



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y
RELACIONES LABORALES
CAMPUS BARBULA



LA CALIDAD DE VIDA LABORAL Y SU INFLUENCIA
EN EL RENDIMIENTO PROFESIONAL
DE LOS FUNCIONARIOS EN LA SUB-ESTACION POLICIAL SAN BLAS,
ESTADO CARABOBO

Autor : María Marquina

Tutora : Wuendy Palma

Bárbula, octubre de 2014



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y RELACIONES
LABORALES
CAMPUS BARBULA



LA CALIDAD DE VIDA LABORAL Y SU INFLUENCIA
EN EL RENDIMIENTO PROFESIONAL DE LOS FUNCIONARIOS EN LA
SUBESTACION POLICIAL SAN BLAS, ESTADO CARABOBO

Trabajo de Grado presentado ante la Dirección de Estudios de Postgrado de la
Universidad de Carabobo para optar al título de
Maestría en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales

Autora : María Marquina

Tutora : Wuendy Palma

BÁRBULA, NOVIEMBRE 2014



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE POSTGRADO**



**MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y RELACIONES
LABORALES
CAMPUS BARBULA**

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Yo, **Wuendy Palma** Cédula de Identidad N° V- 15.301.753, acepto la tutoría del Proyecto y Trabajo de Grado titulado **La Calidad de Vida Laboral y Su Influencia en el Rendimiento Profesional de los Funcionarios en la Sub-estación Policial “San Blas, estado Carabobo”**, presentado por la Licenciada María Marquina, cédula de Identidad N° V-12.029.693, para optar el Título de Magíster en Relaciones Laborales.

En la ciudad de Valencia, a la fecha de la presentación.

Msc Wuendy Palma
C.I: V- 15.301.753



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



VEREDICTO

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

LA CALIDAD DE VIDA LABORAL Y SU INFLUENCIA
EN EL RENDIMIENTO PROFESIONAL DE LOS FUNCIONARIOS
EN LA SUBESTACIÓN POLICIAL SAN BLAS, ESTADO
CARABOBO.

Presentado por el (la) ciudadano (a): MARQUINA MARIA Titular de la Cédula de identidad N° V. 10.543.110 Para optar al título de Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales, el mismo reúne los requisitos para ser considerado como:

APROBADO

Nombre, Apellido

C.I.

Firma del Jurado

Jose L. Serrano

V-12101023

[Firma]

Rafael Vargas

V-11744339

[Firma]

Rosaura Octava

V-14.078.696

[Firma]

DEDICATORIA

A **Dios** para que me siga dando sabiduría y todas las demás virtudes necesarias para ejercer la profesión docente.

A mis **Padres** por el amor y apoyo incondicional, por ser ejemplo de constancia, perseverancia y lucha e inculcarme no solo valores, si no el deseo de ser cada día mejor persona y profesional.

A mi **Hermanita Libia**, quien es ejemplo digno a seguir, siempre incondicional, dispuesta a apoyarme y ayudarme en todo, a ella mi agradecimiento especial.

A todos **mis Hermanos y Hermanas** por el ejemplo, cariño y apoyo que me prestaron para lograr este proyecto.

A mi amiga **Maryori Becerra** quien durante todos los años de estudio fue
Incondicional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a **Dios** por haberme dado vida, salud. Intelecto, fuerza y todo lo necesario para alcanzar esta meta.

Un agradecimiento especial es destinado a mi familia a **mis padres, hermanos,** hijos y esposo por su valiosa ayuda.

Pero a ti hermana en especial **Libia Yolay** por ese apoyo constante que siempre me ofreces

A mi **tutora, la Dra. Wuendy** por sus valiosos aportes

A la **Msc Mairy Ceija** por su valiosa ayuda

A los **funcionarios** de la estación policial “San Blas”.

A la **Universidad de Carabobo**, por darme la oportunidad de formarme como profesional.

ÍNDICE GENERAL

	pág.
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTOS	vi
ÍNDICE DE CUADROS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	viii
RESUMEN	x
INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO I	
I EL PROBLEMA.....	11
Planteamiento del Problema.....	11
Objetivos de la Investigación.....	17
Objetivos General.....	17
Objetivos Especifico.....	17
Justificación.....	18
II MARCO TEÓRICO	
Antecedentes.....	21
Bases Teóricas.....	24
Marco Conceptual.....	26
Bases Legales.....	30
Definición de Términos.....	38
III MARCO METODOLÓGICO	
Naturaleza de la Investigación.....	45
Tipo y Diseño de Investigación.....	45
Población y Muestra.....	46
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información.....	47
Validez y Confiabilidad.....	49
IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	51
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	72
LISTA DE REFERENCIAS	73
ANEXOS	77

LISTA DE CUADROS

CUADRO	pp.
1.-Técnico metodológico I.....	41
2.-Técnico metodológico II.....	43
3.-Escala de Confiabilidad.....	51
4.-El ambiente como un factor determinante en la calidad de vida.....	52
5.- Condiciones de la infraestructura de la estación Policial como Factor determinante en la calidad de vida.....	53
6.- Las mejoras en la estación Policial determinan el mejoramiento laboral.....	54
7.-Los servicios básicos como factor para la calidad de vida en la estación Policial.....	55
8.-Ambiente adecuado para la calidad de vida de los funcionarios.....	56
9.-Reconocimiento institucional para la calidad de vida.....	57
10.-Clima Organizacional.....	58
11.-Calidad de vida dentro de la estación policial.....	60
12.- Herramientas para el ejercicio de la función Policial.....	61
13.-Trabajo en Equipo.....	62
14.- Reconocimiento a los planes de formación y profesionalización.....	63
15.- Necesidades de reconocimiento para la motivación.....	64
16.-Factores motivacionales en la calidad de vida	65
17.- Elementos que influyen en el rendimiento laboral.....	66
18.-Estímulos a la formación	67
16 Calidad de la infraestructura donde se presta el servicio policial.....	68

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO	pp.
1 El ambiente como un factor determinante en la calidad de vida.....	47
2 Condiciones de la infraestructura de la estación Policial como Factor determinante en la calidad de vida.....	48
3 Las mejoras en la estación Policial determinan el mejoramiento laboral.....	49
4 Los servicios básicos como factor para la calidad de vida en la estación policial.....	50
5 Ambiente adecuado para la calidad de vida de los funcionarios.....	51
6 Reconocimiento institucional para la calidad de vida.....	52
7 Clima Organizacional.....	53
8 Calidad de vida dentro de la estación policial.....	54
9 Herramientas para el ejercicio de la función Policial.....	56
10 Trabajo en Equipo.....	57
11 Reconocimiento a los planes de formación y profesionalización.....	58
12 Necesidades de reconocimiento para la motivación.....	59
13 Factores motivacionales en la calidad de vida	60
14 Elementos que influyen en el rendimiento laboral.....	61
15 Estímulos a la formación	62
16 Calidad de la infraestructura donde se presta el servicio policial.....	63



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y RELACIONES
LABORALES
CAMPUS BARBULA



LA CALIDAD DE VIDA LABORAL Y SU INFLUENCIA
EN EL RENDIMIENTO PROFESIONAL DE LOS FUNCIONARIOS EN LA
SUBESTACION POLICIAL SAN BLAS, ESTADO CARABOBO

Tutora: Wuendy Palma
Autor : María Marquina
Fecha : octubre 2014

RESUMEN

El objetivo del presente trabajo es Analizar la Calidad de Vida Laboral y su influencia en el rendimiento profesional de los funcionarios de la sub estación policial “San Blas”. Los teóricos en lo cual se marca esta investigación la teoría del problema según Tamaño, La Calidad de Vida laboral según Chiavenato, Sepúlveda, Da Silva y Navajas, teoría del Desempeño según Latorre, Teoría de La Satisfacción Laboral según Sánchez, teoría de la Necesidad Abraham Maslow, teoría de la motivación-higiene Herzberg, Mausner y Synderman. La naturaleza de la investigación es cuantitativa enmarcada en una investigación descriptiva y en un diseño de campo. Por otro lado la población a la que se dirige esta investigación estuvo conformada por ciento cuarenta funcionario la de sub estación policial población de la cual se tomó una muestra de 41 funcionario. Y como técnica de recolección de datos se seleccionó la encuesta y como instrumento el

cuestionario que contiene 17 ítems de afirmación bajo una escala de lickert, el cual fue validado por el juicio de experto para su debida aplicando la fórmula de Alpha de Conbach después de obtener como resultado una alta confiabilidad de 93%. Luego se realizó el análisis de interpretación de los resultados con lo cual se corroboró la problemática existente y la necesidad de elevar la calidad de vida laboral.

Descriptor: Calidad de vida y rendimiento



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y RELACIONES
LABORALES
CAMPUS BARBULA



LA CALIDAD DE VIDA LABORAL Y SU INFLUENCIA
EN EL RENDIMIENTO PROFESIONAL DE LOS FUNCIONARIOS EN LA
SUBESTACION POLICIAL SAN BLAS, ESTADO CARABOBO

Tutora: Wuendy Palma

Autor : María Marquina

Fecha : octubre 2014

ABSTRACT

The aim of this paper is analyze the Quality of Working Life and its influence on the professional performance of police officials sub station "San Blas". Theoretical research on which this theory is marked by Size problem, The Quality of Working Life according Chiavenato, Sepulveda, Da Silva and Navajas, Performance theory according Latorre, The Theory of Job Satisfaction according to Sanchez, Abraham theory of Necessity Maslow's theory of motivation-hygiene Herzberg, Mausner and Synderman. The nature of the research is framed in a descriptive quantitative research and design field. On the other hand the population to which this research is conducted consisted of one hundred and forty police officer's station sub population from which a sample of 41 staff took. And as a technique for data collection survey was selected as the survey

instrument containing 17 items on a scale of claim lickert, which was validated by expert judgment due to applying the formula of Alpha Conbach after.

INTRODUCCIÓN

Estudiar la calidad de vida laboral es un fenómeno complejo en el que el investigador debe considerar factores objetivos derivados del entorno, la organización y la naturaleza que pueda afectar directamente la vida laboral. Otros factores a tomar en cuenta en la investigación sobre calidad de vida son las perspectiva políticas influyentes y las corrientes como los movimientos de derechos humanos los interés institucionales o particulares.

Así mismo la perspectiva de calidad de vida laboral se basa en el principio de que la calidad de vida mejora con el logro de los intereses institucionales, se interesa en evaluar las condiciones de trabajo, así como, de los elementos estructurales de la institución y depende de la naturaleza y característica de todos aquellos elementos del medio ambiente de trabajo (condiciones ambientales, organización de trabajo, contenido del cargo, horarios, salario, seguridad laboral, ritmo de trabajo, infraestructura en óptimas condiciones, distribución adecuadas de las áreas, etc). La calidad de vida laboral influye no solamente en el estado de ánimo de los funcionarios sino en su rendimiento laboral y en su bienestar físico y psicológico, por eso es necesario que las instituciones proporcionen un ambiente laboral agradable, que disminuya el estrés a que se someten los trabajadores ante los riesgos que se supone enfrentar situaciones riesgosas como es el caso de los funcionarios policiales.

Ahora bien, para lograr una calidad de vida óptima es necesario que las variables las cuales influyen sobre ella como son seguridad social e institucional, autoestima, autorrealización, ambiente laboral adecuado, motivación, estabilidad económica, integración institucional, posibilidad de profesionalización y superación, de ascenso, etc. Sean ofrecidas a los trabajadores, empleados o funcionarios de las instituciones a fin de

lograr un rendimiento profesional o laboral óptimo., de allí que el objetivo de la presente investigación fue analizar la calidad de vida laboral y su influencia en el rendimiento laboral de los funcionarios de la Sub Estación policial de “San Blas” Valencia Estado Carabobo

Finalmente el trabajo está estructurado en IV Capítulos de la siguiente manera: Capítulo I: Planteamiento del Problema, Objetivos General y Específicos, Justificación y Delimitación de la Investigación. Capítulo II: Marco Teórico, Antecedentes y Bases Teóricas, Marco Legal, Normativo y Definición de Términos Básicos. Capítulo III: Marco Metodológico, Naturaleza y Diseño de la Investigación, Población y Muestra, Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad, la Técnica de Análisis de los Datos. Capítulo IV Análisis e Interpretación de los resultados y por último las conclusiones y recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Los recursos humanos constituyen uno de los elementos más importantes en todas las organizaciones, ya que son los responsables, tanto de los logros y avances, como de los errores. Es así como, el éxito de las instituciones radica en la habilidad del personal para responder favorablemente a los objetivos del desempeño y a las oportunidades presentadas, lo cual requiere de habilidades y conocimientos específicos dependiendo del área de desempeño y de un clima laboral adecuado que motive al personal.

.....De modo que, en la actualidad, las organizaciones desarrollan programas de formación permanente del personal, al tiempo que incorporan acciones para mejorar el ambiente de trabajo, incluyendo como área prioritaria el mejoramiento continuo de las condiciones laborales y, por ende, de la calidad de vida laboral, como herramienta para asegurar la salud y seguridad de los trabajadores e incrementar la eficiencia del desempeño profesional.

Al respecto, señalan Azocar y Díaz (2008:09), que “ Los estudios del comportamiento de los recursos humanos de las organizaciones y su relación con el grado de productividad, se ven influenciados por el ambiente donde desempeñan sus actividades diarias o Calidad de Vida Laboral”. Por ello, el éxito empresarial depende de la íntima concatenación de los intereses organizacionales y de los trabajadores; en consecuencia, la

empresa debe generar acciones que permitan, por una parte, lograr sus metas productivas y rentables y, por otra, satisfacer las necesidades de los trabajadores. Al respecto Chiavenato (1994:19) refiere:

Por un lado, las instituciones reclutan y seleccionan su recurso humano para alcanzar con ellos, y por medio de ellos, objetivos organizacionales (producción, rentabilidad, satisfacción de los clientes, reducción de costos, entre otros). Los individuos pretenden alcanzar salarios, beneficios, seguridad y estabilidad en el empleo, condiciones adecuadas de trabajo y desarrollo profesional.

En este orden de ideas, la calidad de vida laboral, para Da Silva (2006:12), está conformada por todos los factores que influyen en el bienestar del trabajador, desde que ingresa a la organización hasta que se retira de la misma. De modo que, es un concepto bastante dinámico y amplio, hecho que dificulta el planteamiento de definiciones claras y concretas. No obstante, de una manera general, puede afirmarse que permite determinar la influencia que ejerce sobre los trabajadores, el entorno en el que se desenvuelven y a forma de armonizar su individualidad y socialización.

Por otro lado **Gadow** (2010:14), señala que “la calidad de vida laboral está relacionada con las expectativas que los individuos depositan en el empleo actual o futuro y las realizaciones concretas que ofrecen los entornos de trabajo” Es decir cuanto más altas son las expectativas y más bajos los logros, mayor frustración y, por lo tanto, menor percepción de calidad de vida laboral.

En este contexto, la calidad de vida laboral aborda, tanto los aspectos organizacionales objetivables, como los personales. Sin embargo, de acuerdo a Camacaro L (2010:494), la calidad de vida laboral no es sólo producto de lo que la organización ofrece, sino también de cómo gestionan las personas sus expectativas y qué hacen ellas mismas en relación a sus condiciones de trabajo, ya que éstos protagonistas de cómo viven o perciben el trabajo y el entorno. De tal manera que, para las empresas resulta mucho más rentable, económica y socialmente, trabajar por constituir condiciones laborales que sean percibidas como relevantes y propicias para el bienestar, desarrollo, motivación e integridad de cada uno de los miembros de una organización.

