

**Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
"EZEQUIEL ZAMORA"**



LA UNIVERSIDAD QUE SIEMBRA

**VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN
Y DESARROLLO SOCIAL
PROGRAMA DE ESTUDIOS AVANZADOS VPDS
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN GERENCIA GENERAL**

**ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES PARA EL
FORTALECIMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL**

CASO DE ESTUDIO. Oficina de Servicio Administrativo de
Identificación Migración y Extranjería. Socopó parroquia Ticoporo
Municipio Antonio José de Sucre, estado Barinas.

**Trabajo de Grado presentado ante la Universidad UNELLEZ
Optar al Título de Magíster en Administración Gerencia General**

Barinas 2021.



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
EZEQUIEL ZAMORA
UNELLEZ
VICERECTORADO DE POSGRADO
MAESTRIA: ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN: GERENCIA GENERAL

ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES PARA EL FORTALECIMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

CASO DE ESTUDIO. Oficina de Servicio Administrativo de Identificación Migración y Extranjería. Socopó parroquia Ticoporo Municipio Antonio José de Sucre, estado Barinas.
Trabajo de Grado presentado ante la Universidad UNELLEZ Optar al Título de Magíster en Administración Gerencia General

Autora:
Lcda. Lisbeth Ayala.
C.I: V- 19.056.513.
Tutor: MSC. Oscar Guillen

Socopó, Septiembre 2021.



ACTA DE ADMISIÓN

Siendo las 8:00 a.m. del 30 de Julio de 2021, reunidos a través de la plataforma virtual Zoom, los profesores: **Oscar Guillen (TUTOR - Coordinador)**, **Norellys Concha (Jurado Principal UNELLEZ)** y **Genarvi Ortiz (Jurado Principal externo UFT)**, titulares de las Cédulas de Identidad N°: 10.714.922, 11.713.662 y 18.558.129 respectivamente, quienes fueron designados por la Comisión Asesora de Estudios Avanzados del Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social UNELLEZ, según **RESOLUCIÓN N° CAEA/2021/04/61 DE FECHA: 28/04/2021, ACTA N° 03 ORDINARIA N° 61**, como miembros del Jurado para conocer el contenido del Trabajo de Grado titulado: **"ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES PARA EL FORTALECIMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL. CASO DE ESTUDIO: OFICINA DE SERVICIO ADMINISTRATIVO DE IDENTIFICACIÓN MIGRACIÓN Y EXTRANJERIA. SOCOPO PARROQUIA TICOPORO MUNICIPIO ANTONIO JOSE DE SUCRE, ESTADO BARINAS"**. Presentado por la maestrante **LISBETH AYALA C.I. N° 19.056.513**, estudiante de la Maestría en Administración mención Gerencia General, con el cual aspira obtener el Grado Académico de **Magister Scientiarum en Administración mención Gerencia General**, quienes decidimos por unanimidad y de acuerdo con lo establecido en el **Artículo 33, de la Sección Cuarta de los Trabajos Técnicos, Trabajos Especiales de Grado, Trabajos de Grado y Tesis Doctorales del Reglamento de Estudios Avanzados de la UNELLEZ, ADMITIR** el Trabajo de Grado. Así mismo, de acuerdo a la **Resolución CAEA 2021/04/61 de fecha 28/04/2021, punto N° ¿?, acta N° ¿?** se acordó la presentación vivo mediante plataforma con tecnología de transmisión de audio y video, mediante el envío de link de acceso al jurado evaluador y jefe de subprograma de Estudios Avanzados Ciencias Sociales y Económicas con seis (06) horas de anticipación; el ciclo de preguntas y respuestas se realizará haciendo uso de la plataforma de video conferencia Zoom para el día 30 de Julio de 2021 a las 9:00 a.m.

Dando fe y en constancia de lo aquí señalado firman:

DRA. NORELLYS CONCHA
C.I. N° 11.713.662
(Jurado Principal UNELLEZ)

MSc. OSCAR GUILLEN
C. I. N° 10.714.922
(TUTOR)

MSc. GERNARVI ORTIZ
C. I. N° 18.558.129
(Jurado Principal Externo UFT)



DE VEREDICTO

Siendo las 9:00 a.m. del 30 de Julio de 2021, reunidos a través de la plataforma virtual Zoom, los profesores: **Oscar Guillen (TUTOR - Coordinador)**, **Norellys Concha (Jurado Principal UNELLEZ)** y **Genarvi Ortiz (Jurado Principal externo UFT)**, titulares de las Cédulas de Identidad N°: 10.714.922, 11.713.662 y 18.558.129 respectivamente, quienes fueron designados por la Comisión Asesora de Estudios Avanzados del Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social UNELLEZ, según **RESOLUCIÓN N° CAEA/2021/04/61 DE FECHA: 28/04/2021, ACTA N° 03 ORDINARIA N° 61**, como miembros del Jurado para conocer el contenido del Trabajo de Grado titulado: **"ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES PARA EL FORTALECIMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL. CASO DE ESTUDIO: OFICINA DE SERVICIO ADMINISTRATIVO DE IDENTIFICACIÓN MIGRACIÓN Y EXTRANJERIA. SOCOPO PARROQUIA TICOPORO MUNICIPIO ANTONIO JOSE DE SUCRE, ESTADO BARINAS"**. Presentado por la maestrante **LISBETH AYALA C.I. N° 19.056.513** estudiante de la Maestría en Administración mención Gerencia General, con el cual aspira obtener el Grado Académico de **Magister Scientiarum en Administración mención Gerencia General**, procedimos a dar apertura al ciclo de preguntas y respuestas sobre la presentación del trabajo de grado antes mencionado, con una duración de quince (15) minutos, el participante respondió a las preguntas formuladas por el jurado y defendió sus opiniones. Cumplidas todas las fases de la defensa, el Jurado después de sus deliberaciones por unanimidad acordó **APROBAR** el Trabajo de Grado aquí señalado.

Dando fe y en constancia de lo aquí señalado firman:



MSc. OSCAR GUILLEN
C. I. N° 10.714.922
(TUTOR)



DRA. NORELLYS CONCHA
C.I. N° 11.713.662
(Jurado Principal UNELLEZ)


Ing. Genarvi O. Ortiz D.
Ingeniero de Petróleo
C.I.V. 221.922 C.I.: 18.558.129

MSc. GERNARVI ORTIZ
C. I. N° 18.558.129
(Jurado Principal Externo UFT)

CARTA DE ACEPTACIÓN TUTOR

Ciudadana:
Prof. María Oviedo
Coordinación de Área de Postgrado
UNELLEZ
Presente.-

Yo, **Oscar Alfonso Guillen Sánchez**, Titular de la Cédula de Identidad V-10.714.922; por medio de la presente certifico que he leído el proyecto de trabajo de grado titulado: "**Estrategias motivacionales para el fortalecimiento del clima organizacional. Caso de estudio: Oficina de Servicio Administrativo de Identificación Migración y Extranjería. Parroquia Ticoporo, Municipio Antonio José de sucre, Socopó Estado Barinas**", presentado por la Ciudadana: Lisbeth Yaelin Ayala Escalante, Titular de la Cédula de Identidad V-19.056.513; para optar al título de **Magister Scientiarum en Administración Mención: Gerencia General**, y acepto asesorar al estudiante, en calidad de tutor, durante el periodo de desarrollo del trabajo hasta su presentación y evaluación.

En la ciudad de Barinas a los 19 días del mes de Septiembre del año 2019.

Oscar Alfonso Guillen Sánchez



Firma del Tutor

Fecha de Entrega: 19/09/2019.

INDICE GENERAL

	Nº Pág.
	P.p
INDICE GENERAL	iv
RESUMEN.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema.....	5
Objetivos de la Investigación.....	9
Objetivos General.....	9
Objetivos Especifico.....	9
Justificación de la Investigación.....	10
CAPITULO II MARCO TEÓRICO.	
Antecedentes de la Investigación.....	12
Bases Teóricas.....	24
Bases Legales.....	34
Definición de términos Básicos.....	40
Operacionalización de las Variables.....	45
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO	
Tipo de Investigación.....	46
Diseño de la Investigación.....	47
Población y Muestra.....	53
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	54
Validez y Confiabilidad.....	54

CAPÍTULO IV	
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	57
ANÁLISIS MATRIZ FODA	89
CAPÍTULO V	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	91
Conclusiones.....	91
Recomendaciones.....	94
CAPÍTULO VI	
LA PROPUESTA	95
PRESENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS	95
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	105
ANEXOS.....	111

LISTA DE CUADROS

Cuadro	P.p
01 Operacionalización de variables.....	45
02 Distribución de la Población.....	53
03 Distribución de la opinión de los funcionarios de la Oficina SAIME Socopó en relación a la Variable: Motivación Indicador: Seguridad en el trabajo.....	58
04 En cuanto la opinión de los Empleados de la Oficina SAIME Socopó la distribución fue la siguiente manera, en relación a la Variable: Motivación Indicador: Procedimientos organizacionales.....	59
05 En cuanto la opinión de los Empleados de la Oficina SAIME Socopó la distribución fue la siguiente manera, en relación a la Variable: Motivación Indicador: Calidad de la supervisión.....	61
06 Lo que corresponde a la opinión de los Empleados de la Oficina SAIME Socopó la división fue la siguiente forma, en correlación a la Variable: Motivación Indicador: Condiciones laborales.....	62
07 En condición al cuadro los funcionarios de la oficina SAIME Socopó en correlación a la Variable: Motivación y del Indicador: Calidad de las relaciones interpersonales.....	63
08 En cuanto la opinión de los funcionarios de la Oficina SAIME Socopó la distribución fue la siguiente manera, en relación a la Variable: Motivación Indicador: Fisiológica.....	65
09 Distribución de la opinión de los funcionarios de la Oficina SAIME Socopó fue de la siguiente manera, en relación a la	66

	Variable: Motivación Indicador: Salud.....	
10	Distribución de la opinión de los funcionarios de la Oficina SAIME Socopó fue de la siguiente manera, en relación a la Variable: Motivación Indicador: Pertinencia Social y amor.....	68
11	Distribución de la opinión de los funcionarios de la Oficina SAIME Socopó fue de la siguiente manera, en relación a la Variable: Motivación Indicador: Autorrealización.....	69
12	Distribución de la opinión de los funcionarios de la Oficina SAIME Socopó fue de la siguiente manera, en relación a la Variable: Motivación Indicador: Logro.....	71
13	Distribución de la opinión de los funcionarios de la Oficina SAIME Socopó fue de la siguiente manera, en relación a la Variable: Motivación. Indicador: Responsabilidad.....	72
14	Opinión de los funcionarios de la Oficina SAIME Socopó fue de la siguiente manera, en relación a la Variable: Motivación. Indicador: Progreso.....	74
15	Distribución de la opinión de los funcionarios de la Oficina SAIME Socopó fue de la siguiente manera, en relación a la Variable: Motivación. Indicador: Trabajo.....	75
16	Distribución de la opinión de los funcionarios de la Oficina SAIME Socopó fue de la siguiente manera, en relación a la Variable: Clima Organizacional. Indicador: Jerarquía.....	77
17	Distribución de la opinión de los funcionarios de la Oficina SAIME Socopó fue de la siguiente manera, en relación a la Variable: Clima Organizacional. Indicador: Misión y Visión.....	78
18	Distribución de la opinión de los funcionarios de la Oficina SAIME Socopó fue de la siguiente manera, en relación a la	80

	Variable: Clima Organizacional. Indicador: Procedimientos.....	
19	Distribución de la opinión de los funcionarios de la Oficina SAIME Socopó fue de la siguiente manera, en relación a la Variable: Clima Organizacional. Indicador: Ambiente.....	81
20	Distribución de la opinión de los funcionarios de la Oficina SAIME Socopó fue de la siguiente manera, en relación a la Variable: Clima Organizacional. Indicador: Resultados.	83
21	Distribución de la opinión de los funcionarios de la Oficina SAIME Socopó fue de la siguiente manera, en relación a la Variable: Clima Organizacional. Indicador: Responsabilidad....	84
22	Distribución de la opinión de los funcionarios de la Oficina SAIME Socopó fue de la siguiente manera, en relación a la Variable: Clima Organizacional. Indicador: Comunicación.....	86
23	Distribución de la opinión de los funcionarios de la Oficina SAIME Socopó fue de la siguiente manera, en relación a la Variable: Clima Organizacional. Indicador: Información.....	87

LISTA DE GRÁFICOS

Gráficos	P.p
01 Representación gráfica de la opinión de los trabajadores del SAIME Socopó en cuanto a la dimensión. Factores de higiene y del Indicador: Seguridad en el trabajo.....	58
02 Representación gráfica de la opinión de los trabajadores del SAIME Socopó en cuanto a la dimensión. Factores de higiene y del Indicador: Procedimientos organizacionales.....	60
03 Grafica de la expresión de los trabajadores del SAIME Socopó en cuanto a la dimensión. Factores de higiene y del Indicador: calidad de la supervisión.....	61
04 Como se puede apreciar en la representación la opinión de los funcionarios referente a la dimensión. Factores de higiene y del Indicador. Condiciones laborales.....	62
05 Como se puede evaluar en la representación el sentir de los funcionarios referente a la dimensión. Factores de higiene y del Indicador. Calidad de las relaciones interpersonales.....	64
06 La expresión de los trabajadores del SAIME Socopó en cuanto a la dimensión. Necesidades y del Indicador: Fisiológica.....	65
07 Representación gráfica de la opinión de los funcionarios en cuanto a la dimensión: Necesidades y del Indicador: Salud.....	67
08 Representación gráfica de la opinión de los funcionarios en cuanto a la dimensión: Necesidades y del Indicador: Pertinencia Social y amor.....	68
09 Opinión de los funcionarios en cuanto a la dimensión: Necesidades y del Indicador: Autorrealización.....	70
10 Representación gráfica de la opinión de los funcionarios SAIME Socopó en cuanto a la dimensión: Factores Motivacionales y del Indicador: Logro.....	71
11 Representación gráfica de la opinión de los funcionarios SAIME Socopó en cuanto a la dimensión: Factores Motivacionales y del	73

	Indicador: Responsabilidad.....	
12	Representación gráfica de la opinión de los trabajadores del SAIME Socopó en cuanto a la dimensión. Factores Motivacionales y del Indicador: Progreso.....	74
13	Representación gráfica de la opinión de los trabajadores del SAIME Socopó en cuanto a la dimensión. Factores Motivacionales y del Indicador: Progreso.....	76
14	Representación gráfica de la opinión de los trabajadores del SAIME Socopó en cuanto a la dimensión. Estructural y del Indicador: Jerarquía.....	77
15	Representación gráfica de la opinión de los trabajadores del SAIME Socopó en cuanto a la dimensión. Estructural y del Indicador: Misión y Visión.....	79
16	Representación gráfica de la opinión de los trabajadores del SAIME Socopó en cuanto a la dimensión. Estructural y del Indicador: procedimientos.....	80
17	Representación gráfica de la opinión de los trabajadores del SAIME Socopó en cuanto a la dimensión. Estructural y del Indicador: ambiente.....	82
18	Representación gráfica de la opinión de los trabajadores del SAIME Socopó en cuanto a la dimensión. Operativa y del Indicador: Resultados.....	83
19	Representación gráfica de la opinión de los trabajadores del SAIME Socopó en cuanto a la dimensión. Operativa y del Indicador: Responsabilidad.....	85
20	Representación gráfica de la opinión de los trabajadores del SAIME Socopó en cuanto a la dimensión. Operativa y del Indicador: Comunicación.....	86
21	Representación gráfica de la opinión de los trabajadores del SAIME Socopó en cuanto a la dimensión. Operativa y del Indicador: información.....	88



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"
VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
PROGRAMA DE ESTUDIOS AVANZADOS VPDS
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN GERENCIA GENERAL

**ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES PARA EL FORTALECIMIENTO DEL
CLIMA ORGANIZACIONAL**

CASO DE ESTUDIO. Oficina de Servicio Administrativo de Identificación Migración y Extranjería. Socopó parroquia Ticoporo Municipio Antonio José de Sucre, estado Barinas.

Autora:
Lcda. Lisbeth Ayala.
C.I: V- 19.056.513.
Tutor: MSC. Oscar Guillen

RESUMEN

En cualquier institución tanto pública como privada el talento humano es esencial para el servicio organizacional, y la buena convivencia; de tal forma es conveniente enfatizar que no solo se debe contar con un personal altamente calificado, sino con funcionarios altamente motivado y entusiasmado a desempeñar cada una de las funciones y actividades laborales que se dan día a día, de igual forma el ente se vea reflejado en buen servicio, con el fin de conducir al logro de los objetivos y las metas. Por consiguiente, surge esta investigación, girando en torno a la institución pública Servicio Administrativo de Identificación Migración y Extranjería (SAIME) localizada en Socopó, Municipio Antonio José de Sucre del Estado Barinas, institución garante de Identificación tanto a Venezolanos como a Extranjeros, así como también da servicios de certificaciones y entrega de todos los documentos emitidos por la sede. Durante el presente estudio, se comprobaron diferentes situaciones que probablemente afectan el desempeño de los trabajadores dentro y fuera del campo laboral, como la falta de un buen salario, la inexistencia periódicamente de bonificaciones acordes a la realidad existente en cuanto a la economía del país, por ende la poca motivación al desempeño de sus labores; también el déficit de actividades u otras tareas que fortalezcan la buena vibra, la relajación, la recreación, el compañerismo, por otra parte la poca motivación para que los funcionarios crezcan profesionalmente y el desequilibrio en talleres de formación laboral. Esto a afectando directamente los objetivos perseguidos por la

institución, en algunos casos la mala atención, y no menos importante el descontento de los trabajadores el cual genera un clima organizacional desfavorable dentro de la institución. Aunado a lo antes planteado, surge esta investigación que tiene como objetivo proponer estrategias motivacionales para el fortalecimiento del clima organizacional en la Oficina del SAIME Socopó. El estudio está enmarcado en la modalidad proyecto de aplicación con un diseño de campo no experimental, utilizando como instrumento de recolección de datos una encuesta con preguntas dicotómicas. Al finalizar la investigación se concluyó que al aplicar constantemente estrategias motivacionales dentro de la Institución SAIME la motivación del personal se mantendrá en niveles altamente satisfactorios, mejorando el clima organizacional.

Palabras clave: motivación, estrategias, clima organizacional, desempeño laboral.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad uno de los elementos que distingue a una organización de otra, es la sumatoria de sus capacidades individuales y organizativas, para diseñar y aplicar las estrategias motivacionales que conlleven a generar un buen desempeño en el personal y mejorar el clima organizacional, por ello se parte de la idea que las organizaciones innovadoras se diferencian por una serie de aspectos fundamentales que se integran para producir transformaciones o cambios conforme a las demandas de la sociedad, basada en valores y creencias impuestas desde el hogar y reforzadas con el entorno profesional y puesta en práctica en el campo laboral.

Las organizaciones no sólo deben gestionar procesos administrativos, sino también planes o estrategias que contribuyen al rendimiento general de la institución y a la motivación de su talento humano, teniendo como norte el bienestar de sus trabajadores de igual forma asegurar las estrategias de motivación pues representa una de las herramientas primordiales de cualquier institución, y está en las manos de la humanidad colocarlas en práctica y así establecer el buen funcionamiento de las organismos, razón por el cual las mismas en el presente tienen que gestionar la implementación de estrategias motivacionales dentro de la organización.

De este modo, la aplicación y buen uso de las estrategias motivacionales representan un fortalecimiento para las organizaciones, a través de ellas se le confiere poder a los gerentes para poder decidir y actuar con responsabilidad, e igualmente compromiso, para el logro de objetivos y metas planteadas. Además de los estándares exigidos por la sociedad, la cual requiere la consolidación de instituciones transformadoras, ya que el proceso de dirigir las instituciones implica la revisión continua de estrategias gerenciales motivacionales a fin de identificar y eliminar los aspectos o factores obstaculizantes, y las causas que limitan la buena marcha de la institución y el buen clima que debe existir en ellas.

El talento humano de una organización debe incluir el conocimiento y las habilidades necesarias para alcanzar con efectividad el éxito en el desempeño, por ello, es necesario actuar con dinamismo y favorecer constantemente a ese trayecto, capaz de llevar al éxito a una empresa a través de sus personas. De manera que, si la organización se ha planteado como meta desarrollar y mejorar las condiciones laborales y con ello la motivación de los mismos, es importante influir en ellos.

En ese sentido, hay que destacar que para que el recurso humano se desempeñe con eficacia, es necesario un líder estratégico que con responsabilidad y acciones, motive a su grupo de trabajo logrando así aumentar el desempeño y contribuir a un ambiente laboral dinámico y armónico, mejorando habilidades y desarrollando el conocimiento que ofrezcan a la institución la visión de modelo a seguir, y el crecimiento transformador y competitivo.

En este orden de ideas, El clima organizacional o clima laboral, para Chiavenato (1999) es “la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización, y que influye directamente en su comportamiento”.

De allí la importancia para la mayoría de las organizaciones que en el mundo actual buscan un continuo mejoramiento del ambiente en su organización con el fin de aumentar la productividad, ser totalmente competitivos sin perder de vista el recurso humano. El ambiente donde las personas desempeñan su trabajo diariamente, el trato que un jefe tiene con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa, pueden ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización, el clima es la percepción personal que los trabajadores y directivos se forman

Es así como hoy, las instituciones públicas, están atravesando por una gran situación de alerta en el al bajo nivel de satisfacción laboral que existen en los funcionarios públicos, como resultado de varios elementos que están afectando en el desarrollo del clima organizacional; entre ellos se tiene la motivación, la comunicación, la inestabilidad en el espacio de trabajo. El desempeño de cada funcionario, resulta según la motivación que se le ofrezca en su puesto de trabajo, por tal razón se observa un clima inestable con sus compañeros y infringen las relaciones interpersonales es por eso que se requiere de unas estrategias motivacionales para reforzar esta situación presentada para lograr un buen desempeño dentro del cumplimiento de las funciones por parte de ese recurso humano con el que cuenta la institución SAIME.

De allí que, el propósito principal es Diseñar Estrategias Motivacionales para el fortalecimiento del clima organizacional de la Oficina SAIME Socopó. Ello, implica, necesaria e inevitablemente, asumir el desafío de reformar sustancialmente la organización como también la gestión gerencial y la manera en que se incentiva al personal, ya que en los últimos años esta temática ha pasado a ocupar un lugar privilegiado en los estudios y esfuerzos por el mejoramiento institucional, y de esta manera responder a las exigencias y desafíos del nuevo milenio.

Es por ello, entonces, que el estudio se enmarco es una investigación descriptiva, bajo un diseño de investigación de campo no experimental, bajo la modalidad de proyecto factible. De tal modo, que para conseguir tal propósito la investigación queda conformada en los capítulos siguientes.

En el capítulo I, se presenta el planteamiento y formulación del problema, se plantean los objetivos del estudio, general y específicos, la justificación.

El Capítulo II, lo conforma el Marco Teórico, el en cual se hace referencia a los antecedentes del estudio, bases teóricas relacionadas con la temática tratada y el cuadro de variables.

En el Capítulo III, lo conforma el Marco Metodológico, el cual contienen el tipo de investigación, diseño, población, técnicas e instrumentos validez, confiabilidad y procedimientos de la investigación.

Finalmente se presentan las recomendaciones y las referencias bibliográficas, así como los anexos que sustentaron el desarrollo del trabajo.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento Del Problema

La evolución acelerado de las organizaciones e instituciones y el comportamiento de los grupos ante las nuevas requerimientos, obligan a la gerencia en las instituciones a tomar medidas para entender la conducta y los estados de ánimo individual y grupal del recurso humano, organizándolos hacia las metas propuestas, estableciendo técnicas o estrategias motivacionales para la búsqueda de la efectividad organizacional y de los funcionarios.

En el ámbito mundial, es decir, en América, Europa, África y Oceanía, la globalización ha generado un proceso de cambio en los espacios culturales, sociales, económicos, políticos, tecnológicos, religiosos de comunicación e información del entorno en el cual se desenvuelven los distintos países, estados, gobiernos, comunidades, entidades empresariales, instituciones y hasta las personas que forman parte de la sociedad. De allí que dentro de estas acciones de cambio que ha venido accediendo las organizaciones durante la actualidad se puede resaltar el mejoramiento en las causales del clima organizacional como proceso; al respecto se puede citar a Chiavenato (2009) quien manifiesta en su contexto:

El clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera

específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades. (p.32)

Al respecto conviene entender que los principios básicos del proceso organizacional, se componen en insumos, que mediante estrategias motivacionales adecuadas generan resultados directos en la calidad de comportamiento de la organización, más específicamente, en su productividad, en la satisfacción de las personas y en el mejoramiento de la imagen y clima organizacional.

De igual forma países con mejor clima organizacional en 2014, que presentaron la mejor puntuación general en su clima laboral es República Dominicana, seguido por Ecuador y Colombia.

Prueba de lo antes expuesto, se encuentra en una investigación realizada por la Universidad Sergio Arboleda (2013), en la cual se estudiaron doscientas diez (210) empresas latinoamericanas, obteniéndose los siguientes resultados:

“Entre el 80 y 100% de los problemas de gestión que ocurren en las empresas de América Latina han tenido su origen en procesos de comunicación interna deficientes. Otro de los problemas es la insuficiente comunicación entre las áreas que hacen parte de un mismo proceso, en países como Perú, Panamá y El Salvador el 32% consideró que este es un inconveniente muy frecuente. Le sigue Colombia con un 14%; mientras que Argentina y Chile presentaron un 57%. Otro de los inconvenientes es la falta de expresiones de reconocimiento y motivación de los superiores inmediatos hacia los colaboradores y las 24 relaciones interpersonales deficientes entre los equipos de trabajo (p. 3)”.

Por lo tanto, factores tales como la comunicación, la falta de reconocimiento, baja motivación, deficientes relaciones interpersonales y la falta de coordinación entre los equipos de trabajo, los cuales en conjunto

forman parte del clima organizacional, tienden a generar dificultades en la gestión que es desarrollada por las empresas latinoamericanas impidiéndoles obtener una adecuada consolidación, crecimiento y expansión. De esta realidad, no escapa Venezuela ya que según Ratty (2012):

Las empresas venezolanas en el presente adolecen, en su gran mayoría, de un buen clima organizacional y ello ha conllevado a problemas en la productividad y en la satisfacción de los trabajadores, demandando que se tomen las acciones correspondientes para garantizar un buen comportamiento organizacional (p. 3).

