



**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

**LA CULTURA ORGANIZACIONAL PARA EL MEJORAMIENTO DEL
DESEMPEÑO LABORAL**

**Trabajo de Grado Para Optar al Título de Magister en Gerencia de la Comunicación
Organizacional**

**Autora: Lcda. Maria, Afanador
Tutor: Dr. Julio González Bello**

San Diego, Junio de 2020



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
Maestría en Gerencia de la Comunicación Organizacional

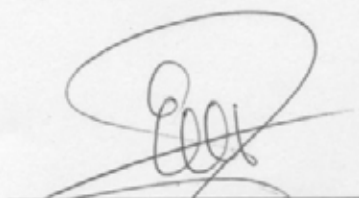
San Diego, 13 de noviembre 2019

MGCO- 012/11-2019


ACTA DE APROBACIÓN DE PROYECTO Y DESIGNACIÓN DE TUTOR

Los miembros de la Comisión de Trabajo de Grado del Programa **Maestría en Gerencia de la Comunicación Organizacional**, en cumplimiento de la atribución establecida en el Artículo 15 del Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad José Antonio Páez, en reunión celebrada en fecha **01 DE JULIO DEL 2019**, acordaron: **PRIMERO:** aprobar el proyecto de Trabajo de Grado titulado, "**LA CULTURA ORGANIZACIONAL PARA EL MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL**", adscrito a la línea de investigación Planificación y Comunicación Estratégica Corporativa, elaborado por la ciudadana **MARIA EUGENIA AFANADOR**, Titular de la cédula de identidad N° **15.653.830** , con la previa aceptación del tutor propuesto Prof. Julio González, titular de la cédula de identidad No **2.789.422** **SEGUNDO:** Dada la evaluación favorable de las credenciales presentadas ante esta Comisión, solicita su designación formal como tutor por parte de la Dirección General de Estudios de Postgrado.

En cumplimiento de sus atribuciones reglamentarias, la Dirección General de Estudios de Postgrado designa al ciudadano **JULIO GONZALEZ**, titular de la cédula de identidad N° **2.789.422**, como tutor del Proyecto de Trabajo de Grado antes identificado.



Dra. Elisabeth Martínez
Directora General de Estudios de Postgrado



Prof. Edgar León Guerra
Coordinador de la Comisión de Trabajo de Grado





UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

APROBACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe Dr. Julio González Bello, titular de la Cédula de Identidad V-2.789.422, en mi carácter de tutor(a) del Trabajo de Grado, titulado **LA CULTURA ORGANIZACIONAL PARA EL MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL** adscrito a la Línea de Investigación: **Planificación y Comunicación Estratégica Corporativa** presentado por la ciudadano María Eugenia Afanador Román, titular de la Cédula de Identidad N° 15.653.830, hago constar que he dirigido el proceso de investigación correspondiente, leído el contenido del informe escrito y considero que el mismo reúne los requisitos exigidos para ser evaluado por el jurado que se designe, por lo cual autorizo la entrega de un (01) ejemplar en físico ante la Coordinación del Programa Maestría en Gerencia de la Comunicación Organizacional.

En San Diego, a los 29 días del mes de Mayo de 2020.

Prof. Dr. Julio González Bello

C.I. 2.789.422

AGRADECIMIENTO

Ante todo quiero agradecer a Dios y a mis Satitos, por haberme guiado y ser mi fortaleza durante todo este camino en la realización de este sueño. Así mismo por nunca dejarme sola, siempre protegiéndome de todo mal e iluminándome en cada prueba en cada reto.

A mis padres, por ser siempre mi apoyo en cada loco proyecto que emprendo sin cuestionarme solo confiando en mí, y por siempre darnos a mi hermana y a mí lo mejor de ellos. A través de estas líneas quiero, aunque es poco decirles que los amo.

A mi hermana, quien es mi amiga incondicional, quien día a día me demuestra lo que es en verdad ser amada por una hermana, eres la mejor de todas las hermanas del mundo.

Quiero agradecer a mi tutor académico, Dr. Julio “el compadre” por su comprensión, su apoyo y sus enseñanzas para que no solo yo si no todo mi grupo culminemos con éxito esta maestría, lo que demuestra lo que es en verdad un profesor muchísimas gracias profe.

Y a todos aquellos que de una u otra manera me ayudaron a llegar hasta aquí muchas gracias por su apoyo y colaboración.

INDICE GENERAL

AGRADECIMIENTO.....	iii	Página
RESUMEN	v	
INTRODUCCIÓN	1	

CAPÍTULOS

I EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema.....	3
1.2 Objetivos de la Investigación.....	5
1.2.1 Objetivo General.....	5
1.2.2 Objetivos Específicos.....	5
1.3 Justificación del Proyecto.....	6

II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación.....	8
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	8
2.1.2 Antecedentes Nacionales	8
2.1.3 Bases Legales	17

III MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación.....	21
3.2 Población y Muestra	22
3.3 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	23
3.5 Técnicas de Análisis	23
3.6 Procedimiento	24

IV PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS

4.1 Resultados	25
4.2 Análisis de los resultados	35

V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones.....41
5.2 Recomendaciones..... 46

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 49

ANEXOS 51

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1	33
Estado de la Cultura Organizacional....	
Cuadro 2	33
Elementos de la cultura organizacional	
Cuadro 3	34
Estrategias aplicadas	



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRIA EN GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN
ORGANIZACIONAL

LA CULTURA ORGANIZACIONAL PARA EL MEJORAMIENTO DEL
DESEMPEÑO LABORAL

AUTORA: Lcda. Maria, Afanador
TUTOR: Dr. Julio Gonzalez
AÑO: 2020

RESUMEN

Cultura es un concepto al que por mucho tiempo se ha dado poca importancia; dejándose en un segundo plano, desconociéndose por completo sus alcances. Las organizaciones son entes culturales; ya que tienen una personalidad que las identifica ante su entorno, convirtiéndose en un elemento de gran magnitud en el desempeño de las labores que realizan los funcionarios de estas institución principalmente en los órganos administradores de justicia, es por este motivo que la presente investigación tendrá como objetivo revelar importancia de la cultura organizacional para el mejoramiento del desempeño laboral en el Circuito Judicial Civil, Mercantil y del Tránsito de la Circunscripción Judicial del Estado Carabobo Extensión Puerto Cabello. La cultura de una empresa está conformada por las necesidades, ideologías, principios, valores, creencias, costumbres, estilos de vida, sentimientos, reglas, símbolos de todos los miembros que la componen es allí donde encontramos la fundamentación teórica basada en la teoría de Thevenet. Se realizó bajo método cualitativo y se empleó la modalidad de investigación de campo de tipo descriptivo, pues se buscó revelar la importancia de la cultura organizacional en el desempeño laboral en el Circuito Judicial Civil, Mercantil y del Tránsito de la Circunscripción Judicial del Estado Carabobo Extensión Puerto Cabello, recolectando la información con un fichaje electrónico y por medio de instrumentos que evaluó el desempeño laboral para de esta manera mediante los resultados y en base a los objetivos de la investigación se comprobó la importancia de la cultura organizacional en el desempeño laboral y como la falta de un diseño de cultura organización afecta de manera negativa en el desempeño de los funcionarios público, por lo que es recomendable establecer estrategias que afiancen la cultura organizacional y el desempeño laboral de los funcionarios. Está adscrita a la línea investigación la Planificación y Comunicación Estratégica Corporativa

Palabras clave: Cultura organizacional, desempeño laboral, mejoramiento.

INTRODUCCION

La cultura de una empresa está conformada por las necesidades, ideologías, principios, valores, creencias, costumbres, estilos de vida, sentimientos, reglas, símbolos de todos los miembros que la componen. La cultura organizacional de servicio es una estrategia vital para implementar en las entidades estatales porque se desarrollan ventajas competitivas sostenibles; en un mundo tan cambiante y globalizado como el nuestro, que, a su vez, requiere entes que generen valor constantemente en sus procesos.

La gestión de la cultura organizacional es la fórmula de las empresas de gran prestigio por estos tiempos, es la forma en la que están logrando un factor diferenciador, que trae consigo resultados de impacto sobre estas. De esta manera se podría decir que una cultura sólida e integrada; coherente a los objetivos y al entorno, hace la diferencia entre una empresa de alto desempeño y otra de bajo desempeño.

La Cultura Organizacional es la base de las Organizaciones Exitosas, es fundamental de la Estrategia Organizacional, es la clave para el crecimiento sostenible en los mercados tan cambiantes de la nueva era y para hacer frente a la apertura económica.

Es de lo ante transcrito donde resalta la importancia de la presente investigación puesto que se busca trata de contribuir, con los órganos administradores de justicia específicamente el Circuito Judicial Civil, Mercantil y del Tránsito de la Circunscripción Judicial del Estado Carabobo Extensión Puerto Cabello para de esta manera se pueda conocer más a su personal, las condiciones internas que favorecen el trabajo institucional y los posibles factores de la cultura de la organización que influyen en el desempeño laboral de sus funcionarios.

La investigación tendrá sustento en la teoría presentada por Thevenet (1986) en la cual sostiene que “la cultura organizacional es el cemento que aglomera a todos los componentes de la empresa” puesto que de acuerdo a esta los distintos elementos que conforman la cultura de una organización constituye el pilar en el desempeño de toda la organización.

En este sentido, la estructura de la investigación está estructurada en cinco capítulos, el primero denominado El Problema, donde se enfocará la caracterización de la realidad, los objetivos de la investigación, tanto general como los específicos y la justificación

En el capítulo II llamado marco teórico donde se sustenta la exposición y análisis de los temas y subtemas según la realidad estudiada, presentando antecedentes, teorías y subtemas según la realidad estudiada, analizando enfoques, conceptos y los fundamentos legales según se requiera y se justifique para mejorar la comprensión de la temática en desarrollo.

El capítulo III se desarrolla marco metodológico, aquí se describe el marco procedimental para acercarse a la realidad de la investigación, las fuentes de información, métodos, técnicas e instrumentos de recolección de información, las fases para la consecución de los objetivos.

El capítulo IV corresponde al diagnóstico y el análisis de los resultados, que es el soporte para determinar las necesidades que llevaron a la formulación de la investigación, el cual se obtuvo de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

El Capítulo V se indica las conclusiones y recomendaciones obtenida de la investigación. Finalmente las referencias bibliográficas de la investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema.

La conciencia sobre la cultura organizacional ha adquirido suma importancia en el interior de las organizaciones, por lo que ha sido centro de investigaciones. Los enfoques sobre cultura organizacional varían desde las diferentes manifestaciones culturales, es así como en un mundo globalizado y dinámico, el conocimiento de la cultura expresa claramente las actitudes, conducta y valores que han de tener los empleados en su área de trabajo, lo cual constituye la base del compromiso organización y probablemente en el desempeño de estos.

Al revisar la literatura sobre cultura organizacional se encontraron tendencia en las cuales se establece la posible relación entre la cultura organización y el compromiso organizacional y su posible influencia en el desempeño de los trabajadores, principalmente en las organizaciones de carácter público como lo es Circuito Judicial Civil, Mercantil y del Tránsito de la Circunscripción Judicial del Estado Carabobo Extensión Puerto Cabello que es nuestro objeto de estudio.

