesarias para la eficiencia de su productividad en un determinado nivel, modalidad o áreas del conocimiento. Por lo cual, es la forma en que los empleados realizan su trabajo, esta pretensión se sostiene de las realidades sociales que resisten cambios en sus paradigmas por una sociedad cada vez más globalizada y exigente, de excelente calidad de vida en lo económico, salud, social y educativo.

Por tal motivo, existen diferentes modelos de desempeño, los cuales permitan llevar y mantener el clima organizacional de trabajo más dinámico, áreas de trabajo con niveles de alta competitividad, tanto humana como técnica. Caso contrario, ocurre que se pueden ver afectadas las relaciones interpersonales, lo cual genera un clima incompatible, incrementando preocupaciones por responsabilidad y compromiso entre los diferentes actores que intervienen dentro de las diferentes áreas en cualquier organización.

Dentro de este contexto, Montbrun (2007) sustenta que la policía acoge los nuevos modelos de policía en América Latina, que no buscan reemplazar, sino enriquecer y fortalecer las actuales acciones de dicha policía, operando en aquellos espacios que pueden presentar debilidad, tales como la relación policía-policía, policía-comunidad,

algo que, especialmente, se ha estado gestionando y desarrollando con diversas estrategias para crear lazos que afiancen el rol que cada uno de los funcionarios y funcionarias deben asumir con responsabilidad y criterio en relación a tan importante tarea; por lo que la policía debe poseer, en principio, los mismos conocimientos, destrezas y habilidades del policía tradicional, sumando a ello las competencias propias de las nuevas modalidades que la diversifican y que los dinámicos y nuevos tiempos ameritan.

En este sentido, en la Revista Espacios (2017), Robbins y Judge (2013), Prieto, Emonet, García y González (2015), consideran que en otros países, incluyendo Venezuela, actualmente se han venido incorporando estos nuevos esquemas de trabajo, permitiendo como parte de la gestión de los departamentos de recursos humanos fortalecer las condiciones laborales y personales para integrar al empleado a la organización, abarcando las características de los trabajadores tales como: habilidades, destrezas, competencias, entusiasmo y lealtad, las cuales influyen sobre los resultados, la eficiencia, la reputación y la supervivencia de la organización.

Por lo tanto, los grupos humanos dentro de una organización deben ser liderizados con herramientas efectivas de comunicación como: acentuar la capacidad de trabajar en equipo, adoptar una actitud empática y social que brinden mayores posibilidades de desarrollo personal, participar, deliberar y convivir con todos y todas desde un ambiente armónico que garanticen las metas comunes, proceso que dependerá de la interrelación entre características

personales y organizacionales. Toda esta sumatoria se traduce en la efectividad laboral en la función organizacional; es decir, relaciones interpersonales, promoviendo el logro, el alcance de las metas y los objetivos trazados en la organización de acuerdo a las necesidades y respectivas ópticas que se tengan para el desempeño de las mismas.

El Departamento Seguridad y Servicios Internos de la Dirección General del Cuerpo de Policía del estado Carabobo, no escapa a estos problemas que se han venido acrecentando en las divisiones policíacas, como lo es la falta de una comunicación efectiva que sea asertiva, sumado con la desmotivación, bajo rendimiento, ausentismo laboral, incomprensión en la toma de decisiones. Estas y muchas causas más se ven reflejadas en las relaciones interpersonales que pudieran afectar directamente o indirectamente el desempeño laboral de los funcionarios y funcionarias adscritos a dicha división, es decir, que pudieran éstos incumplir con las funciones asignadas de manera acertada y en la rapidez que se espera de las mismas.

Debido a esto, surge la necesidad de solventar las debilidades que se puedan presentar en las relaciones interpersonales y el óptimo desempeño laboral que se presenten en el Departamento Seguridad y Servicios Internos dependiente de la Dirección General del Cuerpo de Policía del estado Carabobo.

Es por ello, que este estudio dará a conocer las debilidades de las relaciones interpersonales que puedan estar presentes en la institución y además permitirá elevar el compromiso del personal que

conforman dicho departamento, al conocer sus inquietudes y motivaciones en lo individual como colectivo, de las exigencias que el mismo entorno requiere en lo técnico como de competencias de su personal, a fin de establecer prioridades para garantizar el óptimo desenvolvimiento de los funcionarios y las funcionarias en dicha institución.

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, se desprenderá las siguientes interrogantes:

- ¿De qué manera influye las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los funcionarios y funcionarias del Departamento Seguridad y Servicios Internos de la Dirección General del Cuerpo de Policía del estado Carabobo?
- ¿Cómo es la situación actual de los funcionarios y las funcionarias en las relaciones interpersonales para el desempeño laboral óptimo en el Departamento Seguridad y Servicios Internos de la Dirección General del Cuerpo de Policía del estado Carabobo.
- ¿Cuáles son los factores que inciden en el desempeño laboral de funcionarios y funcionarias en el Departamento Interno de la Comandancia General de Policía del estado Carabobo?
- ¿Cuál es la influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral en el Departamento Seguridad y Servicios

Internos de la Dirección General del Cuerpo de Policía del estado Carabobo?

## **Objetivos de la Investigación**

### ***Objetivo General***

Analizar la influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los funcionarios y las funcionarias del Departamento Seguridad y Servicios Internos de la Dirección General del Cuerpo de Policía del estado Carabobo.

### ***Objetivos Específicos***

- Diagnosticar la situación actual de las relaciones interpersonales entre los funcionarios y funcionarias en el Departamento Seguridad y Servicios Internos de la Dirección General del Cuerpo de Policía del estado Carabobo.
  
- Identificar los factores que inciden en el desempeño laboral de funcionarios y funcionarias en el Departamento Seguridad y Servicios Internos de la Dirección General del Cuerpo de Policía del estado Carabobo.
  
- Determinar la influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral en el Departamento Seguridad y Servicios

Internos de la Dirección General del Cuerpo de Policía del estado Carabobo.

### **Justificación de la Investigación**

Dado que el Estado Venezolano viene impulsando nuevos esquemas para el mejoramiento sustancial de las relaciones interpersonales de los funcionarios y funcionarias adscritos al ejercicio policial dentro de una concepción amplia en materia comunicacional, se hizo imprescindible estudiar detalladamente las relaciones entre los Oficiales pertenecientes al Departamento de Seguridad y Servicios Internos de la Dirección General del Cuerpo de Policías del Estado Carabobo.

La presente investigación tiene como propósito analizar las relaciones interpersonales de los prenombrados, dado a que existe una jerarquización en su entorno laboral. Asimismo, este estudio reúne las características de poseer aportes novedosos que puedan aplicarse a otras instituciones gubernamentales, por cuanto que al lograr los objetivos planteados, se podrán establecer recomendaciones y acciones de interés que constituyan alternativas de solución a la problemática inicialmente detectada.

Asimismo, este estudio contribuirá como referente epistemológico para proseguir estudios que aborden esta temática respecto a las relaciones interpersonales y al desempeño laboral de los funcionarios públicos y, al mismo tiempo permitirá conformar sustento investigativo

de consulta y apoyo, por cuanto existen cambios significantes en las funciones policiales que diversifican su labor.

Visto de esta forma, la importancia de esta investigación estriba en el resultado que se produzca en las diversas conclusiones y recomendaciones que se reúnan y que podrían ser aplicadas en la Policía, por lo cual se presume que estas aplicaciones les sean útiles a los trabajadores del departamento de Seguridad y Servicios Internos.

Desde el punto de vista metodológico se estructurará este estudio de manera de analizar y determinar minuciosamente cómo es la influencia existente entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los funcionarios y las funcionarias del Departamento Seguridad y Servicios Internos de la Dirección General del Cuerpo de Policía del estado Carabobo.



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO REFERENCIAL**

Según Sabino (2002:23) el marco teórico es: “Un cuerpo de ideas explicativas coherentes, viables, conceptuales y exhaustivas, armadas de manera lógica y sistemáticamente para proporcionar una explicación envolvente pero limitada, acerca de las causas que expliquen la fórmula del problema de la investigación”. Allí estriba la importancia de esta sección, por cuanto se presentan los recursos que sirven de sustento teórico para esta investigación.

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

Los antecedentes, son todos aquellos procesos de investigación hechos anteriormente a la formulación del problema investigado, de manera que sirva para ampliar, aclarar y encontrar soluciones al problema objeto de estudio. Según afirma Hurtado (2012), los antecedentes de la investigación:

Se refiere a los estudios previos y tesis de grado relacionadas con el problema planteado, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el problema en estudio. En este punto se deben señalar, además del autor y el año en que se realizó el estudio, la metodología, las principales conclusiones y los aportes que realizó al estudio actual (p. 63).

Por ello, a continuación se presentan trabajos de grado que han sido realizados por especialistas en materia laboral, debido a la relación que tienen con la presente investigación, serán tomados en consideración como antecedentes para conocer los avances que se han efectuado con respecto a la temática que es tratada por este estudio.

### ***Antecedentes Internacionales***

Se contó con el trabajo de grado de Santos (2016), el cual llevó por título Influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajabamba, presentado para optar al título de Magister en Gerencia Administrativa en la Universidad Privada del Norte, Perú. Tuvo como objetivo principal determinar la influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajabamba.

Para tal efecto se desarrolló una investigación descriptiva correlacional, donde se utilizaron instrumentos debida y oportunamente validados mediante la opinión de expertos y probado estadísticamente a través del Alfa de Cronbach. El instrumento fue aplicado a 103 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajabamba.

Los datos fueron tratados utilizando recursos informáticos, tablas de distribución de frecuencias, gráficas e ilustraciones, los mismos que

evidenciaron que efectivamente las relaciones interpersonales influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajabamba. Luego del estudio y análisis estadístico de los resultados llegaron a la conclusión que existe una Correlación Positiva Alta entre las variables, cuyo índice de correlación es de 0.69142444; lo que confirma la hipótesis; es decir queda demostrado que la relación interpersonal influye directamente en el desempeño laboral.

Muchos de los aspectos contemplados por esta investigadora, para propiciar la existencia de relaciones laborales sanas y positivas para alcanzar un buen desempeño de las jornadas de trabajo, contribuyen con este estudio por cuanto el mismo permite contar con elementos necesarios para establecer cómo es la influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los funcionarios y funcionarias del Departamento Seguridad y Servicios Internos de la Dirección General del Cuerpo de Policía del estado Carabobo, de una manera práctica, sistemática y objetiva.

Díaz (2016), elaboró una tesis doctoral titulada: Predicción del Rendimiento Laboral a Partir de Indicadores de Motivación, Personalidad y Percepción de Factores Psicosociales, presentada ante la Universidad Complutense de Madrid, para optar al Título de Doctor en Psicología y Gestión de la Innovación. Siendo su objetivo general el analizar el rendimiento laboral a partir de los indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales. Metodológicamente, utilizó un estudio descriptivo correlacional de

carácter predictivo, el cual fue aplicado a una muestra de trescientos sesenta y ocho (368) trabajadores, todos ellos vigilantes de seguridad, a quienes se les aplicó el instrumento: Escala de Motivaciones Psicosocial (MPS), el Cuestionario de Personalidad Big Five (BFQ) y el Cuestionario Multidimensional DECORE.

El autor, llegó a la conclusión de que existe una relación positiva y significativa entre la motivación y el rendimiento; es decir, los individuos que obtuvieron puntuaciones más altas en motivación, tienen un mejor rendimiento general en el trabajo. De manera más concreta, a mayores puntuaciones en el nivel de ejecución de los distintos motivos, mejores evaluaciones del rendimiento obtendrían los trabajadores.

El estudio se consideró como un antecedente para la investigación actual, debido a que puso de manifiesto cómo el rendimiento laboral puede verse afectado por factores tales como la capacidad de autodesarrollo, la autoestima, el reconocimiento social, entre otros factores que están vinculados con el clima organizacional. Por ello, fue de gran ayuda para el fortalecimiento de las bases teóricas en donde se fundamentó este estudio.

Ardila (2013), realizó una investigación titulada: La Motivación laboral de los Funcionarios de la policía Nacional, presentado en la Universidad Santiago de Cali, Colombia; para optar al título de Magister en Administración Gerencial. Siendo el propósito de la investigación determinar la motivación al logro de los funcionarios que

laboran en el Corregimiento de Muñiz, Cali-Colombia. El tipo y diseño de la investigación fue descriptivo, de campo, no experimental. La población la conformaron quinientos setenta y ocho (578) funcionarios que laboran en ese cuerpo policial, la muestra estuvo conformada por noventa (90) funcionarios de la misma sede policial.

El instrumento fue basado en dos (02) partes: La primera parte, consta de los datos demográficos y, la segunda parte, consta de 20 preguntas referidas a la motivación laboral, los resultados argumentaron que el 49,4% tenían poca motivación dentro del campo laboral. Este antecedente tiene suma relevancia para trabajo, ya que muestra la importancia que reviste la necesidad de motivar por medio de la comunicación al personal para que su desenvolvimiento sea más efectivo; por lo tanto, se relaciona con la investigación planteada.

Esta investigación, permitió observar la gestión organizacional de manera que sustente el perfil gerencial acorde a una institución policial donde el liderazgo cumpla las condiciones de proactivo, imaginativo, creativo, con una visión sustentada en la ética. Los resultados, permitieron concluir que la capacitación para el liderazgo de la organización está conformado por los status y roles de gerente, líder y jefes que han avanzado en el desempeño de sus tareas y han logrado dirigir la organización hasta el lugar que ocupa, con la fortaleza que representa calidad científica; así como, la percepción de los comisarios entrevistados, responde más a la imagen que se quiere proyectar que a la propia realidad.

De este estudio se desprende la importancia que se tiene al estructurar las organizaciones bajo una cultura donde reine la colaboración, para el aumento del mejor rendimiento de la gestión del trabajo, por lo que se tomará de referencia teórica para el presente estudio, por cuanto la motivación es un factor que influye en el desempeño de los funcionarios y funcionarias.

### ***Antecedentes Nacionales***

Hernández (2015), en su trabajo de grado en la maestría de Administración del Trabajo y Relaciones Laborales presentado ante la Universidad de Carabobo, llevando por título Incidencia de la Evaluación del Desempeño en el Rendimiento Laboral de los Funcionarios y Funcionarias en la Dirección De Inteligencia y Estrategias Preventivas de la Policía de Carabobo. Tuvo como objetivo general: determinar la incidencia de la evaluación del desempeño en el rendimiento laboral de los funcionarios y funcionarias en la Dirección de Inteligencia y Estrategias Preventivas de la policía de Carabobo, con el propósito de ajustar el servicio policial para mejorar la evaluación del desempeño y el rendimiento de los funcionarios.

Metodológicamente, estuvo enmarcada en un estudio descriptivo de campo. En este sentido, la investigación tendrá como población un total de cuarenta (40) efectivos policiales, de los cuales representan la muestra intencional por ser una población pequeña y estar relacionados directamente con el tema en estudio, el instrumento elegido y construido, fue una encuesta escrita y la técnica un

cuestionario dicotómico con preguntas cerradas, conformado por treinta y tres (33) ítems.

Los resultados arrojaron que: el aplicar planes de evaluación del desempeño, se logra un desempeño efectivo en sus puestos de trabajo, se debe identificar a cada individuo a la hora de ser seleccionados según su perfil profesional, y los funcionarios y funcionarias están en la obligación de cumplir con las normas y procedimientos de evaluación de las competencias laborales, por lo que se recomienda proporcionar a la sección de personal una herramienta que permita medir el nivel de eficiencia en la realización de las labores y estimular a los funcionarios y funcionarias a superar sus insuficiencias, a través de un conocimiento objetivo de sus cualidades y de sus puntos débiles.

Es considerada un aporte para el estudio, porque establece la importancia del desempeño laboral que pongan los funcionarios y funcionarias cuando conocen que serán debidamente evaluados en su desempeño, lo que generará verdadero interés en demostrar una óptima capacidad profesional.

Dentro de este orden de ideas, se contó con el estudio de Roa (2015), quien le dio por título Proceso De Formación De Los Funcionarios De La Coordinación Policial Número 04 Del Instituto Autónomo De La Policía Del Estado Miranda. Trabajo de Grado. Magíster Scientiarum en Ciencias de la Educación. Mención

Administración Educativa ante la Universidad Nacional Abierta  
Dirección De Investigaciones y Postgrado.

La presente Investigación se realizó con el objetivo de analizar el proceso de formación continua aplicado a los funcionarios y funcionarias de la Coordinación Policial número 04 del Municipio Páez de la Parroquia Rio Chico del Instituto Autónomo de la Policía del Estado Miranda durante el año 2013. Para ello, fue necesario diagnosticar cómo se lleva a cabo el proceso de formación continua dirigido a los funcionarios y funcionarias de la Coordinación Policial Número 04, Municipio Páez, Parroquia Rio Chico del Instituto Autónomo de la Policía del estado Miranda, determinar y los elementos que se utilizan en dicho proceso de formación continua y caracterizarlos.

Este estudio estuvo enmarcado bajo la modalidad de investigación de campo, con un nivel descriptivo, en donde se tomó como población a ciento sesenta y siete (167) funcionarios y funcionarias que laboran en la mencionada coordinación. Para la muestra, se tomó el 30% de los funcionarios y funcionarias del nivel operacional, representada por treinta (30) personas. La técnica de recolección de datos que se utilizó fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, en el cual se diseñaron preguntas cerradas con opciones de respuesta.