Algo semejante ocurre con las instituciones públicas las cuales no funcionan en la medida que los miembros o servidores que la conforman enlazan esfuerzos para el trabajo emanado sea de calidad, cooperando así para lograr todos los objetivos planteados, y de esta manera garantizar el éxito de la organización como el de los trabajadores.

Siendo las cosas así, resulta claro que entre los problemas presentados por las empresas venezolanas se encuentran aspectos que interfieren negativamente en el clima organizacional, lo cual limita la posibilidad de que los colaboradores se desempeñen en un ambiente laboral capaz de promover el entusiasmo, la motivación, la buena comunicación entre los compañeros de trabajo, la superación intelectual, la satisfacción laboral, entre otros aspectos que entorpecen el rendimiento, la productividad y por consiguiente, afectan la atención al usuario.

En este sentido, autores como Simón & Sinek, (2009). “¿Sabes por qué haces lo que haces? Muchas personas saben qué hacen y cómo lo hacen, pero muy pocas saben por qué” (p.67). Este autor, en el caso de las empresas, llama a inspirar y motivar a las personas a nuestro alrededor para que trabajen mejor, esto marca la diferencia entre un empleado que está ahí para recibir su salario y uno que busca mejorar la empresa en la que trabaja. Esto a la larga hará que la gente te sea leal a ti y a tu negocio.

Por su parte Trump, (2007); presenta un libro para emprendedoras en el cual busca motivarlas para alcanzar el éxito en cualquier campo. Habla también sobre los ingredientes clave para alcanzar las metas y tener una carrera importante, además comparte las lecciones que aprendió mientras crecía y lo que la hizo convertirse en una estrella en el mundo empresarial.

Por consiguiente, el clima organizacional influye directamente en la satisfacción del trabajador, su rendimiento laboral y personal; no obstante, en el Municipio Antonio José de Sucre no se escapa de este proceso que afecta a la gran parte de las instituciones públicas y privadas. Al respecto la investigadora siguiendo la dirección de investigación se pudo observar que, en el Servicio Administrativo de Identificación Migración y Extranjería, Socopó, institución que desde sus inicios se ha desempeñado en brindar servicios de identificación a los ciudadanos en Venezuela y en el estado Barinas. No obstante, a pesar del éxito que el mencionado ente ha obtenido como la única institución garante de identificación del país, se detectó, según observaciones previas, la existencia de una problemática centrada en la existencia de debilidades en el clima organizacional que influyen negativamente en el rendimiento laboral de los funcionarios, específicamente en la Oficina SAIME Socopó del estado Barinas.

En atención a la problemática expuesta, el autor del estudio plantea como viable solución; proponer estrategias motivacionales para el fortalecimiento del clima organizacional de la Oficina de Servicio Administrativo de Identificación Migración y Extranjería Socopó Municipio Antonio José de Sucre, Parroquia Ticoporo, Estado Barinas; que permitan el desarrollo y orientación de habilidades y destrezas motivacionales que repercutan en la calidad de trabajo en el personal de dicha estructura; con ello se posibilitará un mejor clima organizacional con la integración de diferentes actitudes de disciplinas que permitan resolver con diplomacia y sentido común los problemas que se les puedan presentar.

Con base en los planteamientos realizados se formulan las siguientes interrogantes que guiaron el desarrollo de la investigación:

¿Cuál es la situación actual del clima organizacional en los servidores del Servicio Administrativo de Identificación Migración y Extranjería de Socopó, en su acción laboral?

¿Qué factores motivacionales inciden actualmente en el clima organizacional en los servidores del Servicio Administrativo de Identificación Migración y Extranjería de Socopó, en su acción laboral?

¿Es necesario realizar estrategias motivacionales que fortalezcan el clima organizacional en el Servicio Administrativo de Identificación Migración y Extranjería de Socopó?

¿Se reforzará el clima organizacional en el Servicio Administrativo de Identificación Migración y Extranjería de Socopó, aplicando estrategias motivacionales?

OBJETIVO GENERAL:

Proponer estrategias motivacionales para el fortalecimiento del clima organizacional de la Oficina de Servicio Administrativo de Identificación Migración y Extranjería, Socopó, Municipio Antonio José de Sucre, Parroquia Ticoporo, Estado Barinas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

Diagnosticar la situación actual del clima organizacional en los funcionarios del Servicio Administrativo de Identificación Migración y Extranjería de Socopó.

Describir los factores motivacionales endógenos y exógenos que inciden en el clima organizacional en el Servicio Administrativo de

Identificación Migración y Extranjería de Socopó Municipio Antonio José de Sucre, Parroquia Ticoporo, Estado Barinas.

Determinar la factibilidad económica, técnica y legal de establecer estrategias motivacionales en la Oficina del Servicio Administrativo de Identificación Migración y Extranjería de Socopó.

Diseñar las estrategias motivacionales que fortalezcan el clima organizacional en la Oficina del Servicio Administrativo de Identificación Migración y Extranjería de Socopó, Municipio Antonio José de Sucre, Parroquia Ticoporo, Estado Barinas.

Justificación de la Investigación

Las instituciones públicas están enmarcadas en brindar un buen servicio y que sus trabajadores estén a gusto, fortaleciendo los valores y profesionalismo buscando siempre estrategias que fortalezcan el ambiente laboral. Especialmente aquellos elementos gerenciales que contribuyen a tener un excelente clima organizacional; por tal razón, los directores nacionales y jefes deben enlazar propuestas o tácticas conjuntamente con el gremio trabajador para que de esta manera se fortalezca el clima organizacional, formar servidores íntegros, capaces de enfrentar cualquier anomalía laboral, física y mentalmente adaptados a un trabajo con pasión, amor y sentido de pertenencia y gusto en la acción laboral que ejercen como servidores.

De allí, la importancia que presenta la realización de este estudio, el cual nace por el vínculo de pertenecer a dicho organismo como lo es el SAIME; en el cual se observó los factores del clima organizacional que influyen en el rendimiento laboral y en los estados de ánimo de los servidores

del Servicio Administrativo de Identificación Migración y Extranjería de Socopó; dicha investigación y su culminación no sólo beneficiará a la institución, sino también a sus trabajadores quienes podrán contar con un material escrito donde se especifican las estrategias motivacionales fundamentales para el fortalecimiento del ambiente laboral y de ser implementadas propiciarían una mejor forma de cumplir con las metas fijadas, un espacio de trabajo más ameno, con mejor actitud para realizar el trabajo, además de incrementar la estabilidad y el beneficio individual en el área laboral.

Ahora bien, por medio del presente proyecto se diseñarán estrategias motivacionales para el fortalecimiento del clima organizacional caso de estudio. SAIME Socopó; con el objeto de que los servidores mejoren su disposición dentro de su institución, fortalezcan los valores humanos y éticos y prevalezca la armonía laboral. De igual forma la aplicación de dichas estrategias motivacionales fortalecerán el clima organizacional, al mismo tiempo serán fundamentales para afianzar talleres o tácticas ya implementadas con la idea de arraigar en los trabajadores y que sirvan de portavoces para los nuevos ingresos, y ejemplo de calidad como funcionarios públicos.

Desde el punto de vista académico, la ejecución de la presente investigación va enmarcada con las directrices del plan general de investigación de la UNELLEZ; por otra parte, es relevante debido a que se constituirá en un antecedente para futuras investigaciones de campo o propuestas que estén relacionadas con el clima organizacional en las instituciones públicas del estado localizadas en el Municipio Antonio José de Sucre, Barinas.

CAPITULO II

MARCO TEORICO REFERENCIAL

Toda investigación se fundamenta en un marco teórico referencial, para ello es necesario llevar a cabo una revisión bibliográfica o documental, que sirva de guía a la investigadora con respecto a las dudas que se presentaron en el lapso de la indagación.

Fidias Arias (2006) "es el producto de la revisión documental - bibliográfica, consiste en una recopilación de ideas, posturas de autores, conceptos y definiciones, que sirven de base a la investigación por realizar." (p. 106).

En esta perspectiva, resulta necesario contar con un marco teórico que permita conocer las principales definiciones vinculadas al tema que se está investigando y de esta manera tener un punto de partida con bases fundamentadas.

ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.

Las diferentes estrategias desarrolladas por el ser humano se desenvuelven dentro de una sociedad cambiante, desde las más sencillas de realizar en el plano familiar, así como, las que desempeña a nivel laboral y social, en cada uno de estos sectores se presentan situaciones o problemas que van teniendo solución de forma empírica, sin embargo, existen otras que requieren la aplicación de estrategias, actividades, la puesta en práctica de proyectos que permitan dar respuesta a lo planteado, siendo en algunos casos de gran relevancia en el ámbito científico.

Dentro de esta perspectiva, se encuentra esta investigación que busca establecer estrategias motivacionales que permitan fortalecer el clima organizacional en el personal que labora en la oficina de Servicio Administrativo de Identificación, Migración y Extranjería (SAIME), al respecto, Rodríguez (Citado por Ganga, 2015) asevera que “el clima organizacional es un tema que se planteó en la década de los sesenta junto con el surgimiento del desarrollo organizacional y de la aplicación de la teoría de sistemas al estudio de las organizaciones”. Es por ello que en las instituciones es fundamental desarrollarse un clima laboral acorde que permitan al personal desenvolverse de una manera amena y a su gusto con sus funciones.

Por lo tanto, para sustentar esta investigación es importante hacer una revisión bibliográfica de otras investigaciones y aportes teóricos de otros autores que pueden servir para argumentar o respaldar la importancia que tiene el clima organizacional en cualquier empresa u organismo tanto público como privado, en este sentido se realizara un análisis de los antecedentes que sustentaran este trabajo.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente se tiene entre las investigaciones internacionales, el trabajo presentado por Martínez (2005), el cual estuvo orientado a “Describir y comparar los factores motivacionales y su relación con el clima organizacional, en empleados de una empresa pública y una privada de Colombia”. El análisis de resultados, se realizó con base en estudio comparativo general de promedio de los diferentes factores motivacionales y de las dimensiones del clima laboral en relación con algunas variables demográficas que sirvieron de punto de comparación, contraste o afinidad para describir y analizar la motivación laboral y el clima organizacional de las empresas.

De esta investigación, se concluye que no existen diferencias significativas en cuanto al clima y la motivación laboral entre los empleados de una empresa pública y una privada en el sector de las

telecomunicaciones, contra la creencia popular de la existencia de un compromiso relativamente bajo en las empresas del Estado.

Cabe destacar que también el aporte internacional está presente en la investigación según Miño (2012) en la Universidad Santiago de Chile en su trabajo titulado Clima organizacional y estrés laboral asistencial (Burnout) en profesores de enseñanza media.

Este trabajo presenta un estudio correlacional que busca evaluar la asociación entre el clima organizacional y el estrés laboral asistencial (Burnout) en una muestra de 200 docentes de Enseñanza Media de liceos científico-humanista municipalizado y particular-subsuencionado de la comuna de Santiago. Para conseguir este propósito, se utilizó una metodología cuantitativa, considerándose un diseño no experimental transaccional correlacionar. Como medio de obtención de datos se utilizan dos cuestionarios: el cuestionario de clima organizacional para instituciones educativas de Morales, Manzi y Justiniano (1984), y el cuestionario de Burnout para el profesorado, versión revisada de Moreno, Garrosa y González (1997). Los resultados demuestran correlaciones significativas entre los elementos del Clima Organizacional y Burnout en docentes.

De igual forma, el trabajo presentado por Ganga (2015), titulado "Clima organizacional: Algunos basamentos históricos y conceptuales para la reflexión, facultad de ciencias sociales y humanísticas en Ecuador". El comienzo de la preocupación por el hombre y sus relaciones sociales, como causas de productividad en una organización tiene como punto de partida formal y más conocido, en el surgimiento de la Escuela Humanística de la Administración desarrollada por Elton Mayo en Estados Unidos, teoría que nació de las necesidades de corregir la fuerte tendencia a la deshumanización del trabajo, provocadas por la aplicación in extremis de métodos rigurosos y prácticas organizacionales despreocupadas del ser humano y sus necesidades psicológicas y/o sociales.

Es importante considerar que un buen clima organizacional se forma a través del tiempo y mediante un monitoreo permanente, para poder atender oportunamente los problemas y ofrecer ambientes de trabajo más confortables, con los cuales los trabajadores tendrán mejores elementos para realizar sus actividades y así garantizar el éxito de los objetivos empresariales e institucionales y hasta las personales.

En este orden de ideas, dentro de las investigaciones nacionales se tiene el trabajo realizado por Ratti (2012), sobre “Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo en las empresas venezolanas”, el éxito de una empresa depende de la manera como sus empleados la asumen, es decir, como perciben el clima organizacional de la misma.

Es por ello que, el clima organizacional es uno de los términos más utilizados para describir el grupo de características de una organización o parte de ella, en función de lo que perciben y experimentan los miembros de la misma. Está vinculado con la interacción de las personas, la estructura de la organización y los procesos; y por consiguiente influye en la conducta de los trabajadores y el desempeño de los mismos en las organizaciones.

Al respecto, Pérez (2013) en su investigación tuvo como objetivo proponer un plan estratégico gerencial para optimizar el clima organizacional de la comunidad escolar en la unidad educativa colegio Josefino María Inmaculada. Dicha investigación se encuentra enmarcada dentro del tipo de investigación de campo en su fase diagnóstica, con revisión documental. La población en estudio estuvo constituida por todo el personal activo de la nómina del plantel siendo está de 58 personas, distribuidas entre docentes, directivos, personal administrativo y obrero, con una muestra final estratificada de 19 individuos, objeto de estudio. Para obtener la información se empleó la técnica de la encuesta a través del juicio de expertos y la confiabilidad se determinó por coeficiente alpha de cronbach, dando un resultado de 0.97.

El análisis e interpretación de los resultados se realizó a través de la estadística descriptiva empleando como soportes gráficos tipo barra y tablas de distribución de frecuencias. Los resultados evidenciaron deficiencias en el clima organizacional que afectaban la integración de todo el personal, especialmente en aspectos como el compromiso y el trabajo en equipo. Ello permitió concluir que existe la necesidad real de un plan estratégico – gerencial, que permita optimizar el clima organizacional de la institución

Igualmente, Fuentes (2014) realizó un trabajo de investigación en el Liceo Bolivariano Juan Pablo Pérez Alfonzo, municipio Sucre Cumaná. Estado Sucre sobre “La motivación como acción gerencial en el fortalecimiento del clima organizacional” donde se señala que la problemática radica en que existe debilidad en el manejo de la motivación, lo cual puede incidir en un clima organizacional poco favorable al proceso educativo. Metodológicamente la investigación se insertó en el diseño no experimental de campo, el nivel fue descriptivo, la información se obtuvo de dos estratos poblacionales: directivos y docentes.

Por consiguiente, este trabajo investigativo de la motivación como acción gerencial en el fortalecimiento del clima organizacional, da como punta de lanza que algunos trabajadores del área educativa están desmotivados, tienen apatía, se muestra debilidad en el clima organizacional cerrado y de poca participación.

De igual forma, Polacre (2015), en su trabajo de investigación titulada “Análisis del Clima Organizacional desde la Percepción Gerentes-Empleados” desarrollada en la Universidad Nacional Abierta, San Fernando estado Apure. La cual determina que las organizaciones constituyen los pilares fundamentales de una sociedad, muchas de ellas en su naturaleza tanto públicas como privadas se encuentran en una constante lucha por mejorar los procesos internos, sin embargo, es común encontrar instituciones

que se preocupan muy poco por conocer lo que motiva a sus empleados a dar lo mejor de sí, entenderlos, investigar el clima organizacional, conocer por qué el comportamiento de los individuos en la organización trae como consecuencia que se origine un ambiente que afecte tanto a los individuos como a los objetivos de la misma.

En este enunciado el autor se enfatiza en la importancia que deben dar las instituciones a sus funcionarios, en establecer actividades que contribuyan a elevar la convivencia laboral y sobre todo a indagar cuales son las consecuencias que desmotivan a los empleados, buscando el fortalecimiento de la motivación individual el cual se verá reflejado en el rendimiento de la organización.

Seguidamente, dentro de las investigaciones realizadas en el Estado Barinas, se presenta el estudio realizado por Villarruel (2006). Sobre “la cultura organizacional es integradora e impulsadora del éxito en las empresas, es uno de los factores determinantes en la eficacia del recurso humano; de la aceptación de ella dependen los niveles de productividad y el clima organizacional”. La presente investigación destaca la importancia de la cultura y el clima organizacional como factores determinantes en la eficacia de cualquier institución o empresa por ende lo antes expuesto en la tesis doctoral lo enfatizaron en el Hospital Materno Infantil Dr. Samuel Darío Maldonado del Municipio Barinas, para fortalecer el vínculo laboral por medio del ámbito cultural; la satisfacción laboral puede definirse como un componente que determina el grado de bienestar que un individuo siente en su lugar de trabajo; así pues, es uno de los factores que integran la calidad de vida laboral.

Por otra parte, en el municipio Antonio José de Sucre no se escapa de presentar problemáticas en el ámbito laboral, puesto que el clima de cualquier ente es indispensable para el buen desenvolvimiento y del estado de ánimo del personal, es notable que en Servicio Administrativo Identificación Migración y Extranjería (SAIME) de Socopó se sea necesario

reforzar el clima organización. Por cuanto se indagará en la breve historia de esta institución.

Reseña histórica:

Nombre de la Institución:

Servicio Autónomo Identificación Migración Y Extranjería (SAIME)
Socopó.

En cuanto los antecedentes históricos del Servicio Administrativo de Identificación, Migración y Extranjería se remontan a la primera mitad del siglo XX cuando surge la necesidad del control de la identidad y registro de las migraciones, debido a los movimientos migratorios originados por la Segunda Guerra Mundial hacia América. En el año 1924 el Dr. Guillermo Pablo Soublette, destacado profesional del derecho, trae por primera vez la idea, al Ministerio de Relaciones Interiores, de la creación de una Oficina de Identificación científica de los venezolanos con el propósito de otorgar el “carnet de identidad”. Con el número 0001, el 3 de noviembre de 1942, hace 75 años, se emitió la primera cédula de identidad venezolana y fue otorgada al ciudadano presidente de Venezuela, General Isaías Medina Angarita, quien gobernó desde 1941 hasta 1945.

El 14 de agosto de 1.992, mediante Decreto N° 2.487, publicado en la Gaceta Oficial N° 35.027, se establece la división administrativa de las áreas de Identificación y la de Extranjería, al ser elevada la Dirección de Extranjería a Dirección General Sectorial de Extranjería (DEX); mientras Identificación quedó como: Oficina Nacional de Identificación (ONI). No obstante, entre los años 2.000 y 2.003, el organismo desempeña, nuevamente, funciones como: Dirección de Identificación y Extranjería; siendo hasta el 2.004 cuando se fusionan ambas Direcciones, para prestar servicios como: Oficina Nacional de Identificación y Extranjería (ONIDEX).

En abril del año 2.004, se pone a favor de la población en general, el beneficio social de la Misión Identidad, el cual nace como una unidad de apoyo a los servicios de identificación, migración y extranjería; cuyo objetivo primordial es el otorgamiento inmediato, expedito, seguro, eficiente y eficaz a través de las Unidades Móviles, del principal documento de identificación a nivel nacional, la cédula de identidad. El derecho a la identidad, tomada esta como una documentación legal, se había convertido en un derecho exclusivo para la clase alta de la población, dada esta situación la revolución bolivariana fiel al ideal bolivariano, y el principio de igualdad crea la Misión Identidad, la cual tiene por objetivo consagrar el derecho a la identidad de los ciudadanos venezolanos e inmigrantes que hayan cumplido con los requisitos constitucionales establecidos, a través de la cedulación inmediata y expedita en módulos situacionales ubicados en todo el territorio nacional, otorgando además, el derecho a todos los venezolanos de participar en procesos electorales, y a existir como personas. Misión Identidad nació con el objetivo de saldar la deuda social con el pueblo venezolano excluido por años.

Ahora todos y todas pueden tener de manera gratuita su documento de identidad cuando lo requieran. Misión Identidad diariamente pone a la disposición de la población los Módulos de Cedulación, los cuales se ubican en los lugares más concurridos de las ciudades y pueblos del país. Para el año 2003, siete de cada diez venezolanos no tenían cédula de identidad laminada, y el 90% de esas personas pertenecían a las clases más desposeídas. La Misión Identidad nació para cumplir con un acto de justicia social en materia de identidad para los sectores excluidos y jurídicamente en estado de indefensión: sectores populares, zonas rurales e indígenas a quienes se les habían negado estos derechos.

Este plan nacional de cedulación, fue promulgado por el Gobierno Revolucionario en el 2004, con el propósito de garantizar el derecho humano

a la identidad por medio de la cédula laminada, a todos los venezolanos y venezolanas, niños, niñas y adolescentes, sin distinción de clases, credo o religión. Dentro de este marco de equidad, el presidente Hugo Chávez Frías, propone que la Misión Identidad sea la primera y la única en la historia de Venezuela en permitirle a los indígenas venezolanos obtener una cédula de identidad laminada.

Actualmente los indígenas, cuentan con documentos de identificación diseñados específicamente para ellos, incluyendo dentro de su documento los datos de su respectiva comunidad indígena. Logros de la misión En la primera fase de la Misión Identidad que consta el periodo de 18 de octubre de 2003 hasta el 16 de diciembre de 2004, un total de 8.710.804 adultos, niños, niñas y adolescentes fueron cedulados. Mientras que la segunda etapa: Del 31 de enero de 2005 hasta el 31 de julio de 2006, logró ceder a 10.208.091.

En síntesis, más de 18 millones de ciudadanos de la República Bolivariana de Venezuela, se han visto beneficiados con la Misión Identidad, y poseen un documento de identificación que le facilita el acceso a la educación, a la salud, a créditos y a la expresión más clara y tangible de un pueblo participativo y democrático: el voto. El 09 de junio de 2.009, con la publicación en la Gaceta Oficial N° 39.196 del Decreto N° 6.733, mediante el cual se dicta el Reglamento Orgánico del Ministerio del Poder Popular para Relaciones Interiores y Justicia, la Oficina Nacional de Identificación y Extranjería (ONIDEX) pasa a denominarse: Servicio Administrativo de Identificación, Migración y Extranjería (SAIME), como servicio desconcentrado sin personalidad jurídica y con capacidad de gestión presupuestaria, administrativa y financiera.

En este orden de ideas y con el objeto de establecer una estructura organizativa funcional acorde con la realidad institucional, la misión y la

visión del servicio, en el año 2013 luego de realizar varias reuniones con el ahora Ministerio del Poder Popular para la Planificación, se realiza la presentación formal ante los organismos competentes de la Propuesta de Estructura Organizativa del Servicio Administrativo de Identificación, Migración y Extranjería (SAIME), la cual es aprobada en su totalidad en diciembre de 2015, dando de esta manera la formalidad requerida, según las leyes, y a la constitución.

Por consiguiente y teniendo la necesidad de servicio en la población de Socopó nace el 13 de mayo del 2014, la instalación o creación de la Oficina Servicio Administrativo de Identificación, Migración y Extranjería (SAIME) Socopó de dominación 183, siendo la quinta oficina ubicada en el territorio llanero estado Barinas; contando con un servicio de atención diario de 300 personas que desean los tramites de identificación, también está respaldado con un personal capacitado de 30 funcionarios. Con una misión esencial de brindar celeridad y funcionalidad a la identificación ciudadana, mediante la implantación de alta tecnología en sus procesos, con el propósito de garantizar oportunamente el derecho a la identidad y a la seguridad jurídica, así como el ejercicio de sus atribuciones como autoridad de migración, además de lograr el efectivo control de los extranjeros y extranjeras que se hallaren en el país, en aplicación de las políticas de identificación, migración y extranjería emanadas del Ministerio del Poder Popular con competencia en esta materia.

En esta misma temática como organismo gubernamental no se escapa de presentar algunas problemáticas, como tal el objeto de estudio que la investigadora palpo para diagnosticar y proponer las diferentes actividades que contribuyan en fortalecer el clima organizacional en la oficina SAIME.

Misión:

Brindar celeridad y funcionalidad a la identificación ciudadana, mediante la implantación de alta tecnología en sus procesos, con el propósito de garantizar oportunamente el derecho a la identidad y a la seguridad jurídica, así como el ejercicio de sus atribuciones como autoridad de migración, además de lograr el efectivo control de los extranjeros y extranjeras que se hallaren en el país, en aplicación de las políticas de identificación, migración y extranjería emanadas del Ministerio del Poder Popular con competencia en esta materia.

Visión:

Ser un servicio de referencia y sólido prestigio a nivel nacional e internacional por la excelencia en la gestión que presta en las áreas de identificación, migración y extranjería; contar con una plataforma tecnológica moderna, sólida y confiable que avale la rapidez y calidad de los procesos dentro y fuera del territorio nacional; garantizando el beneficio colectivo, la seguridad jurídica y la soberanía del Estado.

Objetivo:

Cumplir con los servicios establecidos para que los ciudadanos se sientan satisfechos con la institución.

