

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



LA UNIVERSIDAD QUE SIEMBRA

**VICERRECTORADO
PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
ESTADO BARINAS**

**COORDINACIÓN
ÁREA DE POSTGRADO**

**PLAN ESTRATEGICO MOTIVACIONAL PARA FORTALECER LA ÉTICA
PÚBLICA EN LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DEL MUNICIPIO
CARDENAL QUINTERO ESTADO BOLIVARIANO DE MÉRIDA**

Autor: TONY MORENO
Tutor: MSC. MAYELI DELVALLE CAMACHO

BARINAS, JUNIO DE 2020

Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
"EZEQUIEL ZAMORA"



La Universidad que siembra

Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social
Coordinación de Área de Postgrado
Maestría en Gerencia Pública

**PLAN ESTRATEGICO MOTIVACIONAL PARA FORTALECER LA ÉTICA
PÚBLICA EN LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DEL MUNICIPIO
CARDENAL QUINTERO ESTADO BOLIVARIANO DE MÉRIDA**

Autor: Moreno Tony

C.I.-V: 15.921.513

Tutor: Msc. Mayeli del Valle Camacho

Junio, 2020

ACTA DE ADMISIÓN

Siendo las 9:00 a.m. del 1 de Junio de 2021, reunidos a través de google meet, los profesores: **Mayeli del Valle Camacho (TUTORA - Coordinadora)**, **Oscar Guillen (Jurado Principal UNELLEZ)** y **Yurmary Pineda (Jurado Principal externo UFT)**, titulares de las Cédulas de Identidad N°:14.917.348, 10.714.922 y 9.260.164 respectivamente, quienes fueron designados por la Comisión Asesora de Estudios Avanzados del Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social UNELLEZ, según **RESOLUCIÓN N° CAEA/2020/11/50 DE FECHA: 12/11/2020, ACTA N° 09 ORDINARIA N° 50**, como miembros del Jurado para conocer el contenido del Trabajo de Grado titulado: **"PLAN ESTRATÉGICO MOTIVACIONAL PARA FORTALECER LA ÉTICA PÚBLICA EN LA CONTRALORIA MUNICIPAL DEL MUNICIPIO CARDENAL QUINTERO ESTADO BOLIVARIANO DE MERIDA"** presentado por el maestrante **TONY BALDI MORENO PAREDES, C.I. N° 15.921.513**, estudiante de la Maestría en Gerencia Pública, con el cual aspira obtener el Grado Académico de **Magister Scientiarum en Gerencia Pública**, 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 2021/03/82 de fecha 04/03/2021, punto N° 04, acta N° 1274** se acordó la presentación virtual a través de la modalidad pregrabado y alojado en canal de vídeo, 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 Google Meet para el día 1 de Junio del 2021 a las 9:00 a.m.

Dando fe y en constancia de lo aquí señalado firman:

MSc. MAYELI DEL VALLE CAMACHO
C. I. N° 14.917.348
(TUTORA)

MSc. OSCAR GUILLEN
C.I. N° 10.714.922
(Jurado Principal UNELLEZ)

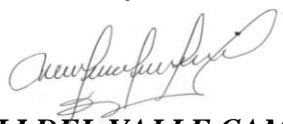


Dra. YURMARY PINEDA
C. I. N° 9.260.164
(Jurado Principal Externo UFT)

ACTA DE VEREDICTO

Siendo las 9:00 a.m. del 1 de Junio del 2021, reunidos a través de google meet, los profesores *Mayeli del Valle Camacho* (TUTORA - Coordinadora), *Oscar Guillen* (Jurado Principal UNELLEZ) y *Yurmary Pineda* (Jurado Principal externo UFT), titulares de las Cédulas de Identidad N°:14.917.348, 10.714.922 y 9.260.164 respectivamente, quienes fueron designados por la Comisión Asesora de Estudios Avanzados del Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social UNELLEZ, según **RESOLUCIÓN N° CAEA/2020/11/50 DE FECHA: 12/11/2020, ACTA N° 09 ORDINARIA N° 50**, como miembros del Jurado para conocer el contenido del Trabajo de Grado titulado: **"PLAN ESTRATÉGICO MOTIVACIONAL PARA FORTALECER LA ÉTICA PÚBLICA EN LA CONTRALORIA MUNICIPAL DEL MUNICIPIO CARDENAL QUINTERO ESTADO BOLIVARIANO DE MERIDA"** presentado por el maestrante **TONY BALDI MORENO PAREDES**, C.I. N° 15.921.513, estudiante de la Maestría en Gerencia Pública, con el cual aspira obtener el Grado Académico de **Magister Scientiarum en Gerencia Pública**, 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. MAYELI DEL VALLE CAMACHO
C. I. N° 14.917.348
(TUTORA)



MSc. OSCAR GUILLEN
C.I. N° 10.714.922
(Jurado Principal UNELLEZ)



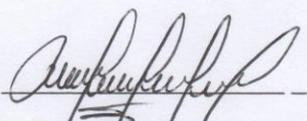
Dra. YURMARY PINEDA
C. I. N° 9.260.164
(Jurado Principal Externo UFT)

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Yo MAYELI DEL VALLE, cédula de identidad N° 14.917.348, hago constar que he leído el Anteproyecto del Trabajo de Grado o Tesis de Maestría, titulado, **PLAN ESTRATEGICO MOTIVACIONAL PARA FORTALECER LA ÉTICA PÚBLICA EN LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DEL MUNICIPIO CARDENAL QUINTERO ESTADO BOLIVARIANO DE MÉRIDA**, presentado por el (la) ciudadano (a) **TONY BALDI MORENO PAREDES**, para optar al título de, **Magister Scientiarom en Gerencia Pública**, 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 Santo Domingo, a los 15 días del mes de Marzo del año 2019.

Nombre y Apellido: Mayeli del Valle Canache


Firma de Acceptación del tutor

Fecha de entrega: 18/10/2019

AGRADECIMIENTOS

- A Dios todopoderoso por darme la Vida, Salud. Bienestar y Sabiduría.
- A mis Padres por apoyarme y darme valor en esos momentos de dificultad.
- A mis compañeros de formación académica por apoyarme siempre.
- A los profesores los cuales brindaron sus conocimientos y apoyo dentro de nuestra formación profesional.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Agradecimiento	
Índice General	
Índice de cuadros	
Índice de gráficos.	
Resumen	
INTRODUCCIÓN	2
CAPÍTULO I	
Planteamiento del Problema.	4
Objetivos de la Investigación.	9
Objetivo General.	9
Objetivos Específicos.	10
Justificación.	10
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	13
Antecedentes de La investigación.	13
Bases Teóricas.	17
Bases Legales.	28
Definición de términos básicos.	36
Operacionalización de variables.	39
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	40
Tipo de Investigación.	40
Diseño de la investigación.	40
Población y Muestra.	43
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.	44
Validez del Instrumento.	45
Técnicas de Análisis de Datos.	47
CAPÍTULO IV	
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	48
CAPÍTULO V	
Conclusiones.	60
Recomendaciones.	62
Referencias.	76
CAPÍTULO VI	
LA PROPUESTA	64
Presentación.	65
Justificación.	70
Objetivo General.	70
Objetivos Específicos.	70
Estructura.	71
Desarrollo.	72
Factibilidad.	75

LISTA DE CUADROS

CUADRO		Pág.
1	Mapa de variables.	39
2	Puntualidad al momento de atender y prestar un servicio al usuario.	48
3	Información suministrada por la institución a los usuarios es precisa a sus peticiones.	49
4	Responsabilidad los procedimientos en los distintos casos que exponen los usuarios.	50
5	Conocimiento sobre la implementación del proceso de la ética pública.	51
6	Ventajas que ofrece la aplicación de la ética pública para el funcionamiento de la institución.	52
7	Beneficios que genera la ética pública para la optimización de los servicios.	53
8	La aplicación de estrategias motivacional es factible para garantizar mayor confianza a los usuarios.	54
9	Fortalecer la credibilidad de los servicios que presta la institución.	55
10	Transparencia en los procedimientos a desarrollar de los distintos casos.	56
11	Plan estratégico motivacional de la ética pública para fortalecer la atención de los usuarios.	57
12	Plan estratégico motivacional de la ética pública se podrá consolidar el compromiso del funcionamiento de la institución.	58
13	Plan estratégico motivacional para fortalecer la ética pública en la institución.	59

LISTA DE GRÁFICOS

Gráficos		Pág.
1	Puntualidad al momento de atender y prestar un servicio al usuario.	48
2	Información suministrada por la institución a los usuarios es precisa a sus peticiones.	49
3	Responsabilidad los procedimientos en los distintos casos que exponen los usuarios.	50
4	Conocimiento sobre la implementación del proceso de la ética pública.	51
5	Ventajas que ofrece la aplicación de la ética pública para el funcionamiento de la institución.	52
6	Beneficios que genera la ética pública para la optimización de los servicios.	53
7	La aplicación de estrategias motivacional es factible para garantizar mayor confianza a los usuarios.	54
8	Fortalecer la credibilidad de los servicios que presta la institución.	55
9	Transparencia en los procedimientos a desarrollar de los distintos casos.	56
10	Plan estratégico motivacional de la ética pública para fortalecer la atención de los usuarios.	57
11	Plan estratégico motivacional de la ética pública se podrá consolidar el compromiso del funcionamiento de la institución.	58
12	Plan estratégico motivacional para fortalecer la ética pública en la institución.	59



**PLAN ESTRATEGICO MOTIVACIONAL PARA FORTALECER LA ÉTICA
PÚBLICA EN LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DEL MUNICIPIO
CARDENAL QUINTERO ESTADO BOLIVARIANO DE MÉRIDA**

Autor: Moreno Tony

Tutor: Msc. Mayeli del Valle Camacho

Fecha: Junio, 2020.