Se concluyó que el proceso de formación continua aplicado a los funcionarios y funcionarias objeto de estudio presenta fallas técnicas y operativas, inconvenientes con las partidas presupuestarias



destinadas para cubrir los gastos de dichas capacitaciones, falta de instructores externos y desactualización de los métodos didácticos implementados por los facilitadores. Se recomienda a los organismos competentes promover los ajustes requeridos en sus cuerpos policiales, para avanzar en la transición completa hacia el nuevo esquema de funcionamiento policial.

Al consultar este trabajo de investigación se pudo constatar la importancia que reviste la formación policial para ejercer la democracia y el apego a los derechos humanos, pero también considerando como esencial la influencia de las relaciones interpersonales para lograr el óptimo desempeño laboral, considerando estos aspectos como información fundamental para el desarrollo de las bases teóricas.

De igual forma, Beiza (2012) en su trabajo de grado para la Maestría en Gerencia Avanzada En Educación, la cual llevó por título Las Relaciones Interpersonales como Herramienta Esencial para Optimizar el Clima Organizacional en la Escuela Básica Nacional Creación Chaguaramos II. Presentada ante la Universidad de Carabobo para la Maestría en Gerencia Avanzada en Educación.

La investigación tuvo como objetivo analizar las relaciones interpersonales de los docentes de la Escuela Básica Nacional "Creación Chaguaramos II" como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional. Fue una investigación de tipo descriptiva con

diseño de campo. Debido a que la población es finita, se utilizará técnica de muestreo, ya que se compone por dos estratos.

Para recolectar la información se utilizó la técnica de la encuesta mediante la aplicación de un cuestionario con escala múltiple o policotómica. El cuestionario se sometió a la validez de constructo, contenido y juicio de expertos. La confiabilidad fue calculada por medio de la fórmula de Alpha de Cronbach obteniendo 0,91 e indicando que el instrumento en cuestión se encuentra en el rango de muy alto en cuanto a confiabilidad.

La conclusión que se generó en cuanto a los indicadores y dimensiones correspondientes a las variables relaciones interpersonales y clima organizacional, es que los docentes no manejan las relaciones interpersonales como una herramienta que mejore y optimice el clima organizacional, es por ello que en el plantel se dificulta el trabajo en equipo y los docentes carecen de aspectos que estimulen un clima organizacional afable, tales como la disposición y motivación.

Este antecedente contribuye con el actual, por cuanto ejemplizan como los docentes no manejan las relaciones interpersonales, aspectos estos esenciales para aplicar las recomendaciones efectuadas en esta investigación para los mismos, en el análisis de la influencia de las relaciones interpersonales y su desempeño laboral; de manera de alcanzar una estructuración válida para los policías en el país.

## **Bases Teóricas**

Las bases teóricas son las encargadas de sustentar a la investigación desde un punto de vista conceptual, por lo cual requieren de estar organizadas de manera acorde con la temática que se investiga en atención a los objetivos planteados en el primer capítulo. Al respecto, Pérez (2012: 1):

Es necesario que el investigador conozca y maneje todos los niveles teóricos de su trabajo, para evitar repetir hipótesis o planteamientos ya trabajados. Estos fundamentos teóricos van a permitir presentar una serie de conceptos, que constituyen un cuerpo unitario y no simplemente un conjunto arbitrario de definiciones, por medio del cual se sistematizan, clasifican y relacionan entre sí los fenómenos particulares estudiados (p. 1).

Por lo tanto, a través de las bases teóricas se podrá obtener el marco conceptual que permitirá sustentar la explicación para analizar las relaciones interpersonales como influencia para el desempeño laboral en el Departamento Seguridad y Servicios Internos de la Dirección General del Cuerpo de Policía del Estado Carabobo, dentro de un conjunto de conocimientos, que además de orientar la búsqueda, ofrecieron una conceptualización adecuada de los términos que se utilizaron en el desarrollo de la investigación, entre los cuales destacan:

## ***Relaciones Interpersonales***

Las relaciones interpersonales son aquellas interacciones que describen el trato, contacto y comunicación que se establece entre las personas en diferentes momentos. Pacheco (2001), citado por Peinado y Vallejo (2015:55) define relaciones interpersonales como “la habilidad que tienen los seres humanos de interactuar entre los de su especie” (p. 55).

Asimismo, Zaldívar (2007: 11) señala que “las relaciones interpersonales van a jugar un rol fundamental en el desempeño de la actividad humana en los diferentes ámbitos sociales en que los que ésta se desarrolla, y tiene por base la comunicación”. Según estos planteamientos, las relaciones interpersonales son aquellas interacciones que se establecen diariamente con los semejantes, llámense compañeros de trabajo, de oficina, entre otros. Las relaciones interpersonales agradables reducen la intimidación y permiten un cambio de orientación hacia los objetivos del grupo.

Por otro lado, Litwin y Stringer 1997, p. 81, citado por Chiavenato, (2000) menciona que “es la relación entre dos o más personas, con el fin de que todo el personal se integre en la consecución de los objetivos planteados. Determina como se relacionan “las personas en la organización y qué grado de libertad existe en esa relación”.

De igual forma, Barceló (2008) indica que “es el conjunto de habilidades que tiene el ser humano de establecer comunicación con

otras personas pues están destinados a convivir, relacionarse y compartir sus experiencias con los demás”. Cuando se establecen relaciones con otras personas las actitudes y conductas tienden a configurar una determinada forma de interaccionar que, en buena parte condiciona el proceso de relación.

Espinoza (2010) afirma que “las relaciones humanas tienen como objeto de estudio las relaciones entre individuos, basados en ciertas reglas aceptadas por todos y fundamentalmente, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana” (p. 25), en estas relaciones interpersonales se demuestran conductas adecuadas como la reciprocidad de afecto con la única finalidad de proteger los derechos propios y de los demás en la búsqueda del bien común.

Roca (2014) manifiesta que “las relaciones interpersonales son nuestra principal fuente de bienestar, y también pueden convertirse en la mayor causa de estrés y malestar, sobre todo si tenemos déficit de habilidades sociales” (p. 11), por lo tanto, las personas que no desarrollen adecuadas habilidades sociales, estarán más predispuestas a sufrir de alteraciones psicológicas como la ansiedad o la depresión y de enfermedades psicosomáticas. De manera que, aquellas que desarrollen habilidades de comunicación positiva y efectiva lograrán mejoras en su calidad de vida.

Según Dalton (2007) Citados por Vargas (2018) establece que “en la comunidad, la sociedad y en los ambientes laborales, los individuos están en permanente contacto con otras personas, con las que deben

aprender a convivir en forma armónica y pacífica” (p. 20), por consiguiente, las relaciones interpersonales se tornarán armoniosas con una buena convivencia sea cual sea el contexto en que éstas relaciones se den.

Cruz (2003, p.25) menciona que “las metas se logran gracias a las interacciones con las demás personas, y la base de estas relaciones interpersonales es la comunicación, cuando nos expresamos con la familia, amigos o con compañeros de trabajo”. De modo que, para obtener relaciones interpersonales eficaces en el ámbito laboral, es fundamental el empleo de una comunicación a base de valores y respeto hacia los demás.

En síntesis, las personas tienden a respetarse y estimarse mutuamente una vez que se conocen mejor; pero es muy probable que existan barreras que se opongan a unas relaciones sociales efectivas. Las relaciones interpersonales son un factor determinante en el establecimiento del clima organizacional de una determinada institución; pues éstas se refieren a la atmósfera social que se vive en esta; ya que las características de los integrantes pueden influir en las relaciones entre los miembros lo que podría tener un gran impacto en el funcionamiento de la misma.

### ***Desempeño Laboral***

Es el concebido como el valor total que la empresa espera con respecto a la labor que un trabajador lleva a cabo en un período de

tiempo determinado. Dicho valor, puede ser positivo o negativo, evidenciando buen o mal rendimiento para la organización. Según Díaz (2016):

El desempeño laboral está asociado al vínculo existente entre los medios que se utilizan para obtener algo y el resultado que se logra finalmente. De este modo, puede relacionarse el desempeño con el beneficio o con el provecho laboral, por su parte, es lo que está vinculado con el trabajo (la actividad que implica un esfuerzo físico y/o mental y que se desarrolla a cambio de una contraprestación económica) (p. 93).

Por lo tanto, el desempeño puede ser visto en términos de resultados en donde la eficacia de un individuo se refiere a la evaluación del producto de su trabajo. No obstante, también puede ser observado como un conjunto de conductas desarrolladas por los colaboradores dentro del entorno laboral, en lugar de limitarse solamente al resultado que ha sido alcanzado en el desempeño de la labor.

Debe destacarse que la falta de rendimiento laboral, perjudica la productividad y las finanzas de la empresa; dicho de otro modo, el rendimiento, que es el que permite evidenciar las competencias o desempeño laboral que pueden ser alcanzadas por un colaborador con base en sus conocimientos, formación, capacidades y conductas.

Dentro de esta perspectiva, los conocimientos, según, Fundibeq (2013), se definen como: “un conjunto de experiencias, saberes,

valores, información percepciones e ideas que crean determinada estructura mental en el sujeto para evaluar o incorporar nuevas ideas, saberes y experiencia”. Por ello, el conocimiento se considera como un atributo que tienen los seres humanos y que permite adaptar los conceptos a la luz de las experiencias (motivo por el cual es tácito), se orienta a la acción debido a que se genera con base en los nuevos sucesos que se presentan y se va adaptando, se sustenta por reglas y se conserva en un cambio permanente ya que tiene la cualidad de ser distribuido, criticado y aumentado.

Por lo que este considera que una persona es competente cuando: sabe movilizar recursos personales (conocimientos, habilidades, actitudes) y del entorno (tecnología, organización, otros) para responder a situaciones dadas. De esta manera, destacan las competencias que abarcan los conocimientos (Saber), actitudes (Saber-Ser) y habilidades (Saber-Hacer) de un individuo.

Asimismo, Romero y Urdaneta indican que “el desempeño del trabajador va de la mano con las actitudes y aptitudes que tengan estos en función a los objetivos que se quieran alcanzar, seguidos por políticas, normas, visión y misión de la organización” (2009, p.69).

Al respecto, Fragola (2004), explica:

El desempeño laboral es la forma en que los empleados realizan su trabajo. Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad



de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual (p. 25).

Por lo tanto, se puede decir que en todo el proceso de las nuevas modalidades de policía es crucial el tema de la adecuada comunicación entre la policía-policía y policía-comunidad. Esto permite construir confianza, identificación demandas de atención, generar diálogo, y apertura de recibir información. En este rol, como en otros, los jefes y supervisores tienen que servir de motivadores, mentores, facilitadores y también como capacitadores.

Y de esta forma impartir conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo del funcionario en el desempeño de una actividad policial. La asociación es necesaria porque la policía no puede hacer el trabajo sola; la prevención es más segura y efectiva; la información fluye más intensamente, el clima de trabajo es más agradable y estimulante, es la comunidad que fortalece a la policía y no al revés.

Por último Noguera, haciendo referencia a Benavides indica que: Al definir desempeño lo relaciona con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejora su desempeño. Las competencias son “comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria” (2012, p.42)

## **Marco Conceptual**

### ***Desempeño Laboral***

El desempeño laboral según Chiavenato (2000:359), "Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr dichos objetivos"

Aunado a esto, Celis (2006) menciona que deben considerarse las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios que se dan en las organizaciones, relacionados con la necesidad de ser globales, crecer sin usar más capital y responder a las amenazas y oportunidades de la economía.

### ***Entorno Laboral***

A juicio de Maestre Polo (2014: 11), "la mayoría de las personas pasan gran parte de su tiempo en el entorno laboral, por lo tanto se debe desarrollar un conjunto de programas que satisfagan las necesidades de sus trabajadores". Los empleados satisfechos son un elemento fundamental para alcanzar el éxito.

De igual forma, destaca que un ambiente laboral sano influye en el desempeño, crecimiento y economía de los empleados; las

empresas se han trazado como objetivo cruzar y mediar sus intereses con los de sus trabajadores, de manera de desarrollar un mayor sentido de pertenencia, compromiso y motivación que los lleve a ofrecer un mejor servicio y mejore su calidad de vida.

### ***Funcionario***

Neiser y Ortiz (2017: 13) afirman que el “funcionario público es uno de los actores de mayor importancia dentro de la estructura burocrática estatal del país y tiene responsabilidad, ello si se tiene en cuenta la característica especial de su labor, frente a los órganos de control del Estado”.

Entonces, ellos describen que el funcionario público es la persona que presta sus servicios al Estado, previo nombramiento o elección popular; a los funcionarios públicos la ley les otorga un poder de decisión con la finalidad de concretar los fines del interés social. Sin embargo, hasta aquí, aparentemente resulta muy claro el concepto de funcionario público; pero sin embargo en cuanto al derecho administrativo existen ciertas dificultades para ofrecer un concepto válido y universal sobre lo que debe entenderse por funcionario público; se podrían atribuir estas dificultades, entre otras tantas, a la diferencia del significado común del término funcionario público con el concepto jurídico, la equiparación que hacen algunos autores sobre esto.

## **Motivación**

Díaz (2016: 1) expresa que “la motivación son los estímulos que mueven a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación”. Por lo cual, se puede afirmar que este término está estrechamente relacionado con la voluntad y el interés. Al respecto, las distintas escuelas de psicología tienen diversas teorías sobre cómo se origina la motivación y su efecto en la conducta observable.

Por lo cual, se puede afirmar que motivación, en pocas palabras, es a juicio de Díaz (2016: 3) “...la voluntad para hacer un esfuerzo, por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal”. La motivación en el trabajo, tiene trascendencia en todo sentido, por cuanto son las actitudes que dirigen el comportamiento de una persona hacia el trabajo y lo apartan de la recreación y otras esferas de la vida. Esta misma autora, afirma que “...es el impulso que inicia, guía y mantiene el comportamiento, hasta alcanzar la meta u objetivo deseado” (Díaz, 2016: 5).

## **Motivación al Logro**

Mora (2015: 1), afirma que “David Mc Clelland es conocido por describir cómo los individuos se motivan, es decir, *se mueven hacia algo*, dependiendo de tres tipos de necesidad”. A pesar de que su libro se editó en 1988, sigue teniendo un gran valor hoy en día debido a la

utilidad que tiene para comprender algunas de las reacciones *automáticas*, de las personas ante los diversos retos que se presentan en el diario acontecer.

Para este autor, según lo expresa Mora (2015: 5) “la motivación es la necesidad de encontrar satisfacción en una forma de conducta que tiene sus raíces en el inconsciente a través de una red de asociaciones con las experiencias satisfactorias con las que se integra la personalidad”. Por lo cual, los tres grupos de necesidades originan tres tipos de motivación diferentes: la motivación de logro, de poder y de afiliación y las múltiples combinaciones que pueden resultar. Cada persona tendrá, no sólo una motivación dominante, sino que según vaya acompañada por la intensidad o no de las otras dos, los efectos resultarán diferentes en la práctica.

### ***Las Diferentes Relaciones Interpersonales***

Según Martínez (2017), Las relaciones interpersonales son aquellas relaciones que se establecen entre al menos dos personas y son parte esencial de la vida en sociedad y en los ámbitos que la sociedad determina, como el laboral. Asimismo, Sonia Murillo (2004) hace referencia a ellas de la manera siguiente: "En el sentido objetivo las relaciones humanas pueden ser un medio para cumplir con las finalidades de la empresa, siempre y cuando éstas se identifiquen con el bien común. En el sentido subjetivo tienen como finalidad el desarrollo y perfeccionamiento humano, el cual también debería de constituir uno de los objetivos primordiales de toda organización. El

olvido de esta finalidad principal, considerándola exclusivamente como un medio para alcanzar fines económicos, puede prevenir la obtención de estos últimos a mediano o largo plazo. La manipulación o falta de respeto a la dignidad persona l, tarde o temprano darán resultados negativos tanto en el orden de la productividad como en el humano"

Por lo tanto, se puede decir que las relaciones interpersonales tienen lugar en una gran variedad de contextos, como la familia, los grupos de amigos, el matrimonio, las amistades, los entornos laborales, los clubes sociales y deportivos, los entornos barriales, las comunidades religiosas, etc. Las relaciones interpersonales pueden ser reguladas por ley, por costumbre o por acuerdo mutuo, y son una base o un entramado fundamental de los grupos sociales y de la sociedad en su conjunto.

### **Definición de Términos Básicos**

**Clima Organizacional:** Son las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral. Se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización. Dicho ambiente ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros.

**Destrezas:** Es la habilidad o arte con el cual se realiza una determinada cosa, trabajo o actividad.

**Eficiencia Terminal:** Relación existente entre el producto y los insumos utilizados, en donde el producto será el número de egresados que concluyen sus estudios y los insumos el personal docente y recursos financieros.

**Evaluación de Desempeño:** es un sistema formal para estimar el cumplimiento de las obligaciones laborales de un empleado. Su importancia es documentar cuán productivo es un empleado y en qué áreas podría mejorar.

**Factores:** Se entiende por factores a aquellos elementos que pueden condicionar una situación, volviéndose los causantes de la evolución o transformación de los hechos.

**Habilidades:** Proviene del término latino *habilitas* y hace referencia a la capacidad y disposición para algo.

**Liderazgo Organizacional:** Habilidad del líder para orientar el trayecto a seguir, a través de la estimulación, de todas las áreas que conforman un sistema de organizaciones.

**Perfil profesional:** conjunto de capacidades y competencias que identifican la formación de una persona para asumir en condiciones óptimas las responsabilidades propias del desarrollo de funciones y tareas de una determinada profesión.