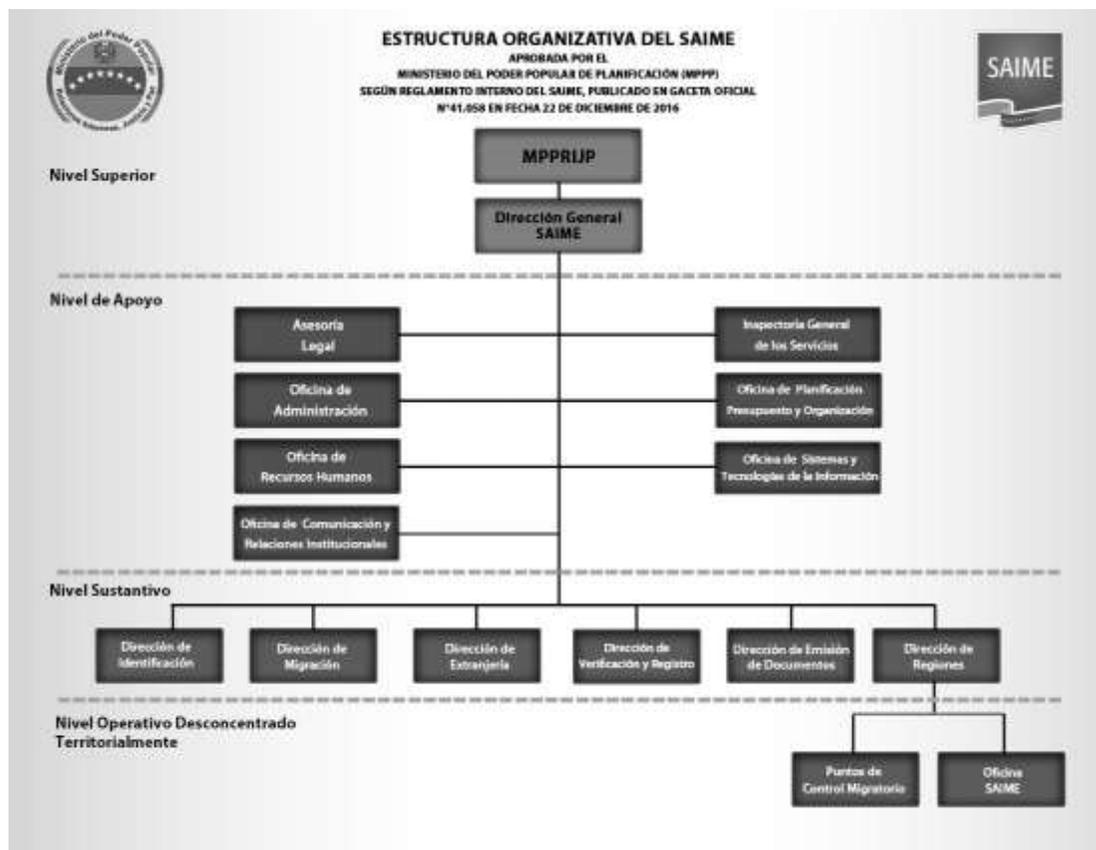
Principios y Valores

- Honestidad
- Participación
- Celeridad
- Eficacia
- Eficiencia
- Responsabilidad
- Rendición de cuentas
- Economía

- Simplicidad
- Cooperación

Estructura organizativa de la institución

Estructura central del Servicio Autónomo Identificación Migración y Extranjería.



Fuente: www.saime.gob.ve (2016)

conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado” (p, 106).

En esta sección del contenido se puede dividir la temática tratada en varias variables, el cual servirá para elaborar las bases teóricas indispensables para la investigación; es indispensable ubicar el problema y enfocarlo en una teoría determinada y útil. Comprender la relación que tiene la teoría con el objeto de estudio; por otra parte, obtener diferentes miradas de autores con un mismo tema de investigación. Así mismo la teoría debe plantearse con una postura el cual es justificado; en cada concepto es de gran relevancia analizar o comentar explicativamente después de citar un autor.

Clima organizacional

Es importante mencionar que estudiar el clima laboral en la institución proporciona información sobre los valores, actitudes y creencias de las personas que la componen. Además de lograr el equilibrio entre lo tangible e intangible del trabajo, ayuda a buscar un continuo mejoramiento del ambiente de la organización. Al respecto, Fred (2017), establece lo siguiente:

Los procesos de administración estratégica pueden describirse como un enfoque de objetivos para la toma de decisiones; aunque algunas organizaciones pueden sobrevivir en la actualidad y prosperar gracias a los administradores, son verdaderos genios intuitivos muchas otra no tiene esa fortuna; las organizaciones deben hacer un seguimiento continuo de las tendencias y de los sucesos tanto internos como externos, para ser capaces de realizar cambios oportunos justos cuando sean necesarios.

En estas estrategias administrativas y como tal en lo citado enfatiza la parte del rol que debería desempeñar un buen líder de una organización, institución o empresa, teniendo una expectativa claro de los cambios que se debe hacer y en el momento indicado, para que de esta manera no se

perjudique el clima organizacional ni la efectividad de trabajo; Jonhson (1972), señala “que el clima de una organización surte efectos sobre la conducta de sus integrantes y afecta las actividades puesto que se compone de un conjunto de variables que comprenden: las normas, valores, estructuras organizacionales, valores grupales y otros. Además, puede ser medido operacionalmente con métodos observables objetivos, a través de las percepciones de los miembros del sistema”. Un clima organizacional positivo propicia una mayor motivación y por tanto una mejor productividad por parte de los trabajadores, también un clima organizacional adecuado es el aumento del compromiso y de lealtad de los servidores hacia la institución.

Las organizaciones exitosas, son el resultado de la acción del personal que en ellas labora; en función de ello, los gerentes enfrentan grandes retos en los actuales momentos por mejorar las condiciones de trabajo; para ello, se hace necesario crear escenarios para que el mismo se pueda desempeñar en un ambiente laboral positivo, en donde los factores motivacionales que inducen a conseguir esta situación, sean tomados en cuenta.

Comunicación

Freire (1973) Expresa en su redacción que “mundo humano es un mundo de comunicación. Cuerpo consciente' '(conciencia intencionada al mundo, a la realidad), el hombre actúa, piensa. Y habla sobre esta realidad, que es la mediación entre él y otros hombres, que también actúan, piensan y hablan”. (p.74).

De acuerdo con el libro en línea indagado la comunicación es una expresión espontanea del ser humano de interactuar entre los hombres con

su realidad; teniendo presente que la comunicación es la base fundamental de cualquier sociedad.

Motivación

González, D. (2008). La motivación es el impulso-esfuerzo para satisfacer un deseo o meta. En otras palabras, motivación implica impulso hacia un resultado. Ésta es el proceso que impulsa a una persona a actuar de una determinada manera o, por lo menos origina una propensión hacia un comportamiento específico. Ese impulso a actuar puede provenir del ambiente (estimulo externo) o puede ser generado por procesos internos del individuo. En este aspecto, la motivación se asocia con el sistema cognitivo del individuo. La cognición es aquello que la persona conoce de sí mismo y del ambiente que lo rodea.

El sistema cognitivo implica valores personales, que están determinados por el ambiente social, la estructura fisiológica, las necesidades y experiencias de cada persona. El punto de partida del ciclo motivacional está dado por el surgimiento de una necesidad. Ésta rompe el estado de equilibrio en el que se encuentra el individuo, al producir un estado de tensión que lleva a éste a desarrollar un comportamiento capaz de descargar la tensión y liberarlo de la inconformidad y el desequilibrio.

Las organizaciones, de hoy en día, apuntan hacia ciertas actitudes y aptitudes innatas en las personas, esto es, hacia la comprensión del individuo, las estructuras, sobretodo, se fijan en quienes tienen perspectiva de alcanzar sus logros. Por su parte, Bateman y Snell (2005), establecen que la motivación: “se refiere a las fuerzas que dan energía, dirigen y sostienen los esfuerzos de una persona, un individuo muy motivado trabajará mucho para alcanzar sus metas.” (p.468). Lo que evidencia la relevancia de esta acción gerencial para alcanzar los objetivos previamente planteados; por lo tanto, un buen gerente siempre debe estar al tanto de por

qué razón su personal actúa de una u otra forma, con el fin de llegar a conocer cuáles son los elementos influyentes en dicho comportamiento.

Instituciones

Lama, H. (2014) en su trabajo titulado las Instituciones define “son instituciones de índole social y cooperativa que procuran ordenar y normalizar el comportamiento de un grupo de individuos que pueden ser de cualquier dimensión, reducido o amplio hasta coincidir con toda una sociedad; el dónde depende y reciben aportes del estado. Es claro destacar que una institución es un organismo que cumple una función de interés público social, dichos ende están creados para colaborar o ayudar a quienes más lo necesitan, brindando un servicio o apoyo en cuanto un proceso, trámite.

Valores:

Jiménez, J. (2008) “Los valores son principios que nos permiten orientar nuestro comportamiento en función de realizarnos como personas. Son creencias fundamentales que nos ayudan a preferir, apreciar y elegir unas cosas en lugar de otras, o un comportamiento en lugar de otro. También son fuente de satisfacción y plenitud”. Es decir, los valores organizacionales se deben reflejar especialmente en los detalles de lo que hace diariamente la mayoría de los integrantes de la institución; en una estructura los valores son el marco del comportamiento que deben tener sus trabajadores, y dependen de la naturaleza del organismo, pero los valores también son la base para vivir en comunidad y relacionarnos con las demás personas. Permiten regular la conducta para el bienestar colectivo y una convivencia armoniosa.

Fortalecimiento institucional

Guía fortalecimiento institucional (2016):

El fortalecimiento institucional consiste fundamentalmente en la mejora de la eficiencia y la eficacia, principalmente a nivel organizacional. El término a veces se usa indistintamente con otros términos como desarrollo organizacional, desarrollo institucional y financiamiento. Es a la vez un verbo (la acción de crear la eficacia, a menudo mediante la mejora de capacidades organizativas específicas, tales como la infraestructura, operaciones, salud financiera, y programas) y un sustantivo (el resultado de una mayor atención a la eficacia).

Todo esto va a depender de los líderes de una organización, pero principalmente de los valores permanentes de sus trabajadores puestos no se puede fortalecer una institución cuando no exista el amor, la integridad, el sentido de pertenencia, amistad, entre otros factores.

Cooperación:

La cooperación beneficia la integración de los empleados dentro de su campo laboral, ya que la misma contribuye a que trabajen en conjunto, unifiquen esfuerzos e intercambien conocimientos para el logro de objetivos generales de una manera eficaz y eficiente. Aunado a ello, la cooperación comprende una serie de capacidades individuales como la responsabilidad y el compromiso.

El desarrollo de la cooperación dentro de una entidad será influenciado por la comunicación entre el gerente y los empleados y los empleados entre sí; a medida que surja el diálogo entre ellos se evidenciará la necesidad de ayudar y recibir ayuda para el alcance de fines establecidos, así mismo al cooperar con los compañeros de trabajo se estarán acrecentando diversos valores humanos tales como la solidaridad, servicio, compañerismo, empatía, voluntad, generosidad, espontaneidad y amistad; favorables para un apto clima laboral.

Relaciones:

Es la existencia de un ambiente de trabajo grato y buenas relaciones sociales entre jefes y subordinados. Estas relaciones se generan dentro y

fuera de la organización, entendiendo que existen dos clases de grupos, los formales que forman parte de la estructura jerárquica y los informales que se generan a partir de las relaciones de amistad.

Responsabilidad:

La responsabilidad está relacionada con el discernimiento que tienen los integrantes de la organización en vinculación a su autonomía en el proceso de toma de decisiones dentro del ámbito labora

Motivación:

El término motivación se deriva del verbo latino moveré, que significa “moverse”, “ponerse en movimiento” o “estar listo para la acción”. Así mismo, Robbins y Judge, (2009) “la motivación son los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo.” (p.175). Aunado a esto, Campanario (2002), manifiesta la motivación desde el punto de vista del docente, es “motivar al estudiante a hacer algo, por medio de la promoción y sensibilización” (p.45); “motivar supone predisponer al estudiante a participar activamente en los trabajos en el aula. El propósito de la motivación consiste en despertar el interés y dirigir los esfuerzos para alcanzar metas definidas”. (p.46)

Factores Motivacionales

Los factores motivacionales se relacionan e influyen en la manera de pensar tanto del docente como del estudiante, por lo tanto, las metas que estos establecen, como el esfuerzo y persistencia, las estrategias de estudio que emplea y el tipo de consecuencias asociadas al aprendizaje resultante, influenciarán en el producto final a lo largo de su vida. A continuación, se presentan algunas consideraciones con respecto a estos factores.

La motivación extrínseca

Es cuando la motivación proviene de fuentes ambientales externas. Se considera que "las causas fundamentales de la conducta se encuentran fuera y no dentro de la persona" Nava (2009), es decir, es aquella que procede de fuera y que conduce a la ejecución de la tarea. En relación al estudio, se consideran emociones prospectivas positivas aquellas que están ligadas de forma directa con los resultados que se esperan alcanzar en las tareas (notas, alabanzas, recompensas y otros) como son el anhelo, las expectativas de disfrute.

Por lo tanto, es la motivación para ejecutar la tarea con la finalidad de obtener resultados positivos. En opuesto, la desesperanza puede inducir a un estado de desamparo, que anula la motivación extrínseca de no poder alcanzar los resultados positivos evitando los negativos. Dentro del conjunto de consideraciones, los seres humanos pueden aprender a anticipar estímulos ambientales y otorgar valor de incentivo a estímulos que ocurren en su medio ambiente; logrando aprender reacciones emocionales, como el miedo o la ansiedad frente a circunstancias determinadas.

Las conductas pueden tener cuatro consecuencias posibles como el refuerzo positivo, es cuando cualquier estímulo aumenta las probabilidades de mejorar la conducta. El refuerzo negativo es cuando la persona con su conducta reduce o elimina la presencia del estímulo que obstruye la motivación. El castigo, que está presente disminuye la probabilidad de que se produzca una respuesta. Y la extinción o no refuerzo (fin de estímulo que anteriormente reforzaba la conducta).

Por estas razones, la motivación extrínseca satisface las dos primeras necesidades de la escala de Maslow, o necesidades inferiores: las fisiológicas y las de seguridad, ya que tiende a la satisfacción de estas necesidades a partir de aspectos externos, como las retribuciones

económicas (monetarias o económicas), o las características del contrato laboral (fijo, eventual y otros.).

Es así, que se considera que esta motivación está orientada a las personas para las que la actividad laboral no es un fin en sí misma, sino un medio para lograr otros fines. Las personas con las características del modelo X de McGregor incrementarían su motivación a partir de elementos de esta clase.

La motivación intrínseca

La motivación intrínseca se puede definir como aquella que procede del propio sujeto, que está bajo su control y tiene capacidad de autorreforzarse. Por lo tanto, cuando un individuo disfruta realizar las tareas, induciendo una motivación positiva. A todo ello, las emociones positivas ejercen una influencia positiva en la motivación intrínseca, como realizar un tipo de estrategias que proporciona bienestar de placer al aplicarla a los estudiantes y lograr los objetivos propuestos. Por otra parte, puede aparecer una motivación extrínseca negativa (opuesta a la positiva) que conduce a la no ejecución de la tarea (conducta de evitación) porque está vinculada con experiencias pasadas negativas.

Considerandos estos conceptos sobre los intereses, curiosidades, necesidades y reacciones personales que un servidor público manifiesta, se podrá indagar sobre los factores que influyen en la motivación intrínseca. Entre estos se encuentran los factores de higiene; como el salario y los beneficios, la seguridad laboral o grado de confianza del trabajador sobre su continuidad en el empleo, las posibilidades de promoción, ya que el desarrollo profesional y personal es importante, las condiciones de trabajo, la supervisión por parte de los gerentes del SAIME y por último el ambiente social del trabajo porque permite la interacción con otras personas y satisface las necesidades sociales que se presentan en la interrelación.

Entre los factores motivadores, se pueden señalar: el interés, la variedad, la importancia que la tarea tiene en el contexto social, la autonomía e independencia en el trabajo, la implicación de conocimientos y habilidades. Por lo cual, resulta motivadora para el funcionario encontrar fortalezas en las dificultades que se presentan en su quehacer diario.

Para tal efecto, los factores de higiene satisfacen las necesidades de las personas con motivación extrínseca, porque los factores motivadores satisfacen las necesidades de las personas con motivación intrínseca, estas variables se consideraron importantes para lograr desarrollar el cuadro de variables y orientar las interrogantes de la investigación. Con todo, se considera que muchos funcionarios han descuidado el alcance, las repercusiones positivas que una buena motivación puede generar en los usuarios, pero esto influye si el servidor y la administración no posee el conocimiento que se tiene sobre las estrategias motivacionales y cómo inciden en el comportamiento, creatividad, en resultados que favorezcan a los actores involucrados, especialmente a quien se motiva, en el caso de estudio a los trabajadores.

Bases Legales

Según Villafranca D. (2002) “Las bases legales no son más que se leyes que sustentan de forma legal el desarrollo del proyecto”. Este relato expresa que las bases legales son todas las leyes, reglamentos y normas necesarias en algunas investigaciones, estas directrices tienen que estar directamente involucradas en el tema de estudio.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) Título III De los Deberes, Derechos Humanos y Garantías

Capítulo I

Artículo 19: El Estado garantizará a toda persona, conforme al principio de progresividad y sin discriminación alguna, el goce y ejercicio irrenunciable, indivisible e interdependiente de los derechos humanos. Su respeto y garantía son obligatorios para los órganos del Poder Público de conformidad con la Constitución, los tratados sobre derechos humanos suscritos y ratificados por la República y las leyes que los desarrollen.

Artículo 20: Toda persona tiene derecho al libre desenvolvimiento de su personalidad, sin más limitaciones que las que derivan del derecho de las demás y del orden público y social.

De acuerdo a los artículos anteriores, la Constitución inspirada por las principales tendencias que se han desarrollado en derecho comparado y en los tratados internacionales sobre derechos humanos, la Constitución reconoce expresamente el principio de progresividad en la protección de tales derechos, conforme al cual el Estado garantizará a toda persona natural o jurídica, sin discriminación alguna, el respeto, el goce y el ejercicio irrenunciable, indivisible e interdependiente de los mismos.

Así mismo, se reconocen como fuentes en la protección de los derechos humanos a la Constitución, a los tratados internacionales suscritos y ratificados por la República en esta materia, y a las leyes que los desarrollen. Al respecto, con el objeto de reforzar la protección de los referidos derechos se establece que los tratados, pactos y convenciones internacionales en esta materia, suscritos y ratificados por Venezuela, prevalecen en el orden interno en la medida en que contengan normas sobre el goce y ejercicio de los derechos humanos más favorables a las contenidas en la Constitución y en las leyes, siendo sus disposiciones de aplicación directa e inmediata por los tribunales de la República y demás órganos que ejercen el Poder Público. Por ello, en el caso de que un tratado internacional suscrito y ratificado por Venezuela reconozca y garantice un determinado derecho humano, en forma más amplia y favorable que la Constitución, prevalece en todo caso el instrumento internacional y debe ser aplicado en forma preferente, directa e inmediata por los tribunales y demás órganos del Estado.

Se reconocen los derechos al libre desenvolvimiento de la personalidad y a la igualdad. En relación con este último, se refuerza y amplía la protección constitucional al prohibir no sólo las discriminaciones fundadas en la raza, el sexo o la condición social, sino además, aquellas que, en general, tengan por objeto o por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio en condiciones de igualdad, de los derechos y libertades de toda persona. Lo anterior obedece a que en la práctica la dinámica social suele presentar situaciones de discriminación que deben su origen a razones distintas de la raza, el sexo o la condición social.

Por otro lado, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela en el Artículo 89: El trabajo es un hecho social y gozará de la protección del Estado. La ley dispondrá lo necesario para mejorar las condiciones materiales, morales e intelectuales de los trabajadores y

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

1. Ninguna ley podrá establecer disposiciones que alteren la intangibilidad y progresividad de los derechos y beneficios laborales. En las relaciones laborales prevalece la realidad sobre las formas o apariencias.
2. Los derechos laborales son irrenunciables. Es nula toda acción, acuerdo o convenio que implique renuncia o menoscabo de estos derechos. Sólo es posible la transacción y convenimiento al término de la relación laboral, de conformidad con los requisitos que establezca la ley.
3. Cuando hubiere dudas acerca de la aplicación o concurrencia de varias normas, o en la interpretación de una determinada norma se aplicará la más favorable al trabajador o trabajadora. La norma adoptada se aplicará en su integridad.
4. Toda medida o acto del patrono contrario a esta Constitución es nulo y no genera efecto alguno.
5. Se prohíbe todo tipo de discriminación por razones de política, edad, raza, sexo o credo o por cualquier otra condición.
6. Se prohíbe el trabajo de adolescentes en labores que puedan afectar su desarrollo integral. El Estado los protegerá contra cualquier explotación económica y social.

Ley Orgánica del Trabajo, Trabajadores y Trabajadoras

Artículo 156. El trabajo se llevará a cabo en condiciones dignas y seguras, que permitan a los trabajadores y trabajadoras el desarrollo de sus potencialidades, capacidad creativa y pleno respeto a sus derechos humanos, garantizando:

- a) El desarrollo físico, intelectual y moral.

- b) La formación e intercambio de saberes en el proceso social de trabajo.
- c) El tiempo para el descanso y la recreación.
- d) El ambiente saludable de trabajo.
- e) La protección a la vida, la salud y la seguridad laboral.
- f) La prevención y las condiciones necesarias para evitar toda forma de hostigamiento o acoso sexual y laboral.

En este artículo de la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras, se impone que en las condiciones generales de trabajo se garantice: el desarrollo físico, intelectual y moral; el tiempo de descanso; el ambiente saludable de trabajo, la protección a la vida, la salud y la seguridad laboral; la prevención y condiciones necesarias para evitar el hostigamiento y el acoso, esto para garantizar espacios de trabajos donde se genere un clima organizacional óptimo, conllevando al personal a un cumplimiento laboral eficiente y eficaz.

LEY ORGANICA DE LA ADMINISTRACION PÚBLICA TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Objeto de la Ley

Artículo 1. La presente Ley tiene por objeto establecer los principios y bases que rigen la organización y el funcionamiento de la Administración Pública; los principios y lineamientos de la organización y funcionamiento de la Administración Pública Nacional y de la administración descentralizada funcionalmente; así como regular los compromisos de gestión; crear mecanismos para promover la participación y el control sobre las políticas y

resultados públicos; y establecer las normas básicas sobre los archivos y registros públicos.

Artículo 3. La Administración Pública tendrá como principal objetivo de su organización y funcionamiento dar eficacia a los principios, valores y normas consagrados en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y, en especial, garantizar a todas las personas, conforme al principio de progresividad y sin discriminación alguna, el goce y ejercicio irrenunciable, indivisible e interdependiente de los derechos humanos.

Garantías que debe ofrecer la Administración Pública a los particulares

Artículo 6. La Administración Pública desarrollará su actividad y se organizará de manera que los particulares:

1. Puedan resolver sus asuntos, ser auxiliados en la redacción formal de documentos administrativos, y recibir información de interés general por medios telefónicos, informáticos y telemáticos.

2. Puedan presentar reclamaciones sin el carácter de recursos administrativos, sobre el funcionamiento de la Administración Pública.

3. Puedan acceder fácilmente a información actualizada sobre el esquema de organización de los órganos y entes de la Administración Pública, así como a guías informativas sobre los procedimientos administrativos, servicios y prestaciones que ellos ofrecen. Derechos de los particulares en sus relaciones con la Administración Pública

Artículo 7. Los particulares en sus relaciones con la Administración Pública tendrán los siguientes derechos:

1. Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan interés, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
2. Identificar a las autoridades y a los funcionarios o funcionarias al servicio de la Administración Pública bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
3. Obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en un procedimiento.
4. Formular alegatos y presentar documentos en los procedimientos administrativos en los términos o lapsos previstos legalmente.
5. No presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate.
6. Obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
7. Acceder a los archivos y registros de la Administración Pública en los términos previstos en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y la ley.
8. Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades, funcionarios y funcionarias, los cuales están obligados a facilitar a los particulares el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
9. Ejercer, a su elección y sin que fuere obligatorio el agotamiento de la vía administrativa, los recursos administrativos o judiciales que fueren procedentes para la defensa de sus derechos e intereses frente a las

actuaciones u omisiones de la Administración Pública, de conformidad con la ley.

10. Los demás que establezcan la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y la ley.

Definición De Términos Básicos

El autor Arias. F. (2005) proyecto de la Investigación (5ta ed). Caracas: episteme, “consiste en dar el significado preciso y según el contexto a los conceptos principales, expresiones o variables involucradas en el problema y en los objetivos formulados”.

Es importante destacar que es una opción muy útil en el proceso investigativo, ya que para la estudiosa le ayuda a comprender de manera más idónea los objetivos planteados comprenderlos para así indagar sobre ellos y efectuar sobre la problemática existente; por tal razón se formularan ciertos conceptos básicos sobre algunas variables involucradas en el trabajo de grado.

Actitud: Identificación, fácil aceptación, entusiasmo e impulso positivo con relación al trabajo y por lo general, marcha paralela a la disminución de los problemas de supervisión y de disciplina.

Ambiente: Es todo lo que rodea la organización, el contexto dentro del cual existe una organización o un sistema.

Clima Organizacional: Cualidad o propiedad del ambiente organizacional percibida o experimentada por los miembros de la organización, que influye en su comportamiento. El término se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente

organizacional, a los aspectos de la organización que provocan diversos tipos de motivación en sus miembros.

Comportamiento: Permite visualizar la compleja e intrincada sociedad de organizaciones y la trama de interacciones entre estas.

Cooperativismo: Actitud o tendencia motivada por el deseo de proteger los propios intereses de un sector profesional por parte de sus miembros, aunque entren en conflicto con los de la sociedad en general.

Efectividad: Este concepto involucra la eficiencia y la eficacia, es decir, el logro de los resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles. Supone hacer lo correcto con gran exactitud y sin ningún desperdicio de tiempo o dinero.

Estrategia: Son los medios en los cuales se logran los objetivos a largo plazo. Las estrategias son acciones potenciales que requieren decisiones de parte de la gerencia y de recursos humanos

Motivación: Es un proceso mediante el cual las personas, al realizar una determinada actividad, deciden desarrollar esfuerzos encaminados a la consecución de ciertas metas u objetivos a fin de satisfacer algún deseo o satisfacción.

Didácticas: es la disciplina científico-pedagógica que tiene como objeto de estudio los procesos y elementos existentes en la enseñanza y el aprendizaje. Es por tanto, la parte de la pedagogía que se ocupa de las técnicas y métodos de enseñanza.

Trabajo: Realización de una actividad económica, ya sea de manera independiente o subordinada.

Compañerismo: es el vínculo que existe entre compañeros. Los compañeros, por su parte, son las personas que se acompañan para algún fin, formando algún tipo de comunidad, cuerpo o equipo.

Valores: Los valores son principios que nos permiten orientar nuestro comportamiento en función de realizarnos como personas. Son creencias fundamentales que nos ayudan a preferir, apreciar y elegir unas cosas en lugar de otras, o un comportamiento en lugar de otro. También son fuente de satisfacción y plenitud.

Sentido de pertenencia: El sentido de pertenencia remite al sentido de propiedad o de posesión que tiene una persona sobre un objeto o un bien material. Es decir, el sentido de pertenencia muestra la relación que existe entre el dueño de una cosa y dicha propiedad. El sentido de pertenencia aporta unos derechos concretos al dueño sobre el uso y disfrute de ese bien material.

Trabajo en equipo: Los equipos se pueden definir como grupos cooperativos que se mantienen en contacto habitual y emprenden acciones coordinadas. Cada uno de los elementos dentro de este grupo se esfuerza por lograr un alto grado laboral en equipo, el cual se vuelve más fácil con un ambiente de apoyo, habilidades apropiadas, objetivos de orden superior y recompensas e equipo.