Resumen

La investigación se caracteriza en un plan estratégico motivacional para fortalecer la ética pública, dentro del objetivo general se plantea en proponer un plan estratégico motivacional para fortalecer la ética pública de la Contraloría Municipal Cardenal Quintero. La investigación es de modalidad documental y de campo, donde se abordaron distintas fases del diagnóstico para el estudio del tema; con apoyo en la modalidad descriptiva, desarrollada a través del modelo cuantitativo. Se tomó una población de cinco (5) servidores públicos de la Contraloría Municipal del Municipio Cardenal Quintero estado Bolivariano de Mérida. La recolección de datos se obtuvo a través de la técnica que es la encuesta escrita, diseñada en función de la variable de estudio de acuerdo a las dimensiones. Presentado en el instrumento como el cuestionario con doce (12) preguntas de respuesta cerradas: Si o No. Para el análisis de resultados se utilizó la disposición y transformación de los datos de validez del contenido, el cual, se obtuvo mediante la emisión de juicios por partes de los expertos. Los resultados se presentan en cuadros de tabulación y de frecuencias con sus porcentajes en cada una de las dimensiones a distinguir, que permitieron determinar la existencia de factores condicionantes a favor de las estrategias para la implementación de la ética pública. Los hallazgos más importantes del estudio fueron; que la puntualidad al momento de atender y prestar el servicio No es tan precisa, Que la información suministrada a los usuarios No es tan oportuna, no poseen conocimiento adecuado de los procesos de la ética pública y sus ventajas, a su vez, la aceptación de la presentación del plan estratégico motivacional de la ética pública. Entre las recomendaciones, se sugiere incentivar a los servidores públicos a profundizar la línea de investigación, especialmente en temáticas de la ética pública para fortalecer su formación profesional.

Descriptores: Estrategia motivacional, Fortalecer, Ética Pública.



**PLAN ESTRATEGICO MOTIVACIONAL PARA FORTALECER LA ÉTICA
PÚBLICA EN LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DEL MUNICIPIO
CARDENAL QUINTERO ESTADO BOLIVARIANO DE MÉRIDA**

Autor: Moreno Tony

Tutor: Msc. Mayeli del Valle Camacho

Fecha: Junio, 2020.

Summary

The research is characterized in a motivational strategic plan to strengthen public ethics, within the general objective is to propose a motivational strategic plan to strengthen the public ethics of the Municipal Comptroller Cardenal Quintero. The investigation is of documentary and field modality, where different phases of the diagnosis were approached for the study of the subject; with support in the descriptive modality, developed through the quantitative model. A population of five (5) public servants of the Municipal Comptroller of the Municipality of Cardenal Quintero, Bolivarian State of Mérida, was taken. Data collection was obtained through the technique that is the written survey, designed according to the study variable according to the dimensions. Presented in the instrument as the questionnaire with twelve (12) closed answer questions: Yes or No. For the analysis of results, the disposition and transformation of the validity data of the content was used, which was obtained through the issuance of judgments by experts. The results are presented in tabulation and frequency tables with their percentages in each of the dimensions to be distinguished, which allowed determining the existence of conditioning factors in favor of strategies for the implementation of public ethics. The most important findings of the study were; that the punctuality at the time of attending and providing the service is not so precise, that the information provided to users is not so timely, they do not have adequate knowledge of the processes of public ethics and their advantages, in turn, the acceptance of the presentation of the motivational strategic plan of public ethics. Among the recommendations, it is suggested to encourage public servants to deepen the line of research, especially in matters of public ethics to strengthen their professional training.

Descriptors: Motivational strategy, Strengthen, Public Ethics.

INTRODUCCION

La ética pública es el mecanismo importante de control para la injusticia en el uso del poder público, es por ello que se caracteriza por ser un factor vital para la creación y mantenimiento de la confianza en la gerencia pública y sus instituciones. Por tanto, es un elemento fundamental para elevar la calidad de la administración pública mediante la conducta honesta, eficiente, objetiva e íntegra de los funcionarios en la gestión de los asuntos públicos; por consiguiente, las organizaciones públicas parecen estar asumiendo una actitud cada vez más interesada en la ética así como en el tema de la responsabilidad social; por ello que los gerentes asumen el compromiso de la transformación para alcanzar los objetivos o las metas organizacionales en alineación con los valores, actitudes y principios de las personas con el fin del interés de los ciudadanos y del Estado.

Por esta razón se menciona que el objeto principal de la ética pública es lograr una vida laboral positiva en la que el servidor público tenga una conducta libre y responsable, orientada a la realización del bien mediante el cumplimiento del deber y las normas establecidas por el Estado. En este sentido, cuando un servidor público posee ética, esta puede generar en él un espíritu de servicio y, en consecuencia, actúa con responsabilidad, por tal razón, la ética pública muestra los distintos comportamientos existentes lo que permite forjar el carácter al mostrar los diferentes caminos para actuar, ya sea de manera correcta o errónea.

En esta perspectiva, cuando se menciona de ética pública, no es que se trate de una ética especial para este sector, sino que se refiere sencillamente a la ética aplicada y puesta en práctica en el ámbito gubernamental; así se puede demostrar los principios y valores deseables para ser aplicados en la conducta del servidor público para que

puedan garantizar la plena conciencia en las actitudes, que se traduce en actos concretos orientados hacia la honestidad y el interés de la ciudadanía.

De este modo se hace preciso resaltar, que la ética pública brinda al funcionario público un conocimiento que le permite actuar correctamente en cada situación, por difícil o complicada que ésta sea, al ofrecer criterios para encontrar soluciones correctas. De igual forma, la ética pública es importante en la definición sobre lo que es conveniente o no, a su vez puede referirse a los criterios que debe tomar el servidor público para realizar sus funciones con miras a dar buenos resultados, confianza y credibilidad al proporcionar el servicio deseado.

De esta manera, dicho estudio es de mucha importancia especialmente para el funcionario público dado que, es aquel trabajador que desempeña funciones en un organismo del Estado, que puede representar a cualquier poder público existente, por ello se considera que el papel del funcionario sigue siendo importante para la gestión gubernamental, pues es el garante de ofrecer el buen servicio de las instituciones públicas, por tal motivo, el funcionario con ética es la mejor protección de los fines del Estado, su lealtad y servicio están enfocados para la obtención de un bien colectivo.

A través de esta perspectiva se realizará una investigación, para conocer la situación actual sobre la aplicación o utilización de la ética pública por parte de los servidores públicos de la Contraloría Municipal Cardenal Quintero, en base a los resultados que se puedan generar a través de dicha investigación, se permitirá ofrecer un plan estratégico motivacional para fortalecer la ética pública, al mismo tiempo, dar a conocer nuevos criterios teóricos sobre la importancia que tiene el uso de la ética pública en esta coyuntura que está pasando la sociopolítica en el país.

En relación de las ideas anteriores, el presente trabajo de grado se ha estructurado la siguiente manera:

Capítulo. I: Descripción de la problemática de estudio en la cual se dará un preámbulo sobre los aspectos más importantes de la ética pública en la Contraloría Municipal Cardenal Quintero.

Capítulo. II: Marco teórico referencial donde se reflejarán los antecedentes de la problemática, por ello que se hace énfasis en teorías respectivas las cuales permitirán sustentar la investigación sobre la problemática planteada.

Capítulo. III: Se refleja el método por medio del cual se llevará a cabo la investigación. Así como también el diseño, la técnica, la muestra, e instrumento para recolectar los datos que luego serán sometidos para el análisis.

Capítulo. IV: En esta parte se realizará la interpretación de los datos que será obtenidos a través del instrumento aplicado, en este caso mediante la encuesta con el fin de dar a conocer los resultados adquiridos a través de esta técnica de investigación.

Capítulo. V. Se expondrán las conclusiones y recomendaciones finales, las cuales darán respuesta a los objetivos propuestos a través de dicha temática planteada.

Capítulo. VI. Se plantea la propuesta, que el propósito del trabajo de investigación, donde se enfocara en estrategias motivacionales fortalecer la ética pública.

Por último, se presentan las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

El tema de la ética ha estado presente en los asuntos de gobierno desde las antiguas civilizaciones, en los últimos tiempos se ha omitido o descuidado deliberadamente su participación en la función pública al representar un obstáculo para aquellos individuos carentes de valores, que anhelan el poder y usurpan cargos sin merecerlos. Cuando en el sector público los valores se ausentan o se comienzan a diluir, las conductas dañinas hacen su aparición. Si bien en la teoría política, así como en la historia del pensamiento político es posible encontrar los fundamentos que dan origen a la relación entre ética y política, así como las directrices para aplicarla y hacerla operativa, es importante señalar que en la sociedad contemporánea investigar, hablar y escribir sobre ética y hacerlo además para referirse a cuestiones de política y de gestión pública puede resultar una tarea un tanto compleja y a veces incomprendida.