Errivarres R.(2014:14)Enfoca al individuo como un ser social, con necesidades físicas, mentales, espirituales, económicas, emocionales.Calidad de vida Va más allá de lo físico pues implica valores y actitudes mentales. Busca el desarrollo personal del trabajador, como medio para elevar la eficiencia institucional. Intenta mejorar el grado en que los miembros de una organización son capaces de satisfacer importantes necesidades personales mediante sus experiencias dentro de la institución, articulándose estrechamente con los programas de mejoramiento y cambio organizacional. Esta autora también cita Wendell (1996). “La calidad de vida en el trabajo es una filosofía de gestión, que mejora la dignidad del empleado, realiza cambios culturales y brinda oportunidades de desarrollo y progreso para las personas”

Ahora bien, el grado de desempeño o rendimiento laboral constituye un pilar fundamental para lograr la efectividad y el éxito de cualquier organización. Así, el desempeño profesional representa “todas aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados, que son relevantes para los objetivos de la organización y que pueden ser

medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la institución”.

De acuerdo a Latorre (2012:27), el rendimiento es una conducta laboral que implica la consecución de las metas de la organización, es decir, implican las acciones desarrolladas por los trabajadores que llevan al logro de los resultados. En consecuencia, incluye, tanto las tareas que están definidas en el puesto, como las tareas emergentes y las conductas de ciudadanía. De tal modo que, el desempeño laboral asocia el resultado del comportamiento de los trabajadores frente al contenido de su cargo, sus atribuciones, tareas y actividades, pero también depende de un proceso de mediación o regulación entre él, la institución y la sociedad.

Por otra parte, existe otro factor que influye en el rendimiento laboral, los contextuales o extra rol, las cuales son conductas que la institución no exige de manera formal, pero que son necesarias para su éxito global y se caracterizan por ser voluntarias, intencionales, positivas y desinteresadas, estrechamente relacionadas con el nivel de motivación interna de los trabajadores, dichas conductas contextuales cobran especial importancia en el caso de las instituciones dedicadas a los servicios públicos como los cuerpos policiales, pilar de esta investigación.

En este orden de ideas, la Policía del Estado Carabobo surge en el año 1967, a través del decreto número 48 publicado en Gaceta Oficial del Estado Carabobo. Ulteriormente, en los años 1970 y 1980 fueron construidos módulos y comandos con la finalidad de ampliar la Institución. Actualmente, está dividida, de acuerdo a la densidad poblacional, en 14 Comisarías y 38 Sub-Comisarias, Unidades Tácticas, Unidades Especiales y Servicios.

Es así como, la misión se centra en servir protegiendo la vida humana, al igual que la propiedad pública y privada, a través de la planificación, ejecución y evaluación de estrategias policiales con respeto al marco jurídico que la Ley establece, brindando Seguridad Integral a todos los habitantes del estado Carabobo. Por su lado, la visión es ser una institución policial de avanzada con estructura organizacional y excelente capacidad de respuesta todas las situaciones de seguridad requeridas por el colectivo carabobeño, usando para ello funcionarios de alto perfil y valores, tecnología y equipos de última generación.

De manera adicional y en aras de incrementar el acercamiento con la comunidad para lograr concretar los aspectos preventivos, en los últimos tiempos, el gobierno nacional ha iniciado un proceso de transformación de los cuerpos policiales en el país, con el fin de imprimirle al servicio una visión más humanista, participativa y preventiva. Es así como, el proyecto tiene como fin convertir a la policía en una institución centrada, de manera prioritaria, en la prevención de los delitos, constituyendo el contacto cercano con las comunidades la base fundamental. Además, este proyecto, pretende elevar la calidad de vida de estos profesionales, a fin de crear un ambiente idóneo para el logro de los objetivos propuestos.

No obstante, la concreción de este proyecto, requiere de una adecuada planificación, procesos de capacitación y de recursos económicos importantes para dotar a los funcionarios de todas las herramientas para cumplir con las nuevas metas institucionales. Estos requerimientos, debido, entre otros factores, a la crisis económica que atraviesa el país, no han podido materializarse, dificultándose la puesta en práctica de este nuevo plan policial. Pero además, la crisis económica ha derivado en una falta de aplicación de programas de mantenimiento de la infraestructura.

Ahora bien, la Subestación Policial de San Blas, no escapa a esta situación donde quienes laboran allí en la actualidad lo hacen en una casa que data del siglo XIX, con un

número de ciento cuarenta (140), funcionarios adscritos, de estos (48) son femeninas (92) son masculinos, también cuenta con 12 patrullas en uso (08) y 17 en uso (11) motos en uso , para cubrir un despliegue de supervisión de 12 barrios, en las instalaciones se observan fallas importantes en lo relativo a las condiciones de la infraestructura, la dotación de equipos, la seguridad, la cantidad de personal y las condiciones contractuales. En efecto, las instalaciones se encuentran en mal estado físico y resultan insuficientes para el volumen de trabajo que se lleva a cabo, de hecho, no se dispone de un espacio adecuado para la ubicación de los calabazos y el parque de armamentos, esto genera que los mismos sean dispuestos de manera insegura. Adicionalmente, la sede no dispone de medidas de protección, lo que genera el escenario idóneo para la fuga de reos o el robo de armamentos.

Asimismo, los funcionarios no cuentan con un área destinada al descanso de los funcionarios durante las horas de receso o las guardias nocturnas, lo que contribuye a incrementar el desgaste de los funcionarios al finalizar la jornada. De igual forma, no se dispone del número requerido de personal para atender el elevado nivel de solicitudes de los vecinos ante la inseguridad que padece el sector San Blas, lo que contribuye a recargar el trabajo del resto. Por otro lado, no tienen el número suficiente de vehículos de transporte, ni la dotación de uniformes, equipos de protección y armamento.

Además, como ocurre con el resto de los funcionarios policiales del Estado Carabobo, no disponen de una póliza de seguro que cubra la totalidad de los gastos por hospitalización y accidentes laborales, entre otros. Esta situación, evidentemente ha generado un malestar entre los miembros de la subestación, que aunado, a los reclamos de la población ante la creciente inseguridad en la zona y la falta de capacidad de respuestas de los funcionarios, podrían afectar el rendimiento laboral.

En consecuencia, se ha venido observando un incremento en el número de solicitudes de traslado a otras estaciones e incluso de bajas del cuerpo policial para

dedicarse a labores civiles. Es por ello que, constituye materia prioritaria adelantar acciones, a fin de mejorar la calidad de vida de los funcionarios y el rendimiento profesional. Es así como surgen las siguientes interrogantes de investigación: ¿cuál es la situación actual de la calidad de vida laboral de los funcionarios de laSubestación de Policía de San Blas, Valencia, Estado Carabobo?; ¿cómo es el rendimiento profesional de los funcionarios?; ¿existirá relación entre la calidad de vida y el rendimiento laboral? y ¿cuáles serán los lineamientos para garantizar una adecuada calidad de vida y, por ende, garantizar un buen rendimiento profesional.

Asimismo para dar respuesta a estas interrogantes, la presente investigación tiene como propósito, relacionar la calidad de vida con el rendimiento laboral de los funcionarios de laSubestación de Policía de San Blas, con el propósito de generar recomendaciones que contribuyan a mejorar la situación que enfrenta este personal, garantizando un ambiente laboral que les permita su crecimiento personal y profesional y, en consecuencia, brindar un servicio cónsono con los requerimientos de la población.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar la calidad de vida laboral y su influencia en el rendimiento profesional de los funcionarios de laSubestación de Policía de San Blas, Valencia, Estado Carabobo.

Objetivos Específicos

1. Diagnosticarla situación actual de la calidad de vida laboral de los funcionarios de laSub-estación de Policía de San Blas, Valencia, Estado Carabobo.

2. Identificar los factores que influyen en el rendimiento profesional de los funcionarios de laSub-estación de Policía de San Blas, Valencia, Estado Carabobo.

3. Determinar los lineamientos para garantizar una adecuada calidad de vida y un buen rendimiento profesional.

Justificación de la Investigación

Esta investigación sobre la calidad de vida laboral, es importante ya que, esta última, representa una herramienta vital, en todas las instituciones públicas o privadas, y de ella dependen gran medida lograr el rendimiento adecuado de sus trabajadores. Por tanto, los gerentes deben enfocar sus esfuerzos en proveer condiciones laborales óptimas, abarcando aspectos de orden estructural, ambiental y contractual. Y aunque esas condiciones muchas veces no pueden ser llevadas a la práctica porque se requiere de la disponibilidad de recursos económicos, con esta investigación se pretende que las recomendaciones presentadas se lleven a la práctica para mejorar la calidad de vida laboral de los funcionarios policiales

En tal sentido, la presente investigación es interesante ya que al analizar la calidad de vida laboral y su influencia en el rendimiento profesional, se conocerá rea la situación actual de la calidad de vida laboral de los funcionarios de la subestación policial San Blas, en base a la cual, posteriormente se presentara una serie de recomendaciones las cuales permitan subsanar la situación problemática.

Por otra parte, los resultados de este estudio constituyen un aporte institucional con el cual se intenta lograr mejorar la calidad de vida de los funcionarios policiales debido a

que estas recomendaciones, convertidas en acciones y puestas en práctica, contribuirán a incrementar la motivación y el grado de pertinencia con la institución y de satisfacción laboral, mejorando el rendimiento profesional.

Igualmente, constituye un aporte desde el punto de vista social, ya que de llevarse a la práctica esas recomendaciones la comunidad de San Blas y otras podrán contar con funcionarios policiales quienes por recibir una mejor calidad de vida laboral, se sentirán laboralmente satisfechos, y por ende, prestaran un servicio policial cónsono con las necesidades puntuales y crecientes en materia de seguridad, proporcionando una atención oportuna y eficaz, dichas acciones permitirán acercar los vínculos entre la comunidad y la policía.

Por último, desde la perspectiva académica, la presente investigación representa un aporte para que otros investigadores realicen estudios, de pre o postgrado, en esta importante área de la administración laboral y rendimiento profesional, los cuales enriquecerán los conocimientos en lo relativo a los organismos de seguridad pública, que se conozcan las múltiples problemáticas que allí existen y que se aporten posibles soluciones a las mismas.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

Se llevó a cabo una búsqueda exhaustiva de estudios previos que están íntimamente vinculados con esta investigación, los cuales constituyen parte del Marco Teórico. De acuerdo a lo indicado por Hernández, Fernández y Baptista (2006: 22) el Marco Teórico consiste en “Sustentar teóricamente el estudio e implica analizar y exponer las teorías, las investigaciones y los antecedentes en general que consideren válidos para el correcto encuadre del estudio”.

Antecedentes de la Investigación

RIVAS M,(2010) realizo una investigación llamada “Impacto del estrés laboral en el rendimiento ocupacional en funcionarios policiales de un municipio del estado Anzoátegui, 2010. La cual tuvo como objetivo general determinar el impacto del estrés laboral y su influencia en el rendimiento ocupacional, en funcionarios policiales de un municipio del estado Anzoátegui, (2010). El tipo de investigación fue descriptivo correlacional y un diseño de campo con una población de 30 funcionarios policiales, 15 patrullero motorizados, 15 funcionarios admirativos. Como instrumento se realizó el cuestionario de estrés laboral, validado por la OIT/OMS. Para caracterizar el rendimiento ocupacional se ejecutó un cuestionario de acuerdo al perfil del cargo del funcionario con un total de 20 ítems validado a través del juicio de tres expertos. La conclusión a la cual llego el autor es que el estrés laboral no constituyo una variable predictora en el rendimiento ocupacional de los funcionarios policiales.

Guevara W(2010:09) realizoinvestigación denominada: Evaluación de la Satisfacción Laboral de los (las) trabajadores(as) de una empresa petrolera en Maturín, estado Monagas de junio a noviembre del año 2008. Se trató de una investigación de campo, de corte transversal y la muestra estuvo conformada por 72 trabajadores. La mayoría de los individuos era del género masculino. Sobre las técnicas e instrumentos de recolección de datos se utilizó la encuesta de Satisfacción Laboral, la determinación de las variables sociodemográficas y laborales así como la evaluación de los índices de Satisfacción Laboral y el Índice Global de Satisfacción, encontrándose diferencia significativa al comparar ambos grupos de estudio ($p < 0,01$). Se determinó que los Índices de Satisfacción Laboral evidenciaron la necesidad de poner en marcha cambios organizativos y en las condiciones de trabajo, a fin de alcanzar una mejor calidad de vida y satisfacción de los trabajadores.

Ghiglione C. (2011:14) Constituye una síntesis de estudio previo relacionado con el problema planteado titulado. “El mejoramiento de la calidad de vida laboral como estrategia para vigorizar la capacidad de gestión municipal”. Este trabajo de grado presentado en Universidad Nacional del Litoral, Santa Fe. Facultad de Ciencias Económicas. Magister en Administración Pública. Analiza la influencia de la Calidad de Vida Laboral (CVL) a nivel individual y organizacional, en razón de su naturaleza la investigación se enmarca dentro de un modelo descriptivo, a partir de un trabajo de campo realizado en dos municipios de la provincia de Santa Fe. También en la investigación se realizó sobre la base de un diseño de tipo No experimental y Descriptivo mediante encuestas a los empleados, las cuales se elaboraron a partir del desarrollo de las preguntas de investigación y en base al cumplimiento de los objetivos propuestos. Las encuestas fueron realizadas en el ambiente natural de trabajo. Se consideraron dos poblaciones para poder realizar un análisis comparativo conformada por 200 empleados. Para la medición de las variables se confeccionó un formulario conteniendo reactivos que permitan evaluar la CVL.

Como conclusión el autor señala que acciones orientadas a mejorar la CVL, en tanto, según la perspectiva de los empleados, las mismas serían capaces de ejercer un fuerte impacto positivo en la productividad y una forma de lograrlo es creando un ambiente en el que calidad de vida esté presente, ya que el recurso más importante es el humano y si este no está satisfecho puede afectar el rendimiento profesional. La misma aporta información relevante al presente estudio sobre la calidad de vida laboral y el entorno.

En este sentido Arrieta, A. (2010), desarrolló una investigación titulada “Desempeño Laboral y Condiciones de Trabajo Docente en Chile: Influencias Y Percepciones desde los Evaluados”, la cual fue presentada como requisito de grado para optar al grado de Magister en Ciencias Sociales mención Sociología de la Modernización de la Universidad de Chile. El propósito del trabajo fue relacionar el desempeño laboral con las condiciones de trabajo de un grupo de docentes, en la ciudad de Chile. El mismo, fue cualitativo, descriptivo y combinó la modalidad documental y de campo. Para la recolección de los datos se utilizó la revisión documental y entrevistas semiestructuradas.

Desde el punto de vista metodológico, en un primer momento se llevó a cabo una descripción de las principales reformas educativas en América Latina, detallando las principales transformaciones que la profesión docente ha experimentado en estos procesos. Esta información, permitió describir el rol actual del docente en el sistema escolar, así como los procesos, mecanismos e instancias de evaluación, que se han desarrollado para el mejoramiento de la calidad de la profesión docente.