**Rendimiento Laboral:** es el resultado alcanzado en un entorno de trabajo con relación a los recursos disponibles. El concepto dependerá de los objetivos o de las metas fijadas para el trabajador en cuestión.

### Sistema de Variables

El sistema de variable es definido, por el manual para la elaboración, presentación y evaluación del trabajo final de investigación de programa de posgrado de la Universidad de Carabobo, como los elementos básicos que se derivan de los objetivos específicos del estudio, que impliquen investigación de campo. Deben ser definidos de manera conceptual y operacional por cuanto se reflejará en la categorización que realice el investigador.

Cuadro N° 1

### Matriz De Operacionalización De Las Variables

<b>Objetivo General:</b> Analizar la influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los funcionarios y funcionarias del Departamento Seguridad y Servicios Internos de la Dirección General del Cuerpo de Policía del estado Carabobo.				
<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Variables</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
Diagnosticar la situación actual las relaciones interpersonales entre los funcionarios y funcionarias en el Departamento Seguridad y	Preliminares Situación Laboral	Evaluación de la situación de las relaciones interpersonales para el adecuado desempeño laboral	Trato entre Compañeros	1.- Se lleva bien con sus compañeros... 2.- tono cordial al tratarse 3.- reuniones personales
			Ambiente Laboral	4.- Le consideran al momento de establecer la solución 5.- Utilizan expresiones soeces



**Objetivo General:** Analizar la influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los funcionarios y funcionarias del Departamento Seguridad y Servicios Internos de la Dirección General del Cuerpo de Policía del estado Carabobo.

Objetivos Específicos	Variables	Definición Conceptual	Indicadores	Ítems
Servicios Internos de la Dirección General del Cuerpo de Policía del estado Carabobo.			Relaciones Interpersonales	6.- Comparten bebidas 7.- Trato entre compañeros
			Desempeño de trabajo	8.- Es puntual 9.- Cumple con más horas
			Cumplimiento de Jornada	10.- lo motivan para cumplir con su jornada de trabajo 11- Es agradable el ambiente de trabajo del departamento donde trabaja 12.- establecen con claridad los objetivos que tiene ese departamento
			Participación en el Departamento	13.- Le permiten participar en las decisiones 14.- Es agradable e higiénico el ambiente de trabajo 15.- le brindan importancia a su estado de salud
Identificar los factores que inciden en el desempeño laboral de funcionarios y funcionarias en el Departamento Interno de la Comandancia General de Policía del estado Carabobo.	Factores de Rendimiento del Desempeño Laboral	Permite distinguir los factores que destacan al momento evaluar el desempeño laboral del funcionario	Factores de Rendimiento	16.- Están bien organizados aspectos administrativos 17.- buena comunicación entre los departamentos 18.- buena comunicación entre los funcionarios 19.- Canalizan la solución a las diferencias
			Comunicación	20.- Son puntuales en la entrega 21.- le asignan funciones de otros funcionarios (as)
			Cumplimiento	22.- Asiste charlas de crecimiento intelectual.

<b>Objetivo General:</b> Analizar la influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los funcionarios y funcionarias del Departamento Seguridad y Servicios Internos de la Dirección General del Cuerpo de Policía del estado Carabobo.				
<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Variables</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
				23.- Consideran los estudios que ha realizado para los ascensos 24.- siempre consideró estudiar y ejercer esta carrera
			Especialidad	25.- está en el cargo a fin a sus conocimientos.
Determinar la influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral en el Departamento Seguridad y Servicios Internos de la Dirección General del Cuerpo de Policía del estado Carabobo.	Influencia Relaciones Interpersonales en el Desempeño Laboral	Consiste en precisar el grado de influencia que tiene el clima en el Centro, en el trabajo en el funcionario.	Motivación	26.- lo estimulan para cada asignación
			Rendimiento	27.- le rinde el tiempo para atender a las obligaciones
			Cumplimiento	28.- censuran o castigan sino cumple con las tareas
			Trascendencia	29.- Felicitan públicamente con el cumplimiento de sus obligaciones 30.- certifican por su servicio

**Elaborado por:** Rico (2018).

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

La metodología puede definirse como el estudio o elección de un método pertinente para un determinado objetivo. Según Arias (2011: 37): “La metodología del proyecto incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y los procedimientos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación. Es el “cómo” se realizará el estudio para responder al problema planteado.

#### **Diseño de la Investigación**

Esta investigación estará basada en un diseño no experimental, que según el Manual de Normas de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2014: 15), es “aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables”. Esto conlleva que será en donde se observarán fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. De ahí que, tanto los sujetos como la problemática detectada, serán observados en su ambiente natural, en su realidad.

De igual forma, según lo afirmado por Palella y Martins (2012: 57) la Investigación de campo “consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables”. Por lo cual, este estudio será de campo por cuanto el investigador no manipulará variables, debido a que no

generará el perder la naturalidad en el cual se manifiesta la problemática detectada.

### **Tipo de Investigación**

Esta investigación, se orientará al tipo descriptivo, según los autores Palella y Martins (2012: 88), definen que es aquella en donde “el propósito del investigador es describir situaciones y eventos”. Lo cual, conlleva el cómo es la situación de la problemática detectada y cómo se manifiesta el mismo. Es por ello, que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis; tal es el caso de los funcionarios y las funcionarias del Departamento Seguridad y Servicios Internos de la Dirección General del Cuerpo de Policía del estado Carabobo.

Cabe resaltar que el proceso de la descripción no es exclusivamente la obtención y la acumulación de datos y su tabulación correspondiente, sino que se relaciona con condiciones y conexiones existentes, prácticas que tienen validez, opiniones de las personas, puntos de vista, actitudes que se mantienen y procesos en marcha. Los estudios descriptivos se centran en medir, por lo cual el investigador debe definir qué va a medir y a quiénes va a involucrar en esta medición.

## **Población y Muestra**

En cuanto a la población y muestra que tendrá este estudio, el Manual de Normas de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2014:21), afirma que la población es “el universo afectado por el estudio, el grupo seleccionado, las características, el tamaño y metodología seguida para la selección de la muestra o de los sujetos y otros aspectos que se consideren necesarios”.

Es así como en este caso, en donde se analizará la influencia que tienen las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los funcionarios y funcionarias pertenecientes al Departamento Seguridad y Servicios Internos de la Dirección General del Cuerpo de Policía del estado Carabobo, posee una población de cuarenta y cinco (45) funcionarios y funcionarias adscritos a dicho departamento.

Dentro de este orden de ideas, la muestra según el precitado Manual de la UPEL (2014: 15) “es simplemente un subconjunto de la población”. Acotando que la muestra debe ser representativa de la población de donde se extrajo y debe tener el tamaño adecuado para garantizar el análisis estadístico. En esta investigación, teniendo en cuenta que la población es accesible y pequeña ésta representó la muestra intencional.

## **Validez del Instrumento**

En la práctica es casi imposible que una medición sea perfecta, por lo general tiene un grado de error, pero se establece que este

grado de error sea el mínimo, al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2011: 243) definen la validez como: “El grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”, es decir, cuando una prueba de validez se mide el grado en que han sido alcanzados los objetivos y las variables establecidas previamente.

Por otra parte la confiabilidad de un instrumento según Hernández, Fernández y Baptista (2003: 235), “se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados”. En consecuencia, para medir la validez del instrumento se utilizará la técnica del Juicio de experto, el cual está definido por Manual de Normas de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2014:64) como: “Una técnica para predecir el futuro con expertos en el área del problema. En ella se emplea un instrumento para determinar la posibilidad de que ocurra un hecho y conveniencia o su importancia”.

En este sentido, para realizar la validez del instrumento se utilizó la técnica de juicio de expertos, puesto que este método es uno de los más idóneos, ya que tres (3) profesionales profesores activos en la Universidad de Carabobo, se encargaron de evaluar los indicadores e ítems planteados en el cuestionario. (Ver Anexo “A”).

### **Confiabilidad del Instrumento**

Según Ander – Egg (2002:44) define la confiabilidad como a "la exactitud con que un instrumento mide lo que pretende medir". En el mismo orden de ideas, Hernández y Otros (2003: 235), definen la

confiabilidad como “el grado en que la aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados”. La confiabilidad denota el grado de congruencia con que un instrumento se considera confiable, debe ser uniforme con contenido. La confiabilidad del instrumento se determinó mediante el método del Cálculo de Alfa de Cronbach. Cabe resaltar que se tomó de la población que conforma este estudio, a diez (10) personas que no conformaron parte del instrumento una vez que se realizó la confiabilidad del estudio.

$$r_N = \frac{N}{N - 1} * \frac{St^2 - \Sigma St^2}{S^2}$$

En donde:

$r_n$  = coeficiente de confiabilidad

N = Número de Ítems

$St^2$  = Varianza total de la Prueba

$\Sigma St^2$  = la suma de las varianzas individuales de los ítems

$$r_N = \frac{30}{30 - 1} * \frac{46,01 - 13,85}{46,01}$$

$$r_N = 1,034 * \frac{32,16}{46,01}$$

$$r_N = 1,034 * 0,6989$$

$$r_N = 0,72$$

Cuadro N° 2.

**Confiabilidad**

<b>COEFICIENTE</b>	<b>GRADO</b>
1	Perfecto
0,80 – 0,99	Muy alto
0,60 – 0,79	Alto
0,40 – 0,59	Moderado
0,20 – 0,39	Bajo
0,01 – 0,19	Muy Bajo
0	Nulo

**Fuente:** Ruiz (2015).

Tal como señala Ruiz (2015), este coeficiente al resultó ser Alto, de 0,72 por lo cual el instrumento aplicado cumplió con los requisitos necesarios para la satisfacción de la investigación que se realizó. (Ver Anexo “B”).



## **Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos**

Tal como señala el Manual de Normas de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2014:17), “un instrumento de recolección de datos es en principio cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información”. De este modo el instrumento sintetiza en sí, toda la labor previa de la investigación, resume los aportes del marco teórico al seleccionar datos que corresponden a los indicadores y, por lo tanto a los conceptos utilizados.

En cuanto a las técnicas aplicadas para la recolección de datos fue la encuesta y la observación directa en el área. La encuesta se entiende como un procedimiento idóneo para tal fin, en este sentido Arias (2011), la define como “una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de si mismos, o en relación con un tema en particular” (p.72). En cuanto al instrumento utilizado por el investigador, fue un cuestionario a la muestra seleccionada, por ser este un dispositivo de sustrato material que sirve para registrar los datos a obtener. Rodríguez y Chacón (2007), lo describe como “una técnica estructurada de investigación cuantitativa para recopilar datos que consiste en una serie de preguntas, escritas, que debe responder el entrevistado” (p.4).

En lo referente a los instrumentos e información primaria en la población objeto de estudio, se utilizó un cuestionario construido bajo los parámetros de preguntas de cinco (5) alternativas de respuestas (reactivos y opción múltiple), y formuladas de acuerdo a las

necesidades de información planteadas. Se utilizaron las preguntas de opción múltiple ya que son ideales para evaluar el nivel de conocimiento que un individuo tiene acerca de un dominio de contenido específico como es el caso de las relaciones interpersonales. Cada ítem se formuló con respuesta de acuerdo a una jerarquía calificativa, donde los sujetos indicaron, según la escala: siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y jamás.

Es oportuno resaltar que la observación directa en el área, Otalvaro (2014) la define como uno de los más utilizados, por su eficacia, el cual ha sido definido como:

...método consiste en observar directamente el desempeño del trabajador en el momento en que se realizan las actividades, siendo este uno de los más utilizados, por su efectividad. El análisis se efectúa observando, de manera directa y dinámica, en pleno ejercicio de sus funciones (p. 13).

Asimismo, esta autora recomienda aplicarlo a los trabajos que comprenden operaciones o que sean sencillos o repetitivos. Esto contribuirá a disipar las dudas generadas en el planteamiento del problema. Por lo general va acompañado de encuestas y análisis de los datos. En cuanto a la encuesta, Olid (2017: 1) afirma que la encuesta “es una técnica de recogida de datos mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de individuos”. A través de las encuestas se pueden conocer las opiniones, las actitudes y los comportamientos, en este caso de los funcionarios y funcionarias del Departamento Seguridad y Servicios Internos de la Dirección General del Cuerpo de Policía del estado Carabobo.

En cuanto al tipo de encuesta a utilizar en este estudio, será una encuesta descriptiva, al respecto señala Olid (2017:3) que “éstas buscan crear un registro sobre las actitudes y/o opiniones presentes dentro de una población en un momento determinado, es decir, en el momento en el que se realiza la encuesta”. La cual será de respuestas cerradas, por cuanto esta precitada autora destaca que “los encuestados deberán elegir alguna de las posibles opciones, su principal ventaja es que son más fáciles de cuantificar” (p. 4). (Ver Anexo C”).

De igual forma, como una manera de poder medir las actitudes o los comportamientos de los funcionarios y funcionarias, se procederá al uso de la escala Goodman, por cuanto Olid (Ob. Cit.: 5) expone que “es una de las formas más utilizadas (y confiables) para hacerlo”. Es decir, que con el uso de la escala Goodman, a diferencia de las preguntas simples con respuesta sí/no, se permite el descubrir distintos niveles de opinión, lo que puede resultar particularmente útil para el tema objeto de estudio.

En cuanto a esta escala de Goodman, se ordenan las respuestas con base a una sola característica o atributo, presentándose los estímulos de sencillos a más complejos. Por lo cual, se utilizará escala de Likert, siempre contando con el gusto de los funcionario y funcionarias, es decir, será Siempre, Casi Siempre, Algunas Veces, Casi Nunca y Jamás, las alternativas que se le ofrecerán a los participantes del estudio.

En ese orden de ideas, se tiene que encuesta, según Olid (Ob. Cit.:4) es “el conjunto de preguntas especialmente diseñadas y pensadas para ser dirigidas a una muestra de población, que se considera por determinadas circunstancias funcionales al trabajo, con el objetivo de conocer la opinión de la gente”, lo cual contribuirá a perfeccionar el obtener toda la información requerida para elaborar las debidas conclusiones a que se llegue.

Ya para finalizar, se apoyó la investigación en una revisión documental, la cual sostiene Olid (2017:5), es aquella en donde se comparó la documentación existente y se analizaron los soportes emitidos; por lo cual, se consultó bibliografía necesaria que respalde los conceptos básicos del sistema de información, tiempo, calidad, comunicaciones, recursos humanos e integridad.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

Este capítulo está dirigido a presentar los resultados que fueron obtenidos en el desarrollo de cada parte de la investigación, en la búsqueda del desarrollo y cumplimiento de los objetivos específicos que rigen el comportamiento de esta investigación y que a su vez procuran hacer cumplir con el objetivo general de la misma, el cual es: Analizar la influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los funcionarios y funcionarias del Departamento Seguridad y Servicios Internos de la Dirección General del Cuerpo de Policía del estado Carabobo.

Para dar respuesta a los objetivos específicos que son N°1: Diagnosticar la situación actuales de las relaciones interpersonales entre los funcionarios y funcionarias en el Departamento de Seguridad y Servicios Internos de la Dirección General del cuerpo de Policía del Estado Carabobo; N°2: Identificar los factores que inciden en el desempeño laboral de los funcionarios y funcionarias en el Departamento de Seguridad y Servicios Internos de la Dirección General del cuerpo de Policía del Estado Carabobo; y N°3: Determinar la influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los funcionarios y funcionarias en el Departamento de Seguridad y Servicios Internos de la Dirección General del cuerpo de Policía del Estado Carabobo; se aplicó un cuestionario a cuarenta y cinco (45) funcionarios y funcionarias, donde por cada pregunta efectuada, se plasmó el resultado en tablas contentivas de cada una de las

alternativas que comprende el instrumento, siendo: Siempre, Casi Siempre, Algunas Veces, Casi Nunca y Jamás.

El criterio utilizado para este trabajo fue el de Fortaleza y Debilidad, entendiendo como fortaleza todo hecho favorable, en cambio, se trata de una debilidad si implica un problema para lograr el objetivo principal del cometido (Schröder 2004, p80).

### **Formación de Fortalezas y Debilidades:**

Para determinar las fortalezas y las debilidades se valoran los datos con relación al cometido, es decir, se compara cada hecho documentado con el cometido y se plantea la pregunta: ¿favorece o no el logro del objetivo principal formulado en el cometido? (Schröder 2004, p80).

A continuación se muestran los resultados obtenidos por cada uno de los indicadores con sus respectivos ítems, seguido del análisis e interpretación respectiva.

**Indicador: Trato entre compañeros.**

**Ítem N° 1.-** Se lleva bien con todos sus compañeros del departamento de Seguridad y Servicios Internos, de la Dirección General de la Comandancia.

**Tabla N° 1.**

***Llevarse bien con sus Compañeros de Trabajo***

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Siempre	26	58
Casi Siempre	14	31
Algunas Veces	5	11
Casi Nunca	-	-
Jamás	-	-
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Rico (2018).

**Análisis e interpretación:**

En la tabla n°1. Se evidencia la calidad del trato entre compañeros representados por los funcionarios y funcionarias que laboran en el Departamento de Seguridad y Servicios Internos de la Dirección General de la Comandancia, donde el cincuenta y ocho por ciento (58%) de los encuestados afirmaron que siempre se lleva bien con todos sus compañeros, un treinta y uno por ciento (31%) sostiene que Casi Siempre es de esa manera, para finalizar con un once por ciento (11%) que sostuvo que algunas veces.