Es por ello, que las organizaciones a nivel mundial, se hace necesario hablar del papel que juega la ética pública, esto se refiere sencillamente a la ética aplicada y puesta en práctica en los asuntos de gobierno, así mismo, la ética aplicada en los servidores públicos, entendiendo por éstos aquellas personas que ocupan un cargo público ya sea por elección, oposición u otro medio, y que tienen una responsabilidad ante el Estado. Dichas responsabilidades se traducen en actos concretos orientados hacia el interés común o de la ciudadanía. Se comprende, que la ética pública se describe en los eventos humanos que son realizados por gobernantes y funcionarios públicos en el cumplimiento de sus deberes, es por esta razón se genera un interés en señalar aquellos valores para el servicio público existentes en las instituciones gubernamentales y administraciones públicas contemporáneas.

Por lo tanto, la integridad en el ser humano esta orienta su conducta al tiempo que permite actuar de acuerdo a sus valores. Es decir, que los servidores públicos tienen que llevar a cabo un comportamiento noble en sus actividades y que ejecutan cada acción con fundamento en la recta razón, acompañando de una escala de valores. Mostrando así una deliberación profunda de respecto a la manera de impedir que los empleados que ocupan cargos públicos, practiquen actitudes indebidas de comportarse de un modo incorrecto. En este aspecto, si el individuo decide cometer un acto corrupto, planeará la manera de evadir las normas y los mecanismos de control, en este sentido, se encuentra en él la decisión de actuar o detenerse. Esto puede lograrse gracias a la sensibilización, al desarrollo de la conciencia, a la madurez de juicio, dado por los principios internos y de un dominio del carácter que motivan a actuar a una persona.

En otras palabras, Reeve, (2014):

“La orientación de la motivación, explican que los individuos desarrollan determinadas conductas cuando los estímulos reforzadores son mínimos o más bien, inexistentes, que proponen la existencia de una serie de necesidades psicológicas que son las responsables del inicio y del mantenimiento de la ética personal.” (P.89).

En esta perspectiva, la ética aplicada a la función pública es de vital importancia porque tiene como eje central la idea de un servicio óptimo, es decir, las tareas y actividades que realizan los servidores públicos están orientadas a la satisfacción de la diversidad de intereses de los miembros de la sociedad. De esta forma, es un poderoso mecanismo de control de las arbitrariedades y antivalores practicados en el uso del poder público. Esto es un factor esencial para la creación y el mantenimiento de la confianza en la administración y sus instituciones, a la vez que es instrumento clave para elevar la calidad de la política, la gestión pública honesta, eficiente e integra de los servidores públicos.

De esta manera, en Venezuela se constituye la ética en la gestión pública como un tema que representa el hilo conductor en la transformación y redefinición ética, como fundamento y perspectiva en la gestión de lo público; y que es de gran impacto si se quiere alcanzar un espíritu ético en quienes lideran sus destinos. En este sentido, la importancia de la ética refleja una de las tendencias de los Estados que buscan responder a los imperativos de la formación de una conciencia moral de la vida política, económica y social, en la atención de lograr consensos, compromisos y responsabilidades en el gerente de las organizaciones que integran este sector. Desde este punto de vista, la ética ha sido puesta y se pone a prueba de manera permanente en la administración pública al estar marcada dicha gestión por la discrecionalidad con la que trabajan los funcionarios y empleados públicos, lo cual refuerza la necesidad de educar en valores y desarrollar la ética profesional en las instituciones del Estado de la República Bolivariana de Venezuela.

Por esa razón, la construcción de un Estado ético del hecho público busca funcionarios honestos, eficientes, dando más de vida en la relación con el pueblo y en la vocación del servicio que prestan a los demás. Tal es el caso, que el Estado está llamado a ser el espacio ético por excelencia, si no lo es, el ciudadano no tendrá motivo para serlo, es decir que los valores y los principios morales se constituyan en elemento de su esencia. En consecuencia, uno de los principales retos que afronta la ética pública, es no sólo el establecimiento de los valores mediante un código o ley, sino su interiorización en las personas, sensibilizando sobre la importancia de mejorar su actitud por el bien del servicio público integrando cualidades éticas en la vida de los servidores sobre todo de aquellos que han vivido sin principios y valores éticos.

De allí, José, Camacho, (2013). “El comportamiento anti-ético en el lugar de trabajo puede tener serias consecuencias si no es tomado en cuenta, puede crear un entorno tóxico en el trabajo, en el cual finalmente sufren tanto tus empleados como de la organización.” (P.89). En otras palabras, se hace necesario hacer énfasis en buscar e implantar estrategias de motivación para fortalecer la ética pública en instituciones

gubernamentales, para reforzar la atención del usuario y sobre todo los servicios que prestan, a la vez, brindar herramientas de mejora continua, en las instituciones públicas en el Estado Bolivariano de Mérida, específicamente en las instituciones de contraloría, donde es necesario la aplicación de habilidades gerenciales que permitan prestar servicios de calidad, capacitar a los empleados y contar como técnicas apropiadas no erróneas, que afectan el desempeño organizacional.

En consecuencia, actualmente existen normas específicas que establezcan sanciones para servidores públicos que omitan denuncias de actos de corrupción, sin embargo, se cuenta con mecanismos para canalizar las denuncias específicas de sucesos irregulares en la función pública, las cuales pueden ser promovidas tanto por ciudadanos como por servidores públicos, esto indica, que la ética pública contribuye a la lucha para prevenir y evitar la corrupción, no se queda únicamente en ello, persigue el objetivo de contar con buenos empleados que afronten los grandes retos de injusticia, desconfianza o insatisfacción que padecen los ciudadanos.

Por lo tanto, la función de la ética pública es de vital importancia porque tiene como eje central la idea de servicio, es decir, las tareas y actividades que realizan los funcionarios públicos están orientadas al bien común. Así mismo, la ética de la función pública es la ciencia del buen comportamiento en el servicio a la ciudadanía, es además un importante mecanismo de control de la arbitrariedad en el uso del poder público, un factor vital para la creación y el mantenimiento de la confianza en la administración y las instituciones. Por tanto, es un factor clave para elevar la calidad de la administración pública mediante la conducta honesta, eficiente, objetiva e íntegra de los funcionarios en la gestión de los asuntos públicos.

Cabe de destacar, que la Contraloría Municipal, se basa en un órgano de control, vigilancia y fiscalización de los bienes del patrimonio del municipio, así como también del desempeño y actuación de los servidores públicos; promoviendo en estricto apego al marco jurídico, acciones preventivas que permitan maximizar los recursos a fin de

mejorar la calidad en la prestación de los servicios, asegurar la transparencia y efectividad del Gobierno Municipal. Es decir, contribuir a ser un Municipio competitivo que, por su transparencia y honestidad en la conducción del patrimonio y el ejercicio de la administración pública, permita maximizar los recursos a favor de la ciudadanía de la población de Santo Domingo, obteniendo con esto, la credibilidad y confianza de todos ellos.

Por esta razón, dicha institución presta de un servicio de control de gran importancia en la zona, en efecto se presume la inexistencia de una mejora continua en la prestación de servicios, debido a que no cuentan con estrategias acordes que permitan solucionar tales problemáticas que pueden presentar. Desde este contexto, a no poseer herramientas evita que se preste una atención idónea de calidad acorde de servicios, evitando las soluciones correctas y en un tiempo determinado, de esta manera, es importante señalar son varias las causas que se pueden generar un servicio no adecuados: mala atención a los usuarios, credibilidad negativa, falta de motivación, corrupción, desconfianza y desconocimiento del código de ética pública.

Por tal motivo, los funcionarios que allí laboran, requieren cada día que se apeguen cada vez más a las normas, para sí evitar las consecuencias que se pueden dar actos ilícitos como: la opacidad en la información pública, la ausencia de rendición de cuentas, la falta de autonomía en los sistemas de control, impunidad, sobornos, tráfico de influencias y favoritismo entre otros. Por tal razón, es importante estimular el manejo eficiente, ético y moral de los empleados públicos, como un medio que garantiza el crecimiento de un buen servicio de atención y del bienestar social de los ciudadanos del Municipio.

Asimismo, la presente investigación se busca implementar la motivación para fortalecer la ética pública como estrategia para el mejoramiento gerencial de la situación organizacional, permitiendo tener una nueva visión en cuanto a los servicios que prestan buscando soluciones acordes a los problemas existentes, donde cada

persona tenga claro el mensaje de la importancia de la ética pública, como medio para mejorar la institución en cuanto a la calidad de los servicios que se deben prestar. En relación con los anteriores planteamientos se hacen necesario hacer de este enfoque un medio donde todo el personal tenga una voluntad colectiva para fortalecer en cuanto al alcance de los objetivos, este logro y motivacional solo se puede efectuar con la promoción de los planes adecuados y aplicando las estrategias acordes para el proceso de gestión del talento humano en este caso la ética pública. De acuerdo a ello nacen las siguientes interrogantes:

¿Cuál es la situación actual del servicio de atención que presta a los usuarios la Contraloría Municipal del Municipio Cardenal Quintero?

¿Qué nivel de conocimiento posee el personal de la Contraloría Municipal con respecto a la ética pública?

¿Posee factibilidad técnica y social en la aplicación de estrategias motivacional para fortalecer la ética pública en la Contraloría Municipal?