Definición de las Variables en Estudio

Por variable se entiende cualquier aspecto, evento o situación, relacionada con las personas, los lugares o los tiempos, susceptible de ser descrita o medida en alguna escala, que varía o puede variar de manera cualitativa o cuantitativa en alguna dimensión. El peso, la altura, la temperatura corporal, el logro educativo, el seguimiento del plan de cuidados,

el momento de la semana en que se consume alcohol, el número de cigarrillos, son algunos ejemplos de variables.

En definitiva, para Tamayo y Tamayo (2014) “son aquellos aspectos o atributos que interesa conocer acerca de los individuos que constituyen la población de estudio” (p. 41). Así pues, será el investigador, en función del estudio que quiera realizar, el que determinará las variables a estudiar. Por tanto, cuando se define operacionalmente un término, se pretende señalar los indicadores que van a servir para la realización del fenómeno que ocupa; de ahí que, en lo posible, se deban utilizar términos con posibilidad de medición.

El término variable ha sido definido por diferentes autores desde distintos puntos de vista. Arias, F. (2012). “Es una característica o cualidad; magnitud o cantidad, que puede sufrir cambios, y que es objeto de análisis, medición, manipulación o control en una investigación.” (p.57). Se puede deducir que una variable es una propiedad que puede fluctuar y al variar es posible medirla u observarla. En esa misma línea de acción Hernández, Fernández y Baptista (2006), afirman: “Las variables adquieren valor para la investigación científica cuando llegan a relacionarse con otras variables”. Dependiendo del análisis de estudio se determinó las siguientes variables que influyen en el clima organizacional en la Institución SAIME Socopó;

Variables dependientes: Arias. F. (2005) proyecto de la Investigación (5ta ed). Caracas: episteme, define: “Son aquellas que se modifican por la acción de la variable independiente; constituyen los efectos o consecuencias que se miden y que se dan origen a los resultados de la investigación”. (p.59). tomando en cuenta lo expuesto por dicho autor es conveniente tomar en cuenta que las variables en la investigación, representan un concepto de vital importancia dentro de un proyecto; en tal sentido la independiente, el

nombre lo dice de manera explícita, va a depender de algo que la hace variar y que se pueden medir.

Variable Independiente: Estrategias Motivacionales.

Variable Dependiente: Clima Organizacional.

Cuadro N° 01 Operacionalización de las Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Motivación	Fuerzas que actúan sobre una persona o en su interior y provocan que se comporte de una forma específica, encaminada hacia una meta. Hellriegel y Slocum (2004)	Factores de Higiene	Seguridad en el trabajo	1,2
			Procedimientos organizacionales	3,4
			Calidad de la supervisión	5
			Condiciones laborales	6,7
			Calidad de las relaciones interpersonales	8,9
		Necesidades	Fisiológica	10,11
			Salud	12,13
			Pertinencia Social y amor	14,15
			Autorrealización	16,17
		Factores Motivacionales	Logro	18,19
			Responsabilidad	20,21
			Progreso	22,23
			El Trabajo	24,25
Clima Organizacional	La personalidad, sensación o carácter de una organización" y contribuye a la imagen que esta proyecta a sus empleados e incluso al exterior. Brunet (1987:527).	Estructural	Jerarquía	26,27
			Misión y Visión	28,29
			Procedimientos	30,31
			Ambiente	32-33
			Resultados	34,35
		Operativa	Responsabilidad	36
			Comunicación	37,38
			Información	39,40

Fuente: Lisbeth Ayala (2019)

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

En toda investigación, se hace necesario, que todos los hechos estudiados, así como en las relaciones que se establece entre otros, los resultados obtenidos y las evidencias significativas encontradas en relación con el problema investigado, además de los nuevos conocimientos que es posible situar, para la cual, se requiere delimitar los procedimientos de orden metodológico, a través de los cuales se intenta dar respuesta a las interrogantes objeto de investigación.

En consecuencia, el, marco metodológico, de la presente investigación donde se proponen estrategias motivacionales para el fortalecimiento del clima organizacional de la Oficina de Servicio Administrativo de Identificación Migración y Extranjería, Socopó, Municipio Antonio José de Sucre, Parroquia Ticoporo, Estado Barinas., es la instancia que determina al momento tecno-operacional presente en todo proceso de investigación; donde es necesario situar detalles, el conjunto de método, técnicas y protocolo instrumentales que se emplearon en el proceso de recolección de los datos requerido en la investigación propuesta.

Tipo de Investigación:

En esta dirección, en función de la característica derivadas del problema de investigación, tomando en cuenta el tipo de información requerida para el estudio y del objetivo al inicio de la misma, en el marco metodológico del presente estudio, se introdujo anticipadamente, los diversos procedimientos más apropiados para recopilar, presentar y analizar los datos, con la finalidad de cumplir con el propósito general de la investigación planteada.

En tal sentido y al diseño de investigación, incorporados en relación a los objetivos establecidos, que en este caso y de acuerdo al problema planteado, se incorpora al tipo de investigación proyectada bajo la modalidad de proyecto factible, ya que puede existir la aproximación y familiarización con el objeto en estudio. Hernández (2014), define el proyecto factible como la investigación, elaboración y desarrollo de un modelo operativo viable, cuyo propósito es la búsqueda de solución de problema y satisfacción de necesidades.

Diseño de la Investigación:

En el marco de la investigación planteada, referido al estudio del plan de acción basado en estrategias motivacionales para el fortalecimiento del clima organizacional de la Oficina de Servicio Administrativo de Identificación Migración y Extranjería, Socopó, Municipio Antonio José de Sucre, Parroquia Ticoporo, Estado Barinas., la cual es descriptiva de campo con modalidad de proyecto factible.

Según Palella (2012) señala “un diseño de investigación se define como un plan global de investigación que integran de un modo coherente y adecuadamente correcto a las técnicas de recogidas de datos a utilizar, análisis es previstos y objetivos, el diseño de una investigación intenta dar de una manera clara y no ambigua respuesta a las preguntas planteadas en la misma”. En este proyecto se realizó bajo un diseño experimental.

Referido al modelo metodológico asumido, es decir el proyecto factible; en el cual el procedimiento para ejecutarlo se desarrolló en tres fases:

- Primera fase: diagnostico
- Segunda fase: Factibilidad
- Tercera fase: Diseño de la Propuesta

Primera Fase: Diagnóstico:

Constituye la parte descriptiva del proceso, allí se trata de hacer una descripción detallada de la situación que se desea mejorar, es describir lo más objetivamente posible la realidad que de acuerdo a la perspectiva del investigador presenta serias debilidades, y por lo tanto, se hace necesario proponer un proyecto de acción para mejorarla. Dentro de esta fase hay cinco (5), elementos ellos son:

- Escenario o contexto del estudio.
- Fuente de información seleccionada.
- Técnicas e instrumento de recolección de datos.
- La recolección de datos.
- Análisis de la información.

Escenario o contexto de estudio:

Indica la descripción del lugar donde se pretende llevar a cabo la investigación, tal descripción debe contener, todos los aspectos que caracterizan el lugar seleccionado (ubicación geográfica, elemento físico, aspectos poblacionales, condición socioeconómica general, entre otro). La presente investigación se lleva a cabo en la Oficina de Servicio Administrativo de Identificación Migración y Extranjería, Socopó, Municipio Antonio José de Sucre, Parroquia Ticoporo, Estado Barinas., la cual es una institución pública, perteneciente al estado.

Fuente de una información seleccionada:

Se deben presentar las personas (población o informantes claves) poseedoras de la información, tanto de la realidad calificada por el

investigador mejorable, como de aquella que se pretende modificar. Hay que establecer los criterios utilizados para la selección de dichas personas, así como también las técnicas muestrales en caso de ser empleadas. La población empleada en la presente investigación será treinta (30) funcionarios pertenecientes a la Oficina de Servicio Administrativo de Identificación Migración y Extranjería, Socopó, Municipio Antonio José de Sucre, Parroquia Ticoporo, Estado Barinas.

Técnicas e Instrumento de Recolección de Información:

La visión holística que caracteriza los Proyectos Factibles, permite el uso de una variedad de instrumento de recolección de información, en este sentido se emplean según la fase o el momento de la investigación donde se encuentre el investigador por tal motivo en la fase titulada diagnóstico de necesidades se recomienda usar instrumento de corte cuantitativo, porque permite un mayor acercamiento entre el investigador y el investigado.

Para lograr información más significativa. Sin embargo, no se debe excluir los instrumentos de corte cualitativo, hay que recordar que unas de las características de los proyectos, es el pluralismo metodológico, de allí la posibilidad de aplicar cuestionarios y encuestas con la diferente categoría de respuesta existente. En la presente investigación se aplicará una encuesta con respuestas cerradas.

La recolección de información:

Consiste en aplicar todos y cada uno de los instrumentos es un cuestionario con alternativas de respuestas abiertas de dos a tres ítems, que serán construidos en la actividad anterior accediendo de manera estratégica a la información, el investigador hará uso de encuentro, conversaciones, permisos pertinentes y otras actividades propias de este momento. La

encuesta se aplicará a veinte cinco (25) funcionarios de la Oficina de Servicio Administrativo de Identificación Migración y Extranjería, Socopó, Municipio Antonio José de Sucre, Parroquia Ticoporo, Estado Barinas.

Análisis de la investigación:

Bajo esta modalidad que se está desarrollando este trabajo, el análisis de los resultados debe ser la base sobre la cual se genera el modelo operativo que se aspira a proponer para modificar la realidad existente. Para Hernández (2010) el análisis de la información permitirá las necesidades que se aspira resolver y definir realmente el problema. En este caso se analizará la situación planteada en la Oficina de Servicio Administrativo de Identificación Migración y Extranjería, Socopó, Municipio Antonio José de Sucre, Parroquia Ticoporo, Estado Barinas, y así determinar la necesidad de aplicar estrategias motivacionales para el fortalecimiento del clima organizacional existente en la institución.

Segunda Fase: La Factibilidad:

Esta corresponde a estas fases del proceso metodológico de la modalidad, donde se establecen los criterios que permiten asegurar el uso óptimo de los recursos empleadas, así como los efectos del proyecto en el área o señor al que se destina. Para Hernández (2010) la factibilidad de un proyecto tiene como finalidad permitir la selección entre variantes (si esta no se ha cumplido en la fase anterior.) determinas las características técnicas de la operación, fijar los medios a implementar, establecer los cortos de operación y evaluar los recursos disponibles, reales y potenciales.

Así mismo, el autor afirma, que los resultados del estudio de factibilidad, influyen en las decisiones tomadas por las personas

responsables del proyecto. A tal efecto, se puede abandonar el proyecto si el estudio contradice los enfoques anteriores o se pueden continuar los trabajos para superar o resolver los problemas o limitaciones identificadas. En todo caso al tener antecedentes analizado progresivo en las diferentes, administrativa, social institucional. Los aspectos señalados anteriormente, condicen al conocimiento del sistema económico donde se inserta el proyecto, la capacidad de producción, proceso técnico, obras físicas, organización, cronograma del proyecto, detalles de inversión, presupuestos, financiamiento y la operación del mismo (Hernandez,2014).

Para Hernández Fernández y Batista (2014) y el Instituto Latinoamericano planificado económica y social (ILPES 1997), la factibilidad de un proyecto se determina con los siguientes indicativos:

Factibilidad técnica Según Palella (2012); es este sentido se puede analizar tres tipos de elementos: el proceso técnico, a través del cual se trata de adecuar el proceso a los objetos del Proyecto y a la economía como un todo. Los requisitos, el cual refiere a los elementos indispensables, ya sean de orden material humano o institucional, todos ellos deben especificarse y demostrar que pueden ser utilizados cuando sean requeridos. El rendimiento técnico, donde aclararse el resultado y la evaluación. En este proyecto se cuenta con el material técnico para la aplicación del plan de acción basado en estrategias motivacionales.

Factibilidad económica Es un indicativo netamente cuantificable por qué parte de elementos técnicos y financieros incluye el análisis del escenario donde se ejecutará el proyecto su viabilidad y rentabilidad dentro de este contexto. En cuanto a lo económico se puede establecer en este proyecto esta cuantificablemente realizable ya que para su ejecución no se requiere un alto nivel monetario.

Factibilidad financiera Comprende la inversión como la proyección de los ingresos y de los gastos y la forma de financiamiento que se proveen para todo el periodo de su ejecución y de su operación. Gastos de este proyecto se altera dependiendo de su tiempo de ejecución.

Factibilidad administrativa Representa la alternativa organizativa del Proyecto, debería indicar su vida útil y debe responder a la exigencia del país y la estructura técnica administrativa. En el proyecto actual se encuentra viable en cuanto ya pretende lograr un cambio dentro de la institución.

Factibilidad institucional Corresponde a todos aquellos aspectos institucionales que podrían inferir en el desarrollo del proyecto (obtención de financiamiento, desarrollo de actividad, divulgación del modelo, entre otros). Dentro de esta factibilidad se muestra este proyecto ya que el desarrollo de las actividades aquí propuesta se puede desplegar en otras instituciones educativas y así divulgar el modelo de dicha propuesta de las estrategias motivacionales para el fortalecimiento del clima organizacional.

Factibilidad social Se analiza la vinculación del modelo con las necesidades e intereses de la población en quien va dirigida. Debe responde a las necesidades sociales, las características de la población y a la población beneficiaria de la inversión real o potencialmente. En este sentido de este proyecto cumple con las necesidades sociales del personal de la Oficina de Servicio Administrativo de Identificación Migración y Extranjería, Socopó, Municipio Antonio José de Sucre, Parroquia Ticoporo, Estado Barinas.

Tercera Fase: Diseño de la Propuesta:

Es esta fase representa es esquema general es definida por Hernández (2010), como la fase en la cual se define el proyecto con fundamento en los resultados del diagnóstico. En esta fase donde se diseña

la propuesta de solución a las necesidades, con especificación del modelo, objetivo, metas, procesos técnicos, actividades, recursos y calendarización. La misma autora señala. La importancia de esta fase radica, es que se combinan los recursos humano técnico, financieros, poniendo en juego el máximo de que la actividad, para la obtención de ciertos logros en la solución de una problemática en un contexto y tiempo determinado

Población y Muestra:

Según Hernández (2014), la población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Es decir, se utilizará un conjunto de personas con características comunes que serán objeto de estudio. Para esta investigación se utilizaron 25 servidores públicos de la Oficina de Servicio Administrativo de Identificación Migración y Extranjería, Socopó, Municipio Antonio José de Sucre, Parroquia Ticoporo, Estado Barinas., los cuales se totalizan 25 y la muestra según el mismo autor es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible", en este caso la población por ser finita, pequeña y manipulable representa la misma muestra por lo que no se determina ningún método de muestreo en cuestión. A continuación, se presenta la distribución de la población.

Cuadro N° 2

Distribución de la Población

DEPARTAMENTOS	POBLACIÓN
Administración	2
Atención al ciudadano	2
Captación y Archivo	10
Supervisión y Recaudación	6
Bóveda y Entrega	4

Telemática	1
Total	25

Fuente: Oficina SAIME Socopó (2019).

Técnicas de Recolección de Datos

Según el autor Hernández (2014), las técnicas de recolección de datos es en principio cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información. En la presente investigación se aplicará una encuesta con respuestas cerradas.

Cabe destacar que, para la elaboración de la presente investigación se recurrió a las técnicas, observación directa y la encuesta. Se utilizó la técnica de la encuesta, la cual según Tamayo y Tamayo (2003:184), expresan que es: “una técnica dirigida a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador”. En este orden de ideas, la observación directa, permitió a la investigadora mediante el libro de anotaciones registrar todo lo observado en el desarrollo de la investigación, la encuesta facilitó la obtención directa de fuentes primarias (información) de las personas, datos, y puntos de vistas relevantes acerca de estrategias motivacionales para el fortalecimiento del clima organizacional de la Oficina SAIME Socopó.

Validez y Confiabilidad

Según los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014) la confiabilidad y la validez son cualidades esenciales que deben estar presentes en todos los instrumentos de carácter científico para la recogida de datos, si el instrumento o instrumentos reúnen estos requisitos habrá cierta garantía de los resultados obtenidos en un determinado estudio y, por lo tanto, las conclusiones pueden ser creíbles y merecedoras de una mayor confianza.

En cuanto a la validez del instrumento de esta investigación se validará bajo la supervisión de tres expertos en la materia; luego se analiza e interpreta los resultados empleando como soportes gráficos tipo barra y a través de dicho análisis se pueda elaborar la propuesta del plan de acción basado en estrategias motivacionales para el para el fortalecimiento del clima organizacional de la Oficina de Servicio Administrativo de Identificación Migración y Extranjería, Socopó, Municipio Antonio José de Sucre, Parroquia Ticoporo, Estado Barinas. Orientado a fomentar actividades que proporcionen una capacitación integral de adaptación al grupo laboral con el fin de dar solución a la problemática presentada.

En cuanto a su confiabilidad se aplicará la siguiente formula:

$$K_{R20} = \frac{K-1}{K} \left[\frac{\sum p \cdot q}{S^2 t} \right]$$

Donde

RC = total de las respuestas correctas para cada pregunta. RINC_i = total de las respuestas incorrectas para cada pregunta p_i = proporción de éxito para cada pregunta. Q_i = proporción de incidente para cada pregunta.

p_iQ_i = variación de cada pregunta.

Para lo cual, una vez obtenido el resultado de la prueba aplicada se determina su nivel de confiabilidad según el cuadro siguiente:

Valores del coeficiente	Nivel de confiabilidad
0.00 a 0.20	Muy poca
0.20 a 0.40	baja
0.40 a 0.70	moderada

0.70 a 0.90	alta
0.90 a 1.00	Muy alta

Fuente: Alfa de Crombach

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En el capítulo se presentan los análisis donde se muestra la información recolectada durante el periodo de diagnóstico y recolección, lo cual permitió medir las variables de la investigación. En esta parte se explica y describe por medio del análisis e inferencia según la realidad, con el fin de poder detectar las necesidades que presentan el grupo de estudio de estrategias motivacionales para el fortalecimiento del clima organizacional para la oficina SAIME Socopó.

Para que los datos recolectados tengan algún significado, se hace necesario introducir un conjunto de operaciones en la fase de análisis e interpretación de los resultados, con el propósito de organizarlos e intentar dar respuesta a los objetivos planteados en el estudio. Por esta razón se procedió a: codificar y tabular los datos, según Bravo citado por Balestrini, (2010:173) “El objeto de la clasificación es, pues, reflejar, previa la diferenciación, la dimensión colectiva de los datos recogidos en la observación y con ello poner de manifiesto las uniformidades, semejanzas y diferencias de los fenómenos sociales”.

Para ello se emplea la estadística descriptiva que permite una interpretación cuantitativa y cualitativa de los recursos obtenidos. Esta es cuantificada, tabulada y llevada a cuadros estadísticos, para luego obtener una mejor visualización de los datos, los mismos fueron representados en gráfico de barras.

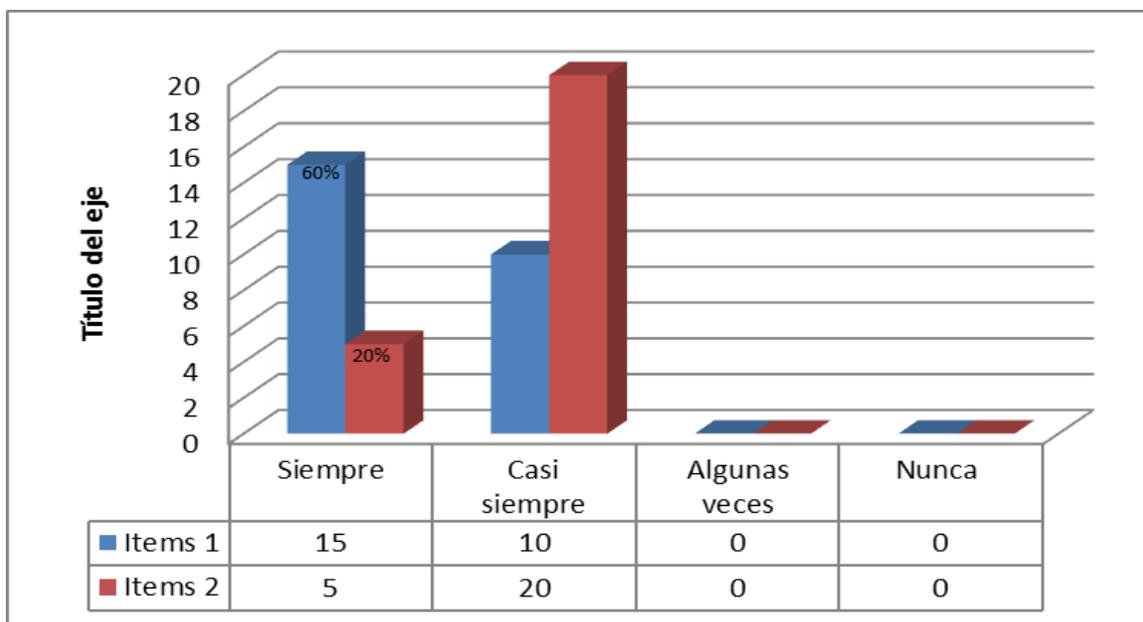
Cuadro 3.

Distribución de la opinión de los funcionarios de la Oficina SAIME Socopó en relación a la **Variable:** Motivación Indicador: Seguridad en el trabajo.

N°	Ítems	S		CS		AV		N	
		F	%	F	%	F	%	F	%
01	El ambiente de trabajo es el más propicio para el desarrollo de sus funciones	15	60	10	40	0	0	0	0
02	La institución ofrece un lugar seguro y cómodo para trabajar	5	20	20	80	0	0	0	0

Fuente: Lisbeth Ayala. (2020)

Gráfico 1. Representación gráfica de la opinión de los trabajadores del SAIME Socopó en cuanto a la dimensión. Factores de higiene y del Indicador: Seguridad en el trabajo



Fuente: Lisbeth Ayala (2020)

Los resultados del cuadro 3, de la dimensión factores de higiene, el ítem 1 el 60% manifestaron siempre el ambiente de trabajo es el más propicio para el desarrollo de sus funciones; mientras el 40% opinaron casi siempre se mantiene un ambiente idóneo para realizar las labores. Debido a las gerencias y el sentido de pertenencia hasta los momentos, la supervisión constante por parte de los directores de sede central hacia las oficinas desplegadas hace que observen a tiempo cualquier carencia dentro y fuera de la institución haciendo que los funcionarios se sientan a gusto y con las comodidades totalmente necesarias para un espacio de confort.

En el ítem 2, el 80% contestaron casi siempre la institución ofrece un lugar seguro y cómodo para trabajar, por otra parte, el 20% expresaron siempre el organismo procura brindar la mayor seguridad con un lugar placentero. Esto desboca que hay atención de primer grado o coordinación técnica, para que la seguridad sea eficaz, en cuanto la infraestructura es conveniente el cual hasta los momentos no ha generado ningún tipo de accidentes laborales, es conveniente potencializar para que de esta manera las jornadas sean de total agrado.

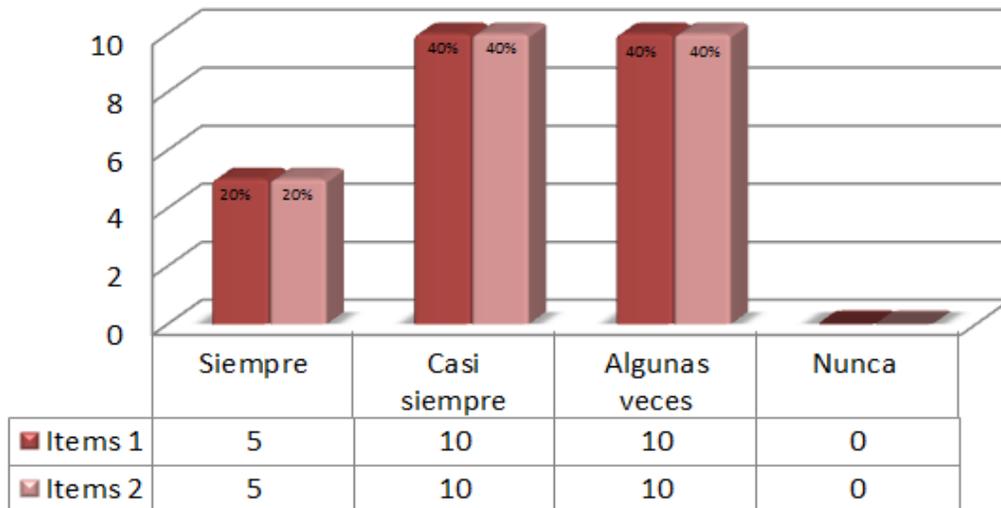
Cuadro 4

En cuanto la opinión de los Empleados de la Oficina SAIME Socopó la distribución fue la siguiente manera, en relación a la **Variable:** Motivación
Indicador: Procedimientos organizacionales.

N°	Ítems	S		CS		AV		N	
		F	%	F	%	F	%	F	%
03	Recibe periódicamente adiestramiento	05	20	10	40	10	40	0	0
04	Se le ofrece las normas y pasos para los diferentes procedimientos o trámites	05	20	10	40	10	40	0	0

Fuente: Lisbeth Ayala. (2020).

Gráfico 2. Representación gráfica de la opinión de los trabajadores del SAIME Socopó en cuanto a la dimensión. Factores de higiene y del Indicador: Procedimientos organizacionales



Los resultados del cuadro 4, de la dimensión factores de higiene, el ítem 1 el 20% manifestaron que siempre recibe periódicamente adiestramiento; mientras el 40% opinaron casi siempre, y el restante 40% algunas veces; indicando como consecuencia que la institución SAIME se preocupa por capacitar a su talento humano puesto que falta reforzar la formación de manera más continua y eficaz.

En el ítem 2, el 20% deliberaron siempre el ente ofrece las normas y pasos para los diferentes procedimientos o trámites, pero el 40% formularon que el casi siempre el organismo el brinda las pautas a seguir; por cuanto el 40% dicen que solo algunas veces se les entrega de manera física las reglas o parámetros de cómo deben trabajar de acuerdo a cada tramite. En este orden de ideas y analizando se puede connotar que se les establece las medidas reglamentarias específicas para los diferentes procesos, aun así, se recomienda enfatizar periódicamente ilustraciones físicas, didácticas que fortalezcan el actuar y así brindar el mejor se los servicios.