Tomando en cuenta las respuestas suministradas por cuarenta (40) funcionarios que indicaron que Siempre o Casi siempre se llevan bien con sus compañeros de trabajo. Reflejando de esta manera, la buena interacción existente entre ellos, incidiendo positivamente en el ambiente laboral.

Linkedin (2014) en su estudio: relaciones de trabajo, concluyó que “entablar buenas relaciones tanto con colegas como con superiores es la clave para tener una jornada de trabajo donde reine la motivación y la productividad, tan buscada por empleados como por empleadores. Además, estas condiciones positivas hacen que los empleados se sientan mucho más confiados al momento de compartir sus ideas o solicitar una opinión”.



**Indicador: Trato entre compañeros.**

**Ítem N° 2.-** Utilizan un tono cordial al tratarse.

Tabla N° 2.

***Tono Cordial en el Trato***

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Siempre	4	9
Casi Siempre	2	4
Algunas Veces	13	29
Casi Nunca	20	44
Jamás	6	13
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Rico (2018).

**Análisis e interpretación:**

Se observa la frecuencia en cuanto a la utilización del tono cordial al tratarse, donde un cuarenta y cuatro por ciento (44%) expresó que Casi Nunca es de esa manera, el veintinueve por ciento (29%) sostiene que Algunas Veces existe un tono cordial. El trece por ciento (13%) afirma que Jamás se emplea el tono de forma cordial. Un nueve por ciento (9%) expone que Siempre es así. Para finalizar con un cuatro por ciento (4%) que sentencia que Casi Siempre es cordial el tono.

Bajo este contexto, se logra evidenciar que veintiséis funcionarios admiten que Casi nunca o Jamás han utilizado un tono de voz acorde

al interactuar con sus compañeros, observando la mala calidad de las relaciones interpersonales y por ende afectando el desempeño laboral.

Para Uriarte (2017) “La comunicación oral es una de las formas de expresión de los seres humanos que consiste en emplear palabras habladas que varían según el tono, el volumen, la velocidad y la claridad con la que se enuncian. La comunicación oral hizo posible que el hombre de la antigüedad se organizara en grupos y poblaciones, y contribuyó a su evolución. En la actualidad, la vida en sociedad es posible debido al lenguaje oral que es importante en diversos ámbitos, como el escolar, profesional, negocios y política.

Este autor indica que “además de los elementos de la comunicación existentes, hay estrategias que ejercen influencia según el objetivo del mensaje, como: la claridad al modular, la capacidad de ser conciso y breve, la precisión, la empatía con el receptor y la convicción del emisor a la hora de enunciar su mensaje”.

## **Indicador: Trato entre compañeros**

**Ítem N° 3.-** Asiste a reuniones personales, fuera del Departamento

Tabla N° 3.

### ***Asistencia a Reuniones Personales***

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Siempre	2	4
Casi Siempre	-	-
Algunas Veces	12	27
Casi Nunca	31	69
Jamás	-	-
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Rico (2018).

### **Análisis e interpretación:**

Un sesenta y nueve por ciento (69%) de los funcionarios afirmaron que Casi Nunca ha asistido a una reunión de tipo personal fuera del departamento al que está asignado. Un veintisiete por ciento (27%) expone que Algunas Veces lo ha realizado. Un cuatro por ciento (4%) señala que Siempre lo efectúa.

En vista de lo reflejado, se contempla que treinta y un (31) funcionarios manifiestan que Casi nunca asisten a reuniones de tipo personal con sus compañeros de trabajo, lo que determina que no hay una buena interacción en las relaciones interpersonales, lo que influye de manera indirecta en el desempeño laboral.

Aunado a esto, Caparrós (2013) señala que “la gran cantidad de horas laborales junto a un compañero de trabajo permiten formar un vínculo muy fuerte que frecuentemente termina en una amistad, por lo que el curso de las relaciones interpersonales dependerán de cómo se incentiven desde la empresa y la importancia que esta le dé al clima laboral”. Es por esto, que el autor recomienda a la compañía "permitir a los trabajadores que compartan momentos agradables no solo en la organización, sino también en actividades fuera de la rutina de trabajo, ya que beneficiará directamente al ambiente laboral".

**Indicador: Ambiente laboral.**

**Ítem N° 4.-** Le consideran al momento de establecer la solución a alguna problemática en el departamento

Tabla N° 4.

***Tomarlo en Cuenta para Soluciones***

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Siempre	2	4
Casi Siempre	5	12
Algunas Veces	10	22
Casi Nunca	27	60
Jamás	-	-
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Rico (2018).

**Análisis e interpretación:**

En cuanto a si es considerado o tomado en cuenta al momento de establecer la solución a alguna problemática en el departamento, un sesenta y seis por ciento (66%) expone que Casi Nunca es tomado en cuenta para ello. Un veintidós por ciento (22%) afirma que Algunas Veces. Un doce por ciento (12%) señala que Casi Siempre lo consideran para ello. Para finalizar con un cuatro por ciento (4%) que sostiene que Siempre es considerado para las soluciones.

Tomando en cuenta que veintisiete (27) de los funcionarios encuestados manifiestan que Casi nunca son tomados en cuenta al momento de establecer la solución a cualquier problemática que se

pueda presentar en el Departamento donde laboran crea desmotivación en el desempeño laboral y se evidencia la falta de comunicación del jefe de la unidad para con sus subordinados.

La revista Impulsa Popular (2017) en su artículo que lleva por título resolución de problemas: acciones que impactan el curso de la empresa, establece que “es de suma importancia integrar al equipo en la proposición de soluciones, sobre todo a aquellos a los que el problema les afecta de manera directa, llegando a intentar sopesar la mayor cantidad de soluciones sin juzgar”.

**Indicador: Ambiente laboral.**

**Ítem N° 5.-** Utilizan expresiones soeces al hablar los compañeros del departamento

Tabla N° 5.

***Expresiones Soeces al Hablar***

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Siempre	16	36
Casi Siempre	12	27
Algunas Veces	10	22
Casi Nunca	7	16
Jamás	-	-
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Rico (2018).

**Análisis e interpretación:**

Un treinta y seis por ciento (36%) de los encuestados afirman que Siempre utilizan expresiones soeces al hablar los compañeros del departamento. Un veintisiete por ciento (27%) expresan que Casi Siempre lo realizan de esa manera. Un veintidós por ciento (22%) afirman que Algunas Veces hacen uso de estas palabras soeces. Para cerrar con un dieciséis por ciento (16%) que expone que Casi Nunca habla de esa manera con sus compañeros laborales.

De acuerdo a lo anterior, se evidencia que el veintiocho (28) de los funcionarios entrevistados utiliza frecuentemente el lenguaje soez

para expresarse, de manera que, dichas expresiones no están acorde con su investidura de oficiales de policía ya que siempre tiene que haber respeto y consideración entre compañeros. Por lo tanto, afecta de forma negativa el entorno laboral y las relaciones interpersonales.

En efecto, para Rodríguez (2015) el lenguaje Soez o vulgar “es usado por la gente en sus relaciones ordinarias, con frecuentes transgresiones a la norma y uso de vulgarismo. Disponen de menos posibilidades de comunicación, lo que supone una desventaja individual y social. El desconocimiento de la norma origina varias incorrecciones, llamada vulgarismos, que afectan a todos los planos del lenguaje y de las relaciones interpersonales”.



**Indicador: Relaciones Interpersonales.**

**Ítem N° 6.-** Comparten bebidas como café, fuera del departamento

Tabla N° 6.

***Compartir bebida (Café) fuera del Departamento***

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Siempre	20	40
Casi Siempre	10	22
Algunas Veces	9	20
Casi Nunca	5	12
Jamás	1	3
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Rico (2018).

**Análisis e interpretación:**

En cuanto a compartir bebidas fuera del departamento tales como café, un cuarenta por ciento (40%) expone que Siempre lo realiza. Un veintidós por ciento (22%) que Casi Siempre toma café fuera del departamento con sus compañeros funcionarios. Un veinte por ciento (20%) expresa que Algunas Veces lo realiza. Un doce por ciento (12%) que Casi Nunca y se cierra con un tres por ciento (3%) que afirma que Jamás comparte alguna bebida fuera del departamento con sus compañeros laborales.

En referencia a esto, se observa que treinta (30) funcionarios manifiestan que Siempre o Casi siempre han compartido bebidas e

intercambio de ideas de forma amena con sus compañeros de trabajo fuera del Departamento donde laboran, demostrando las buenas relaciones interpersonales cuando están en sus horas libres.

Según LinkedIn (2014) en su estudio de la importancia de las relaciones de trabajo refleja que “la productividad aumenta cuando la relación entre compañeros y jefes es cordial y, pese a que algunos trabajadores opinan que no van a hacer amistades, la felicidad aumenta para el 46% de los profesionales que mantienen buenas relaciones con los compañeros de trabajo. Además, al establecer amistad con el resto del equipo aumenta la motivación y la confianza, por lo que es más fácil entablar conversaciones para compartir ideas, solicitar información o dar recomendaciones”. En cuanto a las actividades fuera del área laboral, el mismo indica que “aunque no te sientas totalmente cómodo, acudir a los eventos, es una buena manera para relacionarse mejor con ellos. Para nada es necesario dar detalles personales, pero el tiempo que comparten fuera del trabajo ayuda a enriquecer los contactos”.

**Indicador: Relaciones Interpersonales.**

**Ítem N° 7.-** Se tratan bien los compañeros de trabajo

Tabla N° 7.

***Buen Trato entre Compañeros***

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Siempre	3	7
Casi Siempre	9	20
Algunas Veces	22	49
Casi Nunca	6	13
Jamás	5	12
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Rico (2018).

**Análisis e interpretación:**

Un cuarenta y nueve por ciento (49%) sostiene que Algunas Veces existe el buen trato entre compañeros. Un veinte por ciento (20%) que Casi Siempre es de esa manera el trato entre ellos. Un trece por ciento (13%) que Casi Nunca es así. Un doce por ciento (12%) sostiene que Jamás es así. Un siete por ciento (7%) sostiene que Siempre existe el buen trato entre funcionarios de ese departamento.

Tomando en cuenta que veintidós funcionarios indican que Algunas Veces han tenido un buen trato con el resto de sus compañeros, refleja la poca empatía en el ambiente de trabajo,

afectando directa y de manera proporcional al desempeño laboral y las relaciones interpersonales.

Por otro lado, el Manual de Convivencia Y Prácticas Laborales (2017) nos habla que el buen trato se define en la relación con otro y/o con el entorno y “se refiere a las interacciones con ese otro y/o con ese entorno, que promueven un sentimiento mutuo de reconocimiento y valoración. Son formas de relación que generan satisfacción y bienestar entre quienes interactúan”.

**Indicador: Desempeño de trabajo.**

**Ítem N° 8.-** Es puntual al llegar al departamento

Tabla N° 8.

***Puntualidad al Llegar***

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Siempre	16	36
Casi Siempre	2	4
Algunas Veces	21	47
Casi Nunca	6	13
Jamás	-	-
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Rico (2018).

**Análisis e interpretación:**

En cuanto la puntualidad al llegar a su departamento, se obtuvo un cuarenta y siete por ciento (47%) que expone que Algunas Veces es puntual en la llegada. Un treinta y seis por ciento (36%) expresa que Siempre es cuidadoso con la hora de llegada. Un trece por ciento (13%) que Casi Nunca es puntual al llegar. Un cuatro por ciento (4%) afirma que Casi Siempre llega a tiempo.

Se puede destacar que veintiún funcionarios admiten que Alguna vez han llegado tarde a su jornada laboral, el cual refleja su poco compromiso y responsabilidad en el trabajo y poniendo en entredicho el liderazgo de su jefe natural.

En ese sentido, para Robbins y Timothy (2013) la puntualidad se puede considerar que “el miembro del equipo tiene compromiso con el equipo y al tener este tipo de actitudes va a lograr ser un líder positivo dentro del grupo y el ambiente de trabajo será de calidad con el fin de cumplir las metas y objetivos tanto personales como colectivos, esto a su vez puede llevar a que este jugador tenga más oportunidades de actuar tan solo por su dedicación y compromiso”.

**Indicador: Desempeño de trabajo.**

**Ítem N° 9.-** Cumple con más horas que las programadas para su departamento

Tabla N° 9.

***Cumplir con más Horas que las Programadas***

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Siempre	2	4
Casi Siempre	12	27
Algunas Veces	9	20
Casi Nunca	4	9
Jamás	18	40
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Rico (2018).

**Análisis e interpretación:**

Un cuarenta por ciento (40%) expone que Jamás cumple con más horas que las programadas para su departamento; un veintisiete por ciento (27%) expresa que Casi Siempre lo realiza. Un veinte por ciento (20%) que Algunas Veces se queda más horas que las correspondientes. Un nueve por ciento (9%) expone que Casi Nunca lo hace. Un cuatro por ciento (4%) afirma que Siempre tiene que quedarse más tiempo que el asignado a su departamento.

De esta manera, veintidós de los entrevistados manifiestan que Jamás o Casi nunca se exceden de su jornada laboral reglamentaria.

En contraste con veintitrés de la población entrevistada que manifiesta que por lo menos alguna vez se ha excedido de su horario laboral correspondiente.

No obstante, en la Ley del Estatuto de la Función Policial (2009, p.24) referente a las jornadas de servicio, el artículo 61 describe lo siguiente: los funcionarios y funcionarias policiales que ocupen cargos de carrera tendrán derecho a jornada de servicios que les garantice las condiciones para su desarrollo físico, espiritual y cultural, así como el debido descanso, recreación y esparcimiento. A tal efecto, la jornada de servicio diurna no podrá exceder de ocho (8) horas diarias, ni de cuarenta y cuatro (44) semanales; las jornadas de servicios nocturna no podrá exceder de siete (7) horas diarias, ni de treinta y cinco (35) semanas; y la jornada mixta no podrá exceder de siete y media (7 ½) horas por día, ni de cuarenta (40) semanales”.

*“... el ministerio del poder popular con competencia en materia de seguridad ciudadana por motivo de interés público y social podrá, mediante resolución especial, establecer prolongaciones de las jornadas de servicio por encima de los límites establecidos en la presente Ley, a los fines de salvaguardar los Derechos Humanos de la población, garantizar el funcionamiento óptimo de los servicios de policía y satisfacer las necesidades derivadas del orden público y la paz social”.*



**Indicador: Cumplimiento de jornada.**

**Ítem N° 10.-** lo motivan para cumplir con su jornada de trabajo

Tabla N° 10.

***Motivación***

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Siempre	4	9
Casi Siempre	8	18
Algunas Veces	10	22
Casi Nunca	23	51
Jamás	-	-
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Rico (2018).

**Análisis e interpretación:**

Un cincuenta y uno por ciento (51%) de los funcionarios encuestados afirman que Casi Nunca los motivan en su jornada de trabajo. Un veintidós por ciento (22%) exponen que Algunas Veces son motivados. Un dieciocho por ciento (18%) sostiene que Casi Siempre es así. Para finalizar con un nueve por ciento (9%) que expone que Siempre lo motivan en su jornada laboral.

En vista de los resultados obtenidos, veintitrés (23) de los encuestados afirman que Casi nunca son motivados en su entorno laboral para el cumplimiento óptimo de sus funciones, lo cual crea descontento en la plantilla adscrita al Departamento, afectando de esta manera el desempeño laboral y el clima organizacional.

En este sentido, Sexton (1999. p162) conceptualiza la motivación como “el proceso de estimular a un individuo para que realice una acción que satisfaga algunas de sus necesidades y alcance alguna meta deseada por el motivador”.

**Indicador: Cumplimiento de jornada.**

**Ítem N° 11.-** Es agradable el ambiente de trabajo del departamento donde trabaja

Tabla N° 11.

***Ambiente de Trabajo***

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Siempre	2	5
Casi Siempre	9	20
Algunas Veces	20	44
Casi Nunca	14	31
Jamás	-	-
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Rico (2018).

**Análisis e interpretación:**

Por su parte, la tabla n°11, demostró que un cuarenta y cuatro por ciento (44%) expresó que Algunas Veces se percibe un agradable ambiente de trabajo en el departamento donde desempeñan labores. Un treinta y uno por ciento (31%) afirma que Casi Nunca es agradable. Por otro lado, un veinte por ciento (20%) sostiene que Casi Siempre y un cinco por ciento (5%) expone que Siempre es ameno y agradable.

Según las respuestas obtenidas por los funcionarios y funcionarias, se evidencia que en la mayoría de las ocasiones se encuentran bajo un ambiente afable lo cual es esencial para el desempeño de los mismos, ajustándose a lo que Fernández (2003.

P25) indica, “trabajar en un ambiente laboral óptimo es sumamente importante para los empleados, ya que un entorno saludable incide directamente en el desempeño que estos tengan y su bienestar emocional.”

**Indicador: Cumplimiento de jornada.**

**Ítem N° 12.-** Establecen con claridad los objetivos que tiene ese departamento

Tabla N° 12.

***Objetivos Claros***

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Siempre	-	-
Casi Siempre	5	12
Algunas Veces	23	51
Casi Nunca	17	38
Jamás	-	-
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Rico (2018).

**Análisis e interpretación:**

Un cincuenta y uno por ciento (51%) exponen que Algunas Veces están debidamente establecidos con claridad los objetivos que tienen que llevarse a cabo en el departamento. Un treinta y ocho por ciento (38%) expresa que Casi Nunca es así. Un doce por ciento (12%) afirma que Casi Siempre están bien definidos los objetivos que deben cumplirse.