¿Es necesario realizar un diseño estratégico motivacional para fortalecer la ética pública en la Contraloría Municipal del Municipio Cardenal Quintero Estado Bolivariano de Mérida?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Proponer un plan estratégico motivacional para fortalecer la ética pública en la Contraloría Municipal del Municipio Cardenal Quintero Estado Bolivariano de Mérida.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual sobre el servicio de atención que presta a los usuarios la Contraloría Municipal del Municipio Cardenal Quintero.
- Analizar el nivel de conocimiento que posee el personal de la Contraloría Municipal con respecto a la ética pública.
- Determinar la factibilidad técnica y social en la aplicación de estrategias motivacional para fortalecer la ética pública en la Contraloría Municipal.
- Elaborar un plan estratégico motivacional para fortalecer la ética pública en la Contraloría Municipal del Municipio Cardenal Quintero Estado Bolivariano de Mérida.

Justificación

Al hablar del estudio de la ética pública es fundamental mencionar, que esta disciplina auxilia respecto a lo que es conveniente o nocivo para la sociedad, el cual se refiere a los criterios que debe poseer el servidor público para realizar sus funciones con miras a dar por resultado un bien común. De hecho, que la ética pública puede entenderse como un hacer colectivo, un proceso en el que la colectividad y los individuos van generando aquellas pautas de conducta, aquel carácter que permiten un mejor desarrollo de la convivencia, una mayor expansión de la autonomía y libertad del ser humano.

Visto de esta forma, dicho estudio es de gran relevancia, porque ofrece al servidor público un conocimiento que lo lleva a actuar de una determinada manera en cada situación, ofreciendo asistencia con respecto a diversos escenarios que son beneficiosos o no para la comunidad. Así, se establece los criterios que debe tener en cuenta todo servidor público para llevar a cabo sus funciones con el fin de lograr un servicio óptimo para los usuarios de la población. Es decir, que la ética pública, permiten a la institución el fortalecimiento en la prestación de sus labores, motivo por

el cual es importante la aplicación de innovadoras estrategias en el sector público. Al mismo tiempo, para garantizar que los valores éticos en los servidores públicos permitan concienciar en responsabilidad y compromiso generando así una mayor excelencia en la calidad y gestión de los intereses colectivos, de ahí que el comportamiento íntegro de los funcionarios públicos sea una condición sine qua non para que exista una eficiente atención al usuario.

Desde el punto de vista social, es de gran valor, dado que se busca fortalecer la ética pública de la Contraloría Municipal y generalizar un mejor servicio ético de confianza a los habitantes de la población de Santo Domingo y comunidades adyacentes. Desde esta perspectiva académica la investigación, es un aporte significativo donde el mismo sirve como un instrumento o guía para la aplicación de los procesos para el talento humano dando así resultados favorables para la institución, a su vez permitiéndole a los gerentes el sector público su formación e implementación de este tema importante que requiera la sociopolítica en la actualidad.

En este orden de ideas, es utilizada como comprobación teórica confiable los diferentes conceptos y técnicas que se deben tomar en cuenta para llevar a cabo el desarrollo del estudio sobre la ética pública. Desde el enfoque metodológico, reviste de gran importancia debido a que se utilizan las metodologías adecuadas bajo el lineamiento de investigación establecidos por la Universidad Nacional Experimental de los Llanos occidentales “Ezequiel Zamora”, el área de las ciencias económicas sociales, enmarcado en el subproyecto gestión de recursos humanos, y a su vez sirve de sustento científico para futuras investigaciones que tengan relación con la motivación para el fortalecimiento de la ética pública.

Alcances

Las estrategias gerenciales basada en la ética pública, va dirigido al personal de la Contraloría Municipal del Municipio Cardenal Quintero del Estado Bolivariano de

Mérida, cumpliendo así con el objetivo general propuesto, el cual busca trascender en las necesidades de herramientas administrativas que requiere la institución. Así, la propuesta del estudio se concreta exclusivamente a las estrategias de motivación para fortalecer la ética pública como caso específico, y como también, en criterios que pudieran ser perfectamente dirigidos al resto de las instituciones del sector público en el Municipio, ofreciendo diversas ventajas desde el punto de vista organizacional que repercutirían positivamente en la gestión del cuidado y el bienestar de los habitantes de toda la comunidad.

Delimitaciones

En todas las organizaciones existe una gerencia encargada de dirigir los procesos adecuados y dar a conocer a los empleados cuales son las funciones a desarrollar para prestar un buen servicio. Por otra parte, la investigación se realiza en las instalaciones de la Contraloría Municipal, ubicada en la montaña de la fe, sector libertador, población de Santo Domingo, del Municipio Cardenal Quintero del Estado Bolivariano de Mérida, dirigida a todo el personal que allí labora. En cuanto al tiempo, objeto de estudio está comprendido en varios meses, donde se evalúa la problemática planteada, buscando solución de factibilidad.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

Esta parte de la investigación, es donde se plasma el conjunto de aportes teóricos existentes que respaldan el tema en estudio, por lo tanto, va estructurando de manera acorde donde se diseña la recopilación de conocimientos, de acuerdo a ello. Ramírez. (2013). “Es el espacio destinado a ilustrar al lector sobre: los parámetros teóricos desde los cuales comprendemos nuestro problema de investigación en sus múltiples facetas y dimensiones”. (P.58). Se puede señalar, que el capítulo a desarrollar es un aporte importante que ratifica los conceptos ilustrando al lector, del conjunto de teorías elaboradas para interpretar el objeto y variables del estudio.

Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes de investigación son todos aquellos estudios que se han realizado anteriormente y que tienen gran relación con el problema planteado, así mismo se presenta que cada una de estas investigaciones por ser precedentes y vinculantes con el problema a estudiar. De igual modo, Ramírez. (2013). “Consiste en dar al lector toda la información acerca de las investigaciones que se han realizado, tanto a nivel internacional como nacional, sobre el problema que se pretende investigar”. (P.60). A continuación, se exponen los estudios existentes que tienen relación y hacen referencia a lo anteriormente investigado sobre la ética pública:

Por consiguiente, el desarrollo del estudio titulado: **La ética en la gestión pública fundamentos, estados de la cuestión y proceso para la implementación de un sistema ético integral en los gobiernos. Bautista, Oscar. (2017)**, se realizado en la Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Ciencias Políticas y Sociología. El objetivo general de la investigación fue, Identificar y rescatar los fundamentos que expliquen, justifiquen la necesidad de la ética en los gobernantes y funcionarios.

Metodológicamente, se desarrolla en una investigación tipo descriptiva, estudio de campo, con diseño de carácter no experimental. La población estuvo conformada por (15) directores, que laboran en las instituciones públicas Madrid España. Como instrumento de recolección de datos se diseñó el cuestionario, la validación fue realizada a través de la consulta de cuatro expertos para su contenido.

Así mismo en los resultados obtenidos fue que el 85% de los consultados manifestaron la necesidad de implementar un modelo sobre el sistema ético integral (SEI), el cual puede ser aplicable dentro de una política de Estado, es decir, como una política pública; como conclusión se expone los fundamentos originales existentes entre ética y política. También muestra como ambas disciplinas avanzan hacia un objetivo común: el bienestar de la comunidad política, finalmente, rescata la idea básica para asumir un cargo de servidor público y de fundamento contar con una formación ética pública.

De esta forma, el trabajo expuesto tiene relevancia y vinculación con el presente estudio, dado que su variable es la ética pública, como un medio para optimizar el funcionamiento en las instituciones de servicios públicos, de igual, se desprenden diversos conceptos y teorías que sirven como base para fundamentar del desarrollo de la investigación, por otra parte se toman en cuenta las técnicas e instrumento utilizados metodológicamente, y las conclusiones que sirven como guía, para dar un apoyo al desenvolvimiento de cada uno de los objetivos que se plantean.

De igual contexto. Se realizó un estudio titulado: **Ética en la administración pública para prevenirla corrupción en la municipalidad provincial de Tayacaja. Saenz Yulissa. (2014)**, en la Universidad Nacional el Centro de Perú, Unidad de Posgrado de la Facultad de Economía; en el consiste de identificar los códigos de ética necesarios para ser implementados en la Municipalidad Provincial de Tayacaja, en los diferentes niveles de la administración pública, con la finalidad de prevenir actos de corrupción, para lo cual se parte de las teorías éticas y se generan capacidades en el

personal nombrado y contratado de la municipalidad. La presente investigación tuvo como objetivo general. Identificar los factores de la administración pública que impiden la aplicación de valores éticos en la Municipalidad Provincial de Tayacaja, con la finalidad de formular un manual y códigos de ética pública. La metodología es una investigación de campo de tipo descriptivo, como también se realizó el Ex Post Facto o retrospectivo, debido a que se trabajó con hechos ya ocurridos.

Se aplicó encuestas basadas en preguntas mixtas validadas por expertos. La población estuvo integrada por dieciséis (16) trabajadores de la unidad administrativa del objeto de estudio. Los resultados, se hallaron que el 66% de los trabajadores perciben que el principal problema que enfrenta la Municipalidad Provincial de Tayacaja, y que impide el desarrollo local, es definitivamente la corrupción de funcionarios y autoridades; asimismo, el 80% de los trabajadores municipales tolera que se pueda pedir o brindar favores a familiares y amigos, que evidentemente es aceptar la corrupción como algo natural o normal. De acuerdo a las conclusiones, es que existe una relación directa entre la carencia de valores éticos en la Municipalidad Provincial de Tayacaja y la percepción de los actos de corrupción, opinión que se ratifica de manera generalizada en la institución, sin mediar cargos, género, profesión o actividad que desarrollan los trabajadores.