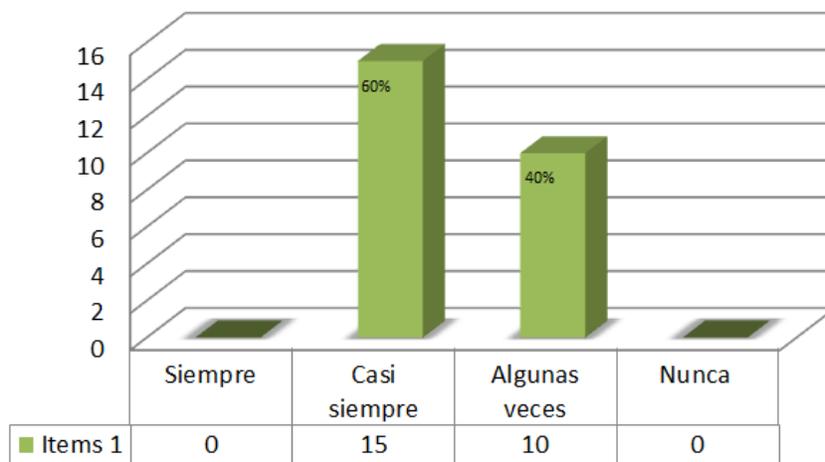
Cuadro 5

En cuanto la opinión de los Empleados de la Oficina SAIME Socopó la distribución fue la siguiente manera, en relación a la **Variable:** Motivación
Indicador: Calidad de la supervisión

N°	Ítem	S		CS		AV		N	
		F	%	F	%	F	%	F	%
05	Mantiene la organización el debido control en las condiciones higiénicas	0	0	15	80	10	20	0	0

Fuente: Lisbeth Ayala. (2020)

Gráfico 3. Grafica de la expresión de los trabajadores del SAIME Socopó en cuanto a la dimensión. Factores de higiene y del Indicador: calidad de la supervisión



Las derivaciones del cuadro 5, de la dimensión factores de higiene, el ítem 1 el 60% de los encuestados dijeron casi siempre hay disposición de los directivos o personal encargado en mantener en la organización un debido control en las condiciones higiénicas, puesto que ocasionalmente envían detergentes y evaluaciones de las áreas de lavandería y baños. Por lo tanto,

el 40% enunciaron que algunas veces las personas a cargo realizan las inspecciones correspondientes para ofrecer al colectivo un ambiente de eficiente calidad y con las limpiezas idóneas, no siendo totalmente ajustadas a la realidad.

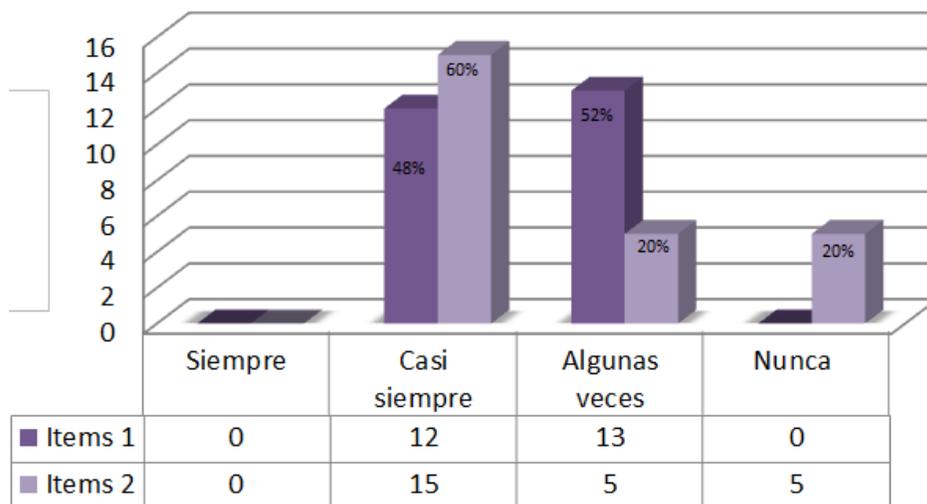
Cuadro 6.

Lo que corresponde a la opinión de los Empleados de la Oficina SAIME Socopó la división fue la siguiente forma, en correlación a la **Variable:** Motivación Indicador: Condiciones laborales.

N°	Ítems	S		CS		AV		N	
		F	%	F	%	F	%	F	%
06	Es idóneo la climatización y herramientas tecnológicas que le ofrece el SAIME	0	0	12	48	13	52	0	0
07	El horario laboral y el inmobiliario esta adoptado a sus necesidades	0	0	15	60	5	20	5	20

Fuente: Lisbeth Ayala (2020)

Gráfico 4. Como se puede apreciar en la representación la opinión de los funcionarios referente a la dimensión. Factores de higiene y del Indicador. Condiciones laborales.



Fuente: Lisbeth Ayala (2020)

De allí se infiere los siguientes resultados, del indicador; condiciones laborales el ítems 1, el 48% manifestaron casi siempre es eficiente la climatización y los instrumentos tecnológicas que le brinda el SAIME; en este orden de ideas se deduce que la institución busca mantener herramientas aptas para el desarrollo de sus funciones, por otra parte el 52% infieren que los cambios periódicos de coordinadores y directivos atrasan ciertas encomiendas o materiales hacia las oficinas causando así que algunas veces los equipos tecnológicos y aires acondicionados no sean reemplazados a prontitud.

Por consiguiente, el ítem 2, el 60% formularon que casi siempre el horario laboral y el inmobiliario esta adoptado a sus necesidades, puesto que es un plan de trabajo acorde a lo estipulado. También se puede señalar que el 20% del personal SAIME indicaron que algunas veces el itinerario no se ajusta a las condiciones que requieren como trabajador. Y para finalizar el 20% revelaron que nunca el horario e inmobiliario se ajustan a sus necesidades puesto que les alcanza el tiempo libre para realizar sus actividades personales.

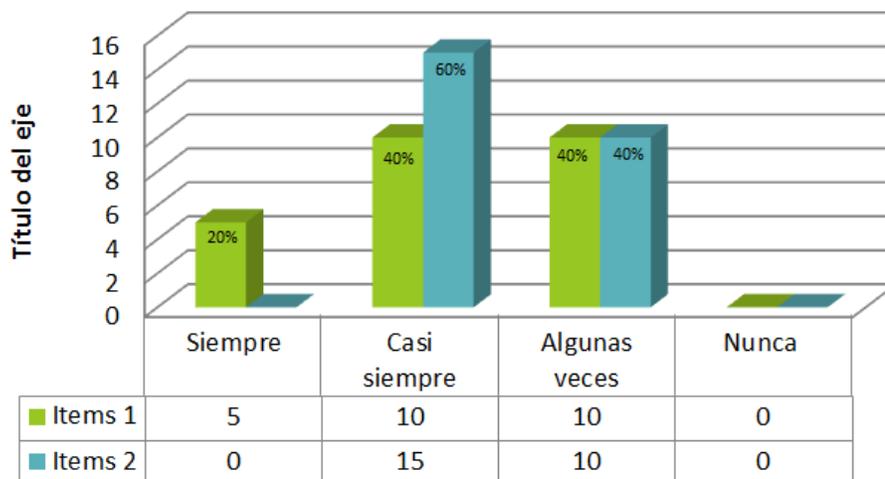
Cuadro 7.

En condición al cuadro los funcionarios de la oficina SAIME Socopó en correlación a la Variable: Motivación y del Indicador: Calidad de las relaciones interpersonales.

N°	Ítems	S		CS		AV		N	
		F	%	F	%	F	%	F	%
08	Siente satisfacción en relación con la administración y el grupo.	5	20	10	40	10	40	0	0
09	Las condiciones físicas de infraestructura están aptas.	0	0	15	60	10	40	0	0

Fuente: Lisbeth Ayala. (2020)

Gráfico 5. Como se puede evaluar en la representación el sentir de los funcionarios referente a la dimensión. Factores de higiene y del Indicador. Calidad de las relaciones interpersonales.



Fuente: Lisbeth Ayala. (2020)

Los resultados del cuadro 7, del indicador; Calidad de las relaciones interpersonales. Se puede apreciar el ítem 1, el 20% declararon siempre se siente satisfacción en relación con la administración y el grupo que lo conforman; por otra parte, el 40% expresaron que algunas ocasiones los cambios de la gerencia han sido favorables. Mientras el 40% algunas veces los cambios tanto de jefes como de la parte administrativas no han favorecido ya que los avances se paralizan e implementan nuevas estrategias.

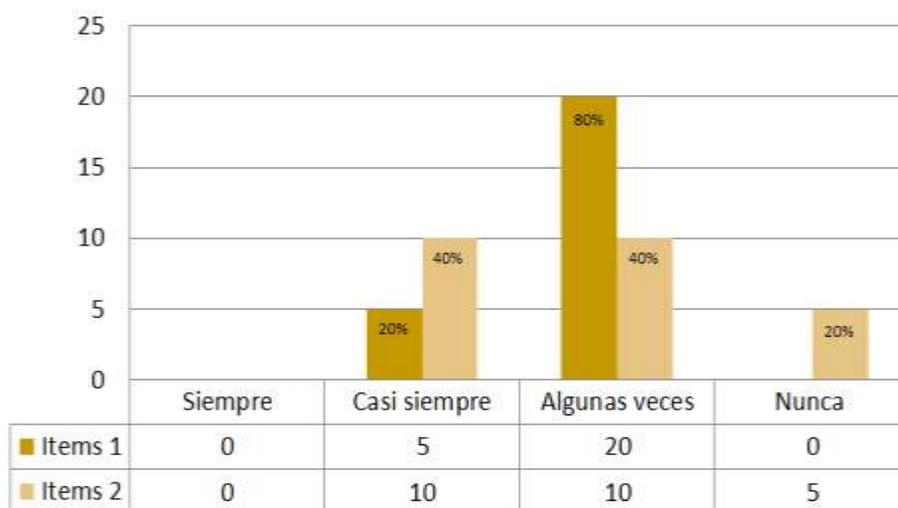
Por otra parte, el ítem 2, el 60% formularon que casi siempre Las condiciones físicas de infraestructura están aptas, para ejercer los trabajos diarios que demanda la oficina, sin embargo, se debe gestionar a tiempo ciertas deficiencias a tiempo para no tener grandes daños a futuros. También se puede señalar que el 40% del personal SAIME indicaron que algunas áreas físicas de la institución son las indicadas sin embargo hay algunas que ya ameritan ciertos acomodos.

Cuadro 8.

En cuanto la opinión de los funcionarios de la Oficina SAIME Socopó la distribución fue la siguiente manera, en relación a la **Variable:** Motivación
Indicador: Fisiológica.

N°	Ítems	S		CS		AV		N	
		F	%	F	%	F	%	F	%
10	Ofrece la institución eventos de esparcimiento	0	0	5	20	20	80	0	0
11	Goza de espacios donde pueda disfrutar de lo indispensable para su bienestar y de su familia	0	0	10	40	10	40	5	20

Gráfico 6. La expresión de los trabajadores del SAIME Socopó en cuanto a la dimensión. Necesidades y del Indicador: Fisiológica.



Fuente: Lisbeth Ayala. (2020)

Las derivaciones del cuadro 8, de la dimensión necesidades, el ítem 1 el 20% de los encuestados dijeron casi siempre ofrece la institución eventos

de esparcimiento tanto para los funcionarios y sus familiares directos, mencionando que hace falta mucho más ya que este tipo de actividades ayudan a la buena convivencia. Por lo tanto, el 80% enunciaron que algunas veces las personas a cargo tienden a olvidarse de hacer estos programas, y que se amerita para salir de monotonía que genera el campo laboral.

Sin embargo el ítem 2 el cual expresa; goza de espacios donde pueda disfrutar de lo indispensable para su bienestar y de su familia, el 40% casi siempre se diseñan espacios acuerdes para poder disfrutar en compañía de los seres queridos. En otro orden el 40% dice algunas veces se disfruta de algún espacio idóneo para distraerse con la familia. Por consiguiente, el 20% de los funcionarios SAIME fomentan que nunca se tiene un momento para disfrutar en espacios de esparcimiento y que involucren el linaje.

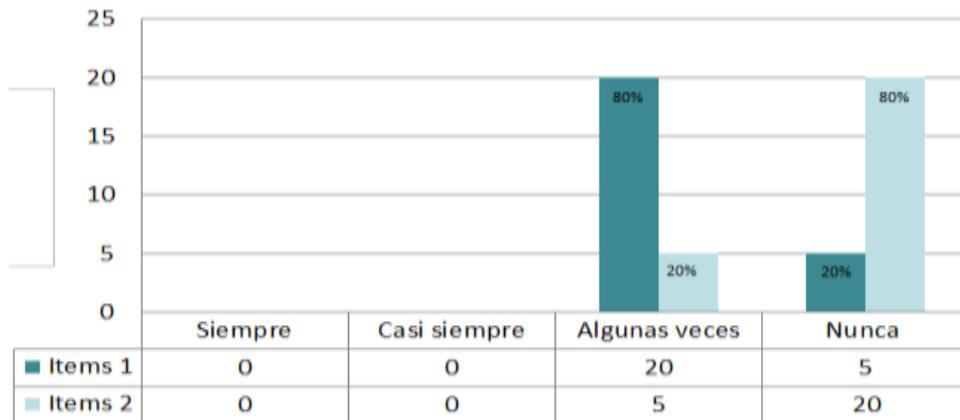
Cuadro 9.

Distribución de la opinión de los funcionarios de la Oficina SAIME Socopó fue de la siguiente manera, en relación a la **Variable:** Motivación
Indicador: Salud.

N°	Ítems	S		CS		AV		N	
		F	%	F	%	F	%	F	%
12	En caso de algún accidente laboral cuenta con la institución	0	0	0	0	20	80	5	20
13	Considera que la organización le brinda un plan de salud eficiente para usted y para su familia	0	0	0	0	5	20	20	80

Fuente: Lisbeth Ayala. (2020)

Grafico 7. Representación gráfica de la opinión de los funcionarios en cuanto a la dimensión: Necesidades y del Indicador: Salud.



Fuente: Lisbeth Ayala. (2020)

Seguidamente los resultados del cuadro 9, del indicador salud, el ítem 12, el 80% manifestaron algunas veces el organismo, en caso de algún accidente laboral cuenta con la institución; es decir el ente no mantiene ni dota de al menos cruz roja por lo tanto menos para cubrir un algún incidente. Mientras el 20% dicen que no se cuenta nunca con la institución para alguna eventualidad laboral de manera negativa, puesto que no envían nada de medicamentos ni para dar primeros auxilios. El Items 13, 20% opinaron algunas veces, consideran que la organización le brinda un plan de salud eficiente para usted y para su familia, por cuanto lo observan con preocupación ya que es un beneficio fundamental para el bienestar propio y de sus seres. Sin embargo, el 80% nunca tienen una póliza o seguro acorde a la realidad actual puesto que en ninguna de las clínicas lo quieren aceptar al momento de una situación de salud.

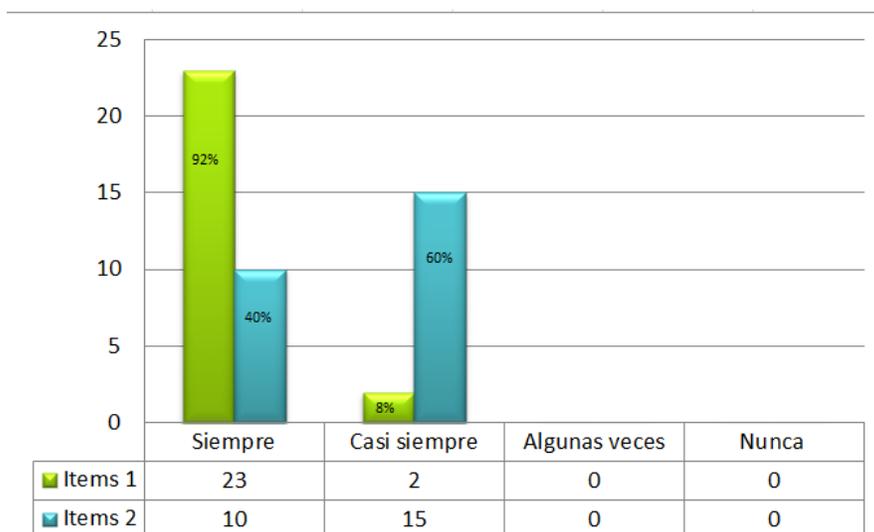
Cuadro 10.

Distribución de la opinión de los funcionarios de la Oficina SAIME Socopó fue de la siguiente manera, en relación a la **Variable:** Motivación
Indicador: Pertinencia Social y amor.

N°	Ítems	S		CS		AV		N	
		F	%	F	%	F	%	F	%
14	ve importante formar parte de un grupo de trabajo unido	23	92	2	8	0	0	0	0
15	Cuida y se enfoca en el sentido pertenencia en todo lo que engloba el ente	10	40	15	60	0	0	0	0

Fuente: Lisbeth Ayala. (2020)

Grafico 8. Representación gráfica de la opinión de los funcionarios en cuanto a la dimensión: Necesidades y del Indicador: Pertinencia Social y amor.



Fuente: Lisbeth Ayala. (2020)

Inmediatamente los resultados del cuadro 10, del indicador: Pertinencia social y amor, el ítem 14. El 92% revelaron siempre, ve importante formar parte de un grupo de trabajo unido, puesto que esto facilita el trabajo diario y la armonía tanto dentro como fuera de la sede. El 8% casi siempre observa de relevancia que la labor sea de manera conjunta como un equipo unido. El Items 15, 40% opinaron siempre, cuida y se enfoca en el sentido pertenencia en todo lo que engloba el ente, el cuidar y preservar la institución SAIME es parte de cada tarea diaria ya que en el trabajo se pasa la mayor parte del tiempo el cual es considerada una segunda casa. A excepción el 60% casi siempre ayudan a cuidar todo lo que engloba la sede; haciendo como énfasis que algunos detalles son difíciles de mantener por los costosos.

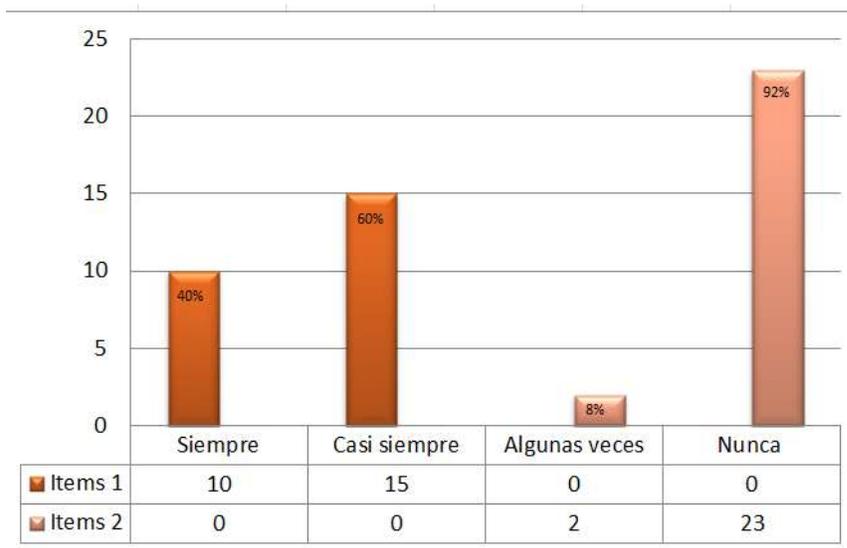
Cuadro 11.

Distribución de la opinión de los funcionarios de la Oficina SAIME Socopó fue de la siguiente manera, en relación a la **Variable:** Motivación
Indicador: Autorrealización.

N°	Ítems	S		CS		AV		N	
		F	%	F	%	F	%	F	%
16	Le permite la institución realizar estudios formales simultáneamente a su trabajo	10	40	15	60	0	0	0	0
17	Ofrece el organismo planes y actividades de emprendimiento a sus trabajadores	0	0	0	0	2	8	23	92

Fuente: Lisbeth Ayala. (2020)

Gráfico 9. Opinión de los funcionarios en cuanto a la dimensión: Necesidades y del Indicador: Autorrealización



Fuente: Lisbeth Ayala. (2020)

Los resultados del cuadro 11, del indicador: autorrealización, el ítem 16. El 40% revelaron siempre le permite la institución realizar estudios formales simultáneamente a su trabajo; alegan que la gran parte se han formado académicamente estando dentro la institución SAIME. 60% casi siempre pueden estudiar o realizar alguna preparación en paralelo con el trabajo.

En otro orden Items 17, 8% de los funcionarios opinaron algunas veces, ofrece el organismo planes y actividades de emprendimiento a sus trabajadores, puesto que el horario, la falta de ayuda económica o de alguna estrategia que ayuden a crear algún emprendimiento de hace un poco difícil. Por lo tanto, el 92% expresaron que nunca la institución contribuye con la autorrealización como personas que desean y ameritan apoyo para realizar otra entrada extra a parte de su obligación como trabajador.

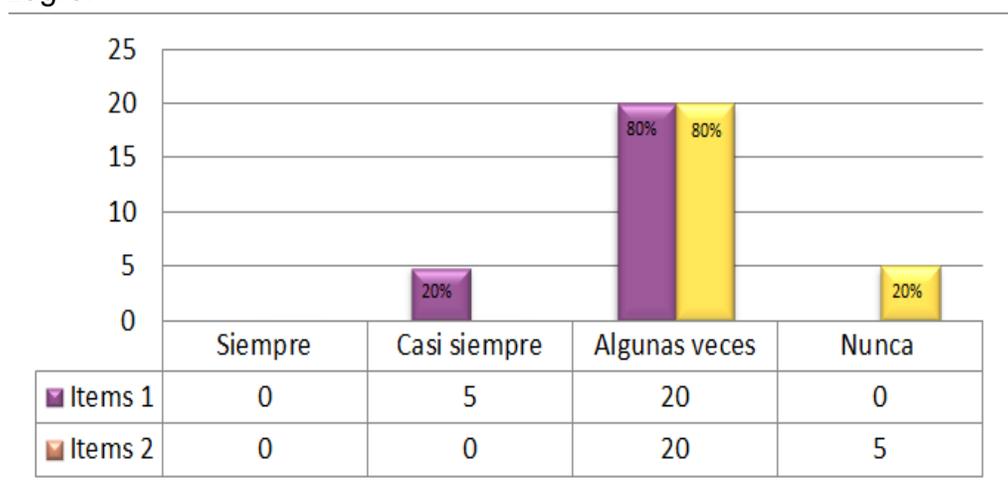
Cuadro 12.

Distribución de la opinión de los funcionarios de la Oficina SAIME Socopó fue de la siguiente manera, en relación a la **Variable:** Motivación
Indicador: Logro.

N°	Ítems	S		CS		AV		N	
		F	%	F	%	F	%	F	%
18	Recibe periódicamente algún incentivo por parte del SAIME	0	0	5	20	20	80	0	0
19	Reconocen sus capacidades y preparación para surgir laboralmente	0	0	0	0	20	80	5	20

Fuente: Lisbeth Ayala. (2020)

Grafico 10. Representación gráfica de la opinión de los funcionarios SAIME Socopó en cuanto a la dimensión: Factores Motivacionales y del Indicador: Logro.



Fuente: Lisbeth Ayala. (2020)

Seguidamente los resultados del cuadro 12, del indicador logro, el ítem 18, el 20% casi siempre el organismo les da o reciben periódicamente algún incentivo por parte del SAIME expresaron que si reciben estímulo, pero

no es consecutivo y acorde a las realidades económicas. Por otra parte, el 80% indicaron que solo algunas veces, se les da un incentivo por parte de la institución, por cuanto es insuficiente para cubrir carencias como persona, recordando que esto es parte de la motivación para todo trabajador.

El 80% del Ítems 19 expresan que algunas veces, reconocen sus capacidades y preparación para surgir laboralmente, puesto que la mayoría de los cargos de más nivel son colocados a dedo por profesión o solamente por filin con los jefes. Sin embargo, el 20% nunca la institución reconoce el potencial del recurso humano para ocupar obligaciones que sean adaptables a sus capacidades o estudio.

Cuadro 13.

Distribución de la opinión de los funcionarios de la Oficina SAIME Socopó fue de la siguiente manera, en relación a la **Variable:** Motivación.
Indicador: Responsabilidad.

N°	Ítems	S		CS		AV		N	
		F	%	F	%	F	%	F	%
20	Cree que en la empresa se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores	0	0	5	20	20	80	0	0
21	Considera que la institución tiene en cuenta las opiniones o sugerencias del empleado, teniendo las mismas cierta influencia en la toma de decisiones	0	0	0	0	20	80	5	20

Fuente: Lisbeth Ayala. (2020)

Grafico 11. Representación gráfica de la opinión de los funcionarios SAIME Socopó en cuanto a la dimensión: Factores Motivacionales y del Indicador: Responsabilidad.



Fuente: Lisbeth Ayala. (2020)

Seguidamente los resultados del cuadro 13, del indicador logro, el ítem 20, el 20% casi siempre, cree que en la empresa se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores; los funcionarios expresaron que en algunos intervalos de tiempo la institución impulsa algún programa que involucra al colectivo, la participación de grupo. El 80% indica que algunas veces el ente se olvida totalmente de estos programas que contribuyan a mejorar el compañerismo y la integración.

El 80% del Ítems 21 expresan que algunas veces, Considera que la institución tiene en cuenta las opiniones o sugerencias del empleado, teniendo las mismas cierta influencia en la toma de decisiones; puesto que dependiendo del día a día se reorganiza internamente posibles soluciones con el equipo para mejorar. Por otro lado el 20% nunca la institución toma en consideración las sugerencias de los funcionarios para tomar o hacer algún cambio.