De los resultados destacó que, el grupo de docentes con bajos resultados en la EDD, entienden el desempeño laboral desde una mirada más vocacional, en donde es importante inculcar valores y ser buen orientador. Además, estos docentes consideran que la relación entre condiciones materiales y el desempeño laboral, es relevante a partir de elementos

específicos como ambiente laboral. Por su lado, el grupo de profesores con buenos resultados, define el desempeño docente desde un punto de vista más técnico, aludiendo a aspectos de las condiciones de la escuela, como la infraestructura, materiales, clima laboral y la gestión escolar. Asimismo, destacó que la mayoría de los profesores opina que las condiciones materiales de trabajo docente no son las adecuadas para realizar su labor pedagógica, y por lo mismo, son visualizadas como un factor disruptivo en la satisfacción profesional y en menor medida en su rendimiento laboral.

Es así como, los autores concluyeron que, las condiciones de trabajo y la satisfacción profesional son factores que inciden en su rendimiento laboral. En tal sentido, aunque el estudio no se enfoca en la evaluación de los funcionarios policiales, constituye un referente para el desarrollo metodológico de la presente investigación, sobre todo en lo relativo a las dimensiones utilizadas para evaluar las condiciones laborales y desempeño profesional.

Bases Teóricas

Las bases teóricas están constituidas por conceptos, definiciones y teorías estrechas con el tema de la investigación en este caso:

Calidad de Vida Laboral

Camaro R (2010) señala que Chiavenato.(1994:49).La calidad de vida laboral se refiere a la preocupación por el bienestar general y salud de los trabajadores en el desempeño de sus tareas.Parapoder comprender a que se refiere este concepto y los elementos que lo conforman se presenta y se explican los principales modelo desarrollados sobre el concepto de calidad de vida laboral.

Walton (2006:153) plantea la teoría “Dimensiones o Factores” que se debe considerar de gran importancia para estudiar la manera de optimizar la calidad de vida laboral: Compresión justa y adecuada, compresión de seguridad en el trabajo, desarrollo de la capacidad, oportunidades, reglamentación, trabajo y espacio total de vida e importancia social de la vida en el trabajo. Una vez citados los modelos sobre calidad de vida en el trabajo se logró alcanzar una percepción más clara e integral sobre el concepto de calidad de vida laboral

Según Da Silva (2006:16). La evaluación de la calidad de vida laboral, constituye un avance respecto al diseño tradicional del trabajo de la administración científica, que se centraba en la especialización y eficiencia para la realización de las tareas. A medida que esta estructura fue evolucionando, el propósito se centró en lograr la división plena de las tareas, una jerarquía rígida y la estandarización de la mano de obra para alcanzar el objetivo de eficiencia; a fin de disminuir los costos productivos por medio de empleados que realizaban trabajos repetitivos y no calificados.

En consecuencia, tal y como lo señala Azocar y Díaz (2008:75), las acciones empresariales se centraron en obtener la colaboración pasiva y repetitiva de los trabajadores, pero poco se preocupaban por conocer las ideas que esas personas pudieran aportar, por lo que el personal sentía poca responsabilidad por el éxito o el fracaso de la empresa. Por ende, estas iniciativas derivaron en una alta rotación de personal, ausentismos, aburrimiento por las tareas repetitivas y grandes conflictos a raíz de la necesidad de los trabajadores de mejorar sus condiciones laborales.

Ante esta situación, los directivos actuaron con rigidez en las labores de control y supervisión, la organización se hizo más rígida y se generó un proceso de deshumanización

del trabajo. Como consecuencia el deseo de trabajar declinó y luego de un profundo análisis para la resolución de los problemas, se optó por rediseñar los empleos, otorgando al trabajador mayor oportunidad de reto y más estímulo para aportar sus ideas.

Ahora bien, la calidad de vida laboral de una organización, según Da Silva (2006:23), está compuesta por todos los factores que influyen en el bienestar del trabajador desde que ingresa a la organización hasta que se retira de la misma. De tal manera que, es una filosofía de gestión que mejora la dignidad del empleado, realiza cambios culturales, trata de incrementar la productividad y mejorar la moral y motivación de las personas, enfatizando la participación de la gente y brindando oportunidades de desarrollo y progreso personal.

En tal sentido, la calidad de vida laboral, según Navajas, (2003: 23) tiende a producir un ambiente de trabajo más humano y busca desarrollar las habilidades de los individuos ofreciendo un ambiente que los aliente a mejorar esas habilidades. En otras palabras, la idea es que los trabajadores sean los recursos humanos que serán desarrollados y no simplemente utilizados.

En este orden de ideas, según Azocar y Díaz (2008:45), los esfuerzos por mejorar la vida laboral, constituyen labores sistemáticas que llevan a cabo las organizaciones para proporcionar a los empleados una oportunidad de mejorar sus puestos y su contribución a la empresa, en un ambiente de mayor confianza y respeto. Impone la necesidad de ofrecer a los trabajadores mayores retos, tareas más complejas y más oportunidades de utilizar sus ideas.

Rendimiento laboral

Antes decíamos que la gran mayoría de las actividades que los profesionales de los Recursos Humanos llevan a cabo en sus respectivas organizaciones están dirigidas a la consecución de un impacto positivo sobre el rendimiento de sus trabajadores. Pero, ¿qué se entiende por rendimiento laboral? Uno de los autores de mayor renombre en este ámbito, Motowidlo (2003:39), lo concibe como el valor total que la empresa espera con respecto a los episodios discretos que un trabajador lleva a cabo en un período de tiempo determinado. Ese valor, que puede ser positivo o negativo, en función de que el empleado presente un buen o mal rendimiento, supone la contribución que ese empleado hace a la consecución de la eficacia de su organización.

Profundizando un poco más en el término, a la hora de conceptualizar el rendimiento, nos encontramos que existe una doble perspectiva. Por un lado, algunos autores y profesionales consideran el rendimiento en términos de resultados u outputs del trabajador (como por ejemplo, el número de clientes conseguidos o la cantidad de productos fabricados). Así, por ejemplo, para Campbell, McCloy, Oppler y Saer (2003:32), la eficacia de un individuo se refiere a la evaluación de los resultados de su rendimiento. Desde una perspectiva histórica, la conducta del empleado ha sido considerada una de las causas de estos outputs, siendo éste uno de los medios para evaluar la eficacia del rendimiento Waldman,(2004:49). En las organizaciones se emiten juicios acerca de la eficacia de los trabajadores en función de los resultados que alcanzan o los outputs que producen. Por esto, se podría decir que medir el rendimiento es cuantificar lo que el empleado ha hecho y su evaluación consiste en asignar un juicio del valor o la calidad de esa medida cuantificada del rendimiento.

Manpower (2006) en han identificado los siguientes elementos que afectan a la motivación y el rendimiento de los trabajadores:

1. Ser tratado con respeto
 2. Poseer sentido de pertenencia a la organización
 3. Ser tratados con igualdad, la seguridad.
 4. Tener acceso a herramientas, recursos e información para poder desempeñarse adecuadamente.
 5. Recibir la formación necesaria para tener un buen rendimiento
 6. Tener una comunicación bi-direccional abierta y honesta (feedback)
-
1. Recibir reconocimiento
 2. Tener oportunidades para aprender, desarrollarse y progresar
 3. Conocer cómo su rol contribuye al éxito de la organización.

Satisfacción Laboral

El capital humano es la parte más importante de una organización, por lo que el conocimiento de las necesidades reales o sentidas que influyen en su desempeño laboral, constituye materia prioritaria. De hecho, este conocimiento permite a la organización ejecutar estrategias tendientes a ofrecer a los trabajadores los elementos que contribuyan a lograr la satisfacción en el desempeño de sus funciones. Por ende, los niveles altos de satisfacción laboral se traducen en mejoras de los procesos, trabajo en equipo y, en consecuencia, en una interacción armónica de las diferentes áreas laborales.

De modo que, para García, M. y col., (2007:63), la satisfacción laboral “es un indicador de calidad del servicio y desarrollo organizacional; se define como la sensación que el individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad y el acceso al objeto o fines que la reducen” En otras palabras, es una percepción subjetiva e individual, una valoración afectiva de las personas de una organización frente a su trabajo y a las consecuencias que se derivan de éste.

Es así como, según García, D. (2010: 92), la satisfacción laboral es una variable actitudinal que refleja la interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en otras palabras, representa la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que sienten que reciben. En síntesis, es la respuesta afectiva resultante de la relación entre las experiencias, necesidades, valores y expectativas de cada miembro de una organización y las condiciones de trabajo percibidas por ellos.

De igual forma, Vuotto, M. y Arzadun, P., (2007:202), plantean que la satisfacción laboral se vincula al trabajo y a los agentes de satisfacción que allí recibe. Entre los factores asociados al trabajo cabe mencionar, el interés intrínseco del trabajo, el salario, las promociones, el reconocimiento, los beneficios y las condiciones de trabajo. Y entre los

factores asociados a los agentes de satisfacción se pueden mencionar la supervisión, los compañeros de trabajo, la organización y la dirección. Adicionalmente, el liderazgo, la gestión, los estilos de comunicación y los vínculos interpersonales son variables que también influyen sobre la satisfacción laboral. De modo que, existe una relación entre las necesidades humanas, las actitudes laborales y la motivación en el trabajo.

Sánchez, M. (2012:98), refiere que la satisfacción laboral esta relacionada con Teoría de la Jerarquía de Necesidades Básicas de Abraham Maslow (1954). Esta parte de la hipótesis que en el ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades básicas: (a) las fisiológicas, que incluye el hambre, la sed, el refugio, y el sexo, entre otras; (b) la seguridad, que abarca la seguridad y protección del daño físico y emocional; (c) la social, que contempla el afecto, la pertenencia, la aceptación y la amistad; (d) la estima, que incluye la autoestima, la autonomía, el estatus, el reconocimiento y la atención y (e) la autorrealización, que engloba el crecimiento, el lograr el potencial individual y el hacer eficaz la satisfacción plena con uno mismo.

De modo que, el factor intrínseco tiene un gran peso sobre el nivel de satisfacción laboral, por cuanto las condiciones de trabajo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando existe, pero no pueden determinar la satisfacción, ya que esta es causada por los factores intrínsecos consustanciales al trabajo. En tal sentido, tal y como lo reseñan Muñoz, A. existe una distinción entre los factores intrínsecos, denominados también motivadores, como la realización, autoestima, trabajo propiamente dicho y responsabilidad, entre otros y los factores extrínsecos o factores de higiene o de ambiente, como la política y administración de la empresa, remuneración y condiciones de trabajo. Los primeros se asocian a la satisfacción, mientras que los segundos se relacionan con mayor frecuencia al origen de las insatisfacciones.

Bases Legales

Desde el punto de vista legal, el presente estudio se fundamenta en lo contemplado en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, (Publicada en Gaceta Oficial del jueves 30 de diciembre de 1999, Número 36.860), en la Ley Orgánica del Trabajo, Trabajadores y trabajadoras, (Publicada en Gaceta Oficial extraordinaria del 07 de mayo de 2012, Número 6.076), La Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) publicada en Gaceta Oficial número 38.236, de fecha 26 de julio de 2005, y La Ley del Estatuto de la Función Pública, publicada el 06 de septiembre de 2002. Gaceta Oficial N° 37.522.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRVB)

Así, en el Artículo 87 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), se establece el derecho al trabajo bajo condiciones laborales adecuadas:

Toda persona tiene derecho al trabajo y deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona puede obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del estado fomentar el empleo.

Además, el Artículo 89, profundiza en los derechos laborales de los trabajadores:

El trabajo es un hecho social y gozará de la protección del Estado. La ley dispondrá lo necesario para mejorar las condiciones materiales, morales e intelectuales de los trabajadores y

trabajadoras. Para el cumplimiento de esta obligación del Estado se establecen los siguientes principios:

1. Ninguna ley podrá establecer disposiciones que alteren la intangibilidad y progresividad de los derechos y beneficios laborales. En las relaciones laborales prevalece la realidad sobre las formas o apariencias.

2. Los derechos laborales son irrenunciables. Es nula toda acción, acuerdo o convenio que implique renuncia o menoscabo de estos derechos. Sólo es posible la transacción y convenimiento al término de la relación laboral, de conformidad con los requisitos que establezca la ley.

3. Cuando hubiere dudas acerca de la aplicación o concurrencia de varias normas, o en la interpretación de una determinada norma se aplicará la más favorable al trabajador o trabajadora. La norma adoptada se aplicará en su integridad.

4. Toda medida o acto del patrono contrario a esta Constitución es nulo y no genera efecto alguno.

5. Se prohíbe todo tipo de discriminación por razones de política, edad, raza, sexo o credo o por cualquier otra condición.

6. Se prohíbe el trabajo de adolescentes en labores que puedan afectar su desarrollo integral. El Estado los o las protegerá contra cualquier explotación económica y social.

Por su parte, en lo que respecta a los salarios el Artículo 91 refiere:

Todo trabajador o trabajadora tiene derecho a un salario suficiente que le permita vivir con dignidad y cubrir para sí y su

familia las necesidades básicas materiales, sociales e intelectuales. Se garantizará el pago de igual salario por igual trabajo y se fijará la participación que debe corresponder a los trabajadores y trabajadoras en el beneficio de la empresa. El salario es inembargable y se pagará periódica y oportunamente en moneda de curso legal, salvo la excepción de la obligación alimentaria, de conformidad con la ley. El Estado garantizará a los trabajadores y trabajadoras del sector público y del sector privado un salario mínimo vital que será ajustado cada año, tomando como una de las referencias el costo de la canasta básica. La Ley establecerá la forma y el procedimiento.

Además, el Artículo 144 expresa:

La ley establecerá el Estatuto de la función pública mediante normas sobre el ingreso, ascenso, traslado, suspensión y retiro de los funcionarios o funcionarias de La Administración Pública, y proveerá su incorporación a la seguridad social. La ley determinará las funciones y requisitos que deben cumplir los funcionarios públicos y funcionarias públicas para ejercer sus cargos.

Ley Orgánica del Trabajo, Trabajadores y trabajadoras (LOTTT)

Ahora bien, sobre la base de estos preceptos, la Ley Orgánica del Trabajo, Trabajadores y trabajadoras (2012):

Señala en el Artículo 18:

“El trabajo es un hecho social y goza de protección como proceso fundamental para alcanzar los fines del Estado, la satisfacción de las necesidades materiales morales e intelectuales del pueblo y la justa distribución de la riqueza”.

Asimismo, en lo referente al derecho al trabajo, en el Artículo 26 se expresa:

Toda persona tiene el derecho al trabajo y el deber de trabajar de acuerdo a sus capacidades y aptitudes, y obtener una ocupación productiva, debidamente remunerada, que le proporcione una existencia digna y decorosa.

Las personas con discapacidad tienen igual derecho y deber, de conformidad con lo establecido en la ley que rige la materia.

El Estado fomentará el trabajo liberador, digno, productivo, seguro y creador

Y, en lo que respecta al salario, el Artículo 98 indica:

Todo trabajador o trabajadora tiene derecho a un salario suficiente que le permita vivir con dignidad y cubrir para sí y su familia las necesidades materiales, sociales e intelectuales. El salario goza de la protección especial del Estado y constituye un crédito laboral de exigibilidad inmediata. Toda mora en su pago genera intereses

Además, en el Artículo 100 se especifican los aspectos a considerar para fijar el salario.

Para fijar el monto del salario se tendrá en cuenta:

1. La satisfacción de las necesidades materiales, sociales e intelectuales del trabajador, la trabajadora, sus familiares y dependientes, que les permitan una vida digna y decorosa.
2. La justa distribución de la riqueza como el reconocimiento del mayor valor del trabajo frente al capital.
3. La cantidad y calidad del servicio prestado.
4. El principio de igual salario por igual trabajo.
5. La equivalencia con los salarios devengados por trabajadores y trabajadoras de la localidad, o de aquellos y aquellas que presten el mismo servicio.