Ahora bien, el objetivo principal de la función pública y especialmente el poder judicial en el país es prestar un servicio de excelente calidad a los ciudadanos y, de esta manera, apoyar el desarrollo de la nación. Sin embargo en la actualidad las entidades públicas atraviesan por una crisis de servicio, que a su vez genera un ambiente organizacional y una imagen poco favorable de las entidades, en consecuencia, a esto, vemos constantemente que las personas se quejan del pésimo servicio que reciben por parte de estas entidades.

Es por lo antes expuesto que resulta fundamental, que una organización tenga una imagen única con el fin de que tanto sus públicos internos como externos la sientan así. Para lograrlo, los primeros que deben percibirlo son su propia comunidad, es decir,

compartir con ellos la identidad institucional para que sean portadores de dichos valores o atributos que la organización reconoce como esenciales.

La cultura organizacional es una serie de valores, creencias, estilos, hábitos y principios que engloban su identidad institucional. De lo anterior, se destacan las creencias, que son ideas y supuestos que dan una visión del mundo desde dentro de la organización, verdades que delimitan y marcan el estilo con que ahí se hacen las cosas. Ello unifica la conducta de sus miembros para que laboren en unidad y armonía. Es decir, la organización por sí misma presenta una historia, con el paso del tiempo se convierte con un estilo propio; gracias a su historia, se desarrolla, madura, se consolida su cultura y se va haciendo única. Con el estilo y costumbres de las personas que la conforman, automática e inconscientemente manifiestan su forma de hacer y creer en las cosas en particular: la identidad.

La filosofía organizacional influye de manera fundamental en la identidad institucional, son la misión, visión y valores. Por su parte, la filosofía es la declaración que norma a la organización. En ella se plantean los ideales, la visión de futuro, con el fin de trabajar en equipo y alcanzar su misión. La misión nos da a conocer el propósito fundamental de la organización; establece expectativas gerenciales acerca de políticas y el desempeño. Una declaración de misión bien desarrollada es sensitiva a las fuerzas del entorno y para que sea buena debe enfocarse al servicio de las necesidades del cliente.

Es por lo expuesto anteriormente que surge la necesidad de analizar este grupo de elementos que integran la cultura organizacional como lo son filosofía valores, símbolos, creencias, normas y clima laboral y como estos influyen en el desempeño laboral de los funcionarios que laboran dentro del Circuito Judicial Civil, Mercantil y del Tránsito de la Circunscripción Judicial del Estado Carabobo Extensión Puerto Cabello y determinar así si es necesario plantear un cambio transformacional y estratégico del Servicio brindado por las Instituciones Estatales, esto alineado a las metas, el entorno, la naturaleza de esta organización.

Preguntas generadoras de la investigación.

¿Por qué es importante la cultura organizativa en el desempeño laboral de los funcionarios del Circuito Judicial Civil, Mercantil y del Tránsito de la Circunscripción Judicial del Estado Carabobo Extensión Puerto Cabello?

¿Qué elementos componen la cultura organizacional en el Circuito Judicial Civil, Mercantil y del Tránsito de la Circunscripción Judicial del Estado Carabobo Extensión Puerto Cabello?

¿Qué estrategias se emplean para fortalecer la cultura organización y el desempeño laboral de los funcionarios del Circuito Judicial Civil, Mercantil y del Tránsito de la Circunscripción Judicial del Estado Carabobo Extensión Puerto Cabello?

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General.

Revelar la importancia de la cultura organizacional en el desempeño laboral en el Circuito Judicial Civil, Mercantil y del Tránsito de la Circunscripción Judicial del Estado Carabobo Extensión Puerto Cabello

1.2.2 Objetivos Específicos

· Establecer en qué estado se encuentra la cultura organizacional a través de la filosofía, valores, símbolos, creencias, normas y clima laboral en el Circuito Judicial Civil, Mercantil y del Tránsito de la Circunscripción Judicial del Estado Carabobo Extensión Puerto Cabello.

· Definir los elementos que integran de la cultura organizacional del Circuito Judicial Civil, Mercantil y del Tránsito de la Circunscripción Judicial del Estado Carabobo Extensión Puerto

- Examinar las estrategias aplicadas en el Circuito judicial Civil, Mercantil y de Transito del Estado Carabobo Extensión Puerto Cabello para fortalecer la cultura organizacional (filosofía valores, símbolos, creencias, normas y clima laboral) y el desempeño laboral de los funcionarios.

1.1 Justificación de la Investigación.

Los procesos y acciones de las instituciones públicas como lo es el Circuito Judicial Civil, Mercantil y del Tránsito de la Circunscripción Judicial del Estado Carabobo Extensión Puerto Cabello deben estar enfocados al Servicio. Dichas entidades son medidas por la satisfacción que dan al usuario; en donde la obtención de resultados exitosos, resulta ser más complicado que cualquier otro.

El concepto de calidad de servicio que tienen los ciudadanos de las entidades estatales favorable; es por este motivo, que los últimos gobiernos de la nación se han preocupado al respecto, implementando políticas que promuevan la calidad en todas sus estructuras. Todo esto ha dado como resultado una gran brecha entre lo que declara la administración pública y lo que realmente pasa.

La cultura organizacional implementada en estas instituciones conforma uno de los pilares que sostienen no solo la calidad de servicio y esta a su vez es generada por un excelente desempeño de laboral de sus funcionarios, es allí donde radica la importancia de la presente investigación, pues resulta pertinente definir la importancia de la cultura organizacional en el desempeño laboral.

Crear una identidad institucional en la que las diferentes posturas adquieran un punto de equilibrio, dará a la organización la posibilidad de establecer valores compartidos, generar un lenguaje común, abrir líneas de comunicación, fortalecer el sentimiento de pertenencia y compromiso para con los propósitos de las instituciones públicas.

Por otra parte, es necesario destacar la carencia de información sobre el tema que se pretende investigar, pues en el ámbito público y sobre todo en sistema judicial venezolano, se han podido localizar pocas investigaciones al respecto, estas se enfocan principalmente

al sector empresarial y privado, por lo que es necesario dar los primeros pasos en este terreno.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación.

Con la finalidad de mostrar un soporte referencial a los efectos de concatenar los hallazgos y dar respuestas a los objetivos propuestos para este estudio sobre la base de la búsqueda efectuada, revisado criterios de autores nacionales y extranjeros, sobre la cultura organizacional y su importancia, así como algunas Tesis, es por lo que este capítulo versará sobre los antecedentes históricos y bases teóricas encontrados hasta el momento de la elaboración de este trabajo en relación con la importancia de la cultura organización en el desempeño laboral de los funcionarios del Circuito Judicial Civil, Mercantil y del Tránsito de la Circunscripción Judicial del Estado Carabobo Extensión Puerto Cabello.

2.1.1 Antecedentes Internacionales.

Trigo (2015, p. 3), realizó un estudio en la provincia de Valparaíso, Chile, denominado “Inventario de Cultura Organizacional Innovadora” en el que trata de describir la percepción que poseen los trabajadores docentes sobre las dimensiones y alcances de la cultura organizacional en sus centros de trabajo, considerando el reconocimiento del esfuerzo, las relaciones existentes entre los que laboran en la escuela, el liderazgo en la gestión directiva, la comunicación y la equidad como factores que establecen la diferencia y el éxito entre las escuelas de educación primaria.

En el estudio se añaden otros elementos tales como el género, el cargo ocupado, la antigüedad en el servicio y el estado civil como condicionantes para el rendimiento laboral, además consideró características de la propia institución como son el tamaño, la antigüedad y la eficacia como indicadores para su estudio. Como dato sobresaliente de la investigación, se menciona la aplicación de un Inventario de Cultura Organizacional Innovadora, (ICOI, 2000) como el instrumento principal de recolección de datos.

Esta investigación tiene organizacional se tiene con factores como los antes mencionados y como estos tienen influencia en el desempeño de los educadores, la relevancia en la presente investigación puesto que los resultados, se hace una serie de planteamientos que relacionan la percepción que de la cultura.

2.1.2 Antecedentes Nacionales.

Ortiz, (2019), en su publicación denominada “Importancia de la Cultura Organizacional” expone que el especialista de la comunicación organizacional desarrolla sus competencias frente a las necesidades de las organizaciones públicas y privadas, a través de acciones creativas, con la firme intención de generar una modificación o cambio que transforme la realidad existente. Por lo que es fundamental que una organización tenga una imagen única con el fin de que tanto sus públicos internos como externos la sientan así. Para lograrlo, los primeros que deben percibirlo son su propia comunidad, es decir, compartir con ellos la identidad institucional para que sean portadores de dichos valores o atributos que la organización reconoce como esenciales.

Teniendo esta relevancia para nuestra investigación ya que resalta la importancia de la identidad por lo que es necesario poseer una cultura propia, basada en sus valores institucionales. La cultura es un factor que estabiliza la vida de la organización, además desempeña un rol primordial para mantenerla, adaptarla y evolucionarla en la cambiante era que hoy vivimos.

Gelanzé, (2014), en su ensayo denominado “La Cultura organizacional en la administración pública, Una mirada teórica a la eficiencia en la gestión” publicada para el anuario de Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas Universidad de Carabobo. Plantea que como objetivo considerar la cultura organizacional como medio para lograr la eficiencia en la administración pública, ya que la misma ha generado una revolución científica en los últimos años en lo referente al estudio de los nuevos conceptos gerenciales organizacionales.

La cultura organizacional al igual que muchos otros conceptos de la gerencia moderna, justifica su relevancia en la necesidad actual de disminuir los conflictos individuales y grupales que existen en las distintas unidades de gestión dentro de la administración pública, notablemente debido a una cultura organizacional flexible e innovadora se espera

en todo momento la mejoría de los procesos de comunicación, y eventualmente un aumento de la eficiencia de la gestión lo cual es el fin último de la misma.

Siendo este ensayo fuente de información para la presente investigación ya que plantea la importancia de la cultura organizacional en la esfera de las instituciones públicas con medio de impulsar el desarrollo mejorando la comunicación en las instituciones

2.2 Bases Teóricas.

De acuerdo al teórico Thevenet (1986) “la cultura organizacional es el cemento que aglomera a todos los componentes de la empresa” (p.30). Lo que constituye una explicación fundamental de lo que en ella tiene lugar, el producto de la historia y un patrimonio de experiencias y conocimientos, de formas de actuar y de pensar, de visiones comunes. Y es por esta razón que esta teoría fundamenta la presente investigación ya que los elementos presentes en cultura organizacional proporciona condiciones necesarias para el buen desenvolvimiento laboral de los integrantes de estas.

Cultura organizacional.

De acuerdo con Geertz, (citado por Casares y Siliceo, 1999, (p. 43) la cultura "es un sistema de concepciones heredadas y expresadas en formas simbólicas por medio de las cuales los hombres comunican, perpetúan y desarrollan sus conocimientos y actitudes en relación con la vida". Los autores consideran dos ámbitos que destacan en toda cultura:

a) La manera en que cada cultura interpreta y entiende las cosas que lo rodean; Su modo de pensar. b) El estilo de vida de un pueblo, incluyendo las motivaciones, valores y actitudes que orientan sus actos; La manera de actuar. Estos dos rasgos son aplicables al momento de estudiar la cultura que se desarrolla en una organización.

En un sentido antropológico, analiza la estructura subyacente de mitos, símbolos y rituales que se manifiestan en los valores, nor 18 ignificados de los miembros del grupo. El antropólogo, por tanto, analiza la manifestación de la cultura a través de sus formas artefactos, mitos, leyendas, símbolos y rituales- que revelan unos determinados valores e ideología; es decir, lo sustantivo de la cultura.