Tomando en cuenta, los planteamientos utilizados en la anterior investigación, el estudio posee gran relación a consecuencia que tiene el mal uso de los servicios públicos, generando así la desviación de la ética pública. Es decir, que se busca implementar nuevas herramientas de cambio en las instituciones gubernamentales, que permita implementar cambios de mejoramiento como método de gestión que exige el código de ética, de manera que, el trabajo aporta un fundamento teórico y lineamientos que sirven de guía y apoyo para el desarrollo del estudio como la motivación del buen uso de la ética pública.

Por último, se ejecutó un estudio titulado: **Programa de gestión ética para la prestación de servicios de calidad en la administración pública. Colmenares Alejandría. (2014)**, en la Universidad de Carabobo Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas. Dicha investigación, se enfoca en la eficacia organizacional se relaciona con valores, principios y actitudes de las personas, quienes uniendo esfuerzos elaboran la planificación las políticas de rendimiento en la organización, para lograrlo implementan desde la alta gerencia un programa o un sistema de gestión ética en lo interno de la organización con el propósito de estandarizar las conductas con miras a proporcionar servicios de calidad, formar la identidad e imagen corporativa de la organización, se planteó como objetivo general proponer el diseño de un programa de gestión ética para la prestación de servicios de calidad en la administración pública dirigido a los funcionarios del Registro Mercantil Segundo de la Circunscripción Judicial del Estado Carabobo.

Dentro el diseño de la investigación es de campo del tipo documental-descriptivo, conformado por una muestra de 36 sujetos. Para la recolección de los datos se aplicó un instrumento tipo encuesta en su modalidad de cuestionario con preguntas bajo la escala de Likert, el cual se sometió al juicio de expertos, quienes constataran la coherencia de los objetivos propuestos en la investigación, como resultado se destella que el Estado debe procurar el acrecentamiento de los valores éticos del servidor público, fomentando conductas o comportamientos en los funcionarios que se encaminen a realizar su trabajo con la mejor voluntad de servicio, a usar racional y económicamente los recursos del Estado, a buscar la mayor eficiencia y calidad en su trabajo.

Cabe destacar, que el anterior estudio sirve de aporte para la investigación en desarrollo, buscando la descripción de la gestión ética que fomenta los principios de apremio, eficacia, transparencia y justicia a favor de la prestación de servicios de

calidad en las instituciones públicas, igualmente la importancia de la ética pública que promueve el desarrollo individual de los funcionarios y servidores públicos, efectivamente, la filosofía de la ética en la gestión pública, se encamina en el crecimiento organizacional, cabe resaltar que gracias a los estudios anteriores, aportan conocimientos precisos del valor de la ética pública.

Bases Teóricas

Según, Collado. (2012). “Tiene que ver con las teorías que brindan al investigador el apoyo inicial dentro del conocimiento del objeto de estudio”. (P.23). De modo, que son todas aquellas teorías y conceptos que fundamentan adecuadamente la investigación, que sirven como proceso para el desarrollo del estudio, brindando conocimientos concretos gracias a los referentes teóricos. En este, estudio se hace pertinente la revisión de epistemológicas de los pensamientos relacionados con el tema dando así cumplimiento a los objetivos de la misma, donde se abordan las definiciones dadas por varios autores para precisar de manera específica los aportes científicos que optimiza la fundamentación, respecto a estrategias motivacional para fortalecer en la filosofía de la ética pública.

Plan estratégico motivacional

En referencia a; Chiavenato, (2011). Representan “Es todo lo que origina que una persona actúe de determinada manera, guiándolo a un comportamiento específico” (P.36). Visto de este modo, la motivación es el impulso que les permite a las personas realizar algo o proponérselas con la finalidad de algo, algún logro, reconocimiento o sólo por la satisfacción de haber cumplido con la meta propuesta, es por ello, que el plan estratégico motivacional tiene como resultado del proceso de la intensidad, dirección y persistencia; que inciden en la consecución de los objetivos fijados en las instituciones.

En este mismo orden de ideas, Montañez. (2012). “Plan motivacional ayudara a mejorar su rendimiento laboral y obtener mayores beneficios, tanto laborales como familiares al mejorar consigo el entorno y su calidad de vida, motivándolos a conseguir mayores recompensas”. (P.89). Es por ello, que los estímulos que mueven a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación, este término está relacionado con el de voluntad y el del interés. En pocas palabras, es la voluntad para hacer un esfuerzo, por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal.

Por su parte, Urcola, Telleria. (2013). Plantea varias definiciones sobre el plan estratégicos motivacionales, entre las cuales destaca, “incentivar en cada empleado el bienestar y satisfacción suficiente hasta el punto de generar seguridad y despertar la proactividad en cada uno de ellos”. (P.40). Al mismo tiempo, los principales objetivos que tiene el plan es ofrecer al empleado la atención necesaria, es decir que se tomen en cuenta sus necesidades y contribuir a que cada empleado esté satisfecho con sus funciones y que al mismo tiempo se traten de cubrir con las necesidades de este, a través de un planteamiento de metas personales, con la finalidad de adquirir un funcionamiento adecuado que será benéfico para el individuo y para la institución.

Por consiguiente, HellrieGel. (2014). Define como “la planeación estratégica puede ser definida como el arte y la ciencia de formular, implantar y evaluar decisiones que involucren varias áreas y que permitan a la organización llevar a cabo sus objetivos”. (P.193). Por ello, se refleja como una forma sistemática para que se convierta en una herramienta altamente eficiente para llevar a la organización a obtener resultados óptimos y ubicarse en una posición privilegiada en el escenario de su gestión. Siguiendo este enfoque planeación estratégica es un proceso que consiste en: Diagnosticar el entorno externo e interno de una organización; Establecer una visión y una misión, idear objetivos globales, crear, elegir, seguir estrategias generales y asignar recursos para alcanzar las metas.

Características del plan estratégico motivacional

Como lo demuestra, Javier, Galán. (2017):

“Se incluye un análisis sobre el punto en el que se encuentre la organización o empresa en el presente y los recursos con los que cuenta para, con la ayuda de las estrategias que adopte y defina, llegar a cumplir las expectativas marcadas”. Así define las características de un buen plan estratégico motivacional:

- ✓ Desde el punto de vista numérico, el plan debe contener estimaciones o previsiones con cifras o cantidades determinadas en cuanto a beneficios, niveles de ventas u otro tipo de objetivo similar.
- ✓ Desde el punto de vista cronológico, será necesario especificar el margen temporal en el que la empresa plantea la consecución de las metas que se definen en este documento.
- ✓ Desde un punto de vista interno, deberá aclarar la manera de emplear sus recursos mediante estrategias o políticas internas de modo que se estimule la consecución de dichos objetivos. (P.7).

Justamente, el plan estratégico motivacional, señala las bases para el funcionamiento de la organización en la línea de una consecución de objetivos futuros, aun desconociendo cuál será el futuro. En otras palabras, definirá qué acciones tendrán que ser llevadas a cabo a nivel organizacional para poder afrontar los retos que vayan apareciendo y finalmente conseguir los objetivos marcados previamente, es decir, que el plan estratégico, es un documento integrado en el plan de negocio que recoge la planificación a nivel económico, financiera, estratégica, organizativa con la que una empresa u organización cuenta para abordar sus objetivos y alcanzar su misión de futuro.

Para que sirve un plan estratégico motivacional

En cuanto, Eduard, Soto. (2017):

“Se refiere como la base del camino hacia el éxito organizacional, sin estrategia la organización no tiene rumbo, no podemos mirar siempre a corto plazo, hay que mirar más allá. Por eso, un plan estratégico ayuda a las empresas a establecer objetivos y a recogerlos junto con los métodos de actuación para conseguirlos, les ayuda a decidir cómo actuar y a comprender y unificar ideas” (P.16).

Por esta razón, el plan estratégico motivacional sirve, para tener claras las ideas dónde se este y dónde se quiere estar, dado que, el plan estratégico se basa en plasmar el camino que la organización o empresa debe seguir para llegar de donde está ahora a donde quiere estar, en efecto, es fundamental que el plan de acción sea práctico, posible y adaptado a la realidad y a los recursos disponibles de las organizaciones o empresas y además se plantea el rumbo de la organización, así se pueda empezar a implementar lo antes posible.

Implementación de un plan estratégico motivacional

Como lo señala, Lydia, Arbaiza. (2018). “Los planes pueden diseñarse para cumplir metas a corto, mediano o largo plazos, según los objetivos de la organización. Para su implementación, es clave la capacidad de gestión y proyección del gerente, así como el impulso de la confianza entre los colaboradores”. (P.28). De modo que, los planes estratégicos de las organizaciones o empresas, deben ser unidimensionales y de desarrollarse en base al ámbito interno, ante un entorno cambiante, estos planes deben ser más flexibles y diseñarse en un panorama más amplio, es decir, la forma más fácil de alcanzar los objetivos es con un equipo enfocado y comprometido con el cumplimiento. Por ello, la implementación del plan estratégico no solo es cuestión de los altos mandos, sino también implica la integración de los empleados.