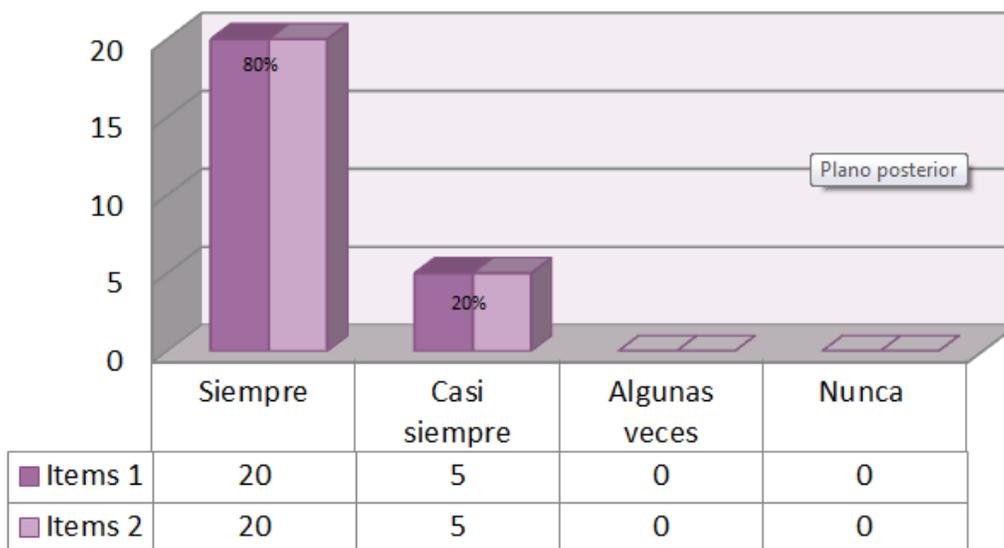
Cuadro 14.

Opinión de los funcionarios de la Oficina SAIME Socopó fue de la siguiente manera, en relación a la **Variable:** Motivación. **Indicador:** Progreso.

N°	Ítems	S		CS		AV		N	
		F	%	F	%	F	%	F	%
22	Es entregado a su rol y auto responsable	20	80	5	20	0	0	0	0
23	Siente que trabajando en el SAIME ha crecido en lo personal y profesional	20	80	5	20	0	0	0	0

Fuente: Lisbeth Ayala. (2020)

Gráfico 12. Representación gráfica de la opinión de los trabajadores del SAIME Socopó en cuanto a la dimensión. Factores Motivacionales y del Indicador: Progreso.



Fuente: Lisbeth Ayala. (2020)

Los resultados del cuadro 14, de la dimensión factores de higiene, el ítem 22 el 80% manifestaron siempre es entregado a su rol y auto responsable, pues cumplen con sus funciones y actividades asignadas. Mientras el 20% opinaron casi siempre los funcionarios son entregados a su trabajo y mantienen la responsabilidad de sus funciones.

En el ítem 23, el 80% contestaron siempre ha sentido que trabajando en el SAIME ha crecido en lo personal y profesional; puesto que la información suministrada y con la experiencia y el contacto con el público permite expandir conocimientos y el ente permite el derecho al estudio. También el 20% expresaron casi siempre el organismo permite el crecimiento de los servidores pues en ocasiones facilita talleres y permite al colectivo a terminar sus estudios universitarios.

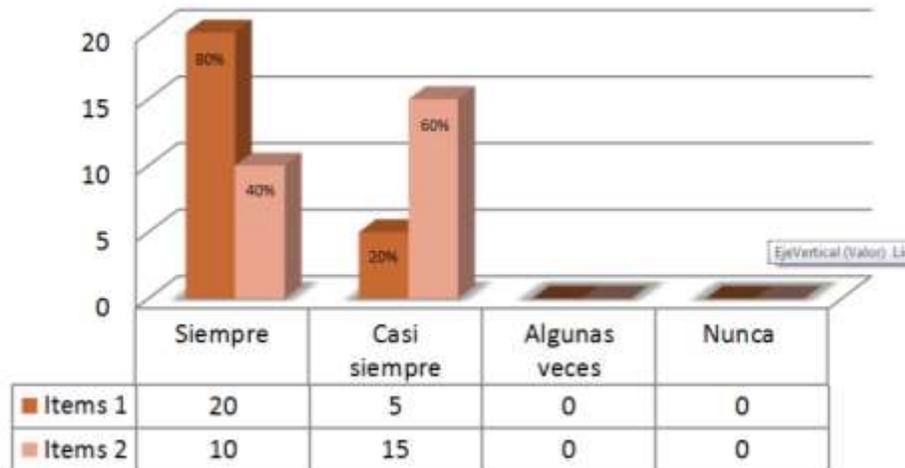
Cuadro 15.

Distribución de la opinión de los funcionarios de la Oficina SAIME Socopó fue de la siguiente manera, en relación a la **Variable:** Motivación.
Indicador: Trabajo.

N°	Ítems	S		CS		AV		N	
		F	%	F	%	F	%	F	%
24	Ha evolucionado el organismo y en si usted como trabajador	20	80	5	20	0	0	0	0
25	Considera que el ambiente de trabajo es propicio para desarrollar sus tareas	10	0	15	0	0	0	0	0

Fuente: Lisbeth Ayala. (2020)

Gráfico 13. Representación gráfica de la opinión de los trabajadores del SAIME Socopó en cuanto a la dimensión. Factores Motivacionales y del Indicador: Progreso.



Fuente: Lisbeth Ayala. (2020).

Los resultados del cuadro 15, de la dimensión factores motivacionales, el ítem 1 el 80% manifestaron siempre ha evolucionado el organismo y en si usted como trabajador; puesto que cada día los parámetros organizacionales han avanzado y como trabajadores si la institución crece el funcionario también. El 20% opinaron casi el ente crece y en conjunto los trabajadores, pero esto ha decaído en los últimos años.

En el ítems 2, el 80% contestaron siempre considera que el ambiente de trabajo es propicio para desarrollar sus tareas, ya que el entorno es cómodo para efectuar las actividades laborales. En otro orden el 20% expresaron que casi siempre el ambiente es apto para el trabajador puesto que hay en ocasiones carencia y tardan en resolver.

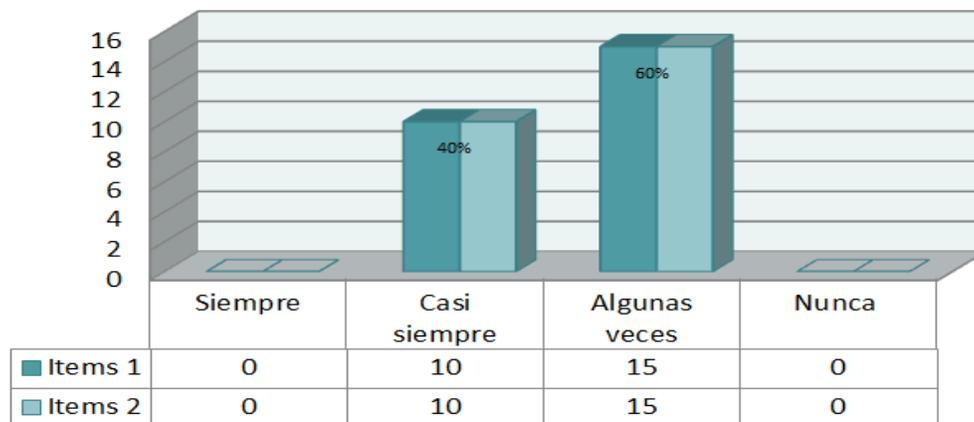
Cuadro 16.

Distribución de la opinión de los funcionarios de la Oficina SAIME Socopó fue de la siguiente manera, en relación a la **Variable:** Clima Organizacional. **Indicador:** Jerarquía.

N°	Ítems	S		CS		AV		N	
		F	%	F	%	F	%	F	%
26	Le ofrece la institución un área de acuerdo a su grado de estudio	0	0	10	40	15	60	0	0
27	Considera que recibe un justo reconocimiento de su labor de parte de sus compañeros y jefes	0	0	10	40	15	60	0	0

Fuente: Lisbeth Ayala. (2020)

Gráfico 14. Representación gráfica de la opinión de los trabajadores del SAIME Socopó en cuanto a la dimensión. Estructural y del Indicador: Jerarquía.



Fuente: Lisbeth Ayala. (2020)

Los resultados del cuadro 16, de la dimensión estructural, el ítem 1 el 40% manifestaron casi siempre Le ofrece la institución un área de acuerdo a

su grado de estudio, esto es porque no hacen un estudio sincero de la profesional y capacidades de cada persona para colocarlo en el área. El 60% dicen que algunas veces los departamentos asignados no corresponden al nivel de grado de estudio.

En el ítem 2, el 40% contestaron casi siempre considera que recibe un justo reconocimiento de su labor de parte de sus compañeros y jefes; esto se refleja en el resultado del trabajo se percibe en algunos casos una palabra de aliento o de felicitaciones por parte del líder y de muy pocos compañeros.

Sin embargo, el 60% indicaron que ese justo reconocimiento es muy mínimo y que los colegas no reflejan ese agrado para reconocer un buen trabajo en el prójimo.

Cuadro 17.

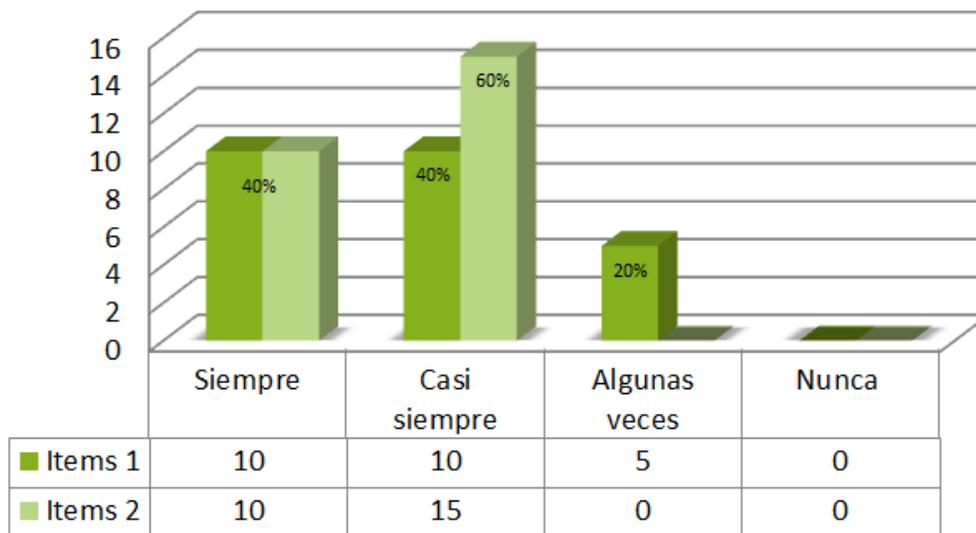
Distribución de la opinión de los funcionarios de la Oficina SAIME Socopó fue de la siguiente manera, en relación a la **Variable:** Clima Organizacional.

Indicador: Misión y Visión.

N°	Ítems	S		CS		AV		N	
		F	%	F	%	F	%	F	%
28	Es de su comodidad el cargo que ha desempeñado	10	40	10	40	5	20	0	0
29	Cumplen constantemente en dar un servicio de calidad a los usuarios	10	40	15	60	0	0	0	0

Fuente: Lisbeth Ayala. (2020)

Gráfico 15. Representación gráfica de la opinión de los trabajadores del SAIME Socopó en cuanto a la dimensión. Estructural y del Indicador: Misión y Visión.



Fuente: Lisbeth Ayala. (2020)

Los resultados del cuadro 17, de la dimensión estructural, el ítem 1 el 40% manifestaron siempre; Es de su comodidad el cargo que ha desempeñado, puesto que todos los puestos que conforman SAIME son muy similares. Mientras el otro 40% indica que se sienten bien con la obligación que desempeñan dentro de la institución; no obstante, el 20 % expresaron algunas veces no estar tan cómodos con rol a ejercer.

En el ítem 2, el 40% Cumplen constantemente en dar un servicio de calidad a los usuarios, si es posible mientras los servicios sean eficientes. Por otro lado, el 60% expresaron que casi siempre se trata a diario de brindar el mejor servicio a los usuarios.

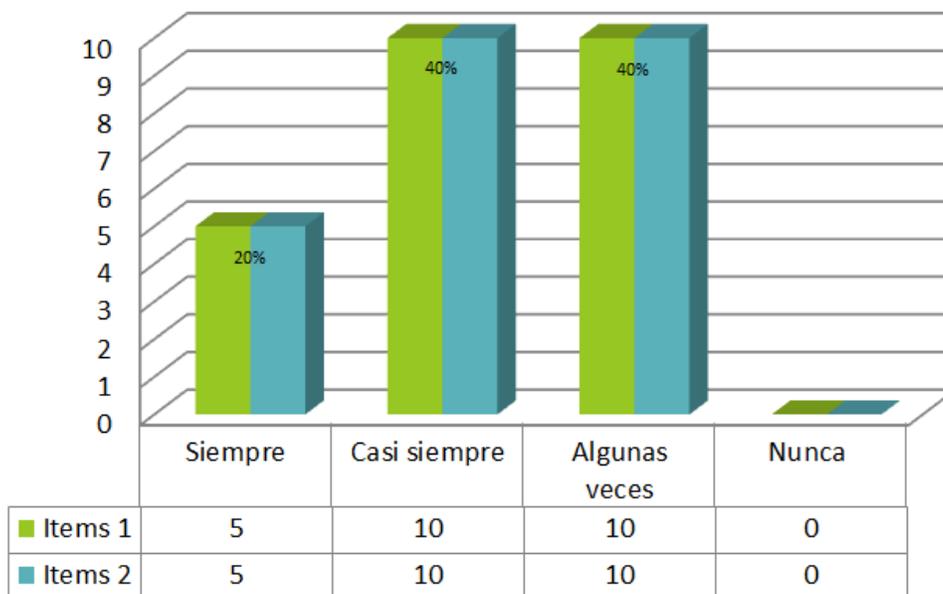
Cuadro 18.

Distribución de la opinión de los funcionarios de la Oficina SAIME Socopó fue de la siguiente manera, en relación a la **Variable:** Clima Organizacional. **Indicador:** Procedimientos

N°	Ítems	S		CS		AV		N	
		F	%	F	%	F	%	F	%
30	Observa avances tecnológicos y técnicos	5	20	10	40	10	40	0	0
31	Se efectúan con cabalidad todas las instrucciones para la realización de los trámites	5	20	10	40	10	40	0	0

Fuente: Lisbeth Ayala. (2020)

Gráfico 16. Representación gráfica de la opinión de los trabajadores del SAIME Socopó en cuanto a la dimensión. Estructural y del Indicador: procedimientos.



Fuente: Lisbeth Ayala. (2020)

Los resultados del cuadro 18, de la dimensión estructural, el ítem 1 el 20% manifestaron; Observa avances tecnológicos y técnicos, por cuanto la institución siempre ha mejorado especializándose cada día. Por otra parte, el 40% indicaron que casi siempre el nivel tecnológico es adaptable a las exigencias actuales, por esta razón se debe avanzar más. El otro 40% de los funcionarios indicaron que algunas veces estos avances técnicos deben ser más eficaces para estar en concordancia con la población y su demanda.

En el ítem 2, el 20% contestaron siempre. Se efectúan con cabalidad todas las instrucciones para la realización de los trámites; por ende, el 40% indicaron casi siempre se cumplen las ilustraciones para efectuar los procesos, esto debido a las diferentes fallas técnicas a nivel del sistema. Sin embargo el 40% exponen algunas se efectúan a cabalidad los tramites según lo estipulado por cuanto algunas secuencias se deben obviar para poder continuar los canales y así dar respuesta a los diferentes usuarios.

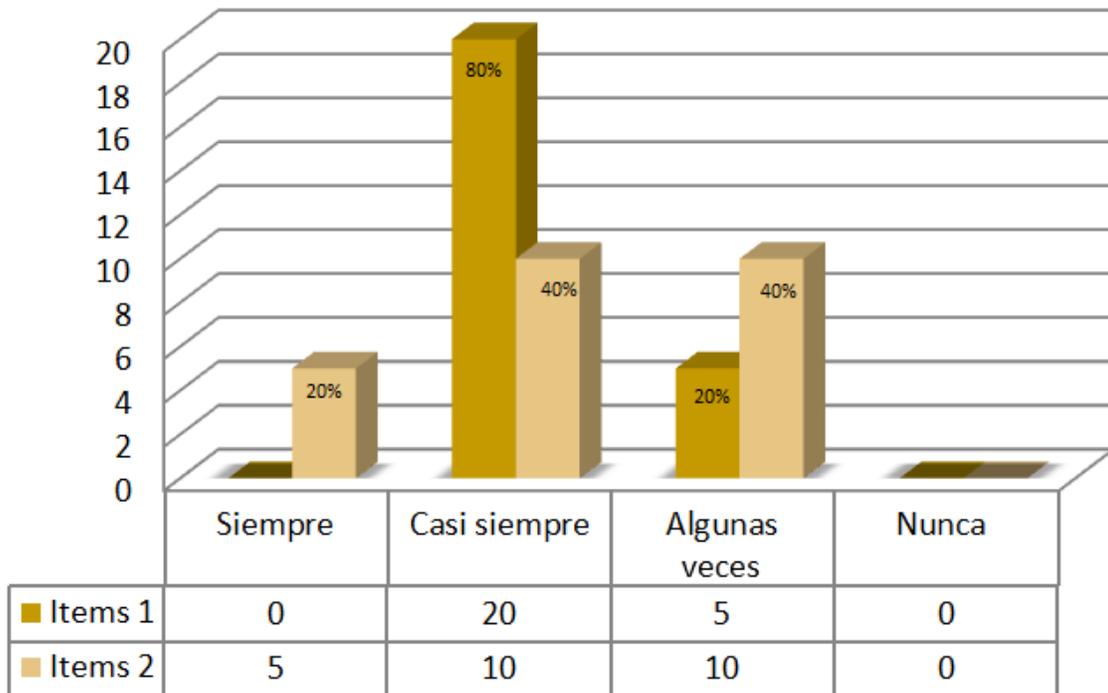
Cuadro 19.

Distribución de la opinión de los funcionarios de la Oficina SAIME Socopó fue de la siguiente manera, en relación a la **Variable:** Clima Organizacional. **Indicador:** Ambiente

N°	Ítems	S		CS		AV		N	
		F	%	F	%	F	%	F	%
32	Cuenta con un entorno de trabajo agradable	0	0	20	80	5	20	0	0
33	El ambiente laboral es tolerante con el jefe y los compañeros de oficina	5	20	10	40	10	40	0	0

Fuente: Lisbeth Ayala. (2020)

Gráfico 17. Representación gráfica de la opinión de los trabajadores del SAIME Socopó en cuanto a la dimensión. Estructural y del Indicador: ambiente.



Fuente: Lisbeth Ayala. (2020)

Los resultados del cuadro 19, de la dimensión estructural, el ítem 1 el 80% manifestaron casi siempre; Cuenta con un entorno de trabajo agradable ya que el ambiente laboral es bueno; mientras que el 20% dicen que algunas veces el medio de trabajo es agradable ya que suele pasar que cuando se daña algo tardar un poco en la reparación y suele ocasionar incomodidad para ejercer los trabajos.

Por otra parte, el Ítems 2 El ambiente laboral es tolerante con el jefe y los compañeros de oficina; el 20% indicaron que es flexible y por cuanto el entorno se hace agradable, por otro lado, el 40% indicaron que la mayoría de las oportunidades el ambiente de trabajo es bueno tanto con los jefes como con el grupo; mientras el 40% expresan que algunas veces este ambiente es tolerante entre los que conforman el equipo.

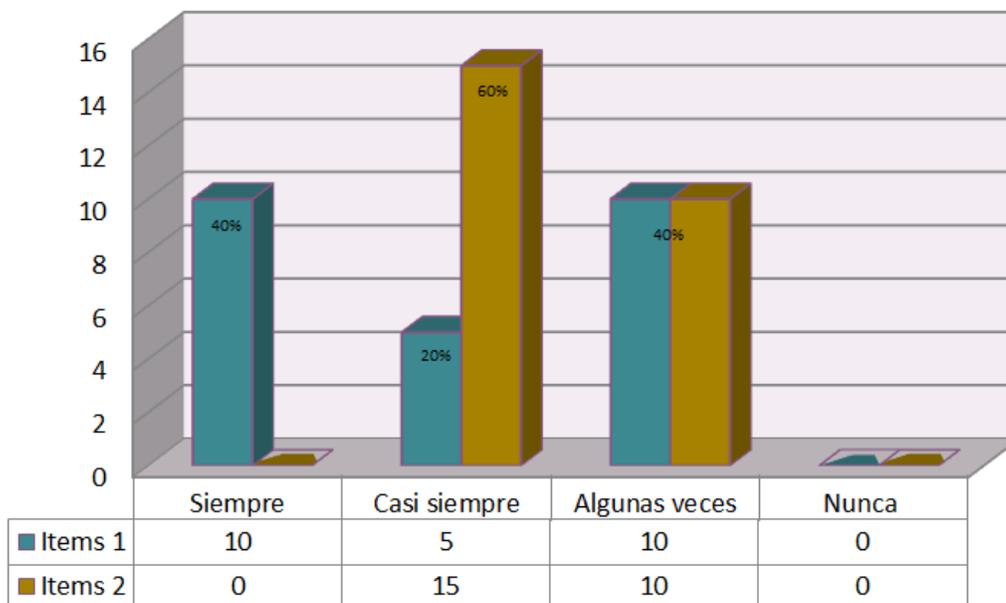
Cuadro 20.

Distribución de la opinión de los funcionarios de la Oficina SAIME Socopó fue de la siguiente manera, en relación a la **Variable:** Clima Organizacional. **Indicador:** Resultados.

N°	Ítems	S		CS		AV		N	
		F	%	F	%	F	%	F	%
34	Al final de cada jornada los resultados de productividad siempre son los esperados	10	40	5	20	10	40	0	0
35	Recibe los miembros del SAIME sus incentivos a tiempo y lo establecido	0	0	15	60	10	40	0	0

Fuente: Lisbeth Ayala. (2020)

Gráfico 18: Representación gráfica de la opinión de los trabajadores del SAIME Socopó en cuanto a la dimensión. Operativa y del Indicador: Resultados.



Fuente: Lisbeth Ayala. (2020)

Las deducciones del cuadro 20, de la dimensión operativa, el ítem 1 el 40% manifestaron; Al final de cada jornada los resultados de productividad siempre son los esperados, siempre porque se atiende lo mejor posible día tras día, sin embargo, el 20% indican que casi siempre se obtienen los resultados esperados ya que las jornadas son extensas y en ocasiones los directivos no les da tiempo ni de medir el grado de productividad. El 40% dicen que algunas veces se observa porque la demanda en alta de usuarios y no ven calidad sino cantidad de usuarios atendidos.

En el ítem 2, el 60% contestaron casi siempre. Reciben los miembros del SAIME sus incentivos a tiempo y lo establecido, esto se nota que lo monetario se da justo en los días, pero no es lo conveniente con las situaciones actuales que se vive. Por tanto, algunas veces el 40% indican que se reciben incentivos si a tiempo pero no periódicamente ni lo acorde a la realidad de los trabajadores.

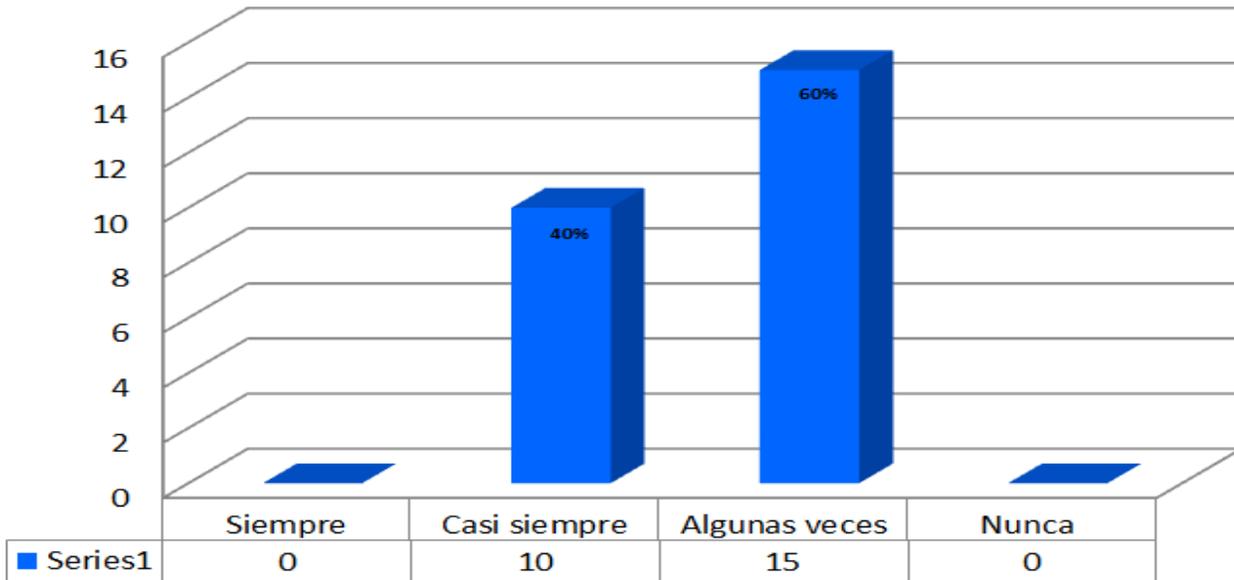
Cuadro 21.

Distribución de la opinión de los funcionarios de la Oficina SAIME Socopó fue de la siguiente manera, en relación a la **Variable:** Clima Organizacional. **Indicador:** Responsabilidad.

N°	Ítems	S		CS		AV		N	
		F	%	F	%	F	%	F	%
36	Son responsables la administración para la realización del autodiagnóstico y evaluar oportunamente a sus miembros	0	0	10	40	15	60	0	0

Fuente: Lisbeth Ayala. (2020)

Gráfico 19: Representación gráfica de la opinión de los trabajadores del SAIME Socopó en cuanto a la dimensión Operativa y del Indicador: Responsabilidad



Fuente: Lisbeth Ayala. (2020)

.Los resultados del cuadro 21, de la dimensión operativa, el ítem 1 el 40% manifestaron. Es responsable la administración para la realización del autodiagnóstico y evaluar oportunamente a sus miembros, casi siempre ya que dependiendo de las evaluaciones se les bonifica dependiendo de sus resultados o calificación obtenida; en otro orden el 60% expresan que la dirección en algunas veces son responsables de dar oportunamente cualquier bonificación puesto que en la mayoría las órdenes se rigen por sede central y su talento humano central.