Por su parte, Kroeber y Kluckhohn, (1952); "La cultura consiste en formas de comportamiento explícitas o implícitas, adquiridas y transmitidas mediante símbolos y

constituye el patrimonio singularizado de los grupos humanos, incluida su plasmación en objetos (p.23)”. El núcleo esencial de la cultura son las ideas tradicionales y, especialmente, los valores vinculados a ellas; los sistemas culturales pueden ser considerados, por una parte, como productos de la acción, y por otra, como elementos condicionantes de la acción futura.

En esta definición se puede observar asunciones no universalistas, plurales y relativistas de la cultura, consecuencia de la revolución de Boas, lo que permite prestar atención a la pluralidad de las culturas locales. La cultura, pues, se contempla como algo que se comparte, que se transmite y que moldea el comportamiento de las personas y sus actividades. La cultura se transmite a través de los valores, se traduce en sistemas de creencias y actitudes y se manifiesta por medio del comportamiento.

El Contraste Cultural entre las Organizaciones Públicas y Privadas.

En la administración pública se han venido desarrollando distintos tipos de cultura que, a modo de esbozo y siguiendo a Dente (1991), pasamos a describir. La cultura de la administración pública, se ha basado, durante largo tiempo, en el concepto de control-verificación. Esto ha supuesto un sometimiento de las acciones administrativas al conjunto de reglas formales, centradas básicamente en el respeto escrupuloso al procedimiento jurídico-administrativo que regulaban tales acciones. Este tipo de cultura tenía sentido en el contexto tradicional donde las actividades eran de carácter casi exclusivamente regulativo; sin embargo, en el momento actual carece de valor, incluso interfiere el desarrollo de los servicios públicos que el Estado presta al ciudadano.

Junto a la cultura del control, a partir de la década de los años setenta, se introduce lo que se ha convenido en llamar la cultura de la programación, desde la que se intenta establecer un marco racional y temporal a las acciones que se emprenden. En la actualidad las administraciones públicas asumen la programación como un aspecto esencial de su gestión. No obstante, aunque en términos generales pueda representar un avance con respecto a la cultura tradicional, desde el punto de vista de la cultura que la ha inspirado, tiene algunos peligros.

En primer lugar, asumir de un modo acrítico el mito racional con la única finalidad de minimizar y optimizar recursos, pues no siempre han funcionado los complejos mecanismos organizativos que exige ese ideal de racionalización, bien por falta de un adecuado diseño, bien por la oposición de intereses legítimos, bien por falta de control, o por no disponer de las técnicas de análisis necesarias que este enfoque exige.

En segundo lugar, aunque el enfoque de la programación asume un desarrollo sectorial, la cultura en la que se inspira tiende a establecer estándares rígidos que no facilitan su aplicación: es decir, pasamos del mito del control jurídico-administrativo al mito del estándar basado en el ideal racional. Asimismo, está emergiendo en la administración pública un tercer tipo de cultura organizativa que intenta ser una alternativa a las anteriores. Nos referimos a la cultura de la revisión, basada en un más exhaustivo control contable.

Por último, a lo largo de esta última década se está desarrollando lo que podríamos llamar la cultura de la evaluación que, sobre todo, en tiempos de recesión económica, adquiere gran relevancia, pues desde esta clave cultural la Administración pública evalúa sus actuaciones, analiza en qué medida responden a las necesidades reales y a los objetivos previstos y plantea el modo de intervención más adecuado, a fin de que puedan desarrollarse de la forma más satisfactoria para el usuario y más eficiente para la administración.

Cultura organizacional en la administración pública.

Las instituciones tienen una finalidad, objetivos de supervivencia; pasan por ciclos de vida y enfrentan problemas decrecimiento. Tienen una personalidad, una necesidad, un carácter y se las considera como micro sociedades que tienen sus procesos de socialización, sus normas y su propia historia.

Indudablemente la gestión pública actual ha descubierto la cultura empresarial, y se deja seducir por ella. Cualquier procedimiento estratégico debe inspirarse en fundamentos culturales para adquirir fiabilidad; los hombres se sienten movidos a actuar sólo a través de proyectos, certidumbres o valores cuya fuerza, permanencia y eficacia generen oportunidades de implicación.

Es indiscutible la sorpresa a la cual llega cualquier persona que forme parte de una institución al referirse a la diferencia existente entre lo vivido en ellas y los aspectos teóricos. En la realidad de una institución intervienen numerosos factores que no pueden asumir ni los mejores modelos de gestión. Un presidente exige a sus gerentes un gran rigor en la elaboración de un plan institucional, para después aconsejarles que lo guarden en un cajón; los directores se complacen en resumir en dos o tres slogans la razón de su éxito; décadas de auge empresarial e institucional se pretenden resumir en unos cuantos preceptos; estas realidades parecen apartarse de las complejas prácticas de gestión que esas mismas instituciones siguen utilizando.

Por otro lado Zapata, Guillermo y Martínez (2007), opinan que el posicionamiento de la perspectiva de la cultura en las organizaciones también está íntimamente ligado a la transformación japonesa, la cual desde las cenizas de la segunda guerra mundial, construyó un poderoso imperio industrial a finales de los setenta y principio de los ochenta, irrumpió con una gran fortaleza y dominó en los mercados internacionales, a la vez que internamente obtuvo altas tasas de desarrollo y bajas tasas de desempleo; lo cual se explica según los teóricos de las organizaciones por una fuerte relación entre cultura y dirección organizacional.

Dicha transformación japonesa le demostró, en los ochenta, al sorprendido occidentes vez, que los paradigmas administrativos tradicionales resultaron insuficientes para la comprensión de las organizaciones.

Ahora bien, el concepto de cultura organizacional es nuevo en cuanto su aplicación en la administración pública. Es una nueva óptica, la cual le permite a la gerencia comprender y mejorar las instituciones. La cultura de una organización es un factor clave del éxito. Por su parte Sánchez (2011) indica que la puesta en práctica de estrategias gerenciales debe considerar como primer elemento a la cultura de la institución como agente no obstaculizador sino por el contrario, facilitador de los procesos, por eso debe ser punto de partida para cualquier diagnóstico.

Proceso de formación cultural.

Cuando un grupo ha llegado al punto de haber compartido un número significativo de experiencias, que han sido de importancia para la resolución de sus problemas internos y

externos, se puede decir que, tales experiencias comunes, al paso del tiempo, han generado en esas personas una visión hasta cierto punto compartida del mundo circundante, así como del lugar que ocupan en él.

Para el surgimiento de una determinada cultura es necesario, al menos, la existencia de un grupo y que sus integrantes hayan compartido una cantidad suficiente de experiencias para llegar a una visión relativamente homogénea, y que ésta haya influido durante un tiempo suficiente como para llegar a ser dada por supuesta. Por tanto, la cultura es resultado del aprendizaje en las experiencias grupales. La cultura existe en donde haya un grupo y éste posea un cúmulo de significados compartidos, una historia significativa.

En esta interacción, se presentan situaciones en las que la organización debe optar por una alternativa, las cuales van adquiriendo un valor para los integrantes del grupo, es decir, van acumulando experiencias compartidas. Al optar por una opción, esta puede ser que no funcione, quedando olvidada, pero en el caso de las alternativas que han dado el resultado esperado en su momento, se convierten en un producto aprendido que transforma el conocimiento del grupo y se asume como el modo correcto de actuar, incorporándose como parte del saber colectivo.

En este proceso, los integrantes del grupo van modificando sus percepciones y asimilándolas normas sociales que allí imperan y condicionan el comportamiento que será considerado como aceptable dentro de ese contexto organizacional.

Factores que influyen en la formación de la cultura

De acuerdo con Allaire y Firsirotu (1992, p. 6), en la literatura sobre gerencia y teoría de la organización hay profundas diferencias con relación a cuáles son los factores que influyen de manera dominante en la formación de la cultura. Estos autores consideran como principales tres factores:

1. Los valores y características de la sociedad circundante. Las organizaciones no existen por sí solas, se encuentran inmersas dentro de un grupo mayor, la sociedad, por lo que difícilmente se podrá mantener al margen de lo que en ella ocurre y por el contrario, permanentemente recibe influencia de esta, en un proceso de mutuo intercambio, en el cual la organización va adaptando sus percepciones ya justificándose a las características existentes en su medio circundante.

2. El pasado de la organización y la orientación que le han dado los dirigentes anteriores. Cuando el grupo opta por una alternativa, esta puede o no funcionar; En caso de no funcionar se olvidan, pero si funcionan se asumen como el modo correcto de proceder, pasando a ser parte de los productos de la organización y de la historia de la misma, sirviendo como referente obligado en momentos, más o menos parecidos, que se enfrente posteriormente.

De este modo, las acciones pasadas y el rumbo seguido con anterioridad por los dirigentes anteriores, se hace presente en la actualidad. El efecto de esta influencia puede ser consciente cuando se alude directamente a un momento particular, o inconsciente cuando se procede porque ha sido siempre.

3. Las contingencias como la tecnología utilizada y el tipo de organización de que se trate. Existen factores como la tecnología y equipamiento de que dispone la organización, que tienen efecto en la manera en que sus integrantes perciben su realidad; Quienes cuentan con mayores apoyos materiales y tecnológicos, se perciben como la vanguardia en su tipo, capaces de enfrentar con éxito el reto que se les presente y el modelo a seguir en el área. Un caso similar ocurre con el tipo de organización de que se trate.

Algunos autores tienden a clasificar los factores que influyen en la cultura solamente en dos grupos:

- Factores internos: Son aquellos que tienen que ver exclusivamente con la organización, tales como: Escenarios físicos: Son las circunstancias o características físicas en que se desarrollan los procesos de la organización, las cuales contribuyen a generar un estado de confianza y seguridad en la medida que sean adecuados para la labor fundamental del grupo.

Historia de la organización: Los sucesos pasados que, por su aporte favorable o desfavorable, han quedado fijos en la memoria de los integrantes de la organización, vienen a ser un referente obligado al momento de tener que tomar una decisión, siendo parte del modo de pensar, de actuar y de percibir los fenómenos actuales.

- Factores externos: Son los que están relacionados con el entorno o área de influencia en que se encuentra la organización, como son: Sociales y tecnológicos: Son los que tienen

que ver con los valores, creencias, costumbres y tradiciones de la sociedad circundante y que ejerce influencia sobre la organización. Así mismo el acceso y uso de las tecnologías modifica la percepción que se tiene de la institución.

a) Políticos y económicos: En el caso particular de las escuelas públicas, pese a estar legislado el laicismo, las actividades y de índole sindical, con más frecuencia de lo que se reconoce están presentes, tratando de orientar la visión e interés de los docentes hacia asuntos ajenos a la misión de la organización.

b) Físicos y geográficos: Las condiciones físicas y la ubicación geográfica en que se localice la organización, muchas veces determinan las posibilidades de comunicación con el exterior, como los recursos y lo oportuno de su asignación, por lo que también son un factor que ejerce influencia sobre la conformación cultural organizacional.

Desempeño laboral.

La importancia de este enfoque reside en el hecho que el desempeño del trabajador va de la mano con las actitudes y aptitudes que estos tengan en función a los objetivos que se requieran alcanzar, seguidos por políticas normas, visión y misión de la organización. Es el rendimiento y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas que exigen su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

En esta temática Muchinsky (2002) define el desempeño laboral como “El conjunto de acciones importantes para alcanzar las metas de las instituciones y puede ser medido a través de lo que realmente lleva a cabo la persona en su labor cotidiana” (p. 260).