Motivación

De acuerdo a Abraham, Maslow. (1943). La motivación es, “el proceso de estimular a un individuo para que se realice una acción que satisfaga alguna de sus necesidades y alcance alguna meta deseada para el motivador”. (P.162). Si bien es cierto, se caracteriza en el impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación. Para dar, la mejor comprensión de los recursos humanos en el ámbito laboral.

Por su parte, Chiavenato. (2000). La define como “el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea”. (P.45). Según Chiavenato para que una persona esté motivada debe existir una interacción entre el individuo y la situación que esté viviendo en ese momento, el resultado arrojado por esta interacción es lo que va a permitir que el individuo este o no motivado, para mí esta interacción lo que originaría es la construcción de su propio significado sobre la motivación.

A su vez, Stoner. (2000). Precisa que la motivación como “Una característica de la Psicología humana, incluye los factores que ocasionan, canalizan y sostienen la conducta humana. Lo que hace que las personas funcionen”. Desde esta perspectiva el autor da a entender que la motivación viene siendo un motor, que si las personas se encuentran motivadas estas funcionan de una forma adecuadamente, de lo contrario hay que empujarlo al igual que un vehículo cuando este se apaga, para que pueda realizar las acciones, lo que originaría que los gerentes que no tengan estrategias claras sobre la motivación de sus empleados pasen la mayor parte de su tiempo ocupado en como incentivar la eficiencia.

La motivación humana

Al respecto, Chiavenato. (2010). Plantea que, “Motivo, aquello que origina una propensión hacia un comportamiento específico. Este impulso a actuar puede provocarlo un estímulo externo (que proviene del ambiente) o puede ser generado

internamente en los procesos mentales del individuo, la motivación se asocia con el sistema de cognición del individuo”. (P.65). Esto significa, que el comportamiento humano es dinámico que se origina en estímulos internos o externos, todo comportamiento humano existe una finalidad, está dirigido u orientado hacia algún objetivo o meta. De esta forma, todo comportamiento humano existe un impulso, un deseo, una necesidad, una tendencia, que indica los motivos de la conducta.

Ciclo motivacional

Así mismo, Chiavenato. (2010):

“El ciclo motivacional comienza cuando surge una necesidad, fuerza dinámica y persistente que origina el comportamiento. Cada vez que aparece una necesidad, ésta rompe el estado de equilibrio del organismo y produce un estado de tensión, que lleva al individuo. a desarrollar un comportamiento o acción capaz de descargar la tensión y liberarlo de la inconformidad y del desequilibrio” (P.72).

Al respecto, se especifica que el comportamiento es eficaz, que el individuo busca satisfacer la necesidad y por ende descargará la tensión provocada por aquélla. Una vez satisfecha la necesidad, deja de ser motivadora de comportamiento, puesto que ya no causa tensión o inconformidad. En otras sazones, la satisfacción de otra necesidad logra reducir o calmar la intensidad de una necesidad que no puede satisfacerse, es decir, que la motivación humana es cíclica, que el comportamiento es casi un proceso continuo de solución de problemas y satisfacción de necesidades, a medida que se van apareciendo en ámbito laboral cotidiano.

Factores motivacionales

De acuerdo a, Susaeta. (2013):

“Motivos Extrínsecos: son aquellos ajenos a la persona que realiza la acción. Recaen en lo que el individuo espera recibir de su medio ambiente al ejecutar determinada acción. Motivos Intrínsecos: son

aquellas excusas internas generadas por la persona que realiza la acción. Tiene que ver con lo que la persona espera obtener debido a sus cambios internos y personales, son recompensas internas que una persona siente cuando se desempeña de una forma favorable. Motivos Trascendentes: son aquellas que les dan importancia a las consecuencias significativas del entorno debido a determinado modo de actuar. Se llaman así porque trasciende a la persona, porque se refiere a lo que importan las consecuencias de las acciones en los otros. Si una persona no incluye los motivos trascendentales en sus decisiones no será capaz de comprender a otros, y generará desconfianza, tenderá al individualismo y en lugar de tratar al contrario como miembro de su equipo, los verán como rivales a quienes debe dominar.” (P.88).

En eferente a lo citado, se tiene una visión clara, que la motivación se basa en aquellos factores que llevan al sujeto a realizar una acción y se clasifican según su origen. Cabe destacar, que los destino tipos como, motivación extrínseca, motivación intrínseca y motivación trascendente son esta clasificación de las acciones del sujeto permite de forma práctica y sencilla entender el cómo se motiva a las personas, así proporciona grandes ventajas a la organización, dado que permite ser más productiva cuando se trate de darle forma a su futuro.

Ética Pública

Por su parte, Friedman. (2005). “La ética se refiere al comportamiento moral del hombre en todos los ámbitos y se considera que la ética era parte de la política, es decir de la actividad de gobernar y administrar la polis.” (P.36). En el caso específico de la Ética pública, en su función es producir pensamiento sobre el comportamiento del Estado, del servicio público, de los servidores públicos y de los políticos. Este pensamiento debe ayudar a definir el comportamiento de estos entes, trazar la frontera entre el bien y el mal en este ámbito y promover la rectitud.

Por esta razón, Óscar, Diego. (2015):

“En materia de ética pública se manifiesta en cuando se rescatan y fomentan en los servidores públicos los valores éticos, éstos construyen, reconstruyen, fortalecen, motivan, dan integridad y crean identidad o espíritu de trabajo lo que conduce a una actuación de mayor responsabilidad al generar en el individuo una conducta libre, orientada a la realización del bien mediante el cumplimiento del deber. “(P.38).

De allí, se hace referencia a servidores públicos la importancia de tomar en cuenta lo siguiente. Si bien existen servidores públicos irresponsables que practican conductas antiéticas durante el ejercicio de sus funciones, también existen servidores públicos honestos, respetuosos con su trabajo y comprometidos con sus tareas los cuales contribuyen con su esfuerzo a la marcha y desarrollo de las instituciones, por ende, la ética pública contribuye a la lucha para prevenir, evitar la corrupción, contar con buenos servidores públicos que afronten los grandes retos de injusticia, pobreza, desconfianza o insatisfacción que padecen los ciudadanos.

De acuerdo con, Darío, Naranjo. (2013). “Una persona responsable es aquella que toma las decisiones de una forma consciente, Con conocimiento de lo que hace, y que a su vez acepta las consecuencias de sus actos “. (P.108). Evidentemente, la capacidad de asumir las consecuencias de sus decisiones, respondiendo por ellas con argumentos válidos enmarcados dentro de una moral y una legitimidad, por tal razón, un servidor público con responsabilidad ética debe observar los principios, las reglas de la conducta para ejecutar sus funciones con eficacia, satisfaciendo y respondiendo de forma continua las necesidades de la sociedad que es la esencia de su servicio cotidiano.

Principios de la ética pública.

En referencia a, Reta, Martínez. (2017). “Los principios son la base o razón fundamental sobre cómo debe provenir el funcionamiento constante de aceptación. Son principios básicos de la ética pública los principios de probidad, de respeto, imparcialidad, rectitud, idoneidad, transparencia y publicidad.” (P.97). En este contexto, son las creencias básicas sobre la forma correcta como debe relacionar con los otros. Es por ello, que el deber ético de todo servidor público, debe responder e informar por la administración, el manejo y los rendimientos de fondos, bienes y/o recursos públicos asignados.

Elemento de la ética pública

Como lo plantea Hilda, Naessens. (2014):

“La ética pública tiene que ver directamente con la integridad del servicio público, que, a su vez, se hace posible gracias a la aplicación del valor de la transparencia. La transparencia en el gobierno es una exigencia fundamental para su buen funcionamiento porque requiere un mejor comportamiento ético, evitando así que se produzcan y salgan a la luz las prácticas corruptas que pudieran existir en el mismo.” (P.23).

Por consiguiente, se refiere a la confianza en el gobierno que es fundamental en cualquier sociedad, en especial cuando los ciudadanos esperan que los servidores públicos sirvan a la pluralidad de intereses con justicia y que administren los recursos de forma correcta. De este modo, elemento de la ética pública se transforma en el soporte ideal para garantizar confianza, para qué, refleje así un importante crecimiento en cuanto a la aplicación de los valores y poner de manifiesto un importante desarrollo de la ética pública.

Característica de la ética pública

Dentro esta perspectiva, Diego. (2010). “Las características como la asimilación de valores, madurez de juicio, responsabilidad, diligencia, honestidad, el sentido del deber, sistemas informáticos de control, auditorías, rendición de cuentas, informes, tecnologías, sanciones, etc., considerados como instrumentos externos al individuo” (P.35). Es importante destacar, para el caso de los servidores públicos, la ética aplicada implica plena conciencia en sus actitudes en actos concretos enfocados hacia el interés de la ciudadanía, de la responsabilidad y ésta se puede aplicar mientras se cuente con una escala de valores que le permita discernir lo correcto de lo que no lo es.

Importancia de la ética pública.

Como lo plante, Reta, Martínez (2017):

“La ética es un importante mecanismo de control de la arbitrariedad en el uso del poder público, un factor vital para la creación y mantenimiento de la confianza en la Administración y sus instituciones. Por tanto, es un factor clave para elevar la calidad de la administración pública mediante la conducta honesta, eficiente, objetiva e íntegra de los funcionarios en la gestión de los asuntos públicos” (P.46).