Tomando en cuenta que veintitrés (23) funcionarios adscritos al Departamento de un total de cuarenta y cinco (45), manifiestan que por lo menos una vez han visto con claridad los objetivos a seguir, lo que sugiere que hay poca comunicación entre el jefe de la unidad y el

personal bajo su mando; y por ende afectan las relaciones interpersonales así como el desempeño laboral en la organización.

Según [QMA Consultores \(2015\)](#) “Los objetivos de una empresa son uno de los elementos primordiales de la misma, ya que al definirlos aseguras un horizonte previamente establecido que te encaminará a realizar las acciones pertinentes con el propósito de llegar a él de la mejor manera.

En otras palabras, los objetivos permiten que conozcas cuáles son los resultados que quieres alcanzar y a partir de ahí, hacia dónde quieres dirigir tu empresa a corto, mediano y largo plazo.

Por lo tanto, establecer objetivos de una empresa se convierte en un factor clave para el éxito de un negocio y además, sirven como fuente de motivación para ti y tú equipo de trabajo”.

**Indicador: Participación en el Departamento.**

**Ítem N° 13.-** Le permiten participar como funcionario, en las decisiones del departamento

Tabla N° 13.

***Participación en Decisiones***

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Siempre	-	-
Casi Siempre	5	12
Algunas Veces	19	41
Casi Nunca	21	47
Jamás	-	-
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Rico (2018).

**Análisis e interpretación:**

Considerando si se le permite participar como funcionario, en la toma de decisiones del departamento, un cuarenta y siete por ciento (47%) afirmó que Casi Nunca pueden realizar tal acción. Un cuarenta y uno por ciento (41%) sostiene que Algunas Veces pueden realizar tal acción. Un doce por ciento (12%) expresa que Casi Siempre puede participar de esa forma.

Vinculado a esto, se destaca que veintiún (21) entrevistados indican que casi nunca son tomados en cuenta en la toma de decisiones y diecinueve (19) expresan que algunas veces son tomadas sus sugerencias. Es probable que el jefe de dicho departamento no se

reúne con la frecuencia debida con el personal bajo su mando o dirección.

Por consiguiente, Robbins (2005) define la participación de los empleados, como “el proceso participativo que utiliza la capacidad total de los empleados y está diseñado para estimular un mayor compromiso con el éxito de la organización. Asimismo, los trabajadores participan en la toma de decisiones mediante un pequeño grupo de empleados representativos. Hoy está ampliamente reconocido que la participación de los trabajadores en los procesos de toma de decisiones y en un mayor control por parte de estos mismos sobre su propio trabajo, son soluciones necesarias, aunque no suficientes, para intentar resolver los problemas —algunos de ellos enormemente complejos— que comporta el trabajo en nuestra era”.



**Indicador: Participación en el Departamento.**

**Ítem N° 14.-** Es agradable e higiénico el ambiente de trabajo en su departamento.

Tabla N° 14.

***Ambiente de Trabajo Agradable e Higiénico***

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Siempre	3	7
Casi Siempre	8	18
Algunas Veces	12	27
Casi Nunca	20	44
Jamás	2	4
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Rico (2018).

**Análisis e interpretación:**

Un cuarenta y cuatro por ciento (44%) de los funcionarios, afirman que Casi Nunca es agradable e higiénico el ambiente de trabajo, en su departamento. Un veintisiete por ciento (27%) expone que Algunas Veces está de esa forma el ambiente. Un dieciocho por ciento (18%) sostiene que Casi Siempre es de esa manera. Un siete por ciento (7%) opina que Siempre es así. Para finalizar con cuatro por ciento (4%) que expone que Jamás es de esa forma.

A partir de esto, se refleja que el cuarenta y ocho por ciento (48%) expresa fehacientemente que casi nunca o Jamás existe un ambiente

de trabajo agradable e higiénico en el Departamento donde prestan sus servicios, no cónsono con su labor de oficiales de policía, creando de esta forma malestar entre ellos.

Para ejemplificar, Chiavenato (2001), se enfatiza en un concepto humanista donde la persona no es tratada como una maquina a diferencia de otros enfoques, dándole importancia al ser como parte fundamental de una organización o grupo social; siempre buscando una mayor interacción entre las personas y sus superiores, como medio de satisfacer las necesidades individuales y aumentar la moral del personal, con la intención que se origine una atmosfera de trabajo agradable en todo sentido reduciendo considerablemente los roces, monotonía, desgano. Este enfoque busca mejorar la productividad mediante la realización personal como parte fundamental del proceder humano y laboral”.

**Indicador: Participación en el Departamento.**

**Ítem N° 15.-** En su departamento, le brindan importancia a su estado de salud y bienestar

Tabla N° 15.

***Importancia a su estado de salud y bienestar***

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Siempre	-	-
Casi Siempre	10	22
Algunas Veces	23	51
Casi Nunca	12	27
Jamás	-	-
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Rico (2018).

**Análisis e interpretación:**

Un cincuenta y uno por ciento (51%) de los funcionarios que participaron en este estudio, afirman que Algunas Veces en su departamento, le brindan importancia a su estado de salud y bienestar. Un veintisiete por ciento (27%) que Casi Nunca es de esa manera. Y un veintidós por ciento (22%) que expresó que Casi Siempre es así.

Tomando en cuenta los resultados obtenidos, se logra evidenciar que veintitrés (23) funcionarios afirmaron que Algunas veces le brindan importancia a su estado de salud y bienestar. Por otro lado, Diez funcionarios reflejan que Casi siempre lo hacen. Exponiendo de

esta manera, que el Departamento donde laboran toman en cuenta este aspecto pero no de forma regular.

Por consiguiente, la Ley del Estatuto de la Función Policial (2009, p.23), nos habla en referencia a la salud y seguridad laborales, en su artículo 56, expresa: la salud y seguridad laborales de los funcionarios y funcionarias policiales, especialmente las responsabilidades derivadas de las enfermedades profesionales y accidentes de trabajo en actos de servicio, así como los servicios de seguridad y salud en el trabajo, se rigen por la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo en cuanto sea compatible con el servicio de policía. Los Cuerpos de Policías deben adoptar todas las medidas necesarias para prevenir los riesgos laborales derivados de la prestación del servicio de policía.

A continuación se presentan los resultados por cada uno de los indicadores e ítems establecidos para dar respuesta al objetivo N°2 que es: Identificar los factores que inciden en el desempeño laboral de los funcionarios y funcionarias del Departamento de Seguridad y Servicios Internos de la Dirección General del Cuerpo de Policías del Estado Carabobo.

**Indicador: Factores de rendimiento.**

**Ítem N° 16.-** Están bien organizados todos los aspectos administrativos de su departamento

Tabla N° 16.

***Organizados Aspectos Administrativos***

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Siempre	6	13
Casi Siempre	9	20
Algunas Veces	25	55
Casi Nunca	5	12
Jamás	-	-
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Rico (2018).

**Análisis e interpretación:**

En cuanto a su opinión sobre si están bien organizados todos los aspectos administrativos de su departamento, un cincuenta y cinco por ciento (55%) de los funcionarios que participaron en el estudio

afirmaron que Algunas Veces es así. Un veinte por ciento (20%) que Casi Siempre están bien organizados los aspectos administrativos. Un trece por ciento (13%) sostiene que Siempre es así. Un doce por ciento (12%) que Casi Nunca está bien organizado esos aspectos administrativos.

Se destaca que veinticinco (25) funcionarios entrevistados del total de cuarenta y cinco (45), expresan que Algunas veces están bien organizados todos los aspectos administrativos del Departamento para el cual laboran, reflejando de esta manera que en el área administrativa hay un rendimiento suboptimo.

Para tal efecto, Koontz y Weihrich (1999) define la organización administrativa como “la identificación, clasificación de actividades requeridas, conjunto de actividades necesarias para alcanzar objetivos, asignación a un grupo de actividades a un administrador con poder de autoridad, delegación, coordinación y estructura organizacional”.

**Indicador: Comunicación.**

**Ítem N° 17.-** Existe buena comunicación entre los departamentos

Tabla N° 17.

***Buena Comunicación entre los Departamentos***

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Siempre	5	12
Casi Siempre	19	42
Algunas Veces	19	42
Casi Nunca	2	4
Jamás	-	-
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Rico (2018).

**Análisis e interpretación:**

Coinciden en un cuarenta y dos por ciento (42%) las siguientes alternativas: Casi Siempre y Algunas Veces, respectivamente en cuanto si existe buena comunicación entre los departamentos de la Comandancia. Un doce por ciento (12%) sostiene que Siempre ha existido ese tipo de comunicación. Para finalizar con un cuatro por ciento (4%) que expone que Casi Nunca es así.

Dentro de este marco, se observó que el cincuenta y cuatro por ciento (54%) dan respuestas de Siempre o Casi siempre hay una buena comunicación entre los departamentos que hacen vida en la Dirección General del Cuerpo de Policías del Estado Carabobo, siendo esto un factor determinante en el clima organizacional.

En referencia, Pérez (2000. p94) define el proceso de comunicación en las organizaciones como: “el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre esta y su medio”.



## Indicador: Comunicación

**Ítem N° 18.-** Existe buena comunicación entre los funcionarios de ese departamento.

Tabla N° 18.

### *Buena Comunicación entre Compañeros de Trabajo*

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Siempre	5	12
Casi Siempre	7	16
Algunas Veces	20	44
Casi Nunca	10	22
Jamás	3	7
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Rico (2018).

### **Análisis e interpretación:**

En cuanto a si existe buena comunicación entre los funcionarios de ese departamento; se obtuvo que un cuarenta y cuatro por ciento (44%) expresa que Algunas Veces es de esa manera. Un veintidós por ciento (22%) expone que Casi Nunca. Un dieciséis por ciento (16%) que Casi Siempre. Un doce por ciento (12%) sostiene que Siempre es así. Un siete por ciento (7%) expone que Jamás es buena la comunicación entre los funcionarios de ese departamento.

De eso se desprende que el cuarenta y cuatro por ciento (44%) manifiesta que algunas veces tiene una buena comunicación entre sus

compañeros, demostrando que si bien hay comunicación esta no es de calidad y no se practica de forma constante.

Como lo indica Barsallo (2009. p19) “La calidad de comunicación que mantengamos con una persona, dentro de un grupo o en una empresa así será la calidad de la relación que obtendremos”.

**Indicador: Comunicación**

**Ítem N° 19.-** Canalizan acertadamente la solución a las diferencias que surgen

Tabla N° 19.

***Solución de Diferencias***

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Siempre	6	13
Casi Siempre	10	22
Algunas Veces	28	62
Casi Nunca	1	3
Jamás	-	-
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Rico (2018).

**Análisis e interpretación:**

Un sesenta y dos por ciento (62%) exponen que Algunas Veces canalizan las diferencias. Un veintidós por ciento (22%) de los encuestados, afirma que canalizan acertadamente la solución de las diferencias que surgen entre los funcionarios en el departamento. Un trece por ciento (13%) sostiene que Siempre lo solventan. Un tres por ciento (3%) sostiene que Casi Nunca lo logran resolver.

Ante lo expuesto, se evidencia que el noventa y siete por ciento (97%) comprendido en Algunas veces, Casi siempre y Siempre por lo menos alguna vez ha experimentado que las diferencias que hayan surgido

entre compañeros se ha resuelto satisfactoriamente, lo que conlleva a una buena interrelación personal.

Por consiguiente, Domínguez (2001) hace referencia que “en el manejo de conflictos, se requiere conocer sus causas, el momento de su evolución en un proceso, los factores que lo atenúen o incrementen, así también, se debe ser capaz de prevenirlos, identificar con anticipación el campo y los elementos de un conflicto en ciernes, atenuar sus consecuencias y solucionar con el menor daño posible aquel que se encuentre en franca evolución. Así también de poder estimar el impacto de sus efectos en el individuo y sus dimensiones sociales como la familia, el área laboral y la comunidad.”

**Indicador: Cumplimiento.**

**Ítem N° 20.-** Son puntuales en la entrega de las asignaciones.

Tabla N° 20.

***Puntualidad al Entregar Asignaciones***

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Siempre	2	4
Casi Siempre	9	20
Algunas Veces	12	27
Casi Nunca	18	40
Jamás	4	9
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Rico (2018).

**Análisis e interpretación:**

Un cuarenta por ciento (40%) afirma que Casi Nunca puede ser puntual con la entrega de las asignaciones que les corresponde. Un veintisiete por ciento (27%) señala que Algunas Veces lo realiza de esta manera. Un veinte por ciento (20%) destaca que Casi Siempre es así. Un nueve por ciento (9%) destaca que Jamás lo entrega a tiempo. Un cuatro por ciento (4%) menciona que Siempre lo realiza a de este modo.

Según lo antes expuesto, el cuarenta y nueve por ciento (49%) afirma que casi nunca o jamás son puntuales a la hora de entregar las asignaciones llevando a esto a la afectación del servicio, dando pie al descontento tanto de los superiores y los demás compañeros de

trabajo, afectando así las relaciones interpersonales y llevando a posibles sanciones disciplinarias.

En concordancia, Nash (1988) Define la puntualidad como “la exactitud, la diligencia y el cuidado para cumplir con las obligaciones a su debido tiempo”.

Por otro lado, la Ley del Estatuto de la Función Policial (2009, p.33 - 34), establece sanciones disciplinarias como es el caso de la asistencia voluntaria, en su artículo 92 consiste en el sometimiento consentido del funcionario o funcionaria policial a un programa corto de supervisión intensiva y reentrenamiento en el área a que corresponda la falta detectada. Artículo 93, numeral 3: son causales de aplicación de la medida de la asistencia voluntaria: omisión o retardo en el cumplimiento de tareas, asignaciones, órdenes o disposiciones, siempre que no comprometa la atención de una emergencia o la prestación de un servicio de policía requerido de forma inmediata e indiferible por parte del público.

**Indicador: Cumplimiento.**

**Ítem N° 21.-** Le asignan funciones u obligaciones de otros funcionarios (as).

Tabla N° 21.

***Asignación de Funciones de Otros Funcionarios***

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Siempre	6	13
Casi Siempre	10	22
Algunas Veces	28	62
Casi Nunca	1	3
Jamás	-	-
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Rico (2018).

**Análisis e interpretación:**

En cuanto a si le asignan funciones u obligaciones de otros funcionarios (as); un sesenta y dos por ciento (62%) afirma que Algunas Veces le sucede de esa manera. Un veintidós por ciento (22%) destaca que Casi Siempre sucede así. Un trece por ciento (13%) expresa que Siempre le asignan labores de otros. Para finalizar con un tres por ciento (3%) que destaca que Casi Nunca le ha pasado eso.

De las evidencias anteriores, el noventa y siete por ciento (97%) indica que ha realizado labores encomendadas a otros funcionarios o

trabajado en equipo para poder cubrir las necesidades de servicio en la organización.

Vinculado a esto, Cumplido (2016) menciona que “no importa el puesto que se desempeñe, las labores que se realicen, ni siquiera las responsabilidades que quedan fijadas o adquiridas; todo el mundo necesita saber qué se espera para el cumplimiento de su trabajo. Y esto es así porque cuando desempeñamos un puesto de trabajo éste lleva consigo unos objetivos y responsabilidades intrínsecas que van a determinar la valía o no en el puesto, las relaciones con los compañeros y los objetivos personales”.



**Indicador: Vocación.**

**Ítem N° 22.-** Asiste a charlas de crecimiento intelectual

Tabla N° 22.

***Charlas de crecimiento intelectual***

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Siempre	2	4
Casi Siempre	8	18
Algunas Veces	12	27
Casi Nunca	17	38
Jamás	6	13
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Rico (2018).

**Análisis:**

Un treinta y ocho por ciento (38%) expone que Casi Nunca asiste a charlas de crecimiento intelectual. Un veintisiete por ciento (27%) sostiene que Algunas Veces va para ese tipo de eventos. Un dieciocho por ciento (18%) expone que Casi Siempre asiste. Un trece por ciento (13%) denota que Jamás asiste a charlas de crecimiento intelectual. Para finalizar este ítem, con un cuatro por ciento (4%) que señala que Siempre asiste a estas charlas.

De esta manera se evidencia que el cincuenta y un por ciento (51%) de los encuestados manifiesta que Casi nunca o jamás los convocaron a asistir a talleres y charlas de crecimiento profesional o intelectual, creando así descontento al no ser tomados en cuenta por

la organización en cuanto a fomentar el crecimiento teórico – práctico en el ámbito policial. En tal efecto, Villegas (1988) también hace referencia a la educación como “la encargada de impartir los conocimientos, actitudes y habilidades generales que son base en la formación del recurso humano para el desempeño en el ámbito laboral. Indiscutiblemente, al hablar de educación está implícita la idea de cambio, por tanto, todos los procesos están encaminados hacia el desarrollo de la organización y del personal, lo que lleva a un mejoramiento del recurso humano reflejado en mayor efectividad en el desempeño laboral y en calidad de los productos o servicios”.

**Indicador: Vocación.**

**Ítem N° 23.-** Consideran los estudios que ha realizado para los ascensos

Tabla N° 23.

***Estudios para Ascensos***

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Siempre	4	9
Casi Siempre	8	18
Algunas Veces	12	27
Casi Nunca	18	40
Jamás	3	6
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Rico (2018).

**Análisis e interpretación:**

Un cuarenta por ciento (40%) de los encuestados afirman que Casi Nunca consideran los estudios que ha realizado con respecto a los ascensos que le corresponde por su carrera en la Comandancia Policial. Un veintisiete por ciento (27%) expresa que Algunas Veces si guarda relación. Un dieciocho por ciento (18%) expresa que Casi Siempre es de esa manera. Un nueve por ciento (9%) expone que Siempre es de esa forma. Para finalizar con un seis por ciento (6%) denota que Jamás son considerados sus estudios para realizar los ascensos.