De la misma manera que la efectividad va relacionada con el desempeño laboral, puesto que a través de la medición de esta, se puede encontrar factores por los cuales muchas veces se ven influidos los trabajadores que repercuten en su desempeño.

Asimismo, Lado (2013) citado por Cambell define el desempeño laboral “como aquella conducta cognitiva, motora, psicomotora o interpersonal controlada por un individuo, relevante para las metas de la organización y graduable en termino de habilidad” (p.69)

El desempeño laboral se concentra en el comportamiento del trabajador y en la realización de sus tareas; enfocadas en gran parte en la organización en los resultados alcanzados por los mismos. De acuerdo a ello menciona que existe dos tipos de desempeño labora:

- a) Centrado en la medición de resultados obtenidos en el trabajo
- b) Valora los comportamientos, habilidades, actitudes, capacidades de los trabajadores.

2.3 Definición de Términos

Cultura: La cultura consiste en formas de comportamiento explícitas o implícitas, adquiridas y transmitidas mediante símbolos y constituye el patrimonio singularizador de los grupos humanos, incluida su plasmación en objetos.

Organización: Es una colectividad con límites relativamente identificables, con un orden normativo, con escalas de calidad, con sistemas de comunicación. Esta colectividad está sobre una base relativamente continua en un medio y se ocupa de actividades que, por lo general, se relacionan con una meta o con un conjunto de fines (Hall, 1973, p. 72).

Funcionario: persona que ocupa en cualidad de titular, un cargo o empleo en la administración público.

Institución Pública: Son mecanismos de índole social y cooperativas, 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 la sociedad. Las instituciones públicas dependen y reciben aporte del estado.

2.4 Fundamentación Legal.

Los fundamentos legales, según el Manual para la Elaboración, presentación y evaluación de los Trabajos finales de Investigación de la Universidad Bicentenario de Aragua (2012) “son el conjunto de proposiciones que fundamentan y explican aspectos

significativos del tema o problema en estudio, y lo sitúan dentro de un área específica o determinada del conocimiento. En la investigación estos son producto de una revisión de las normas, leyes y código consultados, lo que permitirá a la investigadora confrontar la teoría y la realidad estudiada” (P.19).

No cabe duda, que siempre que en las constituciones nacionales de los países se habla de la cultura y los valores de los ciudadanos es por esta razón que nuestra carta magna dará el fundamento legal a la presente investigación.

La Constitución Bolivariana de Venezuela (CRBV) establece que:

Artículo 2 de la C RBV Venezuela se constituye en un Estado democrático y social de Derecho y de Justicia, que propugna como valores superiores de su ordenamiento jurídico y de su actuación, la vida, la libertad; la justicia, la igualdad, la solidaridad, la democracia, la responsabilidad social y, en general la preeminencia de los derecho humanos, la ética y el pluralismo político.

Esta declaración expresa de manera clara y diáfana que el estado venezolano es social y de derecho, con prominencia de los derechos humanos y justicia social y garante de los valores y la moral. Así pues, dentro del constitucionalismo moderno todos estos derechos vienen a convertirse en indisolubles en derechos fundamentales. La garantía de cumplimiento de los derechos fundamentales corresponden al estado, quien determina las bases normativas de ellos, y la constitución va hacer marco regulador de todo este sistema político del estado de derecho

Artículo 87. Toda persona tiene derecho al trabajo y el 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. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que las que la ley establezca.

Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados. El Estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones.

Este artículo dispone que el estado tenga la obligación de garantizar el derecho al trabajo así como garantizar que los trabajadores y trabajadoras cuenten con las condiciones idóneas de trabajo y un ambiente adecuados.

Artículo 98. La creación cultural es libre. Esta libertad comprende el derecho a la inversión, producción y divulgación de la obra creativa, científica, tecnológica y humanística, incluyendo la protección legal de los derechos del autor o de la autora sobre sus obras. El Estado reconocerá y protegerá la propiedad intelectual sobre las obras científicas, literarias y artísticas, invenciones, innovaciones, denominaciones, patentes, marcas y lemas de acuerdo con las condiciones y excepciones que establezcan la ley y los tratados internacionales suscritos y ratificados por la República en esta materia.

Artículo 99. Los valores de la cultura constituyen un bien irrenunciable del pueblo venezolano y un derecho fundamental que el Estado fomentará y garantizará, procurando las condiciones, instrumentos legales, medios y presupuestos necesarios. Se reconoce la autonomía de la administración cultural pública en los términos que establezca la ley. El Estado garantizará la protección y preservación, enriquecimiento, conservación y restauración del patrimonio cultural, tangible e intangible, y la memoria histórica de la Nación. Los bienes que constituyen el patrimonio cultural de la Nación son inalienables, imprescriptibles e inembargables. La Ley establecerá las penas y sanciones para los daños causados a estos bienes.

Artículo 100. Las culturas populares constitutivas de la venezolanidad gozan de atención especial, reconociéndose y respetándose la interculturalidad bajo el principio de igualdad de las culturas. La ley establecerá incentivos y estímulos para las personas, instituciones y comunidades que promuevan, apoyen, desarrollen o financien planes, programas y actividades culturales en el país, así como la cultura venezolana en el exterior. El Estado garantizará a los trabajadores y trabajadoras culturales su incorporación al sistema de seguridad social que les permita una vida digna, reconociendo las particularidades del quehacer cultural, de conformidad con la ley.

Mediante los artículos antes transcriptos quedan expresados los criterios y ejes fundamentales que reconocen y sintetizan los derechos culturales y educativos. En las

primeras disposiciones de este capítulo se garantiza la absoluta libertad en la creación cultural, tanto para la inversión en ella como para su producción y divulgación. Conforme a esta libertad el Estado reconoce el derecho a la propiedad intelectual de la obra creada. Se otorga rango constitucional a la protección, preservación, conservación y restauración del patrimonio cultural venezolano y, con ello, a la memoria histórica de la Nación, lo cual obliga crear una legislación que consagre la autonomía de la administración cultural.

El articulado garantiza igualmente, la obligatoriedad de la información cultural, con el objeto de corregir la desigualdad comunicacional que frente a nuestra propia cultura exhiben los medios de comunicación. Por ello se establece el deber de dichos medios de coadyuvar a la difusión de los valores y aportes de los creadores venezolanos.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Tipo de investigación y Diseño de Investigación.

De acuerdo con Parella (2010), el tipo de investigación “se refiere a la clase de estudio que se va a realizar. Orienta sobre la finalidad general del estudio y sobre la manera de recoger las informaciones o datos”.(p.55)

La presente investigación correspondió al tipo cualitativo según Hurtado y Toro, (1997) el paradigma cualitativo es aquella “Se denomina cualitativo a la investigación que tiende a usar instrumentos basados en la observación de comportamientos naturales, discursos, respuestas abiertas para la posterior interpretación de significado”. (p.201)

La observación se define en el análisis de cada situación relacionada con el comportamiento entre las persona, es la base de la investigación cualitativa. Se analiza el conjunto del discurso entre los sujetos y la relación del significado para ellos según contexto cultural, ideológico y sociológico.

La presente investigación se realizó dentro de la modalidad de investigación de campo, la cual de acuerdo al Manual para la Elaboración, Inscripción, Presentación y Defensa del Trabajo Especial de Grado, Trabajo de Grado y Tesis Doctoral de la Universidad José Antonio Páez (2014).

“se apoyan en informaciones provenientes y/o recabadas en el contexto a investigar, en ellas se analizan de manera sistemática los problemas que surgen de la realidad. Su propósito puede ser: describirlos, interpretarlos, explicar sus causas y efectos, entender su naturaleza, determinar los factores que la constituyen, predecir su ocurrencia, identificar los elementos que constituyen un fenómeno en su ambiente natural”. (p. 38)

El diseño de la investigación fue descriptiva Según Soto (2015)

Describen los hechos como son observados, sirven para identificar o establecer características, elementos, propiedades, conductas y/o factores

que intervienen en una situación, evento, fenómeno o población. No se manipulan variables, ni se formulan hipótesis y en ellas no se deben sugerir relaciones causa-efecto y van dirigidas a responder las preguntas: quién, qué, dónde, cuándo, cómo, cuántos y cuál. Comprenden estudios sobre desempeño, actitud, sociológicos, culturales, pedagógicos y socio-económicos, sondeos de opinión, entre otros. Entre ellos se tienen: estudios documentales, algunos estudios cualitativos, estudios evolutivos, estudios de casos y otros. (P.53)

Unidades de análisis

La muestra se estratifico al igual que la población a fin que los elementos muestrales posean determinados atributos, es decir que se formaron un muestra probabilísticas estratificada, al respecto señala Hernández y otros (2000):

“En los estudios cualitativos el tamaño de muestra no es importante desde una perspectiva probabilística, pues el interés del investigador no es generalizar los resultados de su estudio a una población más amplia. Asimismo, se consideran los factores que intervienen para “determinar” o sugerir el número de casos que compondrán la muestra. También se insiste en que conforme avanza el estudio se pueden agregar otros tipos de unidades o reemplazar las unidades iniciales, puesto que el proceso cualitativo es más abierto y está sujeto al desarrollo del estudio.” (p.382)

En una investigación cualitativa la muestra puede contener cierto tipo definido de unidades iniciales, pero conforme avanza el estudio se pueden agregar otros tipos de unidades y aun desechar las primeras. Por lo que inicialmente se seleccionó un individuo de cada departamento del Circuito Judicial Civil, Mercantil y del Tránsito de la Circunscripción Judicial del Estado Carabobo Extensión Puerto Cabello. Constituyendo esta una muestra de tipo caso extremo la cual según Hernández y otros (2000) “estas muestras son útiles cuando nos interesa evaluar características, grupos o situaciones alejadas de la “normalidad” o de prototipos” (p. 387)

Instrumentos de recolección de datos.

Las técnicas son todas las formas posibles que empleo el autor para obtener la información necesaria en el proceso investigativo. En cuanto a la técnica de recolección de

datos, se dice que son las estrategias que utiliza el investigador para recolectar información sobre un hecho o fenómeno. Estas varían de acuerdo al tipo de investigación, pueden ser: encuestas, observación, análisis documental, entre otras. Los instrumentos son los medios para la aplicación de la estrategia de investigación a seguir, pueden ser presentadas en formatos, videos, fotografías, entre otros.

Para la recolección de datos se utilizó la observación y la técnica de la entrevista no estructurada al respecto Hernández y otros expone que:

Se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). En el último caso podría ser tal vez una pareja o un grupo pequeño como una familia o un equipo de manufactura. En la entrevista, a través de las preguntas y respuestas se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema.

Técnicas de Análisis.

Para el enfoque cualitativo, al igual que para el cuantitativo, la recolección de datos resulta fundamental, solamente que su propósito no es medir variables para llevar a cabo inferencias y análisis estadístico. Lo que se busca en un estudio cualitativo es obtener datos que se convertirán en información de personas, seres vivos, comunidades, situaciones o procesos en profundidad; en las propias “formas de expresión” de cada uno.

Al tratarse de seres humanos, los datos que interesan son conceptos, percepciones, imágenes mentales, creencias, emociones, interacciones, pensamientos, experiencias y vivencias manifestadas en el lenguaje de los participantes, ya sea de manera individual, grupal o colectiva. Se recolectaron con la finalidad de analizarlos y comprenderlos, y así responder a las preguntas de investigación y generar conocimiento.