Adicionalmente, el Artículo 105 contempla los beneficios sociales de carácter no remunerativo:

Se entienden como beneficios sociales de carácter no remunerativo

1. Los servicios de los centros de educación inicial.
2. El cumplimiento del beneficio de alimentación para los trabajadores y las trabajadoras a través de servicios de comedores, cupones, dinero, tarjetas electrónicas de alimentación y demás modalidades previstas por la ley que regula la materia.
3. Los reintegros de gastos médicos, farmacéuticos y odontológicos.
4. Las provisiones de ropa de trabajo.
5. Las provisiones de útiles escolares y de juguetes.

6. El otorgamiento de becas o pago de cursos de capacitación, formación o de especialización.

7. El pago de gastos funerarios.

Los beneficios sociales no serán considerados como salario, salvo que en las convenciones colectivas o contratos individuales de trabajo, se hubiere estipulado lo contrario.

En lo referente a las condiciones de trabajo, el Artículo 156 establece:

El trabajo se llevará a cabo en condiciones dignas y seguras, que permitan a los trabajadores y trabajadoras el desarrollo de sus potencialidades, capacidad creativa y pleno respeto a sus derechos humanos, garantizando:

a) El desarrollo físico, intelectual y moral.

b) La formación e intercambio de saberes en el proceso social de trabajo.

c) El tiempo para el descanso y la recreación.

d) El ambiente saludable de trabajo.

e) La protección a la vida, la salud y la seguridad laboral.

f) La prevención y las condiciones necesarias para evitar toda forma de hostigamiento o acoso sexual y laboral

De modo que, en este instrumento legal queda claramente explícita la obligatoriedad de desarrollar condiciones que permitan la satisfacción laboral, desde el punto de vista económico, personal y social.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT)

Por otra parte, la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) (2005), en el Artículo 53 expone: ·”Los trabajadores y las trabajadoras tendrán derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, y que garantice condiciones de seguridad, salud, y bienestar adecuadas”. Mientras que el Artículo 56 señala:

Son deberes de los empleadores y empleadoras, adoptar las medidas necesarias para garantizar a los trabajadores y trabajadoras condiciones de salud, higiene, seguridad y bienestar en el trabajo, así como programas de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social e infraestructura

Y, finalmente, La Ley del Estatuto de la Función Pública (2002), en el Artículo 63 establece:

El desarrollo del personal se logrará mediante su formación y capacitación y comprende el mejoramiento técnico, profesional y moral de los funcionarios o funcionarias públicos; su preparación para el desempeño de funciones más complejas, incorporar nuevas tecnologías y corregir deficiencias detectadas en la evaluación; habilitarlo para que asuma nuevas responsabilidades, se adapte a los cambios culturales y de las organizaciones, y progresar en la carrera como funcionario o funcionaria público.

Y, el Artículo 64 deja claramente explícito el ente responsable del desarrollo de los programas formativos para los trabajadores de la administración pública.

El Ministerio de Planificación y Desarrollo diseñará, impulsará, evaluará y efectuará el seguimiento de las políticas de formación, capacitación y desarrollo del personal al servicio de la Administración Pública Nacional y será responsable de la coordinación, vigilancia y control de los programas de los distintos órganos y entes con el fin de garantizar el cumplimiento de dichas políticas.

Definición de Términos Básicos

Calidad: cada una de las circunstancias o caracteres que hacen de una persona o cosa superior y excelente.

Calidad de Vida en el Trabajo: forma diferente de vida dentro de la organización, que busca el desarrollo del trabajador, así como su eficiencia empresarial.

Calidad de Vida Laboral: experiencia de bienestar derivada del equilibrio que percibe el individuo entre las demandas del medio, y los recursos de que dispone para afrontar dichas demandas.

Desempeño Profesional: aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.

Motivación: condiciones o estados que activan al organismo que lleva a una conducta dirigida hacia determinados objetivos.

Motivación Laboral: programas de mejoramiento laboral, por medio de los cuales se busca dar sentido o razón de ser a cada uno de los trabajos que integran una organización

Satisfacción Laboral: el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo

Trabajo: conjunto de actividades humanas, remuneradas o no, que producen bienes o servicios en una economía, o que satisfacen las necesidades de una comunidad o proveen los medios de sustento para los individuos.

Funcionario: es aquel trabajador que desempeña funciones en una empresa u organismo del Estado.

Rendimiento:proporción que surge entre los medios empleados para obtener algo y el resultado que se consigue. El beneficio o el provecho que brinda algo o alguien también se conoce como rendimiento.

Institución: son mecanismos de índole social y cooperativa, que procuran ordenar y normalizar el comportamiento de un grupo de individuos (que puede ser de cualquier dimensión, reducido o amplio, hasta coincidir con toda una sociedad). Las instituciones trascienden las voluntades individuales, al identificarse con la imposición de un propósito considerado como un bien social.

Satisfacción: es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema.

Satisfacción laboral: es el **grado de conformidad** de la persona respecto a su entorno de trabajo, en esta se incluye la consideración de la remuneración, el tipo de trabajo, las relaciones humanas la **seguridad**.

Rendimiento laboral nos referimos a la relación existente entre los medios empleados para obtener algo y el resultado que se consigue. Sería como el beneficio o el provecho.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se describen el diseño de la investigación, población, muestra de estudio, las técnicas y procedimientos que se llevarán a cabo para alcanzar los objetivos propuestos. En este orden de ideas, Sabino (2006:19). Señala que “la metodología del proyecto incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y procedimientos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación”.

Naturaleza de la Investigación

De acuerdo a la naturaleza de la problemática a investigar, la investigación es de tipocuantitativo, la cual para Hernández, Fernández, y Baptista (2006:5). “Usa la recolección de datos para comprobar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” De modo que, los datos relacionados con la calidad de vida y el rendimiento laboral de los funcionarios, serán codificados y analizados aplicando el respectivo análisis estadístico.

Tipo de investigación

En función del nivel de complejidad de los objetivos formulados, la investigación es de tipo descriptivo, ya que de acuerdo a lo indicado Hernández, Fernández y Baptista (2006:103), este tipo de investigación, “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice”. En este caso se analizará la

calidad de vida laboral de los funcionarios de la Subestación Policial de San Blas y su influencia en el rendimiento profesional de los mismos

Asimismo la investigación es de campo, debido a que los datos se obtienen directamente de los funcionarios que están laborando en la subestación policial mencionada. Al respecto, la investigación de campo, de acuerdo a Arias (2006:32). Es aquella “que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados o de la realidad donde ocurren los hechos” Asimismo, según la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) (2006:11). La investigación de campo implica: “El análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia.”.

De tal manera que, la información relacionada con localidad de vida laboral de los funcionarios de la Subestación Policial de San Blas y el rendimiento profesional, se recolectará directamente en el lugar de los hechos, a través de la observación directa y de la información aportada por los propios funcionarios.

Población y Muestra

Según Stracuzzi y Pestana (2006), se entiende por población al “conjunto de unidades de las que se desea obtener información y sobre las que se van a generar conclusiones”. Por ello, para esta investigación la población estará conformada por funcionarios de la Subestación Policial de San Blas que será de 140 uniformados.
Distribución por dos grupos

Funcionarios		
	35	35
Grupo		
	A	B

Fuente:Control y administración de la Subestación Policial de San Blas

Una vez conocido el número de la población, se determinará el tamaño de la muestra mediante el siguiente criterio estadístico para poblaciones finitas en las que se introduce un error de estimación calculado sobre la base del tamaño de dicha población. El cálculo se realizará aplicando la fórmula representada en la siguiente ecuación:

$$n = \frac{N}{[e^2 * (N - 1)] + 1}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población

e = Error de estimación

Fuente: Stracuzzi y Pestana (2006)

$$n = \frac{70}{[(0,09)^2 * 70 - 1] + 1}$$

n = 41.3 ≈ 41 Funcionarios

Fuente: Marquina M. (2014)

Ahora bien, una vez conocido el tamaño de la muestra se describirá el tipo de muestreo para seleccionar la muestra. Este mecanismo se procederá mediante el muestreo probabilístico al azar simple sin reemplazamiento, Según Salama, (2002:25), “es donde cada elemento de la población tiene la misma posibilidad de ser incluido en la muestra y, dicho elemento, no puede elegirse varias veces. Es decir, que una vez extraído, no regresa a la población”. La técnica consistirá en asignar letras en un papel desde la “A” hasta la “B” a cada uno de los grupos que representan la Estación Policial, luego se procederá a doblar los papeles e introducirlos dentro de una caja, teniendo cuidado de mezclarlos bien antes de cada extracción.

Procedimiento

El método que se utilizó, fue un diseño de campo, citado por Campo A(2004), según Sabino (1999) El proceso de Investigación" señala que se basa en informaciones obtenidas directamente de la realidad, permitiéndole al investigador cerciorarse de las condiciones reales en que se han conseguido los datos. El investigador efectúa una medición de los datos. Sin embargo, qué tanto datos se pueden obtener considerando las restricciones de cada estudio como por la carencia de recursos materiales, humanos, monetarios, físicos.

Técnicas de Recolección de Datos

Las técnicas de recolección de datos, Fidia A. (2006:68) la definen como “las distintas formas o maneras de obtener la información”, por ello, para la recolección de los datos se utilizará la técnica de la observación directa y encuesta escrita de la cual es una técnica que implica la realización de una tarea definida en un tiempo determinado.

Instrumento de recolección de datos

Según Stracuzzi y Pestana (2006:17), “un instrumento de recolección de datos es, en principio, cualquier recurso del cual puede valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos la información”, por consiguiente, en el presente trabajo de investigación se aplicará un cuestionario de preguntas de opción múltiple, constituida por 16 ítem. Asimismo, para la elaboración de dichos instrumentos se tomará en consideración la operacionalización de las variables siguiendo el procedimiento analítico señalado en la respectiva tabla y cumpliendo los criterios de validez y confiabilidad.

Validez y Confiabilidad del instrumento

La validez de un instrumento, a juicio de Pérez (2009: 70), se refiere a la revisión exhaustiva del instrumento de investigación antes de ser aplicado, con la finalidad de evitar errores. Es realizada por un grupo de especialistas en el tema en estudio y con experiencias en metodología de investigación.” Por su parte, la confiabilidad de un instrumento, tal y como lo señalan Hernández, Roberto, Fernández, Carlos y Baptista, pilar (2006:277), refleja la reproducibilidad, es decir, el “grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales” . De modo que, la confiabilidad de un instrumento puede asociarse a estabilidad, predictibilidad, seguridad y precisión.

En este orden de ideas, para establecer la validez de contenido del instrumento, se procedió a definir conceptualmente las variables y comprender su significado. Adicionalmente, para garantizar la adecuada construcción de las preguntas, será sometido a juicio de expertos, consultando a tres docentes expertos en las variables a estudiar, quienes emitirán su opinión en relación a la congruencia de los ítems con los indicadores y la variable que se pretenden medir, la claridad y precisión de la redacción y la adaptación al

nivel y lenguaje de los encuestados, información que se recabará en un instrumento diseñado a tal efecto

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

K: El número de ítems

S_i²: Sumatoria de Varianzas de los Items

S_T²: Varianza de la suma de los Items

Para la interpretación de los resultados obtenidos en el cálculo del coeficiente se aplicarán los siguientes criterios:

Rangos	Magnitud
0,81-1,00	Muy Alta
0,61-0,80	Alta
0,41-0,60	Moderada
0,21-0,40	Baja
0,01-0,20	Muy Baja

La validez, según Stracuzzi y Pestana (2006:172) “se define como la ausencia de sesgos. Representa la relación entre lo que se mide y aquello que realmente se quiere”.

Por consiguiente, el método que se empleará en esta investigación para garantizar la validez será el de constructo y la técnica del juicio de experto, donde el primero, según los autores mencionados, “implica que los distintos indicadores para elaborar un instrumento son el producto de una buena operacionalización, es decir, cuando reflejan la definición

teórica de la variable que se pretende medir” y la segunda, consistirá en entregarles a tres (03) expertos en el área educativa, los instrumentos con su respectiva matriz de respuestas acompañadas de los objetivos de la investigación y una serie de criterios para calificar las preguntas, los expertos revisarán el contenido, la redacción, la pertinencia y coherencia de cada ítem.

Una vez revisado la validación de los expertos se procederá a aplicar a un grupo piloto los instrumentos para determinar la confiabilidad. la cual será calculada mediante el método dos mitades, que según Pérez y Williams (2009:41), “requiere de una sola aplicación del instrumento, y luego relacionar los resultados de estas dos partes de la misma prueba para determinar su concordancia”. Una vez obtenido el valor del coeficiente se procederá a comparar dicho valor con la tabla que se presenta a continuación, dicho valor de la muestra debe reflejar una confiabilidad “Alta o Muy Alta”. Por lo tanto, se podría confirmar que de ser aplicado el instrumento en otros grupos los resultados serían similares porque la confiabilidad sobrepasa el 61% en todos los casos.

Cuadro N°3. Escala de Confiabilidad

ESCALA	CATEGORÍA
0 – 20	Muy baja
0,21 – 0,40	Baja
0,41 – 0,60	Moderada
0,61 – 0,80	Alta
0,81 – 1	Muy Alta

Este término hace referencia al grado de consistencia que debe existir entre los resultados observados al aplicar un instrumento de recopilación de datos en dos ocasiones al mismo grupo de individuos, bajo condiciones muy semejantes, Chourio, (1999:14). “La confiabilidad de un instrumento de recolección de datos se puede expresar numéricamente a través del llamado coeficiente de confiabilidad, el cual oscila entre cero (0) y más uno (+1), es decir, pertenece al intervalo cerrado (0, 1) para el caso de estudio la confiabilidad dio como resultado un 0,9303 lo que significa 93,03%, siendo una alta confiabilidad.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En este capítulo se hará una exposición detallada de los resultados encontrados, a través de la aplicación del instrumento elaborado y tomando en cuenta los objetivos planteados en la investigación, siendo el objetivo general “Analizar la calidad de vida laboral y su influencia en el rendimiento profesional de los funcionarios de la Sub estación de Policía de San Blas, Valencia, Estado Carabobo, en tal sentido, para darle respuesta a dichos objetivos, se elaboró un cuestionario compuesto dieciseis (16) ítems.

Estos resultados se encuentra representado a través de gráficos, los cuales comprenden los porcentajes correspondientes a cada uno de los resultados obtenidos de la población seleccionada objeto de estudio, conjuntamente con esto se encuentra una interpretación de cada ítem, según la tendencia observada, lo cual sustenta y ratifica la calidad de vida que existe en los funcionarios de la Sub estación de Policía de San Blas, Valencia, Estado Carabobo.

A continuación se presenta los resultados obtenidos del instrumento aplicado, con el fin de darle respuesta al objetivo n° 1 “Diagnosticar la situación actual de la de vida laboral de los funcionarios de la Sub estación de Policía de San Blas, Valencia, Estado Carabobo”.