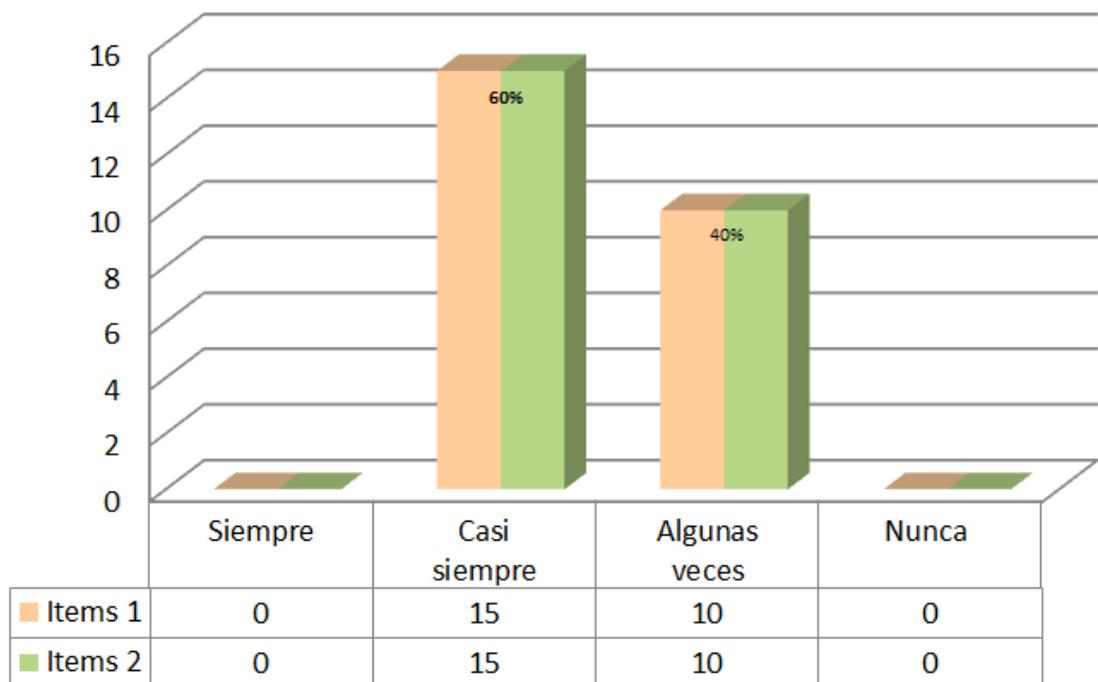
Cuadro 22.

Distribución de la opinión de los funcionarios de la Oficina SAIME Socopó fue de la siguiente manera, en relación a la **Variable:** Clima Organizacional. **Indicador:** Comunicación

N°	Ítems	S		CS		AV		N	
		F	%	F	%	F	%	F	%
37	Es oportuna la comunicación entre todos los integrantes del equipo	0	0	15	60	10	40	0	0
38	Existe una efectividad para bajar informaciones en caso dado con reuniones	0	0	15	60	10	40	0	0

Fuente: Lisbeth Ayala. (2020)

Gráfico 20: Representación gráfica de la opinión de los trabajadores del SAIME Socopó en cuanto a la dimensión. Operativa y del Indicador: Comunicación.



Fuente: Lisbeth Ayala. (2020)

Las hipótesis del cuadro 22, de la dimensión operativa, el ítem 1 el 60% manifestaron. Es oportuna la comunicación entre todos los integrantes del equipo, casi siempre puesto que las informaciones bajan de sede central a coordinadores y de ahí a los jefes de oficinas y en oportunidades se filtran antes de llegar al destino indicado para que así se dé un enlace directo. Sin embargo el 40% dicen que algunas veces las notificaciones son pertinentes hacia todos los integrantes o el grupo.

El ítems 2 Existe una efectividad para bajar informaciones en caso dado con reuniones; el 60% casi siempre es certera en las ilustraciones de las informaciones, por consiguiente, el 40% indican algunas veces no son efectivas ya que suele pasar que ya se maneja algo de las informaciones y ya el personal lo sabe por el manejo de un canal de información como el correo y que algunas manejan constantemente.

Cuadro 23.

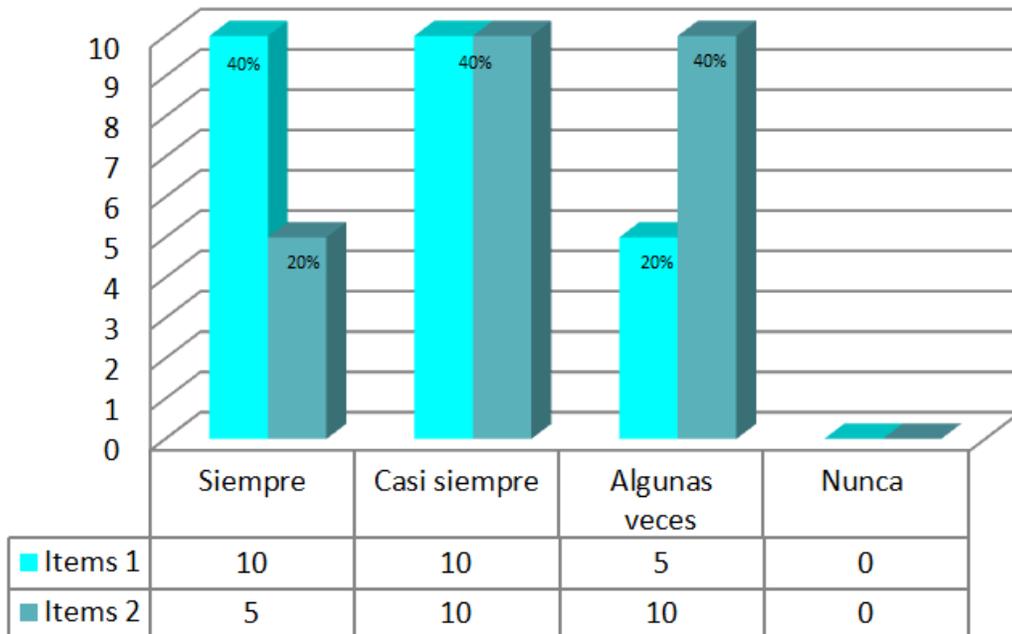
Distribución de la opinión de los funcionarios de la Oficina SAIME Socopó fue de la siguiente manera, en relación a la **Variable:** Clima Organizacional.

Indicador: Información

N°	Ítems	S		CS		AV		N	
		F	%	F	%	F	%	F	%
39	Los lineamientos emanados por la administración son dirigidos al colectivo con eficacia	10	40	10	40	5	20	0	0
40	Se mantiene direccionado al personal con todo lo relacionado a recurso humano.	5	20	10	40	10	40	0	0

Fuente: Lisbeth Ayala. (2020)

Gráfico 21: Representación gráfica de la opinión de los trabajadores del SAIME Socopó en cuanto a la dimensión Operativa y del Indicador: información.



Fuente: Lisbeth Ayala. (2020)

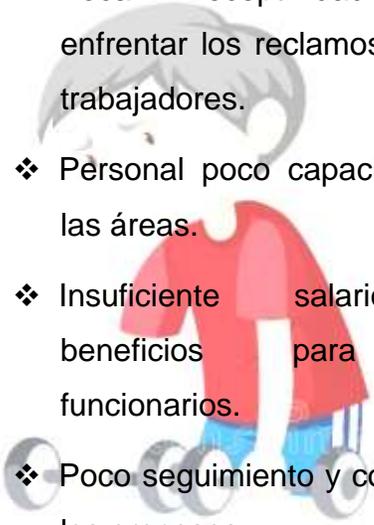
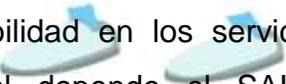
Los resultados del cuadro 23, de la dimensión operativa, el ítem 1 el 40% manifestaron. Los lineamientos emanados por la administración son dirigidos al colectivo con eficacia, siempre puesto que algunos jefes se han preocupado por bajar de manera oportuna los lineamientos a tiempo. Mientras el 40% expresan que casi siempre las directrices se dicen al colectivo de la forma más eficiente; y el 20% algunas veces el lineamiento llega un poco tarde por el tráfico de influencias.

Por otra parte, el ítem 2, Se mantiene direccionado al personal con todo lo relacionado a recurso humano. El 20 % siempre se cuida el tema relacionado al talento humano, sin embargo, el 40% casi siempre se mantiene dirigido al grupo SAIME con todo lo relacionado al tema de los trabajadores; el 40% indicas algunas veces no se le direcciona de manera

adecuada al personal en lo relacionado a sus deberes y sus obligaciones, y que deben obtener de la institución como recurso esencial para el ente.

ANÁLISIS FODA

Es un instrumento muy útil de análisis de evaluación, que puede ser aplicada en cualquier situación, la matriz resume, evalúa las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del clima organización de la oficina SAIME Socopó.

<p>Fortalezas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Gran capacidad para sobrellevar las dificultades ❖ Constancia en materia de identidad. ❖ Habilidad para mantener al talento humano por años laborando. ❖ Innovando constantemente 	<p>Debilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Poca receptividad para enfrentar los reclamos de sus trabajadores. ❖ Personal poco capacitado en las áreas. ❖ Insuficiente salarios y beneficios para sus funcionarios. ❖ Poco seguimiento y control en los procesos. 
<p>Oportunidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Enlaces técnicos con otros países y sus instituciones en materia. 	<p>Amenazas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Inestabilidad en los servicios el cual depende el SAIME como electricidad, internet, 

<ul style="list-style-type: none">❖ Experiencia del talento humano capacitado en materia tecnológica y de identificación.❖ Recursos económicos del gobierno para ser designado en todas las sedes.❖ Expansión de conocimientos, coordinación con otras instituciones en materia de capacitación.	<p>combustible.</p> <ul style="list-style-type: none">❖ Empatía de los gobernantes hacia la importancia de la identidad en Venezuela.❖ Inseguridad de las infraestructuras y el desbalance financiero actual.❖ Componentes de bioseguridad, salud y riesgos ambientales.
--	--

Fuente: Lisbeth Ayala. (2020)

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Desde cualquier aspecto la motivación es la fuerza que actúan sobre una persona, un colectivo en su interior y provocan que se comporte de una forma específica, encaminada hacia una meta, el cual traerá satisfacción tanto de manera individual como en colectivo.

Es común ver actualmente en los ambientes de trabajo manifestaciones negativas, desmotivación reflejos de apatía poco compromiso en el cumplimiento de las funciones y todo esto se va agravando en los profesionales que estarán frente al desarrollo de un país.

La evidencia de lo antes expuesto hace afianzar que la estimulación del talento humano es vital para el desarrollo de cualquier institución; y para ello es indispensable la aplicación de estrategias motivacionales, que logren estimular las actitudes de los miembros de una organización ante el desempeño de sus obligaciones y la buena convivencia en su entorno.

El talento humano es el motor esencial para toda organización, es la pieza clave de los movimientos activos dentro del ente, y cada desempeño se deriva de la motivación que se le ofrezca al funcionario; y todo se verá reflejado en una excelencia al éxito, productividad y hasta en los estados de ánimos de las personas, es para eso el líder debe ser auténtico y estratega.

Al describir los factores motivacionales y analizarlos se concretó en el estudio que existe factibilidades económicas, técnicas para seguir activando las estrategias en el transcurrir de los tiempos. Es evidente que los resultados de la operacionalización de las variables reflejo resultados concretos de como los administradores del SAIME pueden mantener lineamientos que involucren a los funcionarios en la toma de decisiones, de igual forma los porcentajes de dicho instrumento implementado en los funcionarios donde se midieron las interrogantes, y así llegar a cada dimensión con la mejor manera.

Diseñando las estrategias motivacionales que ayudaran a fortalecer el clima organizacional en la Oficina del SAIME de Socopó, se constató que el talento humano tiene iniciativa, ganas de superar dificultades, que se sienten identificados con la institución, pero que es necesario seguir implementando actividades que refuercen la calidad de servicio, que tomen en cuenta la jerarquía, y que los jefes mantengan las bonificaciones y que dentro del equipo se continúe realizando actividades de integración y esparcimiento.

Es preciso destacar como ejemplo significativo el grafico de los resultados en cuanto la distribución de la opinión de los funcionarios de la Oficina SAIME Socopó fue de la siguiente manera, en relación a la variable motivación, y tomando el Indicador autorrealización; conllevando a los funcionarios opinaran que algunas veces el organismo no genera planes y actividades de emprendimiento a sus trabajadores, puesto que el horario, la falta de ayuda económica o de alguna estrategia que ayuden a crear algún emprendimiento se hace un poco difícil. Por lo tanto, el 92% expresaron que nunca la institución contribuye con la autorrealización como personas que desean y ameritan apoyo para realizar otra entrada extra a parte de su obligación como trabajador. Es notable la carencia de estrategias que contribuyan a fortalecer el clima. Sin embargo la implementación de actividades o estudios de campo que contribuyan a mejorar cualquier

eventualidad de la organización es esencial para crecer como ente y como colectivo.

Todas las estrategias a implementarse en cualquier ambiente de trabajo deben ser consecutivas y constantes, nada es difícil, todo dependerá del dinamismo que se le dé en el transcurso de los tiempos.

En la actualidad uno de los elementos que distingue a una organización de otra, es la sumatoria de sus capacidades individuales y organizativas, para diseñar y aplicar las estrategias motivacionales que conlleven a generar un buen desempeño en el personal y mejorar el clima organizacional, por ello se parte de la idea que las organizaciones innovadoras se diferencian por una serie de aspectos fundamentales que se integran para producir transformaciones o cambios conforme a las demandas de la sociedad, basada en valores y creencias impuestas desde el hogar y reforzadas con el entorno profesional y puesta en práctica en el campo laboral.

Recomendaciones

Fortalecer las metodologías donde la motivación sea el eje principal de cualquier actividad dentro de la institución.

Concientizar a los directores nacionales sobre la importancia de apoyar las actividades que ayuden a promover la participación de los integrantes de la institución en estrategias motivacionales.

Ofrecer a corto plazo y de manera permanente; cursos, talleres, conferencias, seminarios, jornadas, programas de capacitación, regalos, bonificaciones y otros eventos, que fortalezcan la exaltación entre el talento humano y el sentido de eficiencia diariamente dentro de la institución SAIME.

CAPÍTULO VI

LA PROPUESTA

ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES PARA EL FORTALECIMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA OFICINA SAIME SOCOPO DEL ESTADO BARINAS.

Presentación de las Estrategias.

En la actualidad, mantener motivado a los trabajadores es una parte importante dentro de las instituciones tanto públicas como privadas, ya que del talento humano dependen en gran parte el funcionamiento adecuado de las mismas y la consecución de los objetivos y el buen servicio a los usuarios. Teniendo en cuenta la relación amena entre funcionarios con el ente, el cual debe llevarse a cabo de la mejor manera posible para obtener así un beneficio mutuo.

Por ello, este capítulo está basado en una serie de estrategias motivacionales que conforman el conjunto de acciones planificadas cuyo fin primordial es fortalecer la motivación en el grupo SAIME para que con disposición y entusiasmo realicen actividades dirigidas al logro de objetivos organizacionales e individuales, porque a través de la estimulación se obtiene mayor eficiencia, creatividad, responsabilidad y un mejor compromiso por parte de los colaboradores. Las estrategias que aquí se

enseñan, le va a brindar a los funcionarios la motivación necesaria para sentirse a gusto realizando sus actividades diarias y desarrollar cada día más la entrega, responsabilidad, carisma, atención y el sentido de pertenencia; logrando crear así un vínculo emocional que los involucrará y creará en ellos mayor satisfacción laboral y mayor eficiencia, fortaleciendo los valores.

Justificación.

Para las instituciones es esencial el bienestar del colectivo, por ello entre sus retos se justifica establecer dentro de su organización una serie de estrategias motivacionales que fortalezcan el ambiente laboral del servicio administrativo, esto con el fin de brindar una experiencia novedosa y favorable para los funcionarios, porque la motivación es uno de los principales factores que inciden en el desempeño y trabajo de los funcionarios, un equipo de labor en el que sus miembros están motivados las funciones de cada uno en individual como en equipo se ve reflejado en los resultados de buen servicio y de un usuario contento.

Es importante que los funcionarios se sientan a gusto en su lugar de trabajo para que formen de manera constante un mejor rendimiento y se crea un ambiente ameno, por lo tanto, todo apuntará definitivamente, a generar una mayor productividad para el colectivo. En este sentido, Flores (2016) afirma que:

El accionar gerencial... debe considerar una serie de aspectos prácticos, metodológicos, tecnológicos, humanos, ambientales y sociales, con miras a promover equipos de alto desempeño, al demostrar una identidad corporativa gracias a la misión, visión y los valores establecidos en consonancia a garantizar tanto la armonía, como el crecimiento económico de todos los involucrados en el negocio. (p. 131)

Partiendo de lo mencionado, es coherente decir que no hay nada más motivador para una persona que trabajar con directivos que escuchen al funcionario, solicitar ayuda, darle puntos de vista y hablar con los jefes, conforme a esto se irán fortaleciendo lazos de amistad con respeto.

Asimismo, destaca que, si una organización tiene constantemente problemas con la actitud y compromiso de sus empleados, es tiempo de dar una mirada al estilo de liderazgo de los jefes; es probable que esa condición sea un reflejo de la actitud de ellos y de las políticas en uso de la institución.

Fundamentación.

Las estrategias se basan en que la motivación laboral es un elemento que toda organización debe realizar constantemente en sus planes administrativos, esta herramienta ayudará a sentir al empleado seguro con lo que está haciendo. Estos reconocimientos harán que el trabajador o trabajadora tenga una actitud de amor y sentido de pertenencia dentro y fuera de la institución.

Asimismo, se fundamenta en las siguientes disposiciones legales contenidas en la Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores, donde se destaca que la organización debe proveer a los empleados un ambiente laboral en óptimas condiciones, no solo en instalaciones adecuadas y sistemas eficientes de higiene, además debe existir un clima laboral que propicie la productividad laboral, estos estatutos dan las pautas que justifican la acción.

Artículo 43. Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores o trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuado, y son responsables por los accidentes laborales ocurridos y

enfermedades ocupacionales acontecidas a los trabajadores, trabajadoras, aprendices, Decreto pasantes, becarios y becarias en la entidad de trabajo, o con motivo de causas relacionadas con el trabajo. La responsabilidad del patrono o patrona se establecerá exista o no culpa o negligencia de su parte o de los trabajadores, trabajadoras, aprendices, pasantes, becarios o becarias, y se procederá conforme a esta Ley en materia de salud y seguridad laboral.

A continuación, algunos artículos de la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras – LOTT (2012):

Artículo 156. El trabajo se llevará a cabo en condiciones dignas y seguras, que permitan a los trabajadores y trabajadoras el desarrollo de sus potencialidades, capacidad creativa y pleno respeto a sus derechos humanos, garantizando:

- a) El desarrollo físico, intelectual y moral.
- b) La formación e intercambio de saberes en el proceso social de trabajo.
- c) El tiempo para el descanso y la recreación.
- d) El ambiente saludable de trabajo.
- e) La protección a la vida, la salud y la seguridad laboral.
- f) La prevención y las condiciones necesarias para evitar toda forma de hostigamiento o acoso sexual y laboral.

Estos artículos destacan la importancia sobre el derecho de los trabajadores y trabajadoras a contar con ambientes adecuados e idóneos que le permitan realizar sus actividades de manera eficiente y efectiva, logrando satisfacción personal y pueden alcanzar los objetivos y metas institucionales.

Objetivos de las Estrategias

Objetivo General

1. Proponer estrategias motivacionales para el fortalecimiento del clima organizacional de la Oficina de Servicio Administrativo de Identificación Migración y Extranjería, Socopó, Municipio Antonio José de Sucre, Parroquia Ticoporo, Estado Barinas.

Objetivos específicos:

1. Diagnosticar la situación actual del clima organizacional en los funcionarios del Servicio Administrativo de Identificación Migración y Extranjería de Socopó.
2. Describir los factores motivacionales endógenos y exógenos que inciden en el clima organizacional en el Servicio Administrativo de Identificación Migración y Extranjería de Socopó Municipio Antonio José de Sucre, Parroquia Ticoporo, Estado Barinas.
3. Determinar la factibilidad económica, técnica y legal de establecer estrategias motivacionales en la Oficina del Servicio Administrativo de Identificación Migración y Extranjería de Socopó.
4. Diseñar las estrategias motivacionales que fortalezcan el clima organizacional en la Oficina del Servicio Administrativo de Identificación Migración y Extranjería de Socopó, Municipio Antonio José de Sucre, Parroquia Ticoporo, Estado Barinas.

Factibilidad de las Estrategias.

Antes de realizar la estructura de las estrategias es conveniente desplegar el conjunto de recursos que debe disponer la institución SAIME Socopó Municipio Antonio José de Sucre, Parroquia Ticoporo, Estado Barinas, para poder llevarla a cabo, a fin que cuando se desarrolle su

aplicación se consideren los mismos, y así evitar debilidades o ineficiencias durante la puesta en marcha. En este sentido, se presentan las especificaciones por cada recurso a continuación los detalles:

Factibilidad Técnica.

Con respecto a la factibilidad técnica, se puede señalar que la Oficina del Servicio Administrativo de Identificación Migración y Extranjería de Socopó, Municipio Antonio José de Sucre, Parroquia Ticoporo, Estado Barinas. Tiene los recursos técnicos necesarios para la implementación de las estrategias, es decir, existe el espacio adecuado donde se pueden dictar los talleres, charlas o actividades para motivar al personal y así optimizar su desempeño laboral. Además, la institución cuenta con una infraestructura suficiente, para destinar un espacio físico, donde se pueda desenvolver dicha actividad la cual cuenta con un ambiente y mobiliario adecuado, que facilite la incorporación y participación del personal en las diversas estrategias a ser ejecutadas.

Factibilidad Operativa.

1. Para la implementación de las estrategias motivacionales para el fortalecimiento del clima organizacional de la Oficina de Servicio Administrativo de Identificación Migración y Extranjería, Socopó, Municipio Antonio José de Sucre, Parroquia Ticoporo, Estado Barinas. no se requiere contratar personal, ya que el investigador se encargará en primera instancia y como ejemplo en una primera ronda de ser el facilitador en las charlas y talleres respectivos, sobre las estrategias motivacionales, para que participen cada uno de los trabajadores.

Y sus directivos, alcanzando ser uno de los principales agentes motivadores en torno a la concreción de equipos de alto desempeño de manera eficiente y eficaz.

Factibilidad Económica.

2. Cada investigación requiere de un estudio de costos para determinar si es posible o no la implementación de nuevas acciones. Para la implementación de las estrategias motivacionales para el fortalecimiento del clima organizacional de la Oficina de Servicio Administrativo de Identificación Migración y Extranjería, Socopó, Municipio Antonio José de Sucre, Parroquia Ticoporo, Estado Barinas no se requiere de gran inversión económica, en vista que la mayor parte de los recursos están disponibles dentro de la institución, y en algunos casos se va a promover con compartir colectivo con la autogestión de todos los trabajadores, la ayuda de comercios o población existente en el pueblo con miras de una integración efectiva; teniendo claro que son diferentes propuestas de estrategias que se pueden ir efectuando con el transcurrir de los tiempos.

Estructura de la Propuesta.

La propuesta de estas estrategias está basada en el análisis realizado de acuerdo a los resultados de la aplicación del instrumento, con el fin de hacer actividades de motivación laboral de la Oficina de Servicio Administrativo de Identificación Migración y Extranjería, Socopó, Municipio Antonio José de Sucre, Parroquia Ticoporo, Estado Barinas que impacten de manera efectiva en el desempeño y el ambiente de los funcionarios, por ende se diseñaron las siguientes estrategias, como se explica a continuación:

Estrategia I. Conociendo los incentivos laborales (salariales, primas) para el mejoramiento de la motivación y calidad de vida de los funcionarios SAIME.

Estrategia II. Promover la ejecución de actividades extra laborales para el mejoramiento de la motivación de sus miembros.

Estrategia III. Dictar charlas o talleres de formación en materia de compañerismo, valores y autoestima para el mejoramiento de la motivación de los funcionarios.

Estrategia IV: Intentar promover conductas asertivas de servicio al usuario y de una postura de agradecimiento entre el equipo SAIME.

Estrategia V: Lograr una capacitación constante del personal mejorando sus conocimientos, para alcanzar logros personales y tener oportunidades de crecimiento dentro y fuera de la institución.

Tabla 22: Estrategia I: Conociendo los incentivos laborales (salariales, primas) para el mejoramiento de la motivación y calidad de vida de los funcionarios SAIME.

Objetivo	Contenido	Actividades	Recursos	Tiempo
Motivar al personal a realizar las actividades de manera responsable a través del conocimiento de los Incentivos que brinda la institución.	Destacar la importancia del recurso humano como el capital principal de toda institución.	Proporcionara los miembros beneficios que le brinda el ente SAIME tales como: bonificaciones por logros alcanzados, empleado del mes, por el día del niño, primas por hijo bonificación por profesionalización, por nacimiento de hijo, seguro HCM, constituyen beneficios que permiten que los funcionarios se sientan valorados.	<p>Humanos: Talento Humano de la institución, investigador / Facilitador</p> <p>Materiales Balones de futbol, voleibol, malla de beisbol, hidratación, premios, regalos, pitos.</p>	<p>Lugar: sala de reuniones de la sede</p> <p>Duración: 2 horas</p> <p>Fecha ejecución: 07/12/2018</p>

Fuente: Lisbeth Ayala (2019)

Tabla 23: Estrategia II: Promover la ejecución de actividades extra laborales para el mejoramiento de la motivación de sus miembros.