Por lo que para la presente investigación se empleó como técnicas de análisis la observación. I respecto Hernández (2000) sostiene que “la observación investigativa no se limita al sentido de la vista, sino a todos los sentidos” (p.435).

Así mismo en el instrumento de las entrevistas estructuradas se analizó por saturación. Cuando después de analizar múltiples casos ya no encontramos información novedosa el análisis concluye.

Procedimiento.

Para la realización de la investigación se considerara el esquema propuesto por Morales (1996) fases:

Fase I Motivacional. Se planteó el problema con la respectiva justificación. Se procedió a formular objetivos de los cuales se desprenderá el alcance. Además se indicaran las posibles limitaciones en su desarrollo.

Fase II. Revisión Bibliográfica y Documental. En esta fase se reseñó los antecedentes de la organización de la institución sujeta a estudio y de la investigación.

Fase III Metodológica. En esta fase se describió el tipo, diseño y modalidad de la investigación, las técnicas e instrumentos de la recolección de datos y las técnicas que se emplearon para el análisis del procedimiento.

Fase IV Análisis de los Estudios. En esta fase se determinó las conclusiones arrojados por los instrumentos de recolección de datos para la fundamentación de la investigación

Fase V Comunicación de las conclusiones. En esta fase se establecieron las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

Para obtener la información acerca del diagnóstico de este estudio se aplicó la encuesta semiestructurada a los trabajadores con más años dentro de la institución en los diferentes departamentos que conforman el Circuito Judicial Civil, Mercantil y del Tránsito de la Circunscripción Judicial del Estado Carabobo Extensión Puerto Cabello, esto con el fin de conocer su opinión referente a las estrategias empleada por la organización en el fortalecimiento de la cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. Por lo tanto la entrevista fue realizada a 4 trabajadores de las cuatro áreas que conforman la institución siendo estas la Unidad de Recepción de Documentos, pool de asistente, pool de secretaria y Jurisdicción voluntaria, para el cual se desarrollaron seis (6) preguntas relacionadas con los objetivos específicos de la investigación (Anexos A,B, C).

El cuestionario tuvo como objetivo conocer el estado de la cultura organizacional a través de la filosofía, valores, símbolos, creencias, normas y clima laboral en el Circuito Judicial Civil, Mercantil y del Tránsito de la Circunscripción Judicial del Estado Carabobo Extensión Puerto Cabello así como las estrategias aplicadas en la organización y el impacto de estas en el desempeño laboral de los funcionarios. Esta información fue relevante para estar al tanto de las carencias y debilidades desde el punto de vista de la cultura organización y su influencia en el desempeño de las actividades laborales de los trabajadores.

La presentación de los resultados, se elaboró en un cuadro por cada ítem especificando cada respuesta de los entrevistados, lo que permitieron visualizar la situación actual del problema que aquí se plantea, en referencia a la necesidad de conocer la realidad de la comunidad y sus carencias. Por lo tanto la información se enfocó en determinar la importancia de elementos culturales dentro de la organización en la ejecución de las actividades laborales de los trabajadores.

Análisis del Cuestionario de entrevista aplicado a los trabajadores del Circuito judicial Civil, Mercantil y Tránsito del Estado Carabobo Extensión Puerto Cabello para fortalecer la cultura organizacional (filosofía valores, símbolos, creencias, normas y clima laboral) y el desempeño laboral de los funcionarios)

El instrumento empleado para conocer la opinión de los trabajadores del Circuito judicial Civil, Mercantil y Tránsito del Estado Carabobo Extensión Puerto Cabello sobre la cultura organización y el impacto de esta en el desempeño laboral fue la entrevista semi-estructurada.

La entrevista fue realizada a cuatro (4) trabajadores pertenecientes a diferentes direcciones de la organización, los cuales son considerados los más antiguos y de distintos géneros, así mismo decidieron mantener el anonimato de las entrevistas por lo que fueron identificados como “anónimo”.

A continuación se presentan los resultados obtenidos a partir de este instrumento de recolección de datos.

Cuadro N° 01 Establecer en qué estado se encuentra la cultura organizacional a través de la filosofía, valores, símbolos, creencias, normas y clima laboral en el Circuito Judicial Civil, Mercantil y del Tránsito de la Circunscripción Judicial del Estado Carabobo Extensión Puerto Cabello.

PREGUNTAS	CATEGORIAS/su categorías (obtenidas de las respuestas mayoritarias)
<p>1) Cómo calificaría el ambiente laboral en Circuito Judicial Civil, Mercantil y del Tránsito de la Circunscripción Judicial del Estado Carabobo Extensión Puerto Cabello?</p> <p>2) ¿Cree usted que la organización fomenta los principios y valores en los trabajadores del Circuito Judicial</p>	<p>Carencia de elementos culturales en la organización</p> <p>Falta de motivación del personal</p> <p>Poca información sobre la organización</p> <p>Poco interés en el empleado</p> <p>Promoción de los principios y valores institucionales</p> <p>No hay comunicación efectiva</p>

Civil, Mercantil y del Tránsito de la Circunscripción Judicial del Estado Carabobo Extensión Puerto Cabello?	Pérdida de valores por razones socio económicas Carencia de estrategias que impulsen la cultura organizacional
3) ¿Considera usted que las actividades laborales en el Circuito Judicial Civil, Mercantil y del Tránsito de la Circunscripción Judicial del Estado Carabobo Extensión Puerto Cabello se ejecutan basadas en principios y valores propios de un órgano administrador de justicia?	Desempeño laboral basado en principios y valores institucionales Desconocimiento de principios y valores institucionales Cambio de valores y principios motivados por crisis socioeconómico

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N° 02. Definir los elementos que integran de la cultura organizacional del Circuito Judicial Civil, Mercantil y del Tránsito de la Circunscripción Judicial del Estado Carabobo Extensión Puerto

PREGUNTAS	CATEGORIAS/subcategorías (obtenidas de las respuestas mayoritarias)
¿Cuáles considera usted que debe ser elementos de la cultura dentro de la organización que se deben fortalecer para mejor el desempeño laboral de sus trabajadores?	Órgano administrador de justicia Honestidad Sentido de pertenencia Responsabilidad
PREGUNTAS	CATEGORIAS/subcategorías (obtenidas de las respuestas mayoritarias)
¿Cuáles considera usted que debe ser elementos de la cultura dentro de la	Órgano administrador de justicia Honestidad

organización que se deben fortalecer para mejorar el desempeño laboral de sus trabajadores?	Sentido de pertenencia Responsabilidad
---	---

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N° 03 Estrategias aplicadas en el Circuito judicial del Estado Carabobo Extensión Puerto Cabello para fortalecer la cultura organizacional (filosofía valores, símbolos, creencias, normas y clima laboral) y el desempeño laboral de los funcionarios.

PREGUNTAS	CATEGORIAS/subcategorías (obtenidas de las respuestas mayoritarias)
¿Cree usted que la organización implementa medios para el fortalecimiento de la cultura organizacional para mejorar el desempeño laboral de sus trabajadores?	Estrategia a nivel nacional Falta de presupuesto
¿Conoces las estrategias aplicadas en el Circuito judicial del Estado Carabobo Extensión Puerto Cabello para fortalecer la cultura organizacional (filosofía valores, símbolos, creencias, normas y clima laboral) para en materia de cultura organización para el mejoramiento del desempeño laboral de sus funcionarios?	Manuales de procedimientos No hay suficiente promoción de valores

Fuente: Elaboración Propia

Resultados

Una vez analizado los datos arrojados por la entrevista y la observación, se hace una interpretación de lo que expresan los entrevistados del grupo que integran el Circuito Judicial Civil, Mercantil y del Tránsito de la Circunscripción del Estrado Carabobo

Extensión Puerto Cabello, y se pudo llegar a una serie de conclusiones en el cumplimiento de los objetivos de la investigación, siendo estos los siguientes:

Establecer en qué estado se encuentra la cultura organizacional a través de la filosofía, valores, símbolos, creencias, normas y clima laboral en el Circuito Judicial Civil, Mercantil y del Tránsito de la Circunscripción Judicial del Estado Carabobo Extensión Puerto Cabello

Al aplicar el instrumento de recolección de datos en primer lugar se detectó el estado en que se encuentra la cultura organizacional a través de la filosofía, valores, símbolos, creencias, normas y clima laboral en el Circuito Judicial Civil, Mercantil y del Tránsito de la Circunscripción Judicial del Estado Carabobo Extensión Puerto Cabello. De acuerdo a lo que indicaron los entrevistados no existe una efectiva comunicación interna que promueva la importancia de valores y principios en la ejecución de las actividades laborales en la institución.

Es así como de acuerdo a lo plasmado por los entrevistados la fuerte crisis socio económicas que actualmente vive Venezuela ha generado una subversión de los valores y principios que deben estar presente en un órgano administrador de justicia aunado a la falta de medios de comunicación tanto interna como externa que facilite la comunicación efectiva y se genere el sentido de pertenencia de los trabajadores hacia la institución basados en estos valores, creencias y símbolos.

Así mismo se manifiesta la falta de información como el orden jerárquico, la misión y visión de la organización por parte de los empleados en los distintos niveles, por lo que existe un desapego hacia la misma, por lo que resulta evidente que no existen promoción de valores, símbolos y creencias dentro de la institución que estimule el desempeño laboral de los funcionarios dentro de la institución .

Es así como Casares y Siliceo, (1999), resalta destaca la importancia de la cultura organizacional la puesto que resulta uno de los elementos con los que cuentan las organizaciones tanto públicas como privadas para comunicar, perpetúan y desarrollan sus conocimientos y actitudes en relación con la vida, en este caso aplicadas para el mejoramiento del desempeño laboral.

Sin embargo, pese a la carencia de estrategias de incentivo por parte de la organización hacia el personal de la mismas, estos tienen pleno conocimientos de los principios y

valores que debe prevalecer al momento de ejercer sus funciones laborales, no obstante estos son promovidos principalmente por empleados cuya funciones datan de más de 10 años a comparación de los trabajadores que forman parte de la institución desde los últimos 2 años.

Definir los elementos que integran de la cultura organizacional del Circuito Judicial Civil, Mercantil y del Tránsito de la Circunscripción Judicial del Estado Carabobo Extensión Puerto

Referente a los elementos que integran de la cultura organizacional del Circuito Judicial Civil, Mercantil y del Tránsito de la Circunscripción Judicial del Estado Carabobo Extensión Puerto se pudo identificar los valores que se deben fortalecer indispensables para el óptimo desempeño laboral de los trabajadores entre ellos se pueden destacar los siguientes:

Honestidad: Este es uno de los valores más necesarios en la sociedad venezolana y se puede apreciar la falta de honestidad desde los cargos más alto hasta los más bajos. Así que se pueden ver casos como los siguientes:

La corrupción en el ámbito más alto de país en todos los entes es público y notorio, empleados públicos que de la noche a la mañana aparecen con fortunas que no pueden ser justificadas.

Individuos que cobran comisiones por agilizar trámites y obtener documentos.

Jueces que venden sentencias, policías y fiscales que sobornan.