Indicadores: Calidad de vida

1. La calidad de vida laboral comprende un ambiente adecuado.

Tabla N° 4- El ambiente como un factor determinante en la calidad de vida

ÍTEM N° 1.	S	CS	AV	PV	N	TOTAL
FRECUENCIA	19	17	3	2	0	41
PORCENTAJE	46%	41%	7%	5%		100%

Fuente: Marquina, M. (2014)

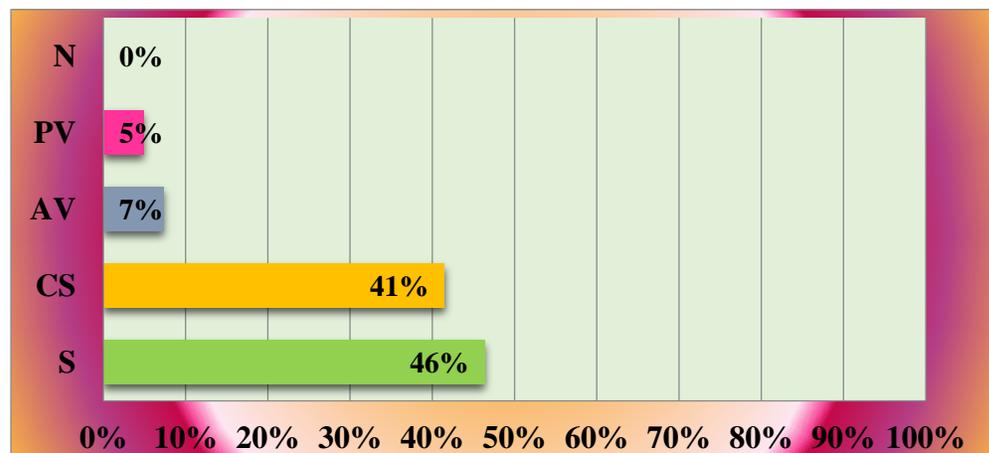


Gráfico N° 01. Elaborado con datos tomados de la aplicación del instrumento aplicado a los funcionarios de la Estación policial “San Blas”.

Interpretación

En relación al ítem n° 1, La calidad de vida laboral comprende un ambiente adecuado., el cuarenta y seis por ciento (46%)de los funcionarios respondió que siempre, un cuarenta y un por ciento (41%) casi siempre, un siete por ciento (7%) a veces y un cinco por ciento (5%) pocas veces. Eso significa que un alto porcentaje de los funcionarios afirma que siempre o casi siempre la calidad de vida comprende un

ambiente adecuado lo cual reafirma Da Silva (2006:23), la calidad de vida laboral de una institución está compuesta por todos los factores que influyen en el bienestar del trabajador desde que ingresa a la organización hasta que se retira de la misma.

2.- Las instalaciones de la Estación policial están en óptimas condiciones.

Tabla 5 Condiciones de la infraestructura de la estación Policial como factor determinante en la calidad de vida.

ÍTEM N° 2.	S	CS	AV	PV	N	TOTAL
FRECUENCIA	1	5	10	13	12	41
PORCENTAJE	2%	12%	24%	32%	29%	100%

Fuente: Marquina, M. (2014)

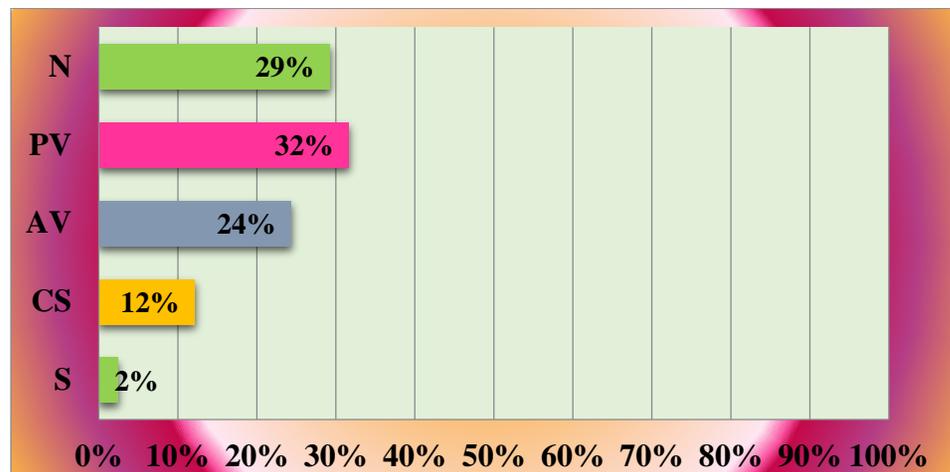


Gráfico N° 2. Elaborado con datos tomados de la aplicación del instrumento aplicado a los funcionarios de la Estación policial “San Blas”.

Interpretación

En respuesta al ítem n° 2, al ítems, las instalaciones de la Estación policial están en óptimas condiciones, el dos por ciento (2%) respondió que siempre, un doce

por ciento (12%) casi siempre, un veinticuatro por ciento (24%) a veces, un treinta y dos por ciento (32%) pocas veces y un veintinueve por ciento (29%) nunca. Es decir, más del 50% de los funcionarios señaló que nunca o casi nunca las instalaciones están en óptimas condiciones, a lo cual se refiere Chiavenato, 1994:49 la calidad de vida va a determinarse por la satisfacción que el empleado siente con relación a las circunstancias que rodean sus actividades laborales.

3 La remodelación en las estructuras de la Estación policial “San Blas” son importante para un mejor rendimiento laboral.

Tabla 6 -Las mejoras en la estación Policial determinan el mejoramiento laboral

ÍTEM N° 2.	S	CS	AV	PV	N	TOTAL
FRECUENCIA	1	5	10	13	12	41
PORCENTAJE	2%	12%	24%	32%	29%	100%

Fuente: Marquina, M. (2014)

Gráfico N° 03

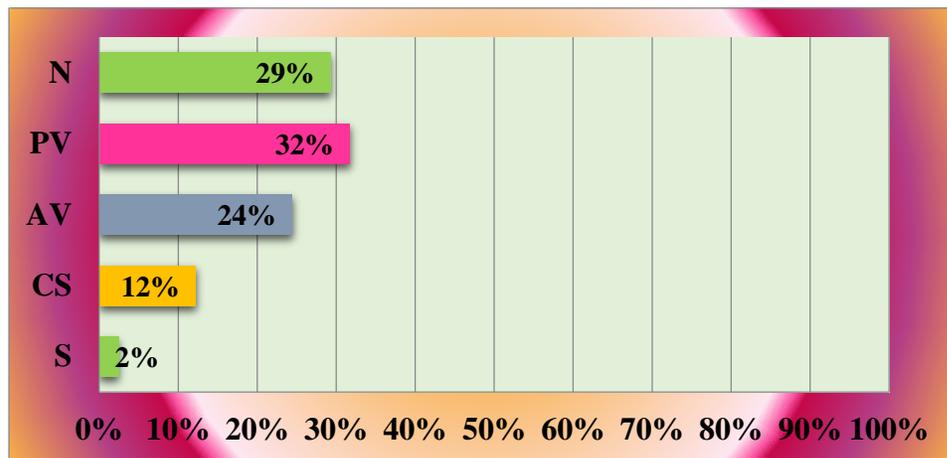


Gráfico N° 3”Elaborado con datos tomados de la aplicación del instrumento aplicado a los funcionarios de la Estación policial “San Blas”.

Interpretación

En cuanto al ítem n° 03, el cuarenta y seis por ciento (46%) respondió que siempre, un cuarenta y un por ciento (41%) casi siempre, un siete por ciento (7%) a veces y un cinco por ciento (5%) pocas veces. Según Manpower (2006) poseer sentido de pertenencia a la institución, es uno de los factores que influye en el rendimiento de los trabajadores:

Vuotto, M. y Arzadun, P., (2007:202), plantean que la calidad de vida laboral se vincula al trabajo y a los agentes de satisfacción que allí recibe. Entre los factores asociados están los beneficios y las condiciones de trabajo.

4. La Estación policial "San Blas" posee los servicios básicos agua potable, luz, teléfono, internet, aseo.

Tabla 7 Los servicios básicos como factor para la calidad de vida en la estación Policial

ÍTEM N° 4	S	CS	AV	PV	N	TOTAL
FRECUENCIA	0	9	10	12	10	41
PORCENTAJE	0%	22%	24%	29%	24%	100%

Fuente: Marquina, M (2014)

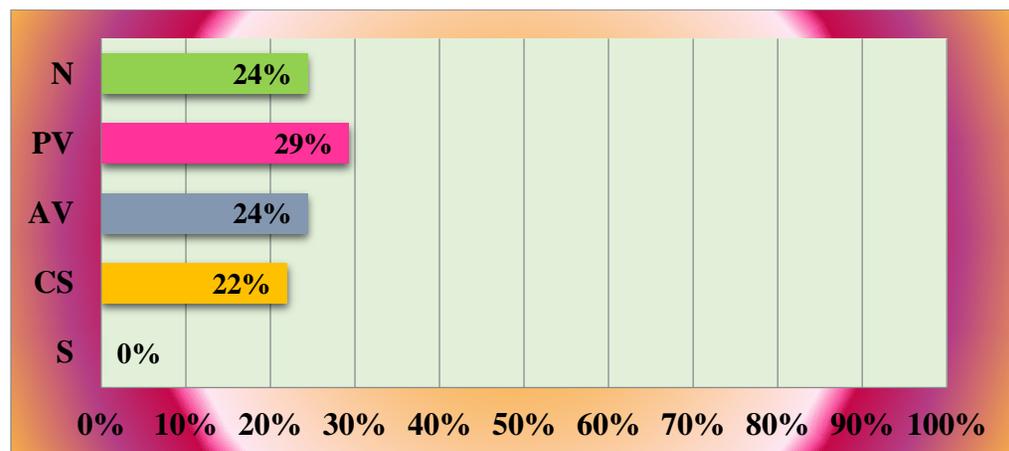


Gráfico N° 4”Elaborado con datos tomados de la aplicación del instrumento aplicado a los funcionarios de la Estación policial “San Blas”.

Interpretación

En relación al ítem n° 4, el veintidós por ciento (22%) respondió casi siempre, un veinticuatro por ciento (24%) a veces, un veintinueve por ciento (29%) pocas veces y un veinticuatro por ciento (24%) nunca. Da Silva (2006:23), la calidad de vida está compuesta por todos los factores que influyen en el bienestar del trabajador.

5. La Estación policial "San Blas" posee áreas adecuadas para la prestación de un servicio de calidad.

Tabla 8- Ambiente adecuado para la calidad de vida de los funcionarios

ÍTEM N° 5	S	CS	AV	PV	N	TOTAL
FRECUENCIA	4	8	10	12	7	41
PORCENTAJE	10%	20%	24%	29%	17%	100%

Fuente: Marquina, M (2014)

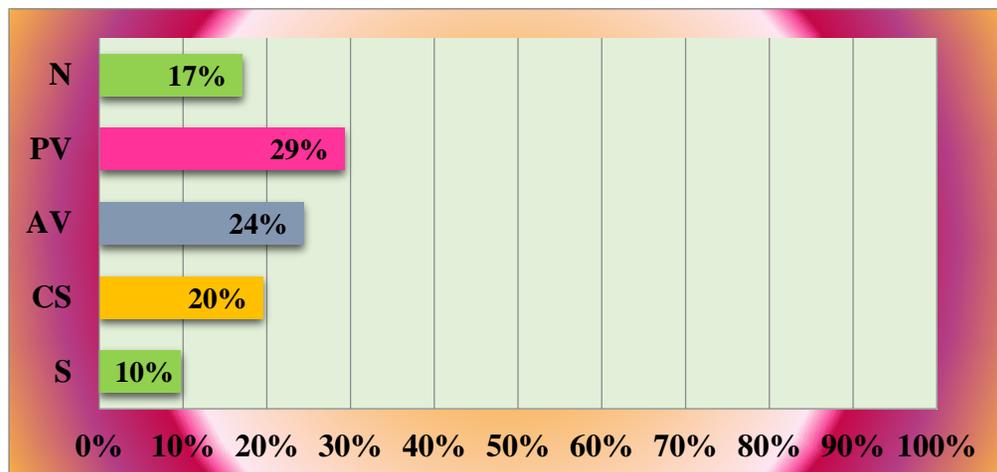


Gráfico N° 5.Elaborado con datos tomados de la aplicación del instrumento aplicado a los funcionarios de la Estación policial “San Blas”.

Interpretación

En cuanto al ítem n° 5, La Estación policial "San Blas" posee áreas adecuadas. El diez por ciento (10%) respondió que siempre, un veinte por ciento (20%) casi siempre, un veinticuatro por ciento (24%) a veces, un veintinueve por ciento (29%) pocas veces y un diecisiete por ciento (17%) nunca. Da Silva (2006:23), un ambiente laboral adecuado influye en el rendimiento laboral.

6. Las autoridades competentes conocen las condiciones en las cuales se halla Estación policial "San Blas".

Tabla 9–Reconocimiento institucional para la calidad de vida

ÍTEM N° 6	S	CS	AV	PV	N	TOTAL
FRECUENCIA	19	17	3	2	0	41
PORCENTAJE	46%	41%	7%	5%	0%	100%

Fuente: Marquina, M. (2014)

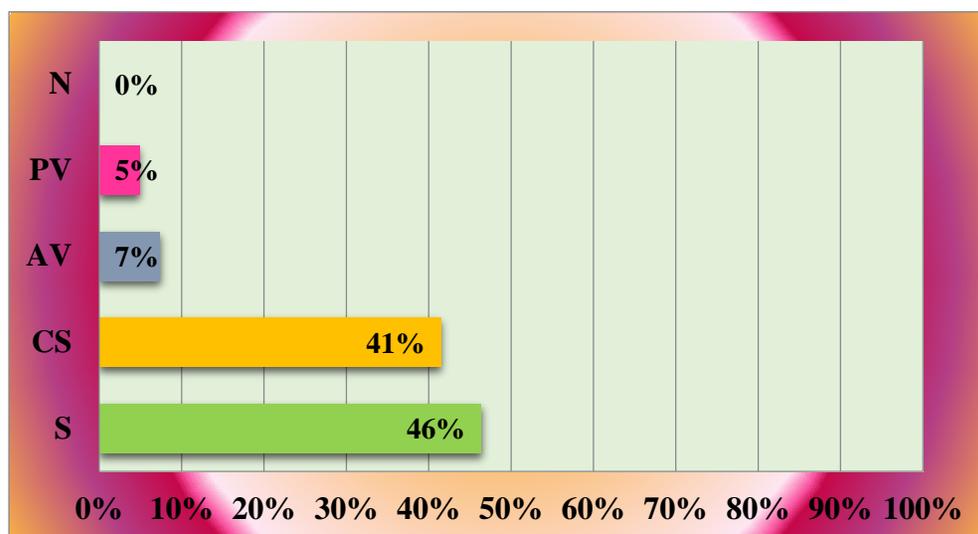


Gráfico N° 06. Elaborado con datos tomados de la aplicación del instrumento aplicado a los funcionarios de la Estación policial “San Blas”.

Interpretación

En cuanto al ítem n° 6, el cuarenta y seis por ciento (46%) respondió que siempre, un cuarenta y un por ciento (41%) casi siempre, un siete por ciento (7%) a veces y un cinco por ciento (5%) pocas veces. según Navajas, (2003: 23) tiende a producir un ambiente de trabajo más humano y busca desarrollar las habilidades de los individuos ofreciendo un ambiente que los aliente a mejorar Según un alto porcentaje de los funcionarios encuestados considera que sus superiores conocen sobre las condiciones en las cuales se halla la infraestructura de la sub estación policial San Blas. En este sentido les viene bien lo referido en otros tiempos por Azocar y Díaz (2008:75), las acciones institucionales se centraron en obtener la colaboración pasiva y repetitiva de los trabajadores, pero poco se preocupaban por conocer las ideas que esas personas pudieran aportar, por lo que el personal sentía poca responsabilidad por el éxito o el fracaso de la empresa o institución .