Se logra observar que el cincuenta y cuatro por ciento (54%) representados por Algunas veces, siempre y casi siempre afirman que son considerados los estudios realizados para los respectivos ascensos en la carrera policial, siendo esto positivo en el ámbito laboral. Los parámetros solicitados para dichos ascensos se encuentran establecidos en la Ley del Estatuto de la Función Policial (2009, p.19), Artículo 38. Del ascenso administrativo y del cargo de gestión: “los funcionarios y funcionarias policiales que hayan cumplido el tiempo de servicio, que posean las credenciales académicas correspondientes, que cumplan con los méritos de servicio y aprueben las evaluaciones correspondientes, ascenderán administrativamente en el escalafón correspondiente, sin que ello signifique derecho a ocupar un cargo específico dentro del Cuerpo de Policía Nacional, Estatal o Municipal, según sea el caso, lo cual dependerá de la disponibilidad efectiva”.

**Indicador: Vocación.**

**Ítem N° 24.-** siempre consideró estudiar y ejercer esta carrera

Tabla N° 24.

***Ejercer esta Carrera desde Siempre***

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Siempre	4	9
Casi Siempre	11	25
Algunas Veces	20	44
Casi Nunca	6	13
Jamás	4	9
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Rico (2018).

**Análisis e interpretación:**

El cuarenta y cuatro por ciento (44%) sostiene que Algunas Veces si consideró el estudiar y ejercer esta carrera policial. Un veinticinco por ciento (25%) expuso que Casi Siempre lo analizó de este modo. Un trece por ciento (13%) afirma que Casi Nunca lo había considerado como probable o posible carrera para ejercer. Un nueve por ciento (9%) en las opciones de Siempre y Jamás, respectivamente.

Para la mayoría de los funcionarios encuestados, algunas veces, casi siempre o siempre consideraron hacer carrera en el ámbito policial demostrando de alguna manera vocación de servicio. Asimismo, Da Silva (2016) plantea “que, si bien no es posible

encontrar una definición cerrada acerca de lo que los funcionarios definen como su labor, hay consenso en considerarlo como un trabajo armado, permanente, vocacional y que se aprende en la práctica”.

**Indicador: Especialidad.**

**Ítem N° 25.-** Está ajustado en el cargo con su especialidad de estudios

Tabla N° 25.

***Cargo Afín con Especialidad***

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Siempre	6	13
Casi Siempre	10	22
Algunas Veces	26	58
Casi Nunca	3	7
Jamás	-	-
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Rico (2018).

**Análisis e interpretación:**

El cincuenta y ocho por ciento (58%) de los encuestados afirman que Algunas Veces está ajustado en el cargo con la especialidad de estudios que posee. Un veintidós por ciento (22%) sostiene que Casi Siempre es de esa manera. Un trece por ciento (13%) expone que Siempre es así. Para finalizar con un siete por ciento (7%) que sostiene que Casi Nunca lo considera así.

Se evidencia que veintiséis (26) de los encuestados afirman que alguna vez ha ocupado cargo dentro de la organización correspondiente a su nivel de estudio, y dieciséis (16) indican que siempre o casi siempre ha estado en un cargo acorde con su especialidad, esto trae como consecuencia motivación y sentimiento

de valoración entre los funcionarios policiales al pensar que si son tomados en cuenta.

Asimismo, Chiavenato (2006) menciona que “la selección del personal puede definirse como el proceso de elección del individuo adecuado para el cargo adecuado, o en un sentido más amplio, escoger entre los candidatos reclutados a los que más se acoplen al puesto, para ocupar los cargos existentes en la empresa, la cual trata de que la eficiencia se mantenga y preferiblemente aumente, como también el rendimiento del personal. El criterio de selección se fundamenta en los datos y en la información que se posean respecto del cargo que genera la plaza vacante. La selección se basa principalmente en las especificaciones del puesto, cuya finalidad es dar mayor objetividad y precisión a la selección de personal para ese puesto”.

Por otra parte, en la carrera policial existen tres (3) niveles de distribución de responsabilidades donde está explícito los requisitos idóneos a tomar en cuenta para la ubicación en cualquier cargo en particular, tal y como lo establece El Decreto Con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica del Servicio de Policía y del Cuerpo de Policía nacional Bolivariana (2009, p23) en su artículo 55 que indica “El estatuto de la función policial establecerá el régimen del ingreso, jerarquías – ascensos, traslado, disciplina, suspensión, retiro, sistema de remuneraciones y demás situaciones laborales y administrativas de los funcionarios y funcionarias de los Cuerpos de Policías en los distintos ámbitos político – territoriales”.



De igual forma, en la Ley del Estatuto de la Función Policial (2009, p.16) en su articulado n°35 establece que “la carrera policial estará estructurada en tres (3) niveles jerárquicos, a saber:

- 1) El primer nivel, con responsabilidades en la ejecución de actividades de contacto inmediato y operacional con la ciudadanía.
- 2) El segundo nivel, con responsabilidades de dirección media, diseño de operaciones, supervisión y evaluación a nivel táctico.
- 3) El tercer nivel, con responsabilidades de alta dirección, planificación y evaluación estratégica.

A continuación se presentan los resultados por cada uno de los indicadores e ítems establecidos para dar respuesta al objetivo específico N°3 que es: Determinar influencias de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral en Departamento de Seguridad y Servicios Internos de la Dirección General del Cuerpo de Policías del Estado Carabobo.

**Indicador: Motivación.**

**Ítem N° 26.-** lo estimulan para cumplir con cada asignación u obligación

Tabla N° 26.

***Estimular para Cumplir Obligación***

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Siempre	-	-
Casi Siempre	6	13
Algunas Veces	20	44
Casi Nunca	18	40
Jamás	1	3
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Rico (2018).

**Análisis e interpretación:**

En cuanto a si es promovido o estimulado, animándolo para cumplir con cada asignación u obligación; un cuarenta y cuatro por ciento (44%) expone que Algunas Veces es de esa manera. Un

cuarenta por ciento (40%) expresa que Casi Nunca recibe ese apoyo. Un trece por ciento (13%) sostiene que Casi Siempre se lo brindan. Un tres por ciento (3%) expone que Jamás lo recibe.

Por lo tanto, se denota que veinte (20) individuos afirman que algunas veces y seis (6) que casi siempre son estimulados o promovidos dentro de la carrera policial por el cumplimiento de sus obligaciones. Da a entender que más del cincuenta por ciento (50%) de alguna forma ha recibido apoyo motivacional lo que es importante para el desarrollo del desempeño laboral. Asimismo, Peña y Villón (2017) indican que “la motivación laboral se puede entender como el resultado de la interrelación del individuo y el estímulo realizado por la organización con la finalidad de crear elementos que impulsen e incentiven al empleado a lograr un objetivo”.

**Indicador: Rendimiento.**

**Ítem N° 27.-** le rinde adecuadamente el tiempo para cumplir con cada tarea

Tabla N° 27.

***Rinde el Tiempo***

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Siempre	1	3
Casi Siempre	5	12
Algunas Veces	27	58
Casi Nunca	12	27
Jamás	-	-
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Rico (2018).

**Análisis e interpretación:**

Los encuestados afirman en un cincuenta y ocho por ciento (58%) que Algunas Veces les rinde adecuadamente el tiempo para cumplir con cada tarea o responsabilidad que le ha sido asignada. Un veintisiete por ciento (27%) expresa que Casi Nunca le rinde de esa manera. Un doce por ciento (12%) expone que Casi Siempre le sucede que entrega a tiempo. Para cerrar con un tres por ciento (3%) que expone que Siempre es así.

A base de lo antes observado, se puede apreciar que el cincuenta y ocho por ciento (58%) de los encuestados afirman que no les

alcanza el tiempo para cumplir con sus responsabilidades, afectando el clima organizacional. Según García (2003) el clima organizacional “representa las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja y la opinión que se ha formado de ella en términos de variables o factores como autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo, apertura, entre otras”. Por otra parte, Motowidlo (2003) establece que el rendimiento laboral “es el valor total esperado por la organización respecto a los episodios conductuales discretos que un individuo lleva a cabo en un periodo de tiempo determinado”.

De acuerdo con la Ley del Estatuto de la Función Policial (2009, p.24) referente a las jornadas de servicio, el artículo 61 describe lo siguiente: los funcionarios y funcionarias policiales que ocupen cargos de carrera tendrán derecho a jornada de servicios que les garantice las condiciones para su desarrollo físico, espiritual y cultural, así como el debido descanso, recreación y esparcimiento. A tal efecto, la jornada de servicio diurna no podrá exceder de ocho (8) horas diarias, ni de cuarenta y cuatro (44) semanales; las jornadas de servicios nocturna no podrá exceder de siete (7) horas diarias, ni de treinta y cinco (35) semanas; y la jornada mixta no podrá exceder de siete y media (7 ½) horas por día, ni de cuarenta (40) semanales.

**Indicador: Cumplimiento.**

**Ítem N° 28.-** censuran o castigan sino cumple con lo asignado en el tiempo previsto

Tabla N° 28.

***Censura por No Cumplir Tiempo Previsto***

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Siempre	3	7
Casi Siempre	20	44
Algunas Veces	12	27
Casi Nunca	10	22
Jamás	-	-
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Rico (2018).

**Análisis e interpretación:**

Un cuarenta y cuatro por ciento (44%) sostiene que Casi Siempre es censurado o castigado sino cumple con lo asignado en el tiempo previsto. Un veintisiete por ciento (27%) expone que Algunas Veces le sucede de esa forma. Un veintidós por ciento (22%) sostiene que Casi Nunca le han llamado la atención por no terminar a tiempo con lo asignado. Para finalizar con un siete por ciento (7%) que declara que Siempre se le castiga por no terminar a tiempo.

En atención a esto, se observa que más del cincuenta por ciento (50%) de la población entrevistada manifestó haber recibido algún tipo

de sanción por no cumplir a tiempo con sus obligaciones. En cuanto a esto, Vadaro y Gaetano (1986) definen las sanciones laborales como "toda medida empresarial, perjudicial para el trabajador, y de alcance individual, que tiene como finalidad castigar un incumplimiento actual, y prevenir otros futuros, del trabajador afectado y del resto de la plantilla, asegurando así el buen orden de la empresa". Y estipulado en la Ley del Estatuto de la Función Policial (2009, p.32) en su Artículo 88 el cual dicta el principio general de supervisión continua estableciendo que "los cuerpo policiales desarrollarán un sistema de supervisión continua y regular de sus funcionarios y funcionarias policiales que permita identificar las fallas en el cumplimiento de sus deberes y obligaciones e intervenir, en forma temprana, oportuna y efectiva, a fin de corregirlas y subsanar las situaciones que incidan en el deficiente desempeño de la función policial.

**Indicador: Trascendencia.**

**Ítem N° 29.-** Felicitan públicamente con el cumplimiento de sus obligaciones de manera notoria

Tabla N° 29.

***Felicitaciones por su Cumplimiento***

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Siempre	-	-
Casi Siempre	2	4
Algunas Veces	15	33
Casi Nunca	16	36
Jamás	12	27
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Rico (2018).

**Análisis e interpretación:**

En cuanto a si reciben felicitaciones de manera pública y notoria con respecto al cumplimiento de sus obligaciones; un treinta y seis por ciento (36%) declara que Casi Nunca le ha sucedido de esa manera. Un treinta y tres por ciento (33%) expone que Algunas Veces es de esa forma. Un veintisiete por ciento (27%) expresa que Jamás lo han felicitado de esa manera. Para cerrar con un cuatro por ciento (4%) que declara que Casi Siempre recibe ese tipo de felicitación.

Se observa que la mayoría de los entrevistados (63%) CASI NUNCA Y JAMAS afirman no haber recibido ningún tipo de felicitación por parte de la institución. Esto pudiera incidir negativamente en el



desempeño laboral de los funcionarios policiales, contraviniendo lo expresado por Bowen (2000) que refiere que “El reconocimiento entendido como prácticas diseñadas para premiar y/o felicitar a sus colaboradores buscando reforzar comportamientos y conductas positivas que se encuentren alineadas con la estrategia de su empresa y orientadas a incrementar la productividad de la misma”. Sin embargo, en la Ley del Estatuto de la Función Policial (2009, p.15) en su Artículo 32 estipula fehacientemente como debe ser el desempeño policial y sus indicadores, el mismo establece lo siguiente: “el desempeño de los funcionarios o funcionarias policiales se evaluará de manera individual y en equipos de trabajo, a través de un sistema fundamentado en criterios de eficacia y eficiencia. La Oficina De Control De Actuación Policial implementará, como parte del protocolo de supervisión continua e intervención temprana y de conformidad con los indicadores que establezcan los reglamentos y resoluciones de esta Ley”.

**Indicador: Trascendencia.**

**Ítem N° 30.-** Certifican por su servicio, con medallas o bonos económicos.

Tabla N° 30.

***Certificación con Medallas o Bonos***

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Siempre	3	7
Casi Siempre	10	22
Algunas Veces	-	-
Casi Nunca	12	27
Jamás	20	44
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Rico (2018).

**Análisis e interpretación:**

Un cuarenta y cuatro por ciento (44%) de los encuestados afirman que Jamás certifican su servicio, con medallas o bonos económicos. Un veintisiete por ciento (27%) expone que Casi Nunca lo ha recibido. Un veintidós por ciento (22%) expresa que Casi Siempre es de esa manera. Para cerrar con un siete por ciento (7%) que sostiene que Siempre es así.

De esta manera, se evidencia que el setenta y uno por ciento (71%) manifiesta no haber recibido algún tipo de reconocimiento institucional o una gratificación económica por su desempeño en el

servicio, influyendo directamente en la motivación de los funcionarios, lo que contradice a Gary Dessler (2011) quien indica que "La recompensa es aquello que se recibe a cambio de un servicio. Los estudios muestran que el reconocimiento tiene una influencia positiva sobre el desempeño. Dentro de las recompensas por trabajo podemos encontrar; el sueldo base, bonos, acciones, efectivo, incentivos, certificados de regalo, premios, felicitaciones... los cuáles buscan reforzar a los empleados a realizar cierta acción o comportamiento deseado por la organización". No obstante, en la Ley del Estatuto de la Función Policial (2009, p.16) establece "de los reconocimientos institucionales, Artículo 34: los cuerpos de policías promoverán reconocimientos institucionales a los funcionarios y funcionarias policiales más destacados y destacadas en el desempeño de sus funciones, estimulando el sentido de dignidad profesional, el apego y compromiso institucional, la respuesta a las necesidades de la población y, en general, la contribución al desarrollo de buenas prácticas policiales". En base a esta norma es que desarrollará los criterios correspondientes para tales distinciones. Por otro lado, el veintisiete por ciento (27%) representados por trece (13) funcionarios o funcionarias, afirman haber recibido por parte de la institución alguna vez un reconocimiento, aplicando de esta forma la normativa vigente en materia de reconocimientos institucionales.

## **Análisis General del Instrumento Aplicado**

En primer lugar, cuando el individuo logra satisfacción tiende a desarrollar las conductas apropiadas para el desempeño eficiente de su labor y a persistir en ellas, pero si se siente frustrado se comportará en forma inadecuada pudiendo llegar hasta el abandono laboral; aspectos notorios y evidentes a través del instrumento aplicado.

En segundo lugar, se evidencia en la población encuestada que el nivel de compañerismo entre los funcionarios (as) es deficiente, por cuanto la mayoría afirma no llevarse bien con sus compañeros de trabajo porque no existen relaciones interpersonales, afectando así su desempeño laboral.

En tercer lugar, el factor motivacional se encuentra en menor porcentaje ya que se refleja apatía entre los funcionarios (as) a la hora de expresar y resaltar aspectos personales positivos. La motivación está asociada con la productividad, la idoneidad y la eficiencia en el trabajo entre jefes/subordinados. La motivación en el trabajo es compleja e individualizada por lo que existen varias técnicas de motivación, y además de producir satisfacción, fomenta la productividad y fortalece la voluntad colectiva para el logro de metas.

En cuanto a la variable comunicación, se tomaron en cuenta las cuestiones relacionadas con la información actualizada en los departamentos de trabajo y la evaluación del desempeño personal. Lo que generó que siempre que se produce una necesidad se rompe el

equilibrio del organismo y se genera un estado de tensión, insatisfacción, inconformidad y desequilibrio que lleva al individuo a desarrollar un comportamiento o acción capaz de descargar la tensión y liberarlo de la incomodidad y del desequilibrio.

Si el comportamiento es eficaz, el individuo satisface la necesidad y por ende descargará la tensión provocada. Satisfecha la necesidad el organismo retorna a su estado de equilibrio y se adaptará al ambiente. En tal sentido, hay que apreciar que la naturaleza de los individuos impone condiciones que requieren ser ponderadas para obtener un trabajo efectivo de equipo, considerando que éste se encuentra constituido por personas que responden a intereses y necesidades individuales por lo cual se hace necesario ofrecer condiciones apropiadas que posibiliten una satisfacción de necesidades.