Sentido de pertenencia: El sentido de pertenencia es el agrado que tiene una persona de sentirse integrante de un grupo. El sentido de pertenencia inicia en la familia, ya que esta representa el primer grupo al cual la persona pertenece. Un sujeto al serle fiel a un grupo y al cumplir cabalmente con sus normas, termina por adoptar una identidad y una seguridad, que con el tiempo se fortalecerá, haciendo sentir a la persona más segura, elevando de esta manera sus sentimientos sociales que lo hacen estar más dispuesto a continuar con las normas de convivencia.

Un ejemplo de sentido de pertenencia es el vínculo entre un trabajador y la empresa donde labora, en este caso, el trabajador se sentirá identificado con los valores y objetivos de la empresa de tal manera que estaría dispuesto a defenderlo ante cualquiera.

Las personas como seres sociales, están conscientes que ser parte de un conjunto, los ayuda a elevar su autoestima y a sentirse reconocidos. El sentido de pertenencia a nivel social, se puede presentar de muchas maneras: al sentirse parte de un país, de una creencia política, de una religión, de una familia, etc.

Responsabilidad: Referente a las Estrategias aplicadas en el Circuito judicial del Estado Carabobo Extensión Puerto Cabello para fortalecer la cultura organizacional (filosofía valores, símbolos, creencias, normas y clima laboral) y el desempeño laboral de los funcionarios, se desprende del instrumento de recolección de datos que en la actualidad no existen estrategias o planes para el fortalecimiento de la cultura organización al para mejorar el desempeño laboral en la institución.

Justicia: La Justicia es proclamada como uno de los valores superiores (los otros son el principio de libertad, la igualdad ante la ley y el pluralismo político) del ordenamiento jurídico. El diccionario de la Real Academia española de la Lengua, en la segunda de sus acepciones (la primera hace referencia a una de las virtudes cardinales, la que inclina a dar a cada uno lo que le corresponde o pertenece) equipara Justicia a Derecho.

Tal equiparación no debe sorprendernos, si reparamos que los romanos, tal y como nos enseña el profesor Alvaro d'Ors, antes de emplear (en el lenguaje vulgar tardo-romano de inspiración judeo-cristiana) la palabra *directum* (directo, recto) de donde deriva el término derecho, emplearon la palabra *ius* (de la que deriva *iustitia*) y que la conducta justa era aquélla que seguía el camino recto.

El concepto de justicia, al menos en Roma, pertenece más al campo de los filósofos que al de los juristas.

Examinar las estrategias aplicadas en el Circuito judicial Civil, Mercantil y de Transito del Estado Carabobo Extensión Puerto Cabello para fortalecer la cultura organizacional (filosofía valores, símbolos, creencias, normas y clima laboral) y el desempeño laboral de los funcionarios.

En relación a las estrategias aplicadas o existentes en el Circuito Judicial Mercantil y del Tránsito del Estado Carabobo Extensión Puerto Cabello para fortalecer la cultura organizacional, se determinó de acuerdo a lo expuesto en las entrevistas que en la actualidad la institución no cuenta con estrategias o planes enfocados a fortalecer los principios y valores en la misma, así como para definir y difundir símbolos creencias y las normas de la organización con miras a mejorar el desempeño laboral de los funcionarios que allí laboran.

así mismo esto se debe a que al tratarse de una institución pública no cuenta con el presupuesto para la elaboración de estas estrategias, además esta se enfoca en principios y valores de corte políticos no enfocado en un caso concreto como lo es en las necesidades del Circuito judicial civil organismo objeto de las presente investigación, lo que afecta el desempeño laboral de los funcionarios, creándose así un desapego de los funcionarios hacia la institución.

Es por lo antes expuesto que se reconoce la necesidad de la creación e implementación de un diseño de cultura organizacional en la institución enfocada al fortalecimiento del sentido de pertenencia y de la responsabilidad en los trabajadores del Circuito judicial Civil, Mercantil y de Transito del Estado Carabobo Extensión Puerto Cabello, con la finalidad de lograr un óptimo desempeño de las funciones que estos realizan en la institución, ya que si bien es cierto existen manuales de procedimientos internos no se cuenta con estrategias orientadas a lograr ambiente de trabajo acorde.

CAPÍTULO IV

IMPORTANCIA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Una vez reflexionado sobre a la importancia de la cultura organizacional en el desempeño laboral, es posible aseverar que ciertamente la cultura envuelve a las organizaciones de cualquier tipo de índole y configuración estructural, a través de un sistema de valores y creencias; fomentando o creando una identidad que permite alcanzar o inclusive limitar la consecución de los objetivos y metas de la organización y principalmente en los órganos administradores de justicia.

Es por ello que es posible identificar a una organización por su cultura y por consiguiente debe reconocerse que el componente básico de las organizaciones es el personal que labora en ella, pues ellos reflejan sus propias aspiraciones y objetivos en las metas de la organización.

Es importante añadir que la cultura organizacional es comúnmente modelada por quienes conforman el equipo directivo de alto nivel y en el mejor de los casos puede ser usada para reforzar los objetivos organizacionales y principalmente para consecución de un desempeño laboral óptimo por parte de los empleados.

El conocimiento es uno de los activos más importantes para las organizaciones. Su gestión adecuada genera una mayor productividad en las jornadas laborales, que posibilitan alcanzar las metas establecidas. La búsqueda, almacenamiento y transferencia del conocimiento es esencial para aumentar su productividad y competitividad, pero lo es más aún la disposición a la colaboración la cual debe prevalecer en las organizaciones de carácter público y prestadores de servicios.

Las ventajas competitivas que produce una adecuada gestión del conocimiento no dependen de la cantidad de conocimiento que se consiga reunir y almacenar, sino de las condiciones de higiene, seguridad, salud y principalmente estabilidad que perciban los

trabajadores y que son las que generan la motivación y satisfacción laboral necesarias para catalizar la totalidad de los procesos organizacionales. Por esta razón, el clima organizacional que busca el bienestar, la felicidad y la satisfacción de los hombres como personas y no sólo como empleados en su puesto de trabajo se vuelve un factor y una ventaja competitiva de enorme significación para cualquier organización.

El entorno en el que vive y trabaja un funcionario público principalmente en el Circuito Judicial Civil, Mercantil y de Transito es un determinante de la productividad y calidad del trabajo que realiza. Las organizaciones inteligentes generan nuevos conocimientos a partir de su propio esfuerzo, pero para esto es premisa indispensable la creación de un clima organizacional favorable a la cooperación, que genera confianza y optimismo y destierre el egoísmo y las actitudes negativas que impiden el crecimiento tanto individual como corporativo. En esto influye tanto la calidad de los recursos humanos que se adquieren como el empleo intenso de las herramientas, técnicas y métodos más apropiados para involucrarse en el proceso de creación del conocimiento.

Establecer en qué estado se encuentra la cultura organizacional a través de la filosofía, valores, símbolos, creencias, normas y clima laboral en el Circuito Judicial Civil, Mercantil y del Tránsito de la Circunscripción Judicial del Estado Carabobo Extensión Puerto Cabello.

El clima organizacional ejerce una significativa influencia en la cultura de la organización. Esta comprende el patrón general de conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de una organización. Estos determinan en gran parte su cultura y, en este sentido, el clima organizacional ejerce una influencia directa, porque las percepciones de los individuos determinan sustancialmente las creencias, mitos, conductas y valores que conforman la cultura de la organización. La cultura en general abarca un sistema de significados compartidos por una gran parte de los miembros de una organización que los distinguen de otras.

Es de esta manera que al analizar el sistema cultural través de la filosofía, valores, símbolos, creencias, normas y clima laboral en el Circuito Judicial Civil, Mercantil y del Tránsito de la Circunscripción Judicial del Estado Carabobo Extensión Puerto Cabello se

llegó a la conclusión que dentro de la organización no se cuenta una estructura que fortalezca el sistema de valores, principios símbolos y creencias

Dentro de la organización e el personal directivo del Circuito judicial Civil, Mercantil y de Transito del Estado Carabobo Extensión Puerto Cabello está orientado a la obtención de resultados, sin conciencia de un colectivo interno, ni de afianzar valores, principios y las creencia y símbolos propios de la organización de lo que genera desmotivación en el personal en las distintas áreas del Circuito Judicial Civil.

De esta misma manera, se logró identificar dentro los funcionarios que laboran en esta organización la creencia de subversión de los principios y valores dentro de la misma motivada a la fuerte crisis socioeconómica que en los últimos años se evidencia en Venezuela, afectando de esta manera el desempeño laboral de los funcionarios que integran el Circuito Judicial Civil, Mercantil del Transito extensión Puerto Cabello, porque principios como responsabilidad, imparcialidad y probidad no son promovidos dentro de la organización.

Así mismo, se llegó a la conclusión que la organización no cuenta con mecanismos que garanticen una comunicación efectiva, esta situación genera que la misma no haga frente a las necesidades y complejidades presentes en el personal además que dificulta el conocimiento del personal así como del público en general de las normas internas así como de los símbolos propios de la organización, generando de esta manera que no exista un sentido de pertenencia hacia la organización por parte del personal afectando de esta manera el clima laboral y así el desempeño laboral.

Definir los elementos que integran de la cultura organizacional del Circuito Judicial Civil, Mercantil y del Tránsito de la Circunscripción Judicial del Estado Carabobo Extensión Puerto

En relación a los elementos que integran la cultura organizacional del Circuito Judicial Civil, Mercantil y del Transito extensión Puerto Cabello, se puede concluir que resulta evidente para los funcionarios de la organización que tiene como misión administrar justicia para resolver los Conflictos y garantizar los derechos de las personas, consolidar la paz social y el desarrollo de la democracia dentro del marco del Estado de derecho. Esta

misión está sustentada en la equidad, la imparcialidad, la honestidad, la transparencia, responsabilidad, sentido de pertenencia.

No obstante si bien estos principios y valores deben estar presente dentro de la organización estos no son promovidos por la organización, pese a que se encuentra establecidos en normas de carácter general como en la normativa interna del circuito judicial Civil Mercantil y de Transito de Puerto Cabello, sin embargo estas normativas son desconocidas por la mayoría de los funcionarios principalmente aquellos que son nuevos ingresos.

De esta manera, se determinó que de acuerdo a la persecución de los funcionarios que hacen vida laboral dentro de la organización al no existir mecanismos ni estrategias que inculquen este sistema cultural principalmente en los funcionarios de nuevo ingreso, propician la subversión de estos valores necesarios dentro del sistema de justicia, generando una evidente desmotivación laboral y un desapego con la organización.

Por lo que resulta, evidente la necesidad de promover entre los funcionarios los principios y valores propios de este tipo de organización como lo son, la responsabilidad, equidad, justicia, sentido de pertenencia y honestidad; los cuales a pesar de estar contemplados dentro de las normativas internas del Circuito Judicial no son los suficientemente promovidos y lo cuales necesariamente deben formar parte del sistema cultural dentro de la organización. Así mismo se pudo concluir la necesidad de crear un medio efectivo de comunicación interna que permita dar a conocer a la organización así como la necesidad de los funcionarios, generando de esta manera un sistema de creencias y simbología propia de la organización.

Finalmente, se concluyó dentro del ambiente laboral debe existir un clima que cree confianza y favorezca la eliminación de sentimientos y actitudes negativas hacia la organización o algunos de sus miembros. Deberá sentirse que se hace algo útil, algo que proporciona un sentido al esfuerzo que se realiza. Cada individuo debe sentir la preocupación de la organización por sus necesidades y problemas.