Objetivo	Contenido	Actividades	Recursos	Tiempo
incentivar al personal a realizar las actividades de manera responsable a través de la ejecución de acciones extra laborales.	Destacar la importancia del talento humano como el capital principal del adecuado funcionamiento de la organización a través de ejecución de actividades extralaborales.	Ejecución de actividades deportivas, tales como partidos semanales de fútbol, voleibol, yincana, bailo terapias, eventos sociales que ayuden a mejorar la Calidad de vida del empleado y este se sienta valorado.	Humanos: Talento Humano habla/ Facilitador Materiales TV. PC. Ambiente	Lugar: cancha techada, gimnasio, parque Duración: 6 horas Fecha ejecución: 14/12/2018

Fuente: Lisbeth Ayala (2019)

Tabla 24: Estrategia III: Dictar charlas o talleres de formación en materia de compañerismo, valores y autoestima para el mejoramiento de la motivación de los funcionarios

Objetivo	Contenido	Actividades	Recursos	Tiempo
Motivar al personal a realizar las actividades de manera responsable a través de la formación en materia de compañerismo, valores y autoestima.	Destacar la importancia del talento humano como el capital principal del adecuado funcionamiento de la organización a través de la Realización de formación en materia de compañerismo, valores y autoestima.	Ejecución de charlas o talleres de impacto emocional que genere en los funcionarios reacciones de empatía y amor hacia el mundo que los rodea y aumente su ego de manera positiva para mejorar la percepción y este se sienta valorado.	Humanos: Talento Humano institución Investigador / Facilitador Materiales TV, Implementos de relajación.	Lugar: Garaje de la institución. Duración: 2 horas Fecha ejecución: 21/12/2018

Fuente: Lisbeth Ayala (2019)

Tabla 24: Estrategia IV: Intentar promover conductas asertivas de servicio al usuario y de una postura de agradecimiento entre el equipo SAIME

Objetivo	Contenido	Actividades	Recursos	Tiempo
Motivar al personal a realizar las actividades de manera responsable a través de la formación en conductas asertivas de servicio al usuario	Destacar la importancia del talento humano como el capital principal del funcionamiento de la organización a través de la formación en conductas asertivas de servicio al cliente y a su entorno.	Ejecución de dinámicas para formar a los colaboradores en materia de conductas asertivas de servicio, y de conductas internas de modo que den una excelente atención y también le sirva para su diario vivir, de modo de lograr mejorar la percepción del funcionario, y este se sienta valorado.	Humanos: Talento Humano Investigador / Facilitador Materiales TV, lámina de conductas de servicio, compartir de alimentos, certificados	Lugar: salón de espera de la institución Duración: 2 horas Fecha ejecución: 26/12/2018

Fuente: Lisbeth Ayala (2019)

Tabla 25: Estrategia V: Lograr una capacitación constante del personal mejorando sus conocimientos, para alcanzar logros personales y tener oportunidades de crecimiento dentro y fuera de la institución

Objetivo	Contenido	Actividades	Recursos	Tiempo
Crear motivación del personal a realizar las actividades de manera responsable a través de exposición de temáticas de literatura sobre felicidad. Y la preparación profesional	Destacar la importancia del talento humano como el capital principal del funcionamiento de la organización a través de la exposición de un tema de un libro de felicidad. Y conversatorios sobre proyectos y logros que desean alcanzar	Impartir la exposición de un tema de un libro de felicidad y también le sirva para su diario vivir de modo de lograr mejorar la percepción del empleado y este se sienta valorado y con ganas de superarse.	Humanos: Talento Humano Investigador / Facilitador Materiales Libro Decida ser feliz, láminas, marcadores, refrigerio	Lugar: sala de reuniones de la institución Duración: 2 horas Fecha ejecución: 04/01/2019

Fuente: Lisbeth Ayala (2019)

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre y Manasía (2012). *Métodos combinados para el avance laboral*. [Libro en línea] Editorial Disponible: <http://www.>[Consulta: 2014, 05-10]
- Benítez (2012). *Propuesta basada en estrategias motivacionales que permitan el mejoramiento del clima organizacional de la E.B Dr. Francisco Espejo del Municipio Valencia*. [Resumen en Línea] Trabajo de Grado no publicado. Universidad de Carabobo. Bárbula. . [Consulta 2014, mayo: 12]
- Brunet (2012). *El clima del trabajo en las organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias*. [Libro en Línea], 2ª Edición. Editorial Trillas, México. Disponible: <http://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do>. [Consulta 2014, mayo 12]
- Cannava y Otros, (2012) *Fayol. Principios de Organización*. [Documento en línea] Administración. Formas Organizativas. Se encuentra Disponible en: <http://html.rincondelvago.com/principios-de-organizacion.html>. [Consulta 2014, mayo 24]
- Carrasco (2013). *Gestión del liderazgo y valores en el Centro Educativo Técnico Pueblo viejo de la ciudad de Pueblo viejo durante el año 2010 2011*. [Resumen en línea]. Trabajo de Grado no publicado. Universidad Técnica Particular De Loja. Pontificia Universidad Católica Del Ecuador Sede Ibarra. Área Socio Humanística.se encuentra Disponible en el enlace: http://dspace.utpl.edu.ec/jspui/bitstream/Carrasco_Nieto_Espana_Eliza_b_eth.pdf. . [Consulta: 2014, mayo 15]
- Ceballos (2013). *Comunicación efectiva y su incidencia en el clima organizacional en las escuelas de Educación Básica*. Trabajo de Grado no publicado. Universidad de Carabobo. Bárbula.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 5453. Enero, 3 2010

Chiavenato (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. 9ª Editorial McGraw –Hill. México.

Daft (2014), *libro teoría y diseño organizacional editorial Omegar nartínez undécima edición* [Documento en línea] disponible: <http://www.buenastareas.com/ensayos>. [Consulta: 2014, mayo 20]

De la Herrán (2012) *la conciencia humana hacia la educación transpersonal* editorial san pablo .caracas

Elegancia y Creatividad (2012). *Docencia universitaria (2010-2012)*, [Documento en línea] Docencia Universitaria. Disponible: <http://docenciauniversitaria2010-2012.blogspot.com/2011/07/estrategias-motivacionales-para.html>. Zulia. [Consulta 2014, junio 10]

Gan (2012) *Clima laboral*. [Documento en línea] Disponible: <Http://www.eumed.net/ce/2012/clima-laboral-empresa-competitividad.pdf> Consulta: 2014, junio 10]

González (2012). *La Motivación Intrínseca a la Extrínseca*. [Libro en línea]. *Métodos de creatividad*. Universidad Complutense de Madrid. Editorial. Mac Millán Profesional.se encuentra Disponible en el siguiente enlace: http://www.wikilearning.com/articulo/en_busca_de_la_felicidadmotivacion_extrinseca_e_intrinseca. [Consulta: 2014,junio 1]

Guevara (2012). *La gestión de las relaciones y la responsabilidad social empresarial*. [Libro en línea]. Editorial ISBN-13: 978-84-691-7212-4, N° Registro: 08/95673. México Disponible: http://www.eumed.net/librosgratis/2008c/438/#indice/emeterio_g@yahoo.com.mx [Consulta: 2014mayo 10]

Hernández, F., y Baptista (2014). *Metodología de la Investigación*. 5ª Edición 2010. Editorial McGRAW-HILL / Interamericana Editores, s.a. México. p.54

Hellriegel D., Slocum J., Woodman R. (2016). *Comportamiento organizacional*. Clima Organizacional. 13 ediciones. International Thomson Editores. México.

Instituto latinoamericano de planificación económica y social (ILPES 1997) disponible: <http://archivo.cepal.org/pdfs/1997/S9750393.pdf> consulta 2014 mayo 25

Koontz y Wehrich (2012). Las funciones de la administración. [Documento en línea]. Universidad Central del Este. Disponible: <http://yeseniadministracion.blogspot.com>. [Consulta 2014, julio 10]

Ley Orgánica del trabajo (2012). Gaceta Oficial N° 6.076 Extraordinario del 7 de mayo de 2012 se encuentra disponible en el siguiente enlace: http://oig.cepal.org/sites/default/files/2012_leyorgtrabajo_ven.pdf [Consulta 2014, junio 3]

Ley Orgánica de Educación (2009). Gaceta Oficial N° 5929E de fecha 15 de agosto de 2009. [Transcripción en línea]. Enlace Disponible en: http://www.mp.gob.ve/c/document_library/get_file?uuid=ae472c549718-42da-be8e-953359d5da1b&groupId=10136 [Consulta 2014, junio 3]

Machado (2012) *Contribución Sobre Clima y Cultura Organizacional: Dos Componentes Esenciales en la Productividad Laboral*. [Documento en línea]. Disponible: <http://scielo.sld.cu/scielo.php>. [Consulta 2014, mayo 14]

Maslow citado por Robbins (2012) se encuentra disponible en el enlace siguiente <http://motivaciongrupob.blogspot.com/2012/03/motivacionsegun-varios-autores.html> (consulta 2014 mayo 3)

Manizales R. 2004. *Evaluación y fortalecimiento del ambiente creativo para la innovación en empresas citado por Pérez (2013)*. Disponible: en el siguiente <http://administracion21.blogspot.com/http://es.scribd.com/doc/60053831/Creatividad-y-Clima-Laboral>. [Consulta 2014, mayo 18]

- MCGREGOR D. (1964), teoría de liderazgo. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.eumed.net/ce/2012/liderazgo-organizacion.pdf>. [Consulta 2014, mayo 3]
- Mintzberg, (2012). Tratamiento contemporáneo. [Revista en línea]. Gobernanza y Pequeñas Organizaciones en México. *Revista Gestión y estrategia*, 20(42). Se encuentra Disponible en el siguiente enlace online:
<http://administracion.azc.uam.mx/descargas/revistagye/rv41/reseña1.pdf>. [Consulta 2014, mayo 5]
- Miño (2012). *Clima organizacional y estrés laboral asistencial*. [Documento en línea]. Trabajo especial de grado (Burnout) en profesores de enseñanza media. Disponible: www.psicologiacientifica.com/burnoutprofesores-ensenanza-media/. [Consulta 2014, junio 20]
- Núcleo de los Consejos de Desarrollo de las universidades científico, humanístico y tecnológico de las universidades nacionales y sus equivalentes (2012). [Documento en línea]. *El valor de la productividad como docente. Premio a la productividad académica en investigación universitaria*. Disponible: www2.ula.ve/cdcht/dmdocuments/nucleo.pdf. [Consulta 2014 junio 3]
- Parella, S. y Martins, F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas: FEDEUPEL
- Peña, D. (2015). *Diagrama de Gantt y Pert*. [Documento en línea] Disponible: https://issuu.com/delfin8/docs/diagrama_de_gantt_en_excell [Consulta 2014, mayo 10]
- Perez, (2013). En su investigación Proponer un plan estratégico gerencial para optimizar el clima organizacional de la comunidad escolar en la unidad educativa colegio Josefino María Inmaculada universidad de Carabobo

Reglamento del Ejercicio de la Profesión Docente. [Transcripción en línea]Decreto N° 1.011 de fecha 4 de Octubre de 2000, Gaceta Oficial N° 5.496

Disponible: www.oei.es/quipu/venezuela/Reglamento_prof_docente.pdf.

[Consulta 2014, junio 10]

Rendón y Montañó (2013).estímulos y restricciones en la investigación organización se encuentra disponible en el siguiente enlace on line <http://www.didaktica.com/index.php/component/content/article> consulta 2014 junio 24

Restrepo (2012). *Ética y valores para el crecimiento personal*. Edición Renovada. Editorial Paulinas.

Rodríguez (2004). Citado por Pérez (2013) construcción y validación de un instrumento para evaluar el clima organizacional enlace disponible en http://scielo.sid.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0864-34662015000400004 (consulta 2014 mayo 15)

Roda y Beltrán (2012). *Aspectos fundamentales de la comunicación*. [Documento en Línea]. Actividad comunicativa. Comunicación interpersonal y no verbal. Lenguaje Haroldsen y Blake, 1998. México. Disponible: <http://html.rincondelvago.com/aspectos-fundamentales-de-acomunicacion.html>. [Consulta 2014, julio 3]

Santos (2013). *Cultura Organizacional*. [Libro en Línea]. [CulturaOrganizacional disponible: http://es.scribd.com/doc/177300008/Libro-de-CulturaOrganizacional](http://es.scribd.com/doc/177300008/Libro-de-CulturaOrganizacional). [Consulta 014, mayo 15]

Stoner (2003) citado por Rossato (2013) *Clima Organizacional - Comunicación* [Documento en Línea].se encuentra disponible en el siguiente enlace: <http://es.slideshare.net/bearossato/comunicacinorganizacional> 2013. [Consulta 2014, mayo 14]

Tamayo y Tamayo (2012). El proceso de la investigación científica incluye evaluación y administración de proyectos 5ª edición. Editorial Limusa Seguridad social. 1ª Edición. Sello Editorial. Universidad de Medellín. Antioquia – Colombia.

Villegas (2012). Seguridad social. 1ª Edición. Sello Editorial. Universidad de Medellín. Antioquia – Colombia.

Vroom (1964). *Teoría de la motivación*. [Documento en Línea]. Teoría de las Expectativas se encuentra Disponible en el siguiente enlace: <http://doctoradocienciasdelaeducacionuft.bligoo.es/la-teoria-de-lasexpectativas-de-vroom>. [Consulta 2014, mayo 2]

Wikipedia (2014) *Diagrama de Gantt y Pert*. [Documento en línea] Diagrama de Gantt. Disponible: <https://es.slideshare.net/Ada007/diagrama-ganttpert-y-ruta-crtica> [Consulta 2014, junio 10]

Anexos

PRESENTACIÓN

Estimado funcionario del SAIME:

El presente instrumento de recolección de datos fue diseñado para recabar información relacionada con: ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES PARA EL FORTALECIMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA OFICINA SAIME SOCOPO, MUNICIPIO ANTONIO JOSÉ DE SUCRE DEL ESTADO BARINAS. Los datos que usted suministre serán utilizados únicamente para fines de investigación. No coloque su nombre, ni firma ya que el instrumento es de información anónima y confidencial, sólo tendrá que indicar algunos datos pertinentes al estudio.

Se le agradece suministrar la información de la manera más veraz y objetiva para que los resultados de la investigación tengan la validez y resultado esperado.

Gracias por su tiempo y colaboración.

Atentamente,

LICDA.LISBETH AYALA

**ENCUESTA**

Lea cuidadosamente las preguntas y seleccione la alternativa que usted considere refleja mejor su situación, marcando con una (X) la respuesta de su selección.

N°	ITEMS	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
1	El ambiente de trabajo es el más propicio para el desarrollo de sus funciones				
2	La institución ofrece un lugar seguro y cómodo para trabajar				
3	Recibe periódicamente adiestramiento				
4	Se le ofrece las normas y pasos para los diferentes procedimientos o trámites				
5	Mantiene la organización el debido control en las condiciones higiénicas				
6	Es idóneo la climatización y herramientas tecnológicas que le ofrece el SAIME				
7	El horario laboral y el inmobiliario esta adoptado a sus necesidades				
8	Siente satisfacción en relación con la administración y el grupo				
9	Las condiciones físicas de infraestructura están aptas				
10	Ofrece la institución eventos de esparcimiento				
11	Goza de espacios donde pueda disfrutar de lo indispensable para su bienestar y de su familia				
12	En caso de algún accidente laboral cuenta con la institución				

11	Considera que la organización le brinda un plan de salud eficiente para usted y para su familia				
12	ve importante formar parte de un grupo de trabajo unido				
13	Cuida y se enfoca en el sentido pertenencia en todo lo que engloba el ente				
14	Le permite la institución realizar estudios formales simultáneamente a su trabajo				
15	Ofrece el organismo planes y actividades de emprendimiento a sus trabajadores				
16	Recibe periódicamente algún incentivo por parte del SAIME				
17	Reconocen sus capacidades y preparación para surgir laboralmente				
18	Cree que en la empresa se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores				
19	Considera que la institución tiene en cuenta las opiniones o sugerencias del empleado, teniendo las mismas cierta influencia en la toma de decisiones				
20	Es entregado a su rol y auto responsable				
21	Siente que trabajando en el SAIME ha crecido en lo personal y profesional				
22	Ha evolucionado el organismo y en si usted como trabajador				
23	Considera que el ambiente de trabajo es propicio para desarrollar sus tareas				
24	Le ofrece la institución un área de acuerdo a su grado de estudio				
25	Considera que recibe un justo reconocimiento de su labor de parte de sus compañeros y jefes				
26	Es de su comodidad el cargo que ha desempeñado				

27	Cumplen constantemente en dar un servicio de calidad a los usuarios				
28	Observa avances tecnológicos y técnicos				
29	Se efectúan con cabalidad todas las instrucciones para la realización de los trámites				
30	Cuenta con un entorno de trabajo agradable				
31	El ambiente laboral es tolerante con el jefe y los compañeros de oficina				
32	Al final de cada jornada los resultados de productividad siempre son los esperados				
33	Recibe los miembros del SAIME sus incentivos a tiempo y lo establecido				
34	Son responsables la administración para la realización del autodiagnóstico y evaluar oportunamente a sus miembros				
35	Es oportuna la comunicación entre todos los integrantes del equipo				
36	Existe una efectividad para bajar informaciones en caso dado con reuniones				
37	Los lineamientos emanados por la administración son dirigidos al colectivo con eficacia				
38	Se mantiene direccionado al personal con todo lo relacionado a recurso humano.				
39	Los lineamientos emanados por la administración son dirigidos al colectivo con eficacia				
40	Se mantiene direccionado al personal con todo lo relacionado a recurso humano.				

DINÁMICA



Fuente: Lisbeth Ayala (2019)

Encuesta



Fuente: Lisbeth Ayala (2019)

VALIDACIÓN

Barinas, 22 de Diciembre de 2019

Ciudadano

MCS ANGEL A. MARTINEZ, M.

V- 11.186.522

Presente.-

Distinguido Profesor:

Por medio de la presente, me dirijo a usted con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración en la validación de contenido de los instrumentos que se utilizarán para recabar la información requerida en el trabajo de investigación: **ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES PARA EL FORTALECIMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL PARA LA OFICINA SAIME SOCOPÓ**, como requisito exigido, para optar al Título de Magister Scientiarum en Administración mención Gerencia General que otorga la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora".

Por su experiencia profesional y méritos académicos, agradezco emitir su juicio calificativo sobre los ítems de los instrumentos, tomando en cuenta las instrucciones que se anexan. Sus observaciones y recomendaciones contribuirán a mejorar la calidad de la investigación.

Agradeciendo altamente su valioso aporte, se despide de usted.

Atentamente



LISBETH YAKELIS AYALA ESCALANTE

C.I.N° 19.056.513

INSTRUCCIONES PARA LA VALIDACIÓN

1. Los instrumentos anexos tienen como objetivo extraer información para elaborar las estrategias motivacionales para el fortalecimiento del clima organizacional para la oficina SAIME Socopó año 2019. En tal sentido, se aspira que usted como experto en el área evalúe si los instrumentos elaborados sirven con el propósito para el que ha sido construido, de acuerdo a los siguientes criterios: contenido, criterio y de constructo.
2. **Contenido:** se refiere al grado de representatividad del contenido de la investigación con los ítems, indicadores, dimensiones, variables y objetivos.
3. **Criterio:** se refiere a las relaciones estadísticas que existen entre las variables que se desean medir para determinar si predice lo que debe predecir.
4. **Constructo:** se refiere al grado en que los indicadores representan coherentemente de manera teórica la variable que se pretende medir.
5. Para evaluar los criterios de cada ítem se requiere que en el cuadro de validación indique con una "X" la casilla correspondiente, así mismo si considera que el ítem se debe aceptar, modificar o eliminar.
6. Usted podrá escribir cualquier observación de los instrumentos que requiera ser mejorada.
7. Se le agradece colocar los datos personales solicitados.
8. Se anexa: objetivos de la investigación, Operacionalización de las variables, acta de Validación, Cuadro de validación, Instrumentos.

Objetivos de la investigación

Objetivo General

Proponer estrategias motivacionales para el fortalecimiento del clima organizacional de la Oficina de Servicio Administrativo de Identificación Migración y Extranjería, Socopó, Municipio Antonio José de Sucre, Parroquia Ticoporo, Estado Barinas.

Objetivos Específicos

Diagnosticar la situación actual del clima organizacional en los funcionarios del Servicio Administrativo de Identificación Migración y Extranjería de Socopó.

Describir los factores motivacionales endógenos y exógenos que inciden en el clima organizacional en el Servicio Administrativo de Identificación Migración y Extranjería de Socopó Municipio Antonio José de Sucre, Parroquia Ticoporo, Estado Barinas.

Determinar la factibilidad económica, técnica y legal de establecer estrategias motivacionales en la Oficina del Servicio Administrativo de Identificación Migración y Extranjería de Socopó.

Diseñar las estrategias motivacionales que fortalezcan el clima organizacional en la Oficina del Servicio Administrativo de Identificación Migración y Extranjería de Socopó, Municipio Antonio José de Sucre, Parroquia Ticoporo, Estado Barinas

ACTA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

Yo, MCS ANGEL A. MARTINEZ. M , titular de la Cedula de Identidad N° V- V- 11.186.522; por medio de la presente hago constar que he leído y evaluado los instrumentos de recolección de datos correspondiente al trabajo de investigación: **“ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES PARA EL FORTALECIMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL PARA LA OFICINA SAIME SOCOPO”**, presentado por la maestrante: LISBETH AYALA, C.I: N°V-19.056.513, cursante del Programa de Maestría Administración mención Gerencia General, para optar al Título de Magister Scientiarum, el cual Apruebo en calidad de validador.

En Barinas a los 22 días del mes de Diciembre del 2019.

ATENTAMENTE:

MCS ANGEL A. MARTINEZ. M.



X- 11.186.522

CUADRO DE VALIDACIÓN DE ENCUESTA

Maestrante: AYALA E. LISBETH Y.C.I: N°: 19.056.513

Trabajo de investigación: ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES PARA EL FORTALECIMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL PARA LA OFICINA SAIME SOCOPÓ

Datos del Experto

Nombre y Apellido: ANGEL A MARTINEZ M

C.I.N° 11.186.522 Profesión (Msc): _____

Fecha de la Validación: Noviembre 2019

	Contenido		Criterio		Constructo		Recomendación		
	Si	No	Si	No	Si	No	Aceptar	Modificar	Eliminar
1	/		/		/				
2	/		/		/				
3	/		/		/				
4	/		/		/				
5	/		/		/				
6	/		/		/				
7	/		/		/				
8	/		/		/				
9	/		/		/				
10	/		/		/				
11	/		/		/				
12	/		/		/				
13	/		/		/				
14	/		/		/				
15	/		/		/				
16	/		/		/				
17	/		/		/				
18	/		/		/				
19	/		/		/				
20	/		/		/				
21	/		/		/				

22	/		/		/				
23	/		/		/				
24	/		/		/				
25	/		/		/				
26	/		/		/				
27	/		/		/				
28	/		/		/				
29	/		/		/				
30	/		/		/				
31	/		/		/				
32	/		/		/				
33	/		/		/				
34	/		/		/				
35	/		/		/				
36	/		/		/				
37	/		/		/				
38	/		/		/				
39	/		/		/				
40	/		/		/				
N	40								

Observaciones: EL INSTRUMENTO CUMPLE LOS REQUISITOS PARA SU APLICACIÓN



 Firma



ENCUESTA

Lea cuidadosamente las preguntas y seleccione la alternativa que usted considere refleja mejor su situación, marcando con una (X) la respuesta de su selección.

Nº	ITEMS	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
1	El ambiente de trabajo es el más propicio para el desarrollo de sus funciones		✓		
2	La institución ofrece un lugar seguro y cómodo para trabajar		✓	✓	
3	Recibe periódicamente adiestramiento			✓	
4	Se le ofrece las normas y pasos para los diferentes procedimientos o trámites		✓		
5	Mantiene la organización el debido control en las condiciones higiénicas	✓			
6	Es idóneo la climatización y herramientas tecnológicas que le ofrece el SAIME		✓		
7	El horario laboral y el inmobiliario esta adoptado a sus necesidades		✓		
8	Siente satisfacción en relación con la administración y el grupo	✓			
9	Las condiciones físicas de infraestructura están aptas	✓			
10	Ofrece la institución eventos de esparcimiento	✓			
11	Goza de espacios donde pueda disfrutar de lo indispensable para su bienestar y de su familia			✓	
12	En caso de algún accidente laboral cuenta con la institución		✓		



11	Considera que la organización le brinda un plan de salud eficiente para usted y para su familia			✓	
12	ve importante formar parte de un grupo de trabajo unido		✓		
13	Cuida y se enfoca en el sentido pertenencia en todo lo que engloba el ente	✓			
14	Le permite la institución realizar estudios formales simultáneamente a su trabajo			✓	
15	Ofrece el organismo planes y actividades de emprendimiento a sus trabajadores		✓		
16	Recibe periódicamente algún incentivo por parte del SAIME			✓	
17	Reconocen sus capacidades y preparación para surgir laboralmente		✓		
18	Cree que en la empresa se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores		✓		
19	Considera que la institución tiene en cuenta las opiniones o sugerencias del empleado, teniendo las mismas cierta influencia en la toma de decisiones			✓	
20	Es entregado a su rol y auto responsable		✓		
21	Siente que trabajando en el SAIME ha crecido en lo personal y profesional		✓		
22	Ha evolucionado el organismo y en si usted como trabajador		✓		
23	Considera que el ambiente de trabajo es propicio para desarrollar sus tareas			✓	
24	Le ofrece la institución un área de acuerdo a su grado de estudio		✓		
25	Considera que recibe un justo reconocimiento de su labor de parte de sus compañeros y jefes		✓		
26	Es de su comodidad el cargo que ha desempeñado		✓		

27	Cumplen constantemente en dar un servicio de calidad a los usuarios	✓			
28	Observa avances tecnológicos y técnicos	✓			
29	Se efectúan con cabalidad todas las instrucciones para la realización de los trámites		✓		
30	Cuenta con un entorno de trabajo agradable	✓			
31	El ambiente laboral es tolerante con el jefe y los compañeros de oficina	✓			
32	Al final de cada jornada los resultados de productividad siempre son los esperados		✓		
33	Recibe los miembros del SAIME sus incentivos a tiempo y lo establecido		✓		
34	Son responsables la administración para la realización del autodiagnóstico y evaluar oportunamente a sus miembros		✓		
35	Es oportuna la comunicación entre todos los integrantes del equipo		✓		
36	Existe una efectividad para bajar informaciones en caso dado con reuniones			✓	
37	Los lineamientos emanados por la administración son dirigidos al colectivo con eficacia			✓	
38	Se mantiene direccionado al personal con todo lo relacionado a recurso humano.		✓		
39	Los lineamientos emanados por la administración son dirigidos al colectivo con eficacia		✓		
40	Se mantiene direccionado al personal con todo lo relacionado a recurso humano.		✓		

Universidad Nacional Experimental
De Los Llanos Occidentales
"Ezequiel Zamora"



La Universidad que siembra

Vicerrectorado De Planificación Y Desarrollo social
Estado Barinas
Coordinación de Área De Postgrado
Postgrado: Maestría En Administración Mención:
Gerencia General

ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES PARA EL FORTALECIMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Requisito parcial para optar al grado de
Magister Scientiarum

Autora: Leda.Lisbeth Yakelin Ayala Escalante

C.I: V-19.056.513

Tutor: Msc. Guillen S. Oscar A.

Barinas, 2019