Con base a los resultados de las encuestas realizadas y en términos generales se presentan debilidades en la interacción entre compañeros, así como también la poca creencia de que el liderazgo se encuentre ligado a las relaciones interpersonales afectando así al equipo de trabajo.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

A partir del análisis e interpretación de los resultados efectuados en los capítulos anteriores, se alcanzó la meta de cumplir con los objetivos trazados para la investigación, de manera de establecer todas las vertientes acerca de la influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los funcionarios (as) del departamento seguridad y servicios internos de la Dirección General del cuerpo de policía del estado Carabobo, se formulan las siguientes conclusiones:

### **Conclusiones**

En cuanto al primer objetivo específico, el cual señala el diagnosticar la situación actual las relaciones interpersonales entre los funcionarios y funcionarias en el departamento seguridad y servicios internos de la dirección general del cuerpo de policía del estado Carabobo.

Hay que señalar que la mayoría de los funcionarios y funcionarias reconocieron que las relaciones interpersonales no son aplicadas con eficiencia por el resto de sus compañeros, siendo éste un factor importante para la investigación ya que dicha práctica afecta el desempeño laboral. La motivación que exista en el personal, como la toma de decisiones y el liderazgo van a influir de forma determinante en el desempeño laboral.

El uso de diversas estrategias tales como: comunicación, tolerancia, respeto y liderazgo asertivo, permitirá que se eviten conflictos que afecten las relaciones interpersonales entre los funcionarios (as) los cuales se hacen evidentes de forma positiva o negativa en el desempeño laboral.

En cuanto al segundo objetivo específico, sobre **identificar los factores que inciden en el desempeño laboral de funcionarios y funcionarias en el Departamento Interno de la Comandancia General de Policía del estado Carabobo.**

Los aspectos o factores que intervienen en la influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los funcionarios y funcionarias del departamento seguridad y servicios internos, son las actitudes, empatía, emociones, esfuerzo, comunicación entre otros, estos aspectos intervienen pero, de manera negativa y dificultan el desempeño laboral, esto se pudo evidenciar con los resultados obtenidos donde la mayoría de los funcionarios y funcionarias reconocieron y manifestaron, trabajar mejor de forma individual más no en colectivo, ya que, hay muy poca disposición al trabajo en equipo y por ende no hay un ambiente de trabajo idóneo para tal fin, destacando los aspectos negativos en el ejercicio de sus funciones.

Es importante hacer mención sobre los factores que intervienen en las relaciones Interpersonales siendo estos puntos específicos para ser aplicados durante cualquier momento de la vida, no solo laboral sino también personal, a continuación, se describen cada uno de ellos:

- Comunicación, proceso mediante el cual transmitimos y recibimos información tales como datos, ideas, sentimientos, opiniones y actitudes.
- Respeto, aun cuando no se compartan las mismas ideas, es conveniente considerar los sentimientos y creencias de los demás.
- Comprensión, aceptar a los demás como seres individuales, con necesidades, limitaciones, derechos, debilidades y características diferentes a las nuestras.
- Cooperación, si todos trabajan con el mismo norte, se obtendrán los mejores resultados para el bienestar general.
- Cortesía, facilita a través de un trato amable y cordial el entendimiento con otras personas, mediante un ambiente armonioso se pueden lograr los resultados deseados.

En cuanto al tercer objetivo específico, el **determinar la influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral en el Departamento Seguridad y Servicios Internos de la Dirección General del Cuerpo de Policía del estado Carabobo.**

Para que existan buenas relaciones interpersonales y que sea propicio un desempeño laboral es necesario un buen liderazgo que sepa comunicar y desarrollar una buena comunicación, respeto y tolerancia, sin descuidar su autoridad como líder.

La frustración que siente un funcionario insatisfecho puede conducirlo a una conducta agresiva la cual permite manifestarse por



sabotaje, maledicencia o agresión directa, responde a la desatención y manipulación. Entonces se inicia ese círculo de insatisfacción y bajo desempeño laboral, el funcionario y la funcionaria está mal remunerado y por lo tanto se siente insatisfecho por lo que se convierte en improductivo.

Para que la institución policial pueda lograr un alto grado de eficiencia es necesario trabajar en ambientes sumamente motivadores, participativos y con un personal altamente motivado e identificado con la misma, es por ello que el funcionario y la funcionaria deben ser considerado como un activo vital dentro de ella, por lo que los directivos deberán tener presente en todo momento la complejidad de la naturaleza humana para poder alcanzar índices de eficacia y de productividad elevada.

### **Recomendaciones**

- Diseñar, planificar, ejecutar y evaluar programas, talleres de convivencias y charlas acerca de la importancia de las relaciones interpersonales y su influencia en el desempeño laboral, con el fin de promover en los funcionarios y funcionarias cambios de actitud y conductas, que propendan a un óptimo desempeño en el departamento de seguridad y servicios internos.
- Priorizar las relaciones interpersonales como una herramienta esencial para mejorar la atmosfera colectiva que se maneja dentro del departamento de seguridad y servicios internos cuando los

funcionarios son sometidos a normas, leyes, problemas de la vida cotidiana, entre otros.

- Prevalecer la comunicación eficaz, aprender mejores métodos de trabajo para lograr los objetivos planeados y reconocer cuán importante es desarrollar en el ambiente de trabajo.

- Practicar valores que propicien buenas relaciones interpersonales y por ende buen desempeño laboral; entre ellos podemos mencionar: empatía, tolerancia, respeto, amabilidad, pertinencia y comunicación asertiva, entre otros.

- Planear actividades sociales y de convivencia entre los funcionarios y funcionarias policiales.

- Resolución de conflictos que se presentes entre sus subalternos para que esta no influya negativamente en el ambiente laboral, afectando la ejecución de los proyectos y la atención de los funcionarios.

- Participar en las actividades aquí planteadas, puesto que dependerá de cada uno de ellos para mejorar el desempeño laboral haciéndolo más armonioso y agradable.

- Mantener el ambiente físico de la institución policial, de lo contrario provocaría un atraso en la realización de las actividades normales de la misma.

- Realizar una inspección controlada pero condescendiente para lograr un equilibrio armónico entre la productividad, la integración y la moral de sus talento humano.

- Implementar beneficios sociales para que se conviertan en una estrategia organizacional que permita satisfacer las expectativas del personal y lograr una conducta positiva hacia la institución policial.
- Suprimir las barreras entre departamentos o unidades.
- Liderar con su conducta individual el crecimiento de la calidad.
- Condiciones de trabajo seguras y saludables.
- Fomentar el desarrollo de habilidades que permita una realización mayor personal, tratando de mantener una relación estrecha entre los intereses y las destrezas del individuo, y las necesidades del empleo. Mediante aplicación y promoción de programas de capacitación que permitan el progreso y desarrollo personal del trabajador, y el logro de metas laborales y personales.
- Capacitar a las jefaturas de servicio y direcciones de las instituciones para despertar en cada subalterno el deseo de ser feliz en su trabajo, de sentirse motivado, de tener estabilidad en su puesto y tener derecho a ascender y a conquistar la autonomía laboral.
- Evaluar los resultados obtenidos por los diagnósticos y dar un nuevo direccionamiento interno a la institución policial.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### ***Fuentes Bibliográficas***

Arias, F. (2011). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica*. (8° Edición). Ediciones Episteme. Caracas, Venezuela.

Ander Egg, E. (2002). *Métodos y Técnicas de Investigación Social*. Editorial Lumen. México

Barceló, T. (2008). *Entre personas una mirada cuántica a nuestras relaciones humanas*. España: Desclée de Brauer S.A.

Barrera, J. Hurtado de (2010). *Metodología de la Investigación Holística*. Caracas. Fundación Sypal. Tercera Edición.

Barsallo, K. (2009). *Comunicación efectiva*. Universidad Panamericana UPAM, El Cangrejo, Panamá.

Bowen R. (2000). *Recognizing and rewarding employees*. EUA. McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2006). *Administración de personal*. En I. Chiavenato, Administración de personal (pág. unidad 6). Bolilla No. 6

Cruz, A (2003). *La comunicación y las relaciones interpersonales*. Editorial: Mac Graw Hill. Colombia.

Da Silva, M. (2014). *“Enseñar a tirar. Aprender a morir”*. En: Frederic, S.; Galvani M.

Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica Del Servicio de Policía y del Cuerpo de Policía Nacional Bolivariana. (2009). Gaceta Oficial Extraordinaria de la República Bolivariana de Venezuela N°5940. Diciembre 7, 2009.

Dessler, G, Virela, R. (2011). *Administración de recursos humanos*. Enfoque latinoamericano. México. Pearson Educación.

Fernández, J. (2003). *Relaciones interpersonales*. México D.F: McGraw-Hill

Hernández, S, Fernández, C, y Baptista, L. (2003) *Metodología de la Investigación*. (4ª ed.) México: Mc Graw-Hill Interamericana Editores S.A.

Hurtado (2012). *Metodología de la investigación holística*. 3a ed. Editorial SYPAL. Caracas, Venezuela.

Koontz, H, Weihrich H. (1999) *Administración una perspectiva global*. México: Mac Hill, XI Edición

Ley del Estatuto de la Función Policial (2009). Gaceta Oficial Extraordinaria de la República Bolivariana de Venezuela N°5940. Diciembre 12, 2009.

Ley Orgánica de Trabajo Trabajadores y Trabajadoras (LOTTT) (2012). Gaceta Oficial Extraordinaria de la República Bolivariana de Venezuela N°6076. Mayo 7, 2012.

Litwin y Stringer. (Citado por Chiavenato, (2000). *Administración de Recursos Humanos*. México. Editorial. Mc Graw Hill. Quinta Edición. Bogotá. Colombia.

Motowidlo, S. J. (2003) *Job performance*. En D. R. W.C. Borman, *Handbook of psychology: Industrial and organizational Psychology* (pags 39-53). Nueva York: John Wiley and Sons.

- Murillo, S. (2004). *Relaciones Humanas*. Mexico. Limusa Noriega Editores.
- Nash, M. (1988). *Como incrementar la productividad del recurso humano*. Colombia. Norma
- Parella, S. y Martíns, F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. FEDUPEL. Caracas, Venezuela.
- Pérez, A. (2012). *Guía metodológica para anteproyectos de Investigación*. ISBN 980-273-422-5. FEDUPEL. Caracas, Venezuela.
- Pérez P. (2000). *Competencia del Supervisor y la Satisfacción*. Trabajo Especial de Grado. Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela.
- Reglamento Ley Orgánica de Trabajo (RLOT) (2006). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38528. Abril 22, 2006.
- Robbins, S. (2005). *Comportamiento organizacional*. Teoría y práctica. Ed. Prentice-Hall Hispanoamericana S.A.
- Robbin, S. Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Ed. Decimoquinta. México D. F.: Pearson.
- Roca, E. (2014). *Como mejorar tus habilidades sociales*. Valencia, España: ACDE Ediciones.
- Rodríguez, L, Chacón, B. (2007). *Análisis para las técnicas en la recolección de Datos y sus análisis pertinentes*. Edil, Paidós. Caracas – Venezuela.
- Sabino, C. (2002). *El Proceso de Investigación*. Ed. Panapo, Caracas, Venezuela.

Sexton, W. (1999). *Teorías de la organización*. Ed. Trillas. México.

Vadaro, Gaetano. (1986). *Il potere disciplinare giuridificato, en Giornale de Diritto del Lavoro e Relazioni Industriali*, 29, p. 10.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2014). *Manual de Trabajos de Grado y Especialización*. Maestrías y Tesis Corporales. Sexta Edición. Valencia: Ediciones Universidad Pedagógica Experimental Libertador.

### **Fuentes Electrónicas**

Ardila, J. (2013). *La Motivación Laboral de los Funcionarios de la Policía Nacional*. Disponible en: <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/14064/2/Trabajo%20Grado.pdf>. Consultado: Julio 11, 2017.

Beiza, A. (2012). “*Las Relaciones Interpersonales Como Herramienta Esencial Para Optimizar El Clima Organizacional En La Escuela Básica Nacional Creación Chaguaramos II*”. Trabajo de Grado. Maestría en Gerencia Avanzada en Administración. Universidad de Carabobo. Disponible en: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/956/abeiza.pdf?sequence=4>. Consultado: Junio 11, 2017.

BSG Business Hub. (Citado por LinkedIn). (2014). *Importancia de las relaciones en el trabajo*. España. Disponible: <https://www.bbc.com/mundo/vert-cap-36752764>. Consultado: Noviembre 30, 2017.

Camacaro, P. R. (2016). *Aproximación a la Calidad de Vida en el Trabajo en la Organización Castrense Venezolana. (Caso: Aviación Militar Venezolana)*. Tesis doctoral de Ciencias Sociales. Disponible en: <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2016/prc/Conceptos%20de%20Satisfaccion%20Laboral.htm>. Consultado: Diciembre 11, 2016.

- Caparrós, J. (2013). *Cuatro ventajas de la amistad con los compañeros de trabajo*. Revista El Economista. España. Disponible: <https://www.eleconomista.es/gestion-empresarial/noticias/5041830/08/13/Cuatro-ventajas-de-la-amistad-con-los-companeros-de-trabajo.html>. Consultado: Febrero 28, 2017.
- Carvajal, L. (2013). *Aspectos Administrativos de una Investigación*. Disponible en: <http://www.lizardo-carvajal.com/recursos-humanos-en-la-investigacion-cientifica/>. Consultado: Julio 11, 2017.
- Celis, F. (2006). *La Gestión de Recursos Humanos en las Organizaciones de Servicio*. Revista de Educación Laurus, N° Extraordinario. Año 12. Pp. 9 – 27. Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL), Venezuela.
- Chiavenato, I. (2000) *Administración de Recursos Humanos*. Editorial Mac Graw Hill. México. Disponible en: [https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion\\_de\\_recursos\\_humanos\\_-\\_chiavenato.pdf](https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf). Consultado Noviembre 22, 2017.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración. Teoría, Proceso y Práctica*: Disponible: <http://es.slideshare.net/alfredo447/idalberto-chiavenato-administracion-teoria-proceso-ypractica>. Consultado Marzo 3, 2017.
- Córdova, C. (2016). *Un Clima Laboral Óptimo*. Disponible en: <http://www.climalaboral.com.es/2010/05/un-clima-laboral-optimo/>. Consultado: Diciembre 11, 2016.
- Cumplido, M. (2016). *Por qué es importante la descripción de puestos de trabajo*. Gestión empresarial. Disponible: <https://www.yunbitsoftware.com/blog/2016/04/01/por-que-es-importante-la-descripcion-de-puestos/>. Consultado: Febrero 17, 2017.



Díaz, C. (2016). *La motivación*. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos70/motivacion/motivacion.shtml#ixzz4kpS3qIGM><http://www.monografias.com/trabajos70/motivacion/motivacion.shtml>. Consultado: Junio 23, 2017.

Domínguez, O. (2001) “*Manejo de Conflictos y Criterios en la Toma de Decisiones*”. Disponible: <http://bvs.insp.mx/articulos/2/10/05082001.pdf>. Consultado: Junio 26, 2017.

Espinoza, M. (2016). *Análisis Del Grado De Relación Entre Las Relaciones Interpersonales Y El Clima Organizacional Percibido Por Los Miembros De La Comunidad Académica De La Institución Educativa Omaira Sánchez Garzón*. Disponible en: <http://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/8917/EspinozaMoraima2016.pdf?sequence=13&isAllowed=y>. Consultado: Junio 11, 2017.

Espinoza, S. (2010). *Relaciones interpersonales entre profesionales de enfermería del servicio de medicina del Hospital Arzobispo Loayza, 2009*. (Tesis pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Disponible: <https://1library.co/document/yj8ol1kq-relaciones-interpersonales-profesionales-enfermeria-servicio-medicina-hospital-arzobispo.html>. Consultado: Julio 3, 2017.

Fariñas, A.; Gómez, M.; Ramos, Y. y Rivero, Y. (2012). *Tipos de Investigación Espacio informativo propuesto por el Rol de Medios*. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Disponible en: <https://bloquemetodologicodelainvestigacionudo2012.wordpress.com/tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion-de-datos/>. Consultado: Julio 3, 2017.

Fragola N. (2004) *Desempeño Laboral* Editor: Editores Lima: Universidad del Pacífico, Lima – Perú. Disponible en: <http://crecimentopersonaltec0.blogspot.com/2013/11/desempeno-laboral.html>. Consultado: Diciembre 5, 2017.

Fundibeq (2013). *Conceptualización de Conocimientos. Ámbito Laboral*. Disponible en: <http://www.fundibeq.org/>. Consultado: Junio 4, 2018.

García, M. (2003). *Del Clima organizacional a la cultura organizacional. En: II Encuentro de Investigación y docencia en administración*. Asociación Colombiana de facultades de Administración – ASCOLFA. Cali: Universidad del Valle. Consultado: Enero 25, 2018.

García, J; Duran, S. (2017) *Dirección estratégica del talento humano para el fomento de valores en los cuerpos policiales venezolanos*. Espacios, Vol 38 (N°32), 2-2. Disponible en: <https://www.revistaespacios.com/a17v38n32/a17v38n32p16.pdf>. Consultado: Enero 25, 2018.

González Merino, M. (2015). *Selección de personal: buscando al mejor candidato*. México: Alfaomega. Disponible en: [https://www.redalyc.org/journal/3579/357947335001/html/#redalyc\\_357947335001\\_ref8](https://www.redalyc.org/journal/3579/357947335001/html/#redalyc_357947335001_ref8). Consultado: Marzo 12, 2018.

Hernández, J. (2015). *Incidencia De La Evaluación Del Desempeño En El Rendimiento Laboral De Los Funcionarios Y Funcionarias En La Dirección De Inteligencia Y Estrategias Preventivas De La Policía De Carabobo*. Universidad de Carabobo, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Trabajo de Grado. Maestría En Administración Del Trabajo Y Relaciones Laborales. Disponible en: <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/2567/1/Jhern%C3%A1ndez%20.pdf>. Consultado: Junio 4, 2018.