7. Un ambiente laboral inadecuado propicia la deserción policial.

Tabla 10 -Clima Oranizacional

ÍTEM N° 7.	S	CS	AV	PV	N	TOTAL
FRECUENCIA	21	27	1	2	0	41
PORCENTAJE	44%	49%	7%	0%	0%	100%

Fuente: Marquina, M (2014)

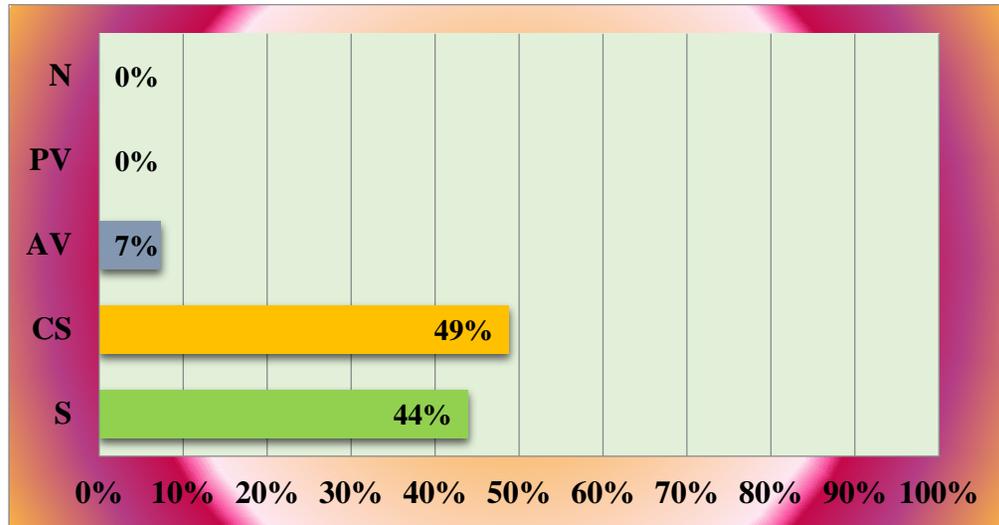


Gráfico N° 7. Elaborado con datos tomados de la aplicación del instrumento aplicado a los funcionarios de la Estación policial “San Blas

Interpretación

En respuesta al ítem n° 7, en relación a si los funcionarios de la Estación policial "San Blas" cuentan con equipos necesarios para el rendimiento laboral, el cuarenta y cuatro por ciento (44%) respondió que siempre, un cuarenta y nueve por ciento (49%) casi siempre y un siete por ciento (7%) a veces. Da Silva (2006:23), la calidad de vida está compuesta por todos los factores que influyen en el bienestar del trabajador.

8 Las condiciones de la Estación policial permiten que los funcionarios tenga Calidad de vida laboral.

Tabla 11 –Calidad de vida dentro de la estación policial

ÍTEM N° 9.	S	CS	AV	PV	N	TOTAL
FRECUENCIA	25	39	15	10	12	41
PORCENTAJE	37%	49%	15%	0%	0%	100%

Fuente: Marquina, M (2014)

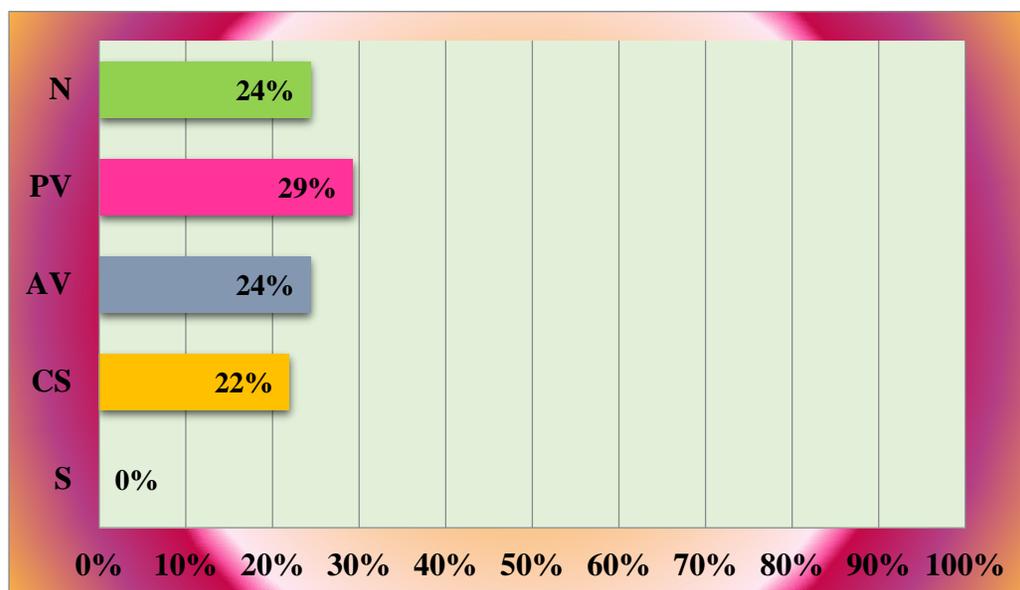


Gráfico N° 8”Elaborado con datos tomados de la aplicación del instrumento aplicado a los funcionarios de la Estación policial “San Blas”.

Interpretación

En relación al ítem n° 8, el veintidós por ciento (22%) respondió casi siempre, un veinticuatro por ciento (24%) a veces, un veintinueve por ciento (29%) pocas veces y un veinticuatro por ciento (24%) nunca., esto significa que un importante porcentaje (%) de los funcionarios afirma que nunca o pocas veces, las condiciones de la estación policial San Blas permiten que los funcionarios tengan calidad de vida laboral, al respecto Da Silva (2006:23), señala la calidad de vida está compuesta por todos los factores que influyen en el bienestar del trabajador.

9 La Estación policial "San Blas" ofrece la comodidad necesaria para mejor rendimiento laboral

Tabla 12 -Herramientas para el ejercicio de la función Policial

ÍTEM N° 09	S	CS	AV	PV	N	TOTAL
FRECUENCIA	0	9	10	12	10	41
PORCENTAJE	0%	22%	24%	29%	24%	100%

Fuente: Marquina, M. (2014)

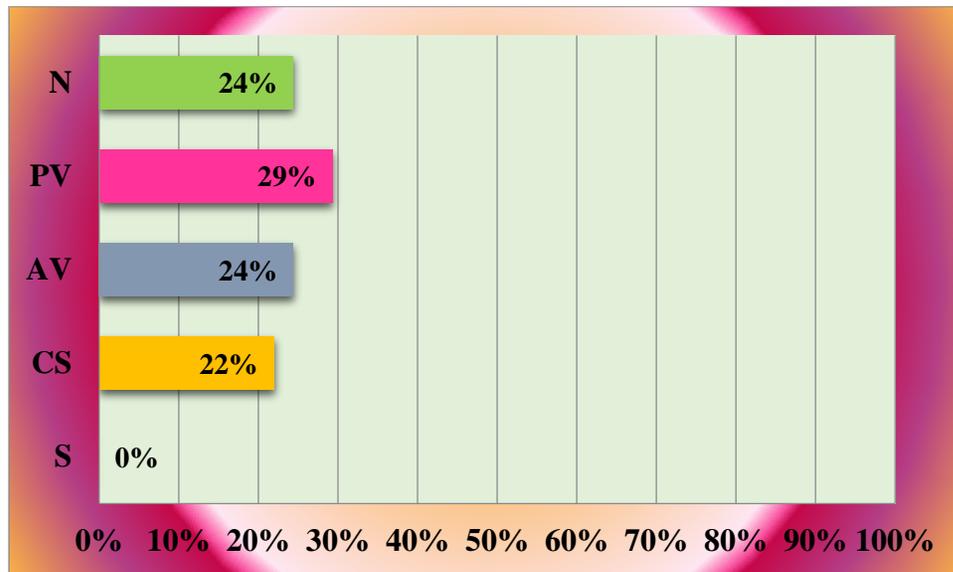


Gráfico N° 09 Elaborado con datos tomados de la aplicación del instrumento aplicado a los funcionarios de la Estación policial “San Blas”.

Interpretación

En relación al ítem n° 09 el veintidós por ciento (22%) respondió casi siempre, un veinticuatro por ciento (24%) a veces, un veintinueve por ciento (29%) pocas veces y un veinticuatro por ciento (24%) nunca., es decir, más del 50% considera que la subestación policial nunca o pocas veces ofrece comodidad para que los funcionarios tengan calidad de vida laboral

10. La remodelación de la estructura de la Estación policial "San Blas" requiere del empeño de todos los funcionarios policiales

Tabla 13 Trabajo en Equipo

ÍTEM N° 10.	S	CS	AV	PV	N	TOTAL
FRECUENCIA	26	13	1	1	0	41
PORCENTAJE	63%	32%	2%	2%	0%	100%

Fuente: Marquina, M. (2014)

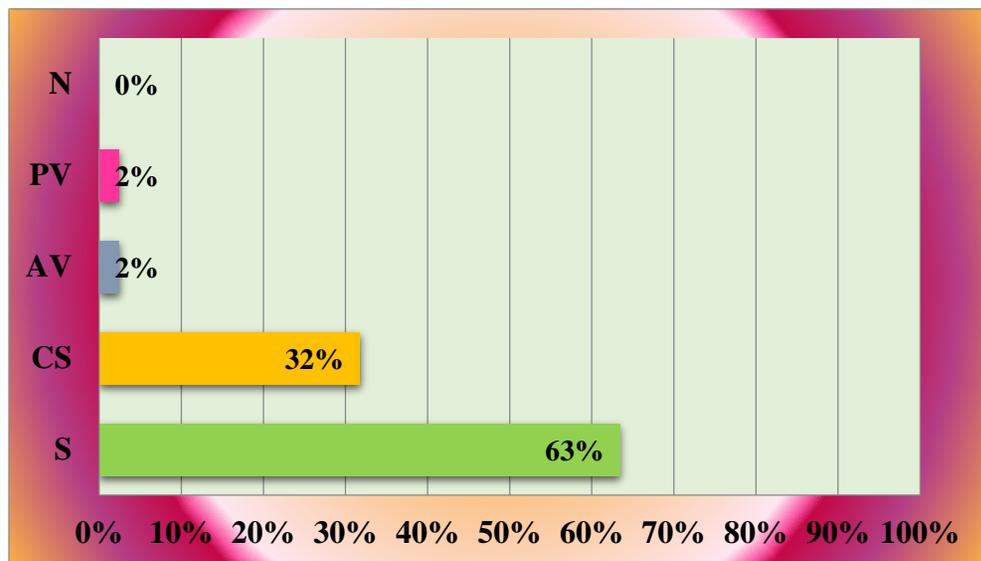


Gráfico N° 10 Elaborado con datos tomados de la aplicación del instrumento aplicado a los funcionarios de la Estación policial "San Blas".

Interpretación

En respuesta al ítem n° 10 La remodelación de la estructura de la Estación policial "San Blas" requiere del empeño de todos los funcionarios policiales, el sesenta y tres por ciento (63%) respondió que siempre, un treinta y dos por ciento (32%) casi siempre, un dos por ciento (2%) a veces, esto significa que un alto

porcentaje de los funcionarios afirma que tener sentido de pertenencia hacia la Institución hace que los mismos se preocupen por sus condiciones, al respecto Manpower (2006) señala que el poseer el sentido de pertenecía es uno de los factores que incide en el rendimiento laboral.

11 La Estación policial "San Blas" ha recibido reconocimiento de instituciones o autoridades por el buen rendimiento de los funcionarios

Tabla 14 Reconocimiento a los planes de formación y profesionalización

ÍTEM N° 11	S	CS	AV	PV	N	TOTAL
FRECUENCIA	4	8	10	12	7	41
PORCENTAJE	10%	20%	24%	29%	17%	100%

Fuente: Marquina, M. (2014)

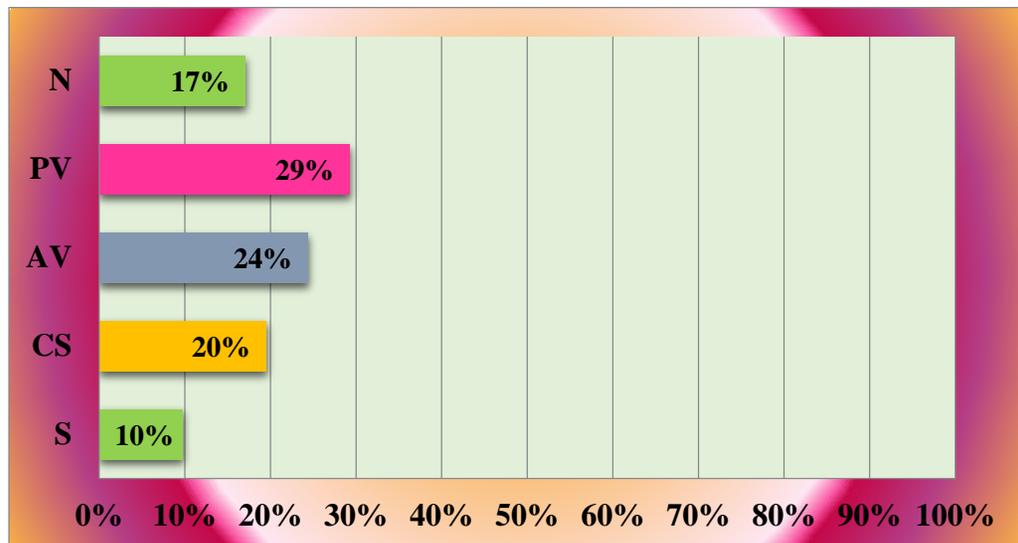


Gráfico N° 11 Elaborado con datos tomados de la aplicación del instrumento aplicado a los funcionarios de la Estación policial "San Blas".

Interpretación

En cuanto al ítem n° 11, Los funcionarios respondieron el diez por ciento (10%) respondió que siempre, un veinte por ciento (20%) casi siempre, un veinticuatro por ciento (24%) a veces, un veintinueve por ciento (29%) pocas veces y un diecisiete por ciento (17%) nunca, es decir, el mayor porcentaje de los funcionarios afirma que pocas veces la institución ha recibido reconocimientos. Lo cual coincide con Maslow y su teoría de las necesidades> el reconocimiento es una necesidad del ser humano que contribuye a elevar su autoestima y eso incide en el rendimiento laboral.

12-Si se ofrece calidad de vida laboral a los funcionarios, se eleva su rendimiento profesional en la Estación policial "San Blas"

Tabla 15 Necesidades de reconocimiento para la motivación.