Examinar las estrategias aplicadas en el Circuito judicial Civil, Mercantil y de Transito del Estado Carabobo Extensión Puerto Cabello para fortalecer la cultura organizacional (filosofía valores, símbolos, creencias, normas y clima laboral) y el desempeño laboral de los funcionarios.

Referente a las estrategias aplicadas en Circuito judicial Civil, Mercantil y de Transito del Estado Carabobo Extensión Puerto Cabello para fortalecer la cultura organizacional (filosofía valores, símbolos, creencias, normas y clima laboral) y el desempeño laboral de los funcionarios; en la actualidad no existe un diseño de cultura organizacional que fomente el sistema cultural dentro del mismo afectando de esta manera el desempeño laboral de los funcionarios.

La categoría de institución pública y la falta de presupuesto constituyen unas de las causas principales de la falta de estrategias comunicacionales que fomente los principios y valores de la organización en los funcionarios generando desmotivación laboral y un completo desapego hacia la organización.

Resulta evidente luego de realizada la investigación que en la actualidad el sistema de creencia, principios y valores presente en las instituciones públicas evidentemente se encuentran politizadas acorde con el sistema político que vive Venezuela, lo que dificulta la implementación de un plan de rediseño de cultura organizacional. Así mismo la falta de un presupuesto destinado a este fin ha afectado la implementación de esta estrategia afectando el desempeño de los funcionarios.

Es importante resaltar que es importante considerar que la cultura de una organización y especialmente en los órganos administradores de justicia como en el presente caso de estudio no puede ser estática ya que debe ser continuamente reforzada por las experiencias diarias de su personal y por consiguiente debe construirse considerando los elementos mencionados ya anteriormente de forma tal que la cultura se vuelva dinámica en vez de estática, lo que requiere que este diseño de cultura organizacional se adapte al tipo de organización y personal, por lo que un sistema de principio, valores y creencia politizada afecta la efectividad de la misma y así el desempeño laboral.

En esencia cualquier organización puede visualizarse como el resultado de cómo su personal piensa e interactúa, por lo que es más importante enfocarse en el personal en vez de pensar en sólo generar políticas, organigramas.

Recomendaciones

Tomando en consideración los resultados provenientes de la investigación y sus respectivas conclusiones se recomienda:

- Ü Se recomienda la implantación de plan de rediseño de cultura Organizacional en el Circuito judicial Civil, Mercantil y de Transito del Estado Carabobo Extensión Puerto Cabello como órgano administrador de Justicia en la finalidad de velar por el Fortalecimiento efectivo y continuo de un sistema de principios y valores en la organización que permita crear un sentido de pertenencia entre los funcionarios hacia la organización y de esta manera mejorar el desempeño laboral
- Ü Circuito judicial Civil, Mercantil y de Transito del Estado Carabobo Extensión Puerto Cabello como órgano administrador de Justicia debe velar por el Fortalecimiento efectivo y continuo del proceso comunicacional de la organización que permita conocer los niveles de satisfacción el personal en cuanto al ambiente laboral.
- Ü Crear e implementar una estrategia comunicacional interna con la finalidad que el personal de mayor rango dentro de la institución tengan conocimiento de las deficiencias en los elementos de la cultura organizacional que existe en el Circuito judicial Civil, Mercantil y de Transito del Estado Carabobo Extensión Puerto Cabello
- Ü Crear e implementar estrategias basadas en la gestión comunicacional las cuales estén orientadas a mejorar la Cultura Organizacional en el Circuito judicial Civil, Mercantil y de Transito del Estado Carabobo Extensión Puerto Cabello.
- Ü Crear un escenario favorable, para que los trabajadores logren un nivel de motivación adecuado mejorar el desempeño en los funcionarios del Circuito judicial Civil, Mercantil y de Transito del Estado Carabobo Extensión Puerto Cabello

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. (5ª ed.). Caracas: Episteme C. A
- Arocha, C, Lugo V, Useche M, Páez M. (2014). *Manual para la Elaboración, Inscripción, Presentación y Defensa del Trabajo Especial de Grado, Trabajo de Grado y Tesis Doctoral de la Universidad José Antonio Páez*.
- Gareth, J. y Goffee, R. (2001). *El carácter organizacional. Como la cultura corporativa puede crear o destruir negocios*. Barcelona, España: Ediciones Granica.Ghiselli.
- Hernandez , R. Fernández, C y Baptista, P (1991). *Metodología de la Investigación*. México.Editorial Mc Graw Hill
- Hernández, R (1992). *Metodología de la Investigación*. Venezuela; Editorial Panap.
- Kaufman, R. (2013). *Servicio Inspirador*. Editorial AguilarLinares González, Carolina. (2014). *Prácticas de servicio al cliente en entidades del sector público*.
- Kroeber, M y Kluckhohn, C. (1951). *Cultura organizacional y gestión del cambio y de conocimiento en organizaciones de Caldas*. Revista Virtual Universidad Católica del Norte.
- Lado, M. (2013). *Introducción a la auditoría socio laboral*. España: Bubok Publishing S.L.
- Muchinsky, P. (2002). *Psicología aplicada al trabajo* (6ª. ed.) México: International Thomson Editores S.A.
- Parella, M (2010). *Manual para la Elaboración de Tesis*. México: Editorial Trillas
- Sánchez, H y Reyes, C. (2006) *Metodología y diseño de la investigación científica*, Lima, Perú: Visión Universitaria.
- Sevilla, F (2014). *La Cultura organizacional en la administración pública. Una mirada teórica a la eficiencia en la gestión*. Valencia Venezuela: Universidad de Carabobo.
- Thevenet, M. (1986). *Auditoria de la Cultura Empresarial*. Editorial McGraw-Hill. DF México

ANEXOS



ANEXO A

DE TRABAJO DE GRADO

GRADO ACADÉMICO AL QUE OPTA: MAGISTER EN GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

NOMBRE Y APELLIDO DEL TUTOR	C.I.	GRADO ACADÉMICO
Julio González Bello	2.789.422	Doctor
NOMBRE Y APELLIDO DEL PARTICIPANTE	C.I.	LAPSO DE LAS TUTORÍAS
María Eugenia Afanador Román	15.3653.830	3 Meses
TÍTULO DEL TRABAJO: LA CULTURA ORGANIZACIONAL PARA EL MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL		

TUTORIA No	FECHA	PUNTOS TRATADOS	FIRMA DEL PARTICIPANTE	FIRMA DEL TUTOR
1	07/03/2020	Análisis del título		
2	14/03/2020	Estructura del trabajo		
3	21/03/2020	Capítulo I planeación		
4	28/03/2020	Corrección del cap I		
5	04/04/2020	Capitulo II planeación		
6	11/04/2020	Revisión del capítulo II		
7	18/04/2020	Corrección del Cap II		
8	25/04/2020	Planeación del cap III		
9	02/05/2020	Planeación del cap IV		
10	09/05/2020	Revisión del Cap IV		
11	16/05/2020	Evaluación de los Instrumentos		
12	23/05/2020	Corrección de los resultados		

JUICIO VALORATIVO DE LA INVESTIGACIÓN:

San Diego, Urbanización Yuma, Valencia , Estado Carabobo

Teléfonos: (0241) – 8710903

ANEXO B



UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ
DIRECCION GENERAL DE POSTGRADO
MAESTRIA GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

CUESTIONARIO

Objetivo: El instrumento que se presenta a continuación tiene como finalidad realizar un diagnóstico de la Cultura Organizacional en el Circuito Judicial Civil, Mercantil y de Transito de la Circunscripción Judicial del Estado Carabobo Extensión Puerto Cabello: lo cual permitirá determinar cómo influye está en el desempeño laboral de los funcionarios. Cabe destacar que la información suministrada será utilizada con fines académicos y estrictamente confidenciales. Por lo tanto se le agradece la mayor sinceridad en sus respuestas y aportes que pueda brindar a fin de culminar de manera exitosa la investigación.

INSTRUCCIONES:

- Lea cuidadosamente cada pregunta antes de responder
- Se presenta una serie de preguntas abiertas las cual deben ser respondidas en forma individual.

Gracias por su colaboración...

Licda. María Eugenia Afanador Román

Fecha: 12/02/2020

Nombre del entrevistado: anónimo

Organización: Circuito Judicial Civil, Mercantil del Tránsito de la Circunscripción Judicial del Estado Carabobo Extensión Puerto Cabello.

Departamento: Unidad de Recepción de Documentos (URDD)

Objetivo: Establecer en qué estado se encuentra la cultura organizacional a través de la filosofía, valores, símbolos, creencias, normas y clima laboral en el Circuito Judicial Civil, Mercantil y del Tránsito de la Circunscripción Judicial del Estado Carabobo Extensión Puerto Cabello.		
PREGUNTAS	RESPUESTAS	OBSERVACIONES
¿Cómo calificaría el ambiente laboral en Circuito Judicial Civil, Mercantil y del Tránsito de la Circunscripción Judicial del Estado Carabobo Extensión Puerto Cabello?	El ambiente en el circuito la mayor parte del tiempo es tenso lo que en mucho de los casos suele afectar el trabajo. No existe mayor motivación por parte de los jefes y el orden jerárquico se ha perdido.	
¿Cree usted que la organización fomenta los principios y valores en los trabajadores del Circuito Judicial Civil, Mercantil y del Tránsito de la Circunscripción Judicial del Estado Carabobo Extensión Puerto Cabello?	No, creo que los valores se han perdido en todos lados la propia situación económica ha hecho que todos dejemos a un lado los valores y los cuales son necesarios principalmente en este tipo de trabajo donde se busca administrar justicia. Y no hay un programa por parte de los tribunales que busque fomentar valores como honestidad	
¿Considera usted que las actividades laborales en el Circuito Judicial Civil, Mercantil y del Tránsito de	No, lamentablemente no hay principios y valores el trabajo se basa en la	

<p>la Circunscripción Judicial del Estado Carabobo Extensión Puerto Cabello se ejecutan basadas en principios y valores propios de un órgano administrador de justicia?</p>	<p>búsqueda de ingresos económicos.</p>	
<p>Objetivo: Definir los elementos que integran de la cultura organizacional del Circuito Judicial Civil, Mercantil y del Tránsito de la Circunscripción Judicial del Estado Carabobo Extensión Puerto</p>		
<p>PREGUNTAS</p>	<p>RESPUESTAS</p>	<p>OBSERVACIONES</p>
<p>¿Cuales considera usted que debe ser elementos de la cultura dentro de la organización que se deben fortalecer para mejor el desempeño laboral de sus trabajadores?</p>	<p>Por ser un órgano administrador de justicia creo que es necesario fomentar valores como honestidad, justicia, responsabilidad, lealtad. Principalmente la responsabilidad que hace que hagamos bien el trabajo</p>	

ANEXO C



UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ
DIRECCION GENERAL DE POSTGRADO
MAESTRIA GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

CUESTIONARIO

Objetivo: El instrumento que se presenta a continuación tiene como finalidad realizar un diagnóstico de la Cultura Organizacional en el Circuito Judicial Civil, Mercantil y de Transito de la Circunscripción Judicial del Estado Carabobo Extensión Puerto Cabello: lo cual permitirá determinar cómo influye está en el desempeño laboral de los funcionarios. Cabe destacar que la información suministrada será utilizada con fines académicos y estrictamente confidenciales. Por lo tanto se le agradece la mayor sinceridad en sus respuestas y aportes que pueda brindar a fin de culminar de manera exitosa la investigación.