Maestre Polo, A. (2014). *Entorno laboral: definición, descripción, función, características*. Disponible en: <https://prezi.com/2ocjlwis9ehl/entorno-laboral-definicion-descripcion-funcion-caracte/>. Consultado: Junio 11, 2017.

*Manual de Convivencia y Buenas Prácticas Laborales*. (2017). Servicio de Salud Coquimbo. Primera edición. Página 12. Chile. Disponible: <https://www.hospitalcoquimbo.cl/wp->

content/uploads/2017/06/APRENDE-MÁS-SOBRE-EL-BUEN-TRATO-LABORAL.pdf. Consultado: Enero 15, 2018.

Martínez, R. A. (2017). *Las relaciones interpersonales en la empresa*. Realidad Empresarial, (3), 37–38. Disponible en: <https://doi.org/10.5377/reuca.v0i3.5999>. Consultado Junio 11, 2017.

Montbrun, A. (2007). *El recurso humano de la policia y su capacitacion en el contexto de la complejidad*. Aporte al Consejo Provincial de Seguridad. Disponible en: [http://www.albertomontbrun.com.ar/archivos/el\\_recurso\\_humano\\_de\\_la\\_policia\\_en\\_la\\_complejidad.pdf](http://www.albertomontbrun.com.ar/archivos/el_recurso_humano_de_la_policia_en_la_complejidad.pdf). Consultado: Abril 29, 2017.

Mora, A. (2015). *La motivación de logro, poder y afiliación*. Publicado en: Intermanagement. Disponible en: <http://www.blog.intermangroup.com/2015/03/tres-tipos-de-motivacion/>. Consultado: Junio 23, 2017.

Neiser, L. y Ortiz, L. (2017). *Los Funcionarios O Servidores Públicos* Revista Electrónica Del Trabajador Judicial. Produciendo ideas. Disponible en: <https://trabajadorjudicial.wordpress.com/los-funcionarios-o-servidores-publicos-en-el-codigo-penal/>. Consultado: Junio 11, 2017.

Noguera, L. (2012). *Estrategias gerenciales basadas en la inteligencia emocional para el desempeño del personal de la Dirección de desarrollo estudiantil de la Universidad de Carabobo*. Disponible: <http://produccionuc.bc.uc.edu.ve/documentos/trabajos/7000324A.pdf>. Consultado: Septiembre 7, 2017.

Olid, M. (2017). *Encuestas*. Disponible en: [http://www.cis.es/cis/opencms/ES/1\\_encuestas/ComoSeHacen/queesunaencuesta.html](http://www.cis.es/cis/opencms/ES/1_encuestas/ComoSeHacen/queesunaencuesta.html). Consultado: Septiembre 7, 2017.

Otalvaro, G. (2014). *Método De Observación Directa*. Disponible en: <https://prezi.com/vlbfbiuekx3y/metodo-de-observacion-directa/>. Consultado: Septiembre 7, 2017.

Peinado, J. y Vallejo, M. (2015). *Relaciones Interpersonales*. Disponible en: [http://metododeinvestigacionydocumentacion.blogspot.com/2013/11/desarrollo-organizacional-y-relaciones\\_2583.html](http://metododeinvestigacionydocumentacion.blogspot.com/2013/11/desarrollo-organizacional-y-relaciones_2583.html). Consultado: Julio 11, 2017.

Peña, H, Villón S. (2017). *Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional*. Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A. Disponible: <https://dialnet.unirioja.es//DialnetClimaOrganizacionalYDesempenoLaboralDelPersonalEmp-2573481>. Consultado: Junio 4, 2017.

QMA Consultores. (2015). *La importancia de unos buenos objetivos empresariales: ¿Has tenido en cuenta a tu cliente para establecerlos?* Disponible: <https://qmaconsultores.blog/2015/08/16/la-importancia-de-unos-buenos-objetivos-empresariales-has-tenido-en-cuenta-a-tu-cliente-para-establecerlos/>. Consultado: Junio 7, 2017.

*Resolución De Problemas: Acciones Que Impactan El Curso De La Empresa*. (2017). Revisa Impulsa Popular. Gestión Empresarial. República Dominicana. Disponible: <https://www.impulsapopular.com/gerencia/gestion/resolucion-de-problemas-acciones-que-impactan-el-curso-de-la-empresa/>. Consultado: Agosto 25, 2017.

Roa, R. (2015). *Proceso De Formación De Los Funcionarios De La Coordinación Policial Número 04 Del Instituto Autónomo De La Policía Del Estado Miranda*. Trabajo de Grado. Magíster Scientiarum en Ciencias de la Educación. Mención Administración Educativa. Universidad Nacional Abierta Dirección De Investigaciones y Postgrado. Maestría en Ciencia de la Educación. Disponible en: <http://biblo.una.edu.ve/docu.7/bases/marc/texto/t39778.pdf>. Consultado: Junio 4, 2017.

- Rodríguez, H. (2015). *La lengua, el lenguaje y el habla*. Disponible: [https://issuu.com/harrinsonrodriguez/docs/la\\_lengua\\_el\\_lenguaje\\_y\\_el\\_habla.do](https://issuu.com/harrinsonrodriguez/docs/la_lengua_el_lenguaje_y_el_habla.do). Consultado: Septiembre 11, 2017.
- Rojas, F. (2017). *El servidor público en Venezuela, sus cualidades y responsabilidades*. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/servidor-publico-venezuela-cualidades-responsabilidades/> Consultado: Junio 11, 2017.
- Romero, F y Urdaneta, E. (2009). *Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas*. Disponible:file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/DialnetDesempenoLaboralYCalidadDeServicioDelPersonalAdmin-3063107%20(1).pdf. Consultado: Junio 4, 2018.
- Ruiz, E. (2015). *El Desempeño Laboral*. Disponible en: <http://engerencia.com.ve/530-2/>. Consultado: Diciembre 11, 2016.
- Santos, G. (2016). *Influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajabamba*. Universidad Privada del Norte. Perú. Disponible en: <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/9968>. Consultado: Septiembre 21, 2017.
- Schröder, P. (2004). *Estrategias Políticas*. Primera Ed. (pág. 80). México. Editorial FFN México. Disponible [http://www.oas.org/sap/publications/2004/fiapp/estrategias\\_politicas/doc/pbl\\_estrategias\\_001\\_04\\_spa.pdf](http://www.oas.org/sap/publications/2004/fiapp/estrategias_politicas/doc/pbl_estrategias_001_04_spa.pdf). Consultado: Diciembre 18, 2017.
- Sobarzo, A. (2012). *Cronograma de Actividades en Tesis*. Disponible en: [http://bvsuper.paho.org/matedu/2012investigacionosalud/20120627CronogramaPresupuesto\\_AnaSobarzo.pdf?ua=1](http://bvsuper.paho.org/matedu/2012investigacionosalud/20120627CronogramaPresupuesto_AnaSobarzo.pdf?ua=1). Consultado: Julio 11, 2017.
- Uriarte, J. (2017). Comunicación oral. Revista Características.co. Última Edición. Disponible:

<https://www.caracteristicas.co/comunicacion-oral/>. Consultado:  
Julio 30, 2017.

Vargas, P. (2018). *Relaciones interpersonales entre trabajadores de la empresa servicios Fatsco del Perú*. (Tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú. Disponible: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2371>. Consultado: Marzo 30, 2018.

Villegas, J. (1998). *Administración de personal*. Caracas, Venezuela: Ed. Texto, s.r.l. Disponible: [/var/www/scielo/htdocs/scielo.php](http://www.scielo.org/htdocs/scielo.php). Consultado: Abril 30, 2017.

Zaldivar, J. (2007). *Relaciones Interpersonales*. Disponible en: [http://metododeinvestigacionydocumentacion.blogspot.com/2013/11/desarrollo-organizacional-y-relaciones\\_2583.html](http://metododeinvestigacionydocumentacion.blogspot.com/2013/11/desarrollo-organizacional-y-relaciones_2583.html). Consultado: Julio 11, 2017.

## **ANEXOS**

## **ANEXO “A”. VALIDEZ DEL INSTRUMENTO**





UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO FACES  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO  
Y RELACIONES LABORALES  
CAMPUS BÁRBULA



### Formato de Validación de Instrumento

Saludo cordialmente, adjunto a la presente le entrego el modelo de cuestionario de aplicar a la muestra seleccionada al azar, entre los funcionarios (as) adscritos (as) al Departamento de Seguridad y Servicios Internos de la Dirección General del Cuerpo de Policía del estado Carabobo, para el estudio que estoy realizando para la obtención del grado de Maestría en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales, el cual estoy voy a presentar ante la Universidad de Carabobo, cuyo título es: **"Influencia De Las Relaciones Interpersonales En El Desempeño Laboral De Los Funcionarios (As) Del Departamento Seguridad Y Servicios Internos De La Dirección General Del Cuerpo De Policía Del Estado Carabobo"**, en la línea de investigación: gestión de personas.

El instrumento en cuestión, posee treinta (30) preguntas en la escala de Lickert, con las alternativas: Siempre, Algunas Veces y Jamás. Se agradece que valore: redacción, pertinencia, claridad y coherencia en las mismas.

**Autor:**  
**José Rico**  
**C.I.: V-10.512.317**

UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO FACES  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO  
Y RELACIONES LABORALES  
CAMPUS BÁRBULA



**Constancia de Validación del Experto**

Yo, **Mairy Cejas Rojas**, titular de la cédula de identidad número **V- 14.977.614**, Licenciada en Relaciones Industriales, egresada de la Universidad de Carabobo y Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales; por medio de la presenta manifiesto que he revisado el instrumento en calidad de experto en contenido, para su aplicación en el trabajo de grado intitulado: **"INFLUENCIA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS Y FUNCIONARIAS DEL DEPARTAMENTO SEGURIDAD Y SERVICIOS INTERNOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL CUERPO DE POLICÍA DEL ESTADO CARABOBO"**, en la línea de investigación: **gestión de personas**.

Debo puntualizar que dicho instrumento es **VÁLIDO** porque da respuesta a los objetivos trazados en la investigación.

Atentamente,

**Msc. Mairy Cejas R.**

14977614

UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO FACES  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO  
Y RELACIONES LABORALES  
CAMPUS BÁRBULA



**Constancia de Validación del Experto**

Yo, **Mairy Cejas Rojas**, titular de la cédula de identidad número **V- 14.977.614**, Licenciada en Relaciones Industriales, egresada de la Universidad de Carabobo y Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales; por medio de la presenta manifiesto que he revisado el instrumento en calidad de experto en metodología, para su aplicación en el trabajo de grado intitulado: **"INFLUENCIA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS Y FUNCIONARIAS DEL DEPARTAMENTO SEGURIDAD Y SERVICIOS INTERNOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL CUERPO DE POLICÍA DEL ESTADO CARABOBO"**, en la línea de investigación: gestión de personas.

Debo puntualizar que dicho instrumento es **VÁLIDO** porque da respuesta a los objetivos trazados en la investigación.

Atentamente,

*Mairy Cejas*  
Msc. Mairy Cejas R.  
14977614



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO FACES  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO  
Y RELACIONES LABORALES  
CAMPUS BÁRBULA



### Constancia de Validación del Experto

Yo, **Bruno M. Valera H.**, titular de la cédula de identidad número **V-7.575.151**, Licenciado en Relaciones Industriales, egresado de la Universidad de Carabobo y Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales; por medio de la presenta manifiesto que he revisado el instrumento en calidad de experto estadístico, para su aplicación en el trabajo de grado intitulado: **"INFLUENCIA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS Y FUNCIONARIAS DEL DEPARTAMENTO SEGURIDAD Y SERVICIOS INTERNOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL CUERPO DE POLICÍA DEL ESTADO CARABOBO"**, en la línea de investigación: gestión de personas.

Debo puntualizar que dicho instrumento es **VÁLIDO** porque da respuesta a los objetivos trazados en la investigación.

Atentamente,

**Bruno M. Valera H.**

**ANEXO “B”. TABLA DE CONFIABILIDAD**

### Confiabilidad

Item Suje to	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	Total
1	3	3	2	2	4	2	3	4	4	3	3	2	2	3	4	2	2	2	4	2	3	2	3	5	3	3	3	4	3	2	80
2	4	3	1	2	3	3	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2	2	3	5	4	3	2	3	2	2	94
3	4	3	2	4	3	2	3	5	3	2	4	4	2	4	3	2	2	3	3	4	3	2	4	3	2	3	2	3	2	2	88
4	4	4	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	5	2	2	3	4	4	2	1	5	2	4	3	2	3	2	2	94
5	3	3	1	2	3	2	4	5	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	1	2	2	3	3	2	3	2	2	84
6	4	4	3	3	3	3	4	2	4	3	4	4	2	4	4	2	3	3	4	2	2	1	4	2	4	2	3	3	3	2	91
7	4	3	1	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	2	4	5	4	3	4	3	3	2	103
8	4	3	4	4	3	4	3	5	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	2	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	98
9	5	4	3	2	3	3	4	4	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	2	3	2	4	2	3	4	3	2	3	2	96
10	3	4	3	3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	4	3	2	3	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	89
Total	38	34	22	28	32	27	36	42	32	29	33	36	27	38	37	26	27	32	36	29	27	17	35	33	34	29	27	30	25	21	917

Elaborado por: Rico (2018)

## **ANEXO “C”. MODELO DEL INSTRUMENTO APLICADO**



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO FACES  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO  
Y RELACIONES LABORALES  
CAMPUS BÁRBULA



**Modelo del Instrumento a Aplicar**

Estimado compañero de trabajo:

Funcionario (a) adscrito (a) al Departamento Seguridad y Servicios Internos de la Dirección General del Cuerpo de Policía del Estado Carabobo, te solicito te tomes unos minutos de tu muy valioso tiempo para que contribuyas con el estudio que estoy realizando para la obtención del grado de Maestría en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales, el cual estoy voy a presentar ante la Universidad de Carabobo, que lleva por título **"Influencia de las Relaciones Interpersonales en el Desempeño Laboral de los Funcionarios (as) del Departamento Seguridad y Servicios Internos de la Dirección General del Cuerpo de Policía del Estado Carabobo"**, en la línea de investigación: gestión de personas.

Son preguntas que no comprometen en nada ni tu cargo, ni el rol que ejerces ante la Comandancia de la Policía del estado Carabobo, por cuanto las preguntas no llevarán ninguna identificación de las personas que tan gentilmente quieran formar parte del mismo, puesto que es anónimo. Te agradezco sinceridad en las respuestas que te solicito brindes,

José O. Rico F.



**Leyenda:**  
 Siempre = 5  
 Casi Siempre = 4  
 Algunas Veces = 3  
 Casi Nunca = 2  
 Jamás = 1

Señale simplemente en el numeral que sea más certero en cuanto a su opinión con el símbolo de su preferencia X o √

**Instrumento Modelo**

Edad:	Sexo: F: <input type="checkbox"/> M: <input type="checkbox"/>	Estudios Universitarios		S	CS	AV	CN	J
		Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	5	4	3	2	1
Tiempo en el Cargo:		Tiempo en la organización						
1. - Se lleva bien con todos sus compañeros del departamento de Seguridad y Servicios Internos, de la Dirección General de la Comandancia								
2. - Utilizan un tono cordial al tratarse								
3. - Asiste a reuniones personales, fuera del Departamento								
4. - Le consideran al momento de establecer la solución a alguna problemática en el departamento								
5. - Utilizan expresiones soeces al hablar los compañeros del departamento								
6. - Comparten bebidas como café, fuera del departamento								
7. - Se tratan bien los compañeros de trabajo								
8. - Es puntual al llegar al departamento								
9. - Cumple con más horas que las programadas para su departamento								
10. - lo motivan para cumplir con su jornada de trabajo								
11. - Es agradable el ambiente de trabajo del departamento donde trabaja								
12. - establecen con claridad los objetivos que tiene ese departamento								
13. - Le permiten participar como funcionario, en las decisiones del departamento								
14. - Es agradable e higiénico el ambiente de trabajo en su departamento								
15. - En su departamento, le brindan importancia a su estado de salud y bienestar								
16. - Están bien organizados todos los aspectos administrativos de su departamento								
17. - Existe buena comunicación entre los departamentos								
18. - Existe buena comunicación entre los funcionarios de ese departamento								
19. - Canalizan acertadamente la solución a las diferencias que surgen								
20. - Son puntuales en la entrega de las asignaciones								
21. - le asignan funciones u obligaciones de otros funcionarios (as)								
22. - Asiste a charlas de crecimiento intelectual								

Continuación...	S	CS	AV	CN	J
	5	4	3	2	1
23 - Consideran los estudios que ha realizado para los ascensos					
24 - siempre consideró estudiar y ejercer esta carrera					
25 - Está ajustado en el cargo con su especialidad de estudios					
26 - lo estimulan para cumplir con cada asignación u obligación					
27.- le rinde adecuadamente el tiempo para cumplir con cada tarea					
28 - censuran o castigan sino cumple con lo asignado en el tiempo previsto					
29.- Felicitan públicamente con el cumplimiento de sus obligaciones de manera notoria					
30 - Certifican por su servicio, con medallas o bonos económicos					

Fuente: Rico (2018).

**Leyenda:**

Siempre = 5  
 Casi Siempre = 4  
 Algunas Veces = 3  
 Casi Nunca = 2  
 Jamás = 1

Señale simplemente en el numeral que sea más certero en cuanto a su opinión con el símbolo de su preferencia X o √