En este orden de ideas, los servicios públicos responden a una necesidad colectiva que debe ser atendida, es decir, estos tienen por objeto solucionar las demandas sociales. Aunado a esto, la prestación de los servicios públicos debe ser objetivo, uniforme, adecuada a la necesidad colectiva y deben ser regidas por normas de derecho público, la importancia de la ética pública, incluye los valores sostenidos, desarrollados y compartidos por un grupo social que integra una institución, tal como una empresa o servicio público y por el cual, se traduce en un comportamiento ético o anti ético.

Ventajas de la ética pública

Con respecto a. Diego, Bautista. (2014):

La ética aplicada a los servidores públicos contribuye a forjar una cultura por el servicio que eleva la responsabilidad y eficiencia en el desempeño de los cargos, entre las ventajas se señalan las siguientes:

- ✓ Fortalece y reivindica la dignidad de los profesionales del servicio.
 - ✓ Despierta el espíritu de cooperación, comunicación y cohesión de grupo.
 - ✓ Eleva la moral y fomenta la motivación.
 - ✓ Crea disposición para la resolución de conflictos.
 - ✓ Fortalece la conciencia sobre lo público.
 - ✓ Forma personal responsable y eficaz en sus tareas.
 - ✓ Forma personal que ejercita el autocontrol.
 - ✓ Incorpora y/o fortalece, cuando ya existen, principios y valores.
 - ✓ Aclara los pensamientos ante situaciones de duda o dilemas.
 - ✓ Otorga madurez de juicio.
 - ✓ Reitera los fines del Estado mediante el espíritu de servicio.
- (P.21).

Se afirma que, en las ventajas de la ética, es motivar a los servidores públicos, obtener mejores resultados en la prestación de servicios y disuadirles llevar a cabo prácticas deshonestas, todo lo cual conduce a una recuperación de la confianza ciudadana. En consecuencia, una confianza no se logra sólo multiplicando los controles, sino reforzando los hábitos y las convicciones, esta tarea es la que compete a una ética de la administración pública; la de generar convicciones, forjar hábitos, desde los valores y las metas que justifican su existencia.

Código de ética pública

En referido, Carlos, Martínez. (2017):

“Un Código de Ética aporta una serie de ideas y conceptos que ayudan a entender la diversidad de criterios morales, y a partir de estos conceptos es posible cimentar una ética más acorde con los valores, principios y costumbres de una determinada comunidad política, traducido en la capacidad de la persona servidora pública” (P.91).

De acuerdo a, los códigos de ética o de conducta de la administración pública, se constituyen como un instrumento, traducido en la capacidad para crear y motivar su criterio para incidir en una serie de normas, además, estas procedimientos contienen principios que no son limitativos única y exclusivamente para el ámbito laboral, sino que traspasan las fronteras de la costumbre y la cultura, por lo que su cumplimiento de dicho código no debe hacerse por temor o por castigo, sino por propio bienestar, conveniencia y por respeto al deber, así como a las funciones encomendadas a cada una de los funcionarios del sector público.

Bases Legales

Con respecto, Pérez. (2015). “Es el conjunto de leyes, normas y decretos. Entre otros, que establecen el basamento jurídico sobre el cual se sustenta la investigación”. (P.55). Con respecto a lo anteriormente, son instrumentos oficiales que sirven de demostración y como soporte referencial para la investigación que ejecuta en fundamentos ya sean leyes, reglamentos, resoluciones y registros que nos permitan tener bases en cuanto a la misma.

A continuación, se presentarán las siguientes bases legales:

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela

Gaceta Oficial N° 5.453 Extraordinario de fecha 24 de marzo de 2000

Título IV

Del Poder Público. Capítulo I

Sección segunda

De la administración pública

Artículo 141:

“La Administración Pública está al servicio de los ciudadanos y ciudadanas y se fundamenta en los principios de honestidad, participación, celeridad, eficacia, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad en el ejercicio de la función pública, con sometimiento pleno a la ley y al derecho”.

Tal como lo establece, el siguiente artículo, todos los servidores públicos son instrumento de coordinación y control de la actividad social en aras de la obtención de un bien colectivo, por tal razón, deben poseer buenos principios éticos y morales, dado que, ellos como funcionarios públicos deben brindar un buen servicio a la comunidad en general, por tal motivo, es importante contar con personal íntegro, para generar un impacto activo en las instituciones, y a su vez dar marcha al desarrollo de las actividades de gestión establecidas.

Capítulo IV

Del Poder Público Municipal.

Artículo 176:

“Corresponde a la Contraloría Municipal el control, vigilancia y fiscalización de los ingresos, gastos y bienes municipales, así como las operaciones relativas a los mismos, sin menoscabo del alcance de las atribuciones de la Contraloría General de la República, y será dirigida por el Contralor o Contralora Municipal, designado o

designada por el Concejo mediante concurso público que garantice la idoneidad y capacidad de quien sea designado o designada para el cargo, de acuerdo con las condiciones establecidas por la ley”.

La razón del artículo mencionado, señala que la Contraloría Municipal es una institución galante al cuidado, protección, vigilancia y seguimiento de las funciones, actividades que desarrollen los entes gubernamentales y la comunidad organizada que hacen vida en el Municipio, con el fin garantizar principios consagrados en la Carta Magna, así como, en el conjunto de procedimientos, planificaciones dirigidas a satisfacer los bienes, servicios, las necesidades tanto de la organización como las de los usuarios que acuden a sus diferentes servicios.

Ley Orgánica de la Administración Pública de la República Bolivariana de Venezuela.

Gaceta Oficial Extraordinaria: 6.147 de fecha 17 de noviembre de 2014

Principio de la Administración Pública al servicio de las personas.

Garantía de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

Artículo 8:

“Todos los funcionarios y funcionarias de la Administración Pública están en la obligación de cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Los funcionarios y funcionarias de la Administración Pública incurrir en responsabilidad civil, penal o administrativa, según el caso, por los actos de Poder Público que ordenen o ejecuten y que violen o menoscaben los derechos garantizados por la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y la ley, sin que les sirva de excusa órdenes superiores”.

Cabe de destacar, que los responsables de la administración pública suelen generar muchos debates en el seno de toda sociedad, en la medida que se espera que

los funcionarios públicos estén encargado de tomar las decisiones sobre la vida de las personas con base en las leyes, las normas y regidos por el principio de legalidad, en otras palabras, son personas jurídicas que toman decisiones en pro de la sociedad, con el objetivo de lograr un bienestar generalizado a través del gobierno, con el fin de evitar todo tipo de corrupción que pueda ir en deterioro de esta obligación civil que adquiere así el funcionario.

Garantía del derecho a petición

Artículo 9:

“Los funcionarios y funcionarias de la Administración Pública tienen la obligación de recibir y atender, sin excepción, las representaciones, peticiones o solicitudes que les formulen los particulares en las materias de su competencia ya sea vía fax, telefónica, electrónica, escrita u oral; así como de responder oportuna y adecuadamente tales solicitudes, independientemente del derecho que tienen los particulares de ejercer los recursos administrativos o judiciales correspondientes, de conformidad con la ley. En caso de que un funcionario público o funcionaria pública se abstenga de recibir las representaciones o peticiones de los particulares o no den adecuada y oportuna respuesta a las mismas, serán sancionados de conformidad con la ley”.

Como lo señala la norma, que los funcionarios públicos es un instrumento del Estado, el cual es importante para la sociedad porque además de todo lo planteado anteriores, este debe velar por el desarrollo humano, el bienestar integral de la población es por ello, que tienen la obligación de brindar la cobertura apropiada de las necesidades y demandas que genera la sociedad civil de forma responsable, objetivo, clara y precisa, con el fin de satisfacer las necesidades de los ciudadanos de manera eficiente y eficaz como lo estipula dicha Ley.

Código de Ética para el Funcionario Público
(Gaceta Oficial: 36.268 Extraordinario, 13 de Agosto de 1997)

Corresponde a los funcionarios públicos:

Artículo 1:

1. Salvaguardar en todo momento y en cada una de sus actuaciones, los intereses generales del Estado y en la preservación del patrimonio público.
2. Actuar con estricto apego a las leyes y a todas las demás normas e instrucciones que deben regir su comportamiento en la realización cabal de todas las tareas que tenga asignadas.
3. Dedicar todos sus esfuerzos para cumplir, con la máxima eficiencia y la más alta eficacia, la misión que le esté encomendada.
4. Realizar permanentemente actividades de superación personal y de colaboración en el mejoramiento institucional de la administración pública y, en particular, del organismo donde preste sus servicios.
5. Rehusar con firmeza inequívoca el mantenimiento de relaciones o de intereses, con personas u organizaciones, que sean incompatibles con sus cargos y con las atribuciones y funciones que le estén asignadas.
6. Proceder con objetividad e imparcialidad en todas las decisiones que le corresponda tomar y en los asuntos en los que deba intervenir.
7. Rechazar en cualquier caso y circunstancia y no solicitar jamás, ni para sí mismos ni para terceros, pagos, beneficios o privilegios en ocasión de los servicios que deba prestar.
8. Ajustar su conducta, de modo estricto y sin excepciones, a favor de la transparencia en la administración pública manteniendo la confidencialidad y reserva de información en aquellos casos excepcionales cuya divulgación esté prohibida, por razones del superior interés público, de modo expreso y temporal.
9. Denunciar ante la autoridad competente y rechazar cualquier actividad contraria al correcto manejo de los fondos y del interés público.
10. Tratar a los ciudadanos y a los funcionarios públicos con absoluto respeto y con apego a la estricta legalidad, prestándole sus servicios y colaboración de manera eficiente, puntual y pertinente, sin abusar

en modo alguno de la autoridad y atribuciones que le sean conferidas en ocasión del cargo que desempeñe.