INSTRUCCIONES:

- Lea cuidadosamente cada pregunta antes de responder
- Se presenta una serie de preguntas abiertas las cual deben ser respondidas en forma individual.

Gracias por su colaboración...

Licda. María Eugenia Afanador Román

Fecha: 10/02/2020

Nombre del entrevistado: Anónimo

Organización: Circuito Judicial Civil, Mercantil y del Tránsito de la Circunscripción Judicial del Estado Carabobo Extensión Puerto Cabello.

Departamento: Pool de asistente

Objetivo: Establecer en qué estado se encuentra la cultura organizacional a través de la filosofía, valores, símbolos, creencias, normas y clima laboral en el Circuito Judicial Civil, Mercantil y del Tránsito de la Circunscripción Judicial del Estado Carabobo Extensión Puerto Cabello.		
PREGUNTAS	RESPUESTAS	OBSERVACIONES
¿Cómo calificaría el ambiente laboral en Circuito Judicial Civil, Mercantil y del Tránsito de la Circunscripción Judicial del Estado Carabobo Extensión Puerto Cabello?	Como en toda oficina del estado con deficiencia en distintas aras lo que ocasiona descontento y eso trae consigo un lugar de trabajo con poca comodidad y desconformidad del personal.	La entrevistada exigió mantener el anonimato, se trata del personal más antiguo del mencionado departamento
¿Cree usted que la organización fomenta los principios y valores en los trabajadores del Circuito Judicial Civil, Mercantil y del Tránsito de la Circunscripción Judicial del Estado Carabobo Extensión Puerto Cabello?	En años anteriores se hacían campañas para fortalecer los valores y principios de los trabajadores en los últimos años eso ha dejado de ocurrir, con dije se trata de organismos públicos por lo que el fomento de valores no es prioridad aunque se trata de mantener contento al personal como por ejemplo celebración de cumpleaños, compartir y ese tipo de cosas pero es actividades mas de los trabajadores que de la institución	
¿Considera usted que		

<p>las actividades laborales en el Circuito Judicial Civil, Mercantil y del Tránsito de la Circunscripción Judicial del Estado Carabobo Extensión Puerto Cabello se ejecutan basadas en principios y valores propios de un órgano administrador de justicia?</p>	<p>Debería pero lamentablemente no es lo que ocurre</p>	
<p>Objetivo: Definir los elementos que integran de la cultura organizacional del Circuito Judicial Civil, Mercantil y del Tránsito de la Circunscripción Judicial del Estado Carabobo Extensión Puerto</p>		
PREGUNTAS	RESPUESTAS	OBSERVACIONES
<p>¿Cuales considera usted que debe ser elementos de la cultura dentro de la organización que se deben fortalecer para mejorar el desempeño laboral de sus trabajadores?</p>	<p>Mayor apoyo al personal, creo que es necesario que el personal sienta apoyo que sienta que necesario. Y se debe principalmente fomentar la responsabilidad para que el desempeño en el trabajo se mayor ahora se trabajo de mala gana y sin motivación</p>	
<p>Objetivo: Examinar las estrategias aplicadas en el Circuito judicial civil, mercantil y de transito de la circunscripción judicial del Estado Carabobo Extensión Puerto Cabello para fortalecer la cultura organizacional (filosofía valores, símbolos, creencias, normas y clima laboral)y el desempeño laboral de los funcionarios.</p>		
PREGUNTAS	RESPUESTAS	OBSERVACIONES
<p>Cree usted que la organización implementa medios para el fortalecimiento de la cultura organizacional</p>	<p>No, y más con la crisis económica y social que se vive en el país</p>	

<p>para mejorar el desempeño laboral de sus trabajadores?</p>		
<p>¿Conoces las estrategias aplicadas en el Circuito judicial del Estado Carabobo Extensión Puerto Cabello para fortalecer la cultura organizacional (filosofía valores, símbolos, creencias, normas y clima laboral) para en materia de cultura organización para el mejoramiento del desempeño laboral de sus funcionarios?</p>	<p>Para fomentar valores no las hay para tratar de mantener contento al personal si através de los beneficios económicos, pero sí de principios y valores se refiere no</p>	

ANEXO D



UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ
DIRECCION GENERAL DE POSTGRADO
MAESTRIA GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

CUESTIONARIO

Objetivo: el instrumento que se presenta a continuación tiene como finalidad realizar un diagnóstico de la Cultura Organizacional en el Circuito Judicial Civil, Mercantil y de Transito de la Circunscripción Judicial del Estado Carabobo Extensión Puerto Cabello: lo cual permitirá determinar cómo influye está en el desempeño laboral de los funcionarios. Cabe destacar que la información suministrada será utilizada con fines académicos y estrictamente confidenciales. Por lo tanto se le agradece la mayor sinceridad en sus respuestas y aportes que pueda brindar a fin de culminar de manera exitosa la investigación.

INSTRUCCIONES:

- Lea cuidadosamente cada pregunta antes de responder
- Se presenta una serie de preguntas abiertas las cual deben ser respondidas en forma individual.

Gracias por su colaboración...

Licda. María Eugenia Afanador Román

Fecha: 10/02/2020

Nombre del entrevistado: Anónimo

Organización: Circuito Judicial Civil, Mercantil y del Tránsito de la Circunscripción Judicial del Estado Carabobo Extensión Puerto Cabello.

Departamento: Pool de secretaria

Objetivo: Establecer en qué estado se encuentra la cultura organizacional a través de la filosofía, valores, símbolos, creencias, normas y clima laboral en el Circuito Judicial Civil, Mercantil y del Tránsito de la Circunscripción Judicial del Estado Carabobo Extensión Puerto Cabello.		
PREGUNTAS	RESPUESTAS	OBSERVACIONES
¿Cómo calificaría el ambiente laboral en Circuito Judicial Civil, Mercantil y del Tránsito de la Circunscripción Judicial del Estado Carabobo Extensión Puerto Cabello?	Considero que como en cualquier oficina pública donde hay muchas personalidades por lo que suele ser pesado el ambiente y dificulta el trabajo	La entrevistada exigió mantener el anonimato, se trata del personal más antiguo del mencionado departamento
¿Cree usted que la organización fomenta los principios y valores en los trabajadores del Circuito Judicial Civil, Mercantil y del Tránsito de la Circunscripción Judicial del Estado Carabobo Extensión Puerto Cabello?	No, trabajamos a baja marcha debido a la situación del país hay otras prioridades	Nerviosa al momento de responder
¿Considera usted que las actividades laborales en el Circuito Judicial Civil, Mercantil y del Tránsito de la Circunscripción Judicial del Estado Carabobo Extensión Puerto Cabello se ejecutan basadas en principios y	No, y es una lastima por el tipo del trabajo que hacemos administramos justicia y eso debe hacerse con principios y equidad	

valores propios de un órgano administrador de justicia?		
Objetivo: Definir los elementos que integran de la cultura organizacional del Circuito Judicial Civil, Mercantil y del Tránsito de la Circunscripción Judicial del Estado Carabobo Extensión Puerto		
PREGUNTAS	RESPUESTAS	OBSERVACIONES
¿Cuales considera usted que debe ser elementos de la cultura dentro de la organización que se deben fortalecer para mejor el desempeño laboral de sus trabajadores?	El sentido de pertenencia, la justicia, rectitud, equidad	
Objetivo: Examinar las estrategias aplicadas en el Circuito judicial civil, mercantil y de transito de la circunscripción judicial del Estado Carabobo Extensión Puerto Cabello para fortalecer la cultura organizacional (filosofía valores, símbolos, creencias, normas y clima laboral) y el desempeño laboral de los funcionarios.		
PREGUNTAS	RESPUESTAS	OBSERVACIONES
Cree usted que la organización implementa medios para el fortalecimiento de la cultura organizacional para mejorar el desempeño laboral de sus trabajadores?	No, para eso se requiere presupuesto y no se cuenta con eso	
¿Conoces las estrategias aplicadas en el Circuito judicial del Estado Carabobo Extensión	No hay estrategias	

<p>Puerto Cabello para fortalecer la cultura organizacional (filosofía valores, símbolos, creencias, normas y clima laboral) para en materia de cultura organización para el mejoramiento del desempeño laboral de sus funcionarios?</p>		
--	--	--



República Bolivariana de Venezuela
 Universidad José Antonio Páez.
 Dirección General de Estudios de Postgrado.
 Maestría en Gerencia de la Comunicación Organizacional.

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Autor: María Eugenia Afanador Román **C.I.:** V-15.653.830
Título: La Cultura Organizacional para el Mejoramiento del Desempeño Laboral

Nro. del Ítem	Buena estructura				Pertinencia		Coherencia		Mide lo que se pretende		Observaciones
	Si	No	Clara	Confusa	Si	No	Si	No	Si	No	
1	X										
2	X										
3	X										
4	X										
5	X										
6	X										
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
Aspectos generales a considerar.								Si	No	Observaciones	
1-. El instrumento permite la verificación.								X			
2-. El número de ítems es adecuado.								X			
3-. Los ítems poseen una secuencia lógica.								X			
Validez											
Puede ser aplicado el instrumento.				Puede aplicarse luego de efectuarse las correcciones y/u observaciones.				Debe ser reelaborado el instrumento. Se recomienda no aplicar.			
Si											

Validado Por: Ms.C Santa Camejo

C.I.:9.592.195



FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Autor: María Eugenia Afanador Román **C.I.:** V-15.653.830
Título: La Cultura Organizacional para el Mejoramiento del Desempeño Laboral
 Firma _____ Fecha: 03/02/2020

Nro. del Ítem	Buena estructura				Pertinencia		Coherencia		Mide lo que se pretende		Observaciones
	Si	No	Clara	Confusa	Si	No	Si	No	Si	No	
1	X										
2	X										
3	X										
4	X										
5	X										
6	X										
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
Aspectos generales a considerar.								Si	No	Observaciones	
1-. El instrumento permite la verificación.								X			
2-. El número de ítems es adecuado.								X			
3-. Los ítems poseen una secuencia lógica.								X			
Validez											
Puede ser aplicado el instrumento.					Puede aplicarse luego de efectuarse las correcciones y/u observaciones.					Debe ser reelaborado el instrumento. Se recomienda no aplicar.	
Sí											

Validado Por: Ms.C Susan Afanador C.I.: 12.737.329
 Firma _____ Fecha: 07/02/2020



FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Autor: María Eugenia Afanador Román

C.I.: V-15.653.830

Título: La Cultura Organizacional para el Mejoramiento del Desempeño Laboral

Aspectos relacionados con los ítems.

Nro. del Ítem	Buena estructura				Pertinencia		Coherencia		Mide lo que se pretende		Observaciones	
	Si	No	Clara	Confusa	Si	No	Si	No	Si	No		
1	X											
2	X											
3	X											
4	X											
5	X											
6	X											
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												
17												
18												
19												
20												
Aspectos generales a considerar.								Si	No	Observaciones		
1-. El instrumento permite la verificación.								X				
2-. El número de ítems es adecuado.								X				
3-. Los ítems poseen una secuencia lógica.								X				
Validez												
Puede ser aplicado el instrumento.				Puede aplicarse luego de efectuarse las correcciones y/u observaciones.				Debe ser reelaborado el instrumento. Se recomienda no aplicar.				
Sí												

Validado Por: Cristina Arenas C.I.:9.592.195 Firma _____ Fecha: 03/02/2020