ÍTEM N° 12.	S	CS	AV	PV	N	TOTAL
FRECUENCIA	56	76	09	43	3	
PORCENTAJE	46%	44%	7%	2%	0%	100%

Fuente: Marquina, L. (2012)

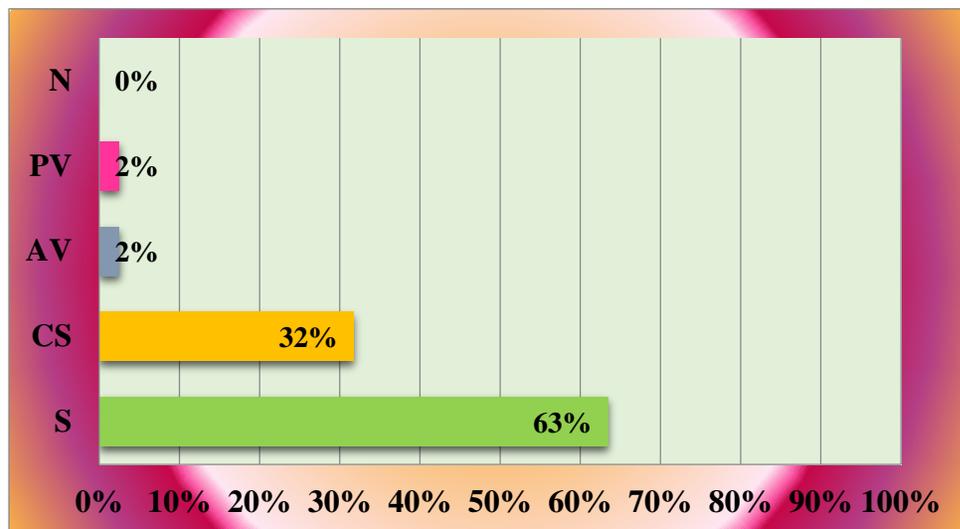


Gráfico N° 12 Elaborado con datos tomados de la aplicación del instrumento aplicado a los funcionarios de la Estación policial “San Blas”.

Interpretación

En relación al ítem n°12 los funcionarios respondieron un sesenta y tres por ciento (63%), que siempre, un treinta y dos (32%) casi siempre y un dos por ciento (2%) a veces y pocas veces, esto significa que un alto porcentaje de los funcionarios considera que si siempre se ofrece calidad de vida laboral el rendimiento de los mismos se elevara coincidiendo con lo afirmado por Marian Díaz Moorhead y Griffin(2010:58) Si se ofrece calidad de vida laboral a los funcionarios se eleva su rendimiento profesional.

13 Los funcionarios están motivados para realizar su trabajo en la estación policial.

Tabla 16 Factores motivacionales en la calidad de vida

ÍTEM N° 13.	S	CS	AV	PV	N	TOTAL
FRECUENCIA	0	1	7	17	16	41
PORCENTAJE	0%	2%	17%	41%	39%	100%

Fuente: Marquina, M. (2014)

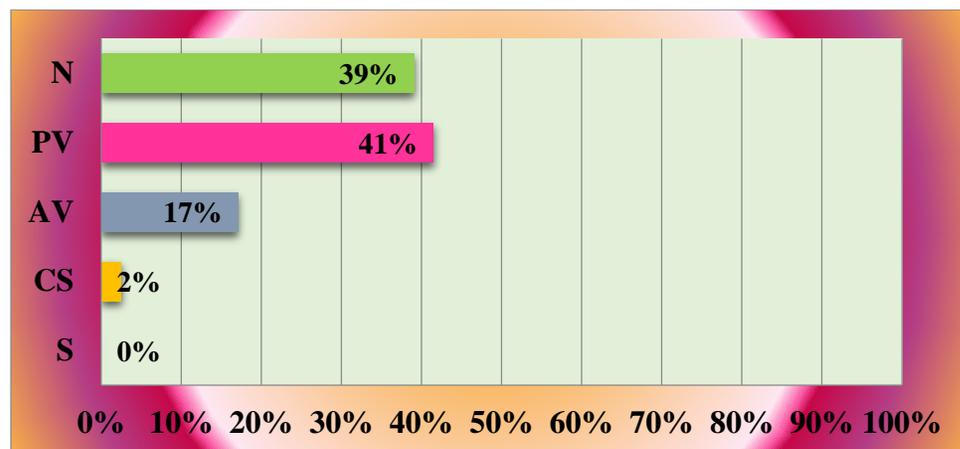


Gráfico N° 13 Elaborado con datos tomados de la aplicación del instrumento aplicado a los funcionarios de la Estación policial “San Blas”.

Interpretación

En respuesta al ítem n° 13, Los funcionarios respondieron, un dos por ciento (2%) casi siempre, un diecisiete por ciento (17%) a veces, un cuarenta y un por ciento (41%) pocas veces y un treinta y nueve por ciento (39%) nunca, eso significa que el mayor porcentaje de los funcionarios considera que pocas veces están motivados, al respecto Moorhead y Griffin,(2010) señalan que la motivación es el estado psicológico de activación hacia el trabajo su resultado conductual es el rendimiento.

14.La habilidad, los intereses, el nivel de educación y de experiencia son factores que influyen en el rendimiento laboral.

Tabla 17 Elementos que influyen en el rendimiento laboral

ÍTEM N° 14	S	CS	AV	PV	N	TOTAL
FRECUENCIA	15	20	6	0	0	41
PORCENTAJE	37%	49%	15%	0%	0%	100%

Fuente: Marquina, M. (2014)

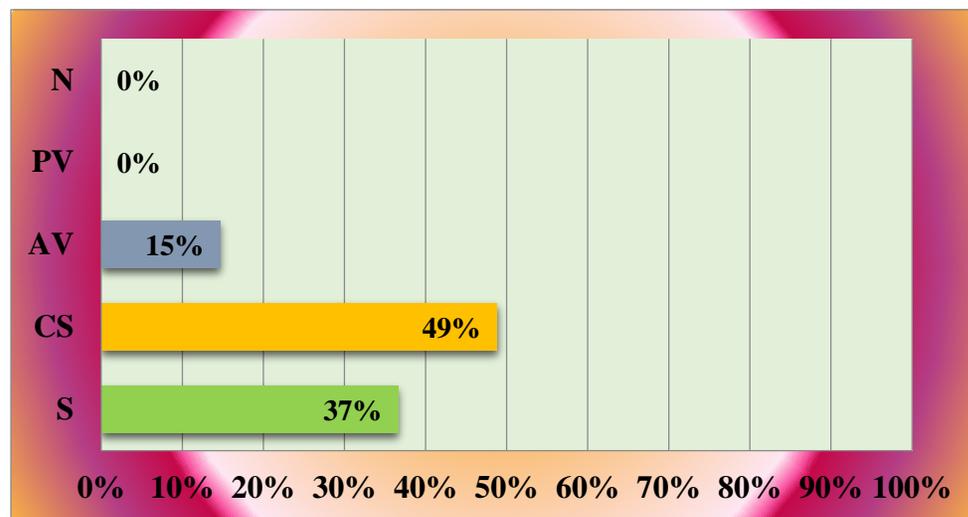


Gráfico N° 14Elaborado con datos tomados de la aplicación del instrumento aplicado a los funcionarios de la Estación policial “San Blas”.

Interpretación

En cuanto al ítem n° 14, funcionarios respondieron un treinta y siete por ciento (37%) respondió que siempre, un cuarenta y nueve por ciento (49%) casi siempre, un quince por ciento (15%) a veces. Esto significa que un alto porcentaje de los funcionarios afirma que casi siempre factores como la habilidad los intereses el nivel de educación y de experiencia influyen en el rendimiento laboral, y, según Camber y su teoría sobre rendimiento la habilidad, experiencia, educación, personalidad, aptitud, son factores determinantes del rendimiento.

15 Los funcionarios de la estación policial reciben estímulo para mejorar su rendimiento laboral

Tabla 18 Estímulos a la formación

ÍTEM N° 15	S	CS	AV	PV	N	TOTAL
FRECUENCIA	1	5	10	13	12	41
PORCENTAJE	2%	12%	24%	32%	29%	100%

Fuente: Marquina, M (2014)

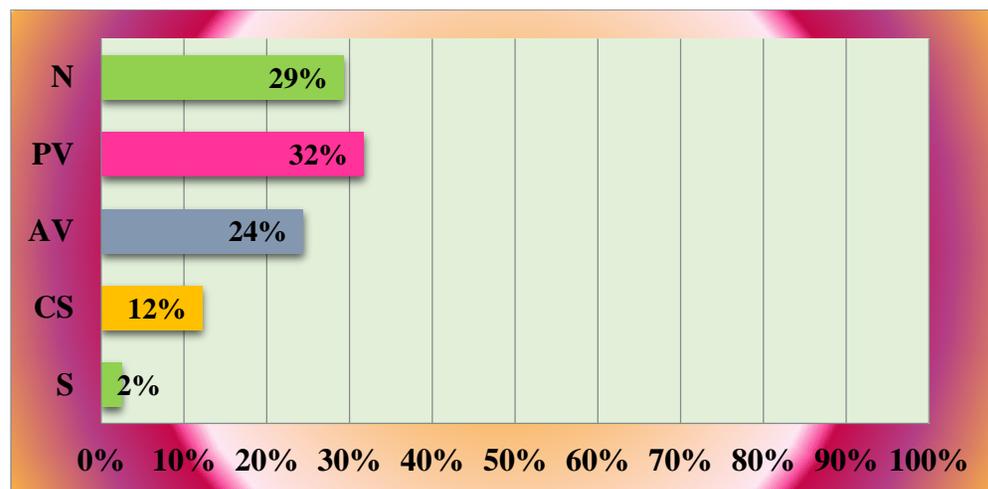


Gráfico N° 15 Elaborado con datos tomados de la aplicación del instrumento aplicado a los funcionarios de la Estación policial “San Blas”.

Interpretación

En respuesta al ítem n° 15, los funcionarios respondieron, el dos por ciento (2%) respondió que siempre, un doce por ciento (12%) casi siempre, un veinticuatro por ciento (24%) a veces, un treinta y dos por ciento (32%) pocas veces y un veintinueve por ciento (29%) nunca. Es decir, el mayor porcentaje de los funcionarios considera que pocas veces reciben estímulos para mejorar su rendimiento laboral, al respecto, Moorhead y Griffin, (2010) señalan que la motivación es el estado psicológico de activación hacia el trabajo su resultado conductual es el rendimiento.

16 La estación de San Blas presenta un ambiente laboral inadecuado (escasez de agua, exceso de calor peligros de daños físicos)

Tabla 19 Calidad de la infraestructura donde se presta el servicio policial

ÍTEM N° 16.	S	CS	AV	PV	N	TOTAL
FRECUENCIA	19	18	2	2	0	41
PORCENTAJE	46%	44%	5%	5%	0%	100%

Fuente: Marquina, M (2014)

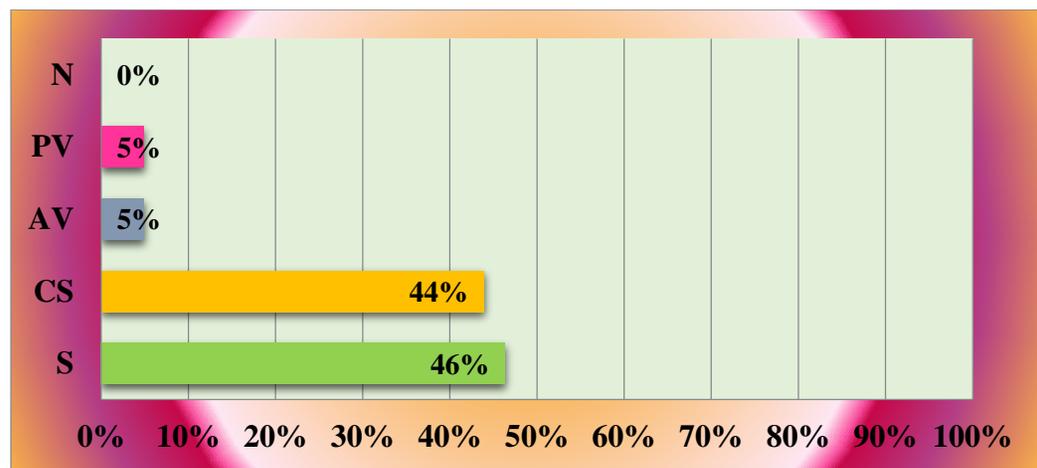


Gráfico N° 16 Elaborado con datos tomados de la aplicación del instrumento aplicado a los funcionarios de la Estación policial “San Blas”.

Interpretación

En cuanto al ítem n° 16, los funcionarios respondieron, el cuarenta y seis por ciento (46%) respondió que siempre, un cuarenta y cuatro por ciento (44%) casi siempre, un cinco por ciento (5%) a veces y pocas veces. Esto significa que un alto porcentaje de los funcionarios afirma que la estación de San Blas presenta un ambiente laboral inadecuado (escasez de agua, exceso de calor peligros de daños físicos) al respecto Da Silva (2006:23), la calidad de vida está compuesta por todos los factores que influyen en el bienestar del trabajador.

CONCLUSIONES

Esta investigación se enmarcó dentro del tipo de investigación descriptiva ya que se llevó a cabo con el fin de analizar la calidad de vida laboral de los funcionarios y su influencia en el rendimiento profesional de los funcionarios adscritos a la estación policial San Blas en Valencia estado Carabobo

Por consiguiente para darle respuesta al objetivo N° 1 Diagnosticar la situación actual de la calidad de vida laboral de los funcionarios de la policía estatal adscritos a la estación policial San Blas Valencia estado Carabobo y al objetivo N°3 determinar los lineamientos para garantizar una adecuada calidad de vida y un buen rendimiento profesional se aplicó la observación directa y un cuestionario a los funcionarios de 16 ítems de afirmación en una escala de Likert cuyos resultados evidencian la falta de calidad de vida laboral de dichos funcionarios como muestra de ello es que la infraestructura de la estación San Blas no reúne las condiciones mínimas necesarias que debe tener un comando policial además de otros factores que hacen de este lugar un ambiente laboral inadecuado en menoscabo del rendimiento profesional.

Por otra parte, para darle respuesta al objetivo N° 2 establecer los factores que repercuten en el rendimiento profesional de los funcionarios adscritos a la estación policial de San Blas , fue necesaria la revisión bibliográfica y teórica de estudios relacionadas con esta investigación sobre calidad de vida y rendimiento laboral y entre los factores encontrados en dicha revisión están la calidad de vida laboral que incluye el grado en que los funcionarios satisfacen sus necesidades personales en virtud de su actividad en la Institución .

Por su parte Chiavenato (2011) entre otros autores revisados señala que otros factores implicados en la calidad de vida laboral son satisfacción con el trabajo

desempeñado, posibilidades de futuro en la Institución, reconocimiento por resultados, salarios, prestaciones, relaciones humanas así como un ambiente laboral optimo adecuado.

De acuerdo a los resultados obtenidos se evidencio que los funcionarios adscritos a la estación policial San Blas Valencia estado Carabobo trabajan en precarias condiciones lo cual genera un bajo rendimiento laboral y propicio la inasistencia por desmotivación en muchos de los funcionarios, dicha situación va en decadencia de lo que debería ser la Prestación de un servicio de calidad.

Asimismo las condiciones contractuales de los funcionarios tampoco incentivan la calidad de vida laboral ni personal y menos estimula el rendimiento laboral.

RECOMENDACIONES

1. Dar a conocer esta investigación a fin de mostrar este análisis a las autoridades competentes.
2. La calidad de vida laboral debe ser promovida como parte de la política para el desarrollo del recurso humano tanto a nivel municipal, estatal y nacional en las diferentes instituciones policiales.
3. La gerencia de Recursos Humanos debe establecer una política tendiente a mejoras en la calidad de vida laboral de los funcionarios, para conducir de manera más efectiva el proceso de estímulo hacia la productividad, mediante óptimas condiciones de trabajo así como la calidad de vida para que pueda aplicar efectivamente sus capacidades
4. Solicitar la revisión de las condiciones contractuales de los funcionarios policiales en cuanto a salario, prestaciones, seguro en virtud del elevado riesgo profesional y a fin de mejorar la calidad de vida laboral.
5. Elaborar una propuesta en la cual se presenten las mejoras estructurales deseadas para la estación policial San Blas con el objetivo de hacer de este un ambiente laboral que estimule el rendimiento profesional.

CUADRO 1 TÉCNICO METODOLOGICO I

OBJETIVO	CATEGORÍA	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTOS	FUENTE
Diagnosticarla situación actual de la calidad de vida laboral de los funcionarios de la Sub-estación de Policía de San Blas, Valencia, Estado Carabobo	situación actual de la calidad de vida laboral de los funcionarios de la Sub-estación de Policía de San Blas, Valencia, Estado Carabobo	calidad de vida laboral de los funcionarios de la Sub-estación de Policía de San Blas, Valencia, Estado Carabobo -ambiente de servicio -Vocación de Servicio -	1. La calidad de vida laboral comprende un ambiente adecuado. 2. Las instalaciones de la Estación policial están en óptimas condiciones. 3. La remodelación en las estructuras de la Estación policial "San Blas" es importante para la calidad de vida laboral. 4. La Estación policial "San Blas" posee los servicios básicos agua potable, luz, teléfono, internet, aseo 5. La Estación policial "San Blas" posee áreas adecuadas para la prestación de un servicio de calidad. 6. Las autoridades	Cuestionario de tipo Escala de Likert.	Funcionarios policiales que laboran en la Sub-estación de Policía de San Blas, Valencia, Estado Carabobo

			<p>competentes conocen las condiciones en las cuales se halla Estación policial "San Blas".</p> <p>7. Un ambiente laboral inadecuado propicia la deserción policial.</p> <p>8. Las condiciones contractuales de los funcionarios policiales motivan su permanencia en la institución.</p>		
Fuente: Marquina M. (2014)					

CUADRO 2 TÉCNICO METODOLOGICO

OBJETIVO	CATEGORÍA	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTOS	FUENTE
Identificar los factores que influyen en el rendimiento profesional de los funcionarios de la Sub-estación de Policía de San Blas, Valencia, Estado Carabobo.	Factores que influyen en el rendimiento profesional de los funcionarios de la Sub-estación de Policía de San Blas, Valencia, Estado Carabobo.	Rendimiento profesional de los funcionarios de la Sub-estación de Policía de San Blas, Valencia, Estado Carabobo. Desempeño laboral.	<ol style="list-style-type: none"> 1. La Estación policial "San Blas" ofrece la comodidad necesaria para mejor rendimiento laboral 2. La remodelación de la estructura de la Estación policial requiere del empeño de todos los funcionarios. 3. La Estación policial "San Blas" ha recibido reconocimiento de instituciones o autoridades por el buen rendimiento de los funcionarios 4. Los funcionarios están motivados para realizar su trabajo en la estación 	Cuestionario de tipo Escala de Likert.	Funcionarios policiales que laboran en la Sub-estación de Policía de San Blas, Valencia, Estado Carabobo

			<p>policial</p> <p>5. Las condiciones contractuales de los funcionarios limitan su rendimiento laboral</p> <p>6. La habilidad los intereses el nivel de educación y de experiencia son factores que influyen en el rendimiento laboral</p> <p>7. Los funcionarios de la estación policial reciben estímulo para mejorar su rendimiento laboral</p> <p>8. La estación de San Blas presenta un ambiente laboral inadecuado (escase de agua, exceso de calor peligros de daños físicos)</p>		
Fuente: Marquina M. (2014)					



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES



DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y
RELACIONES LABORALES
CAMPUS BARBULA

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Estimado funcionarios a continuación se le presenta un cuestionario que tiene por finalidad “LA CALIDAD DE VIDA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL RENDIMIENTO PROFESIONAL DE LOS FUNCIONARIOS EN LA SUBESTACION POLICIAL SAN BLAS, ESTADO CARABOBO”, mediante el cual se desea conocer sus apreciaciones. La información que usted suministre es de carácter confidencial, teniendo una orientación exclusivamente académica para la elaboración del Trabajo Especial de Grado para optar al título de Magíster en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales. Se le agradece la máxima colaboración y sinceridad al responder.

INSTRUCCIONES

- Lea cuidadosamente antes de responder cada afirmación.
- Responda de acuerdo a la escala que se le presenta, marcando con una equis (x) en la casilla correspondiente, de acuerdo a sus apreciaciones la respuesta que considere correcta.
- Marque una opción por cada aspecto.

Escala del cuestionario: SIEMPRE (S) CASI SIEMPRE (CS) A VECES
(AV) POCAS VECES (PV) NUNCA (N)

PARTE I CALIDAD DE VIDA LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS

ITEMS	AFIRMACIÓN	S	CS	AV	PV	N
1.	La calidad de vida laboral comprende un ambiente adecuado.					
2.	Las instalaciones de la Estación policial están en óptimas condiciones.					
3.	La remodelación en las estructuras de la Estación policial "San Blas" es importante para la calidad de vida laboral.					
4.	La Estación policial "San Blas" posee los servicios básicos agua potable, luz, teléfono, internet, aseo					
5.	La Estación policial "San Blas" posee áreas adecuadas para la prestación de un servicio de calidad.					
6.	Las autoridades competentes conocen las condiciones en las cuales se halla Estación policial "San Blas".					
7.	Un ambiente laboral inadecuado propicia la deserción policial.					
8.	Las condiciones contractuales de los funcionarios policiales motivan su permanencia en la institución.					

PARTE II LOS FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RENDIMIENTO PROFESIONAL DE LOS FUNCIONARIOS

ITEMS	AFIRMACIÒN	S	CS	AV	PV	N
9.	La Estación policial "San Blas" ofrece la comodidad necesaria para mejor rendimiento laboral Marian Díaz (2010:58) señala que Schneider y Hough (1995)					
10.	La remodelación de la estructura de la Estación policial requiere del empeño de todos los funcionarios. Manpower (2006) señala que el poseer el sentido de pertenecía puede afectar el rendimiento laboral					
11.	La Estación policial "San Blas" ha recibido reconocimiento de instituciones o autoridades por el buen rendimiento de los funcionarios Campbell (1993) Si se ofrece calidad de vida laboral a los funcionarios se eleva su rendimiento profesional en la Estación policial "San Blas" Marian Díaz (2010:58) señala que Moorhead y Griffin					
12.	Los funcionarios están motivados para realizar su trabajo en la estación policial al respecto Moorhead y Griffin señalan que la motivación es el estado psicológico de activación hacia el trabajo su resultado conductual es el rendimiento					
13.	Las condiciones contractuales de los funcionarios limitan su rendimiento laboral según guzo y ganes las política las estructura organizativa son factores limitantes del rendimiento laboral					
14.	La habilidad los intereses el nivel de educación y de experiencia son factores que influyen en el rendimiento laboral según camber y su teroria sobre rendimiento la habilidad, experiencia, educación , personalidad, aptitud, son factores determinantes del rendimiento.					
15.	Los funcionarios de la estación policial reciben estímulo para mejorar su rendimiento laboral					
16.	La estación de San Blas presenta un ambiente laboral inadecuado (escase de agua, exceso de calor peligros de daños físicos)					

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

Azocar y Díaz (2008:09), **“Los estudios del comportamiento de los recursos humanos de las organizaciones”**. UNIVERSIDAD DE ORIENTE – NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI. Venezuela. [http:// www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/prc/](http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/prc/).

Chiavenato (2007:19) **“La calidad de vida”**: <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/prc/CALIDAD%20DE%20VIDA%20EN%20EL%20TRABAJO%20EN%20LA%20ORGANIZACION%20CASTRENSE%20VENEZOLANA%20TEMATICA.htm>. Venezuela.

Da Silva (2006:12) **“Vol 3, N° 26 “La calidad de vida laboral en la facultad de ciencias económicas de la universidad de las tunas”** www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/prc/

Azocar y Díaz (2008:33) **“Aumentando la calidad de vida de nuestros compañeros de trabajo”**. de los llanos orientales del Orinoco Interciencia. www.ivic.gob.ve/informe/informeanual2008.pdf

Gadow (2010), **“La calidad de vida laboral está relacionada con las expectativas, bienestar”**. www.eneo.unam.mx/.../ENEOUNAMtomoII materiales InvestigacionEngEsp... Dental Education; 2010. 14. Tomo 2 - ENEO - UNAM

Camacaro (2010), **“La calidad de vida laboral aproximación a la calidad de vida en el trabajo”** ...www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/prc/

Robbins (2004) **“Enfocado la atención hacia aquellos que manifiestan la capacidad de influir en el desempeño gerencial”**. tesis.luz.edu.ve/tde_arquivos/.../de_la_pena_asprilla_ela_cecilia.pdf

Latorre (2012:) **“El rendimiento es una conducta laboral”** http://www.isciii.es/ISCIII/es/contenidos/fd-el-instituto/fd-organizacion/fd-estructura-directiva/fd-subdireccion-general-redes-centros-investigacion2/fd-centros-unidades2/fd-investen-isciii-2/docus/2012_XVI_encuentro_Investen_Murcia.pdf

RIVAS M,(2010) **“Impacto del estrés laboral en el rendimiento ocupacional”**
www.cidar.uneg.edu.ve/DB/.../TGERR58M372012Rivas.M.pdf2010. Trabajo Final de
Grado. Estado Anzoátegui. Venezuela.

Walton (2006) **Teoría “Dimensiones o Factores”** ANUARIO 2011 UNMDP -
Universidad Nacional de Mar..www.mdp.edu.ar/psicologia/sec-inv-pos/.../ANUARIO-
2011-UNMDP.pd...

Chiavenato, (1994) **“La Calidad de Vida en el Trabajo representa el grado de
satisfacción”**.CALIDAD DE VIDA LABORAL .prezi.com/2kdgq0rl_wtn/calidad-de-
vida-laboral/

chiavenato, (1994) **Calidad de vida laboral. Definición** [PDF]teg mauricio correa -
Biblioteca Virtual UJAP. [https://bibliovirtualujap.files.wordpress.com/.../teg-mauricio-
correa.pdf](https://bibliovirtualujap.files.wordpress.com/.../teg-mauricio-correa.pdf)

Gaceta Oficial n.136 **DIRECCIÓN GENERAL DE LA POLICÍA DE CARABOBO.**
Policía de. Carabobo, año 2012.12 de julio de 1967, cuando nace como Policía. Estatal,
mediante decreto numero 48 publicado Estado. Carabobo.

Hernández, Fernández y Baptista (2006) el Marco Teórico consiste en **“Sustentar
teórico”**tecnoneuro.com/...Teórico/MARIANMARCOTEÓRICO.pd...Page 22 ...

Rivas M. (2010) **“Correlacionar el estrés laboral y el rendimiento ocupacional
funcionarios policiales de un municipio del estado. Anzoategui** .tesis de Grado
Especialista en Salud Anzoátegui, 2010.

Guevara W.- (2010)**“ Laboral de los (las) trabajadores(as) de una empresa
petrolera, en Maturín, estado
Monagas”**Venezuela.[http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/673/1/TESIS-
658.4_B592_01.pdf](http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/673/1/TESIS-658.4_B592_01.pdf)

Ghiglione C. (2011) **“El mejoramiento de la calidad de vida laboral como.**
xa.yimg.com/kq/.../prcAproximación+Tesis+Doctoral+Camacaro.zip?...1

Camacaro **“Estrategia para vigorizar la capacidad de gestión municipal”**
http://saber.ucv.ve/jspui/bitstream/.../T026800004424-0-Defensa_Final-000.pd...

Navajas, (2003 **“Calidad de vida en un ambiente de trabajo más humano”**.
[www.intec.edu.do/downloads/pdf/calidad de vida_y.../2003/volumen.../19.pdf](http://www.intec.edu.do/downloads/pdf/calidad_de_vida_y.../2003/volumen.../19.pdf)

Azocar y Díaz (2008:45) **“Esfuerzo para mejor la calidad de vida laboral”**,
www.habilidadesdegestion.com/Liderazgo/Liderazgo-y-Rendimiento.htm

Campbell, McCloy, Oppler, y Sager, 1993). **“El desempeño del liderazgo puede ser usado para referirse al éxito ... y la eficacia... de la conducta para el logro de metas de la organización 2003).**[PDF]CIENCIA Y SOCIEDAD Volumen XXVIII, Número 2 Abril ...
www.intec.edu.do/downloads/pdf/ciencia_y.../2003/volumen.../116.pdf

Manpower (2006)**“La Escasez de Talentos”** www.manpower-Venezuela.com/.../2011%20SPA%20Encuesta%20sobre.

García c (2007) **“Tesis del estrés laboral en la institución financiera,**
www.revistamexicanadeinvestigacionenpsicologia.com/.../index.php?...s N.o 1.

Sánchez, M. (2012:98), la satisfacción laboral está relacionada con Teoría de la J Tesis. La teoría de las relaciones humanas asegura que una mayor participación. de -
Scribd.es.scribd.com/doc/203337574/Modelo-Tesis

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, (Publicada en Gaceta Oficial (1999), Número 36.860), Venezuela.

La Ley Orgánica del Trabajo, Trabajadores y trabajadoras, (Publicada en Gaceta Oficial extraordinaria del 07 de mayo de 2012, Número 6.076) Venezuela.

La Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) publicada en Gaceta Oficial número 38.236, de fecha 26 de julio de

2005, y La Ley del Estatuto de la Función Pública, publicada el 06 de septiembre de 2002. Gaceta Oficial N° 37.522. Venezuela.

Sabino (2006:19). “la metodología del proyecto incluye el tipo o tipos.El proyecto de investigación Fideas Arias - 3ra. ediciones.slideshare.net/.../el-proyecto-de-investigacion-fideas-arias-3ra-edicion

Carlos Sabino y Jesús Reyes (2006) “ La metodología del proyecto incluye el tipo o tipos de investigación” upel Investigaciones Interactivas COBAIND - Volumen 3 / N° 16. issuu.com/cobaind/docs/vol_3_-_n_16

Salazar A. (2010) Universidad Nacional Experimental de los ... Modelo Gerencial Para El Uso Y Mantenimiento Del Campo De Béisbol De La UNELLEZ-Barinas. ... Consuelo López (Universidad Pedagógica Libertador) <https://postgradoeducacionudobolivar.files.wordpress.com/.../jose-subero-c>

Stracuzzi, S. y Pestana, F. (2006)“**Las variables son ...población y muestra**”.biblo.una.edu.ve/docu.7/bases/marc/texto/t11874.pdf

Arias (2004) “La **investigación** documental”. Rivas (1995) “**Investigación** descriptiva”. Sabino (1993), la **investigación** es aplicada a los conocimientos” La **investigación** de **campo**. www.oocities.org/es/annadugarte/seminario/Metodologia.htm.

Pérez (2009) “**Instrumento de investigación antes de ser aplicado**” <https://es.scribd.com/doc/.../Tesis-de-Grado-precios-de-Transferencia>

Hernández, Roberto, Fernández, Carlos y Baptista, pilar (2006) <https://es.scribd.com/doc/.../Tesis-de-Grado>.

~~Chourio 1999~~ Sánchez (1995) La confiabilidad de los instrumentos de recolección de plantean que una medición.“tesisdeinvestig.blogspot.com/.../metodo-cientifico-de-roberto-hernandez... Metodología de la Investigación.