En este contexto, es un instrumento jurídico se promulga en base al ejercicio del derecho que posee la sociedad para controlar y velar por el correcto funcionamiento de la Administración Pública con la finalidad de fortalecer los valores supremos del Estado venezolano, y evitar que desde la función pública se cometan actos de corrupción, como también desconfianza, una mala credibilidad organizacional igualmente, por tal razón, es importante mencionar que Código de Ética tiene por fin promover y fortalecer la democracia institucional.

Artículo 2:

“Se exhorta a todos los funcionarios públicos a ajustar su conducta, en el desempeño de sus funciones, a las normas señaladas en el artículo anterior”.

En otras palabras, que el Código de Ética del funcionario público está orientado para cambiar la antigua percepción del funcionario público con relación a lo corrupto, desleal y descortés, de tal modo, se busca ser coherente con los principios, valores, expuestos en dicho código y esto llevaría a que se mejoren los ambientes de trabajo fundados en la confianza, en la responsabilidad, en el respeto de las normativas, en la competitividad y con un servicio óptimo eficaz, a fin de que la ciudadanía ejerza sus derechos y obligaciones, principalmente la contraloría social.

Código de Conducta de los Servidores Públicos

Gaceta Oficial N° 36.496 de fecha 15 de julio de 1998

Artículo 1:

“Este Código tiene por objeto fundamental normar la conducta de los servidores públicos respecto a los principios éticos que han de

regir el ejercicio de las funciones que desempeñan en la administración pública nacional. A los efectos de este Código las expresiones “funcionario público”, “empleado público”, y “servidor público” tendrán un mismo y único significado”.

Es decir, que con este Código de Conducta se pretende al fomentar la ética en el ámbito de las organizaciones públicas, es motivar a los servidores públicos obtener mejores resultados en la definición de objetivos y en la prestación de servicios y disuadirles de llevar a cabo prácticas deshonestas, todo lo cual conduce a una recuperación de la confianza ciudadana, es por ello, la importancia de mantener actitudes propias para entender el valor que aporta su comportamiento para las instituciones, para la sociedad, garantizando así la continuidad de la misma, en consecuencia con la ética y moral.

Título II

Principios éticos del servidor público

Artículo 3:

A los efectos de este Código son principios rectores de los deberes y conductas de los servidores públicos respecto a los valores éticos que han de regir la función pública:

- a) La honestidad.
- b) La equidad.
- c) El decoro.
- d) La lealtad.
- e) La vocación de servicio.
- f) La disciplina.
- g) La eficacia.
- h) La responsabilidad.
- i) La puntualidad.
- j) La transparencia
- k) La pulcritud.

De modo, que el código de conducta establece los principios que regirán toda relación interna y externa, por ende, lo más importante es el involucramiento de las personas con ética, así garantizar mejores decisiones, mediante medidas concretas y eficaces. Posteriormente, es necesario que el código de conducta sea adaptado a las necesidades y situaciones concretas de cada institución pública, por el cual, es de vital importancia que las autoridades gubernamental y sociedad requieren un seguimiento de los esquemas que predica el código con la finalidad que sean efectivamente aplicados dentro de las organizaciones.

Ley del Plan de la Patria 2019-2025

(Gaceta Oficial N° 6.446 Extraordinario, 8 de Abril de 2019)

Gran objetivo histórico I.

1.1.2.1.2. Fortalecer las cualidades éticas, formativas, técnicas, profesionales y de infraestructura acorde al desarrollo del mandato constitucional de cada uno de los poderes, así como la base territorial de los mismos. Es decir, es un instrumento que describe la importancia de las estrategias para el fortalecimiento de la ética pública en Venezuela, así mismo, brindar un óptimo desarrollo a los objetivos fundamentales y objetivos históricos, con el fin de garantizar a la continuidad, la profundización y consolidación de la económica, política, social, cultural.

Objetivo 2.3. Construir una sociedad igualitaria y justa garantizando la protección social del pueblo.

2.3.2.4.1. Generar el Plan de Formación y Gestión Humana, asociado a los planes sectoriales, espaciales y organizativos, que atiendan la formación integral ético-política y técnica. Se puede señalar, que consiente especial énfasis a la transformación revolucionaria del Estado popular, participativo, comunal, garantizando el control popular y la transferencia de competencias para la lucha a la ineficiencia, el burocratismo y la corrupción, desde la participación plena del pueblo organizado en la

planificación, acción, gestión, seguimiento, control de la gestión incorporada pueblo-Gobierno.

Definición de Términos Básicos

Consiste en dar el significado preciso y según el contexto a los conceptos principales, expresiones o variables involucradas en el problema formulado. Según, Tamayo. (2000). La definición de términos básicos "es la aclaración del sentido en que se utilizan las palabras o conceptos empleados en la identificación y formulación del problema." (P.78). Se considera, como una serie de ideas o conceptos coherentes, organizados de manera eficaz para que sean fácilmente comunicables a los demás.

Conducta: Hace referencia al comportamiento de las personas, en el ámbito de la psicología se entiende que la conducta es la expresión de las particularidades de los sujetos, es decir la manifestación de la personalidad.

Confianza: Es entendida como la seguridad que cada persona tiene en sí misma, es una cualidad de gran valor en todos los ámbitos de la actividad humana.

Corrupción: Es la acción y efecto de corromper, es decir, es el proceso de quebrar deliberadamente el orden del sistema, tanto ética como funcionalmente, para beneficio personal.

Código de ética: Se fija normas que regulan los comportamientos de las personas dentro de una empresa u organización. Aunque la ética no es coactiva (no impone castigos legales), el código de ética supone una normativa interna de cumplimiento obligatorio.

Ética: Se basa en la obediencia a las normas, las costumbres y preceptos o mandamientos culturales, jerárquicos o religiosos, mientras que la ética busca fundamentar la manera de vivir por el pensamiento humano.

Ética profesional: Se define cuando una persona es elegida para un cargo público, la sociedad pone en ella su confianza. Así, esa persona debe de estar al mismo nivel de esa confianza y ejercer su función siguiendo ciertos valores, principios, ideales y normas.

Estrategia: Se trata de un plan para dirigir un asunto. Una estrategia se compone de una serie de acciones planificadas que ayudan a tomar decisiones y a conseguir los mejores resultados posibles, la estrategia está orientada a alcanzar un objetivo siguiendo una pauta de actuación.

Estado: Es una forma de organización cuyo significado es de naturaleza política, se trata de una entidad con poder soberano para gobernar una nación dentro de una zona geográfica delimitada.

Funciones públicas: Es toda actividad temporal o permanente, remunerada u honoraria, realizada por una persona natural en nombre del Estado o al servicio del Estado, o de sus entidades, en cualquiera de sus niveles jerárquicos.

Gestión: Es la acción y el efecto de gestionar y administrar. De una forma más específica, una gestión es una diligencia, entendida como un trámite necesario para conseguir algo o resolver un asunto, habitualmente de carácter administrativo o que conlleva documentación.

Impunidad: Se denota como la evasión o el escape de la sanción que implica una falta o un delito. Lo habitual es que la impunidad se produzca cuando, por motivos políticos o de otro tipo, una persona que es responsable de haber violado la ley no recibe el castigo correspondiente.

Moral: Es un conjunto de normas, valores, creencias existentes y aceptadas en una sociedad que sirven de modelo de conducta y valoración para establecer lo que está bien o está mal.

Plan: Ante todo la consecuencia de una idea, generalmente y en función de lograr una óptima organización, adoptará la forma de un documento escrito en el cual se plasmará dicha idea acompañada de las metas, estrategias, tácticas, directrices y políticas a seguir en tiempo y espacio.

Servicio público: Se conoce toda prestación realizada por una institución pública o privada que tiene como objeto satisfacer las diferentes necesidades de la colectividad para garantizar su funcionamiento social y asegurar las condiciones de igualdad y bienestar en la población.

Sobornos: Es la dádiva con la cual se soborna a alguien y también refiere a la acción y al resultado de sobornar. Es la corrupción que se realiza sobre un individuo, ya sea a través de la entrega de una suma de dinero, de un regalo, o de la realización de un favor para luego obtener de esa persona algo que se necesita o aprecia.

Valores: Son aquellas cualidades que se destacan en cada individuo que, a su vez, le impulsan a actuar de una u otra manera porque forman parte de sus creencias, determinan sus conductas y expresan sus intereses y sentimientos.

Operacionalización de las variables.

De acuerdo, a Tamayo y Tamayo (2003). Explican que "las definiciones operacionales son esenciales para poder llevar a cabo cualquier investigación, dado que los datos deben ser recogidos en términos de hechos observables." (P.40). Se puede señalar que la definición operacional de cada variable identificada en el estudio representa el desglosamiento de la misma en aspectos cada vez más sencillos que permitan la máxima aproximación para poder medirla, estos aspectos se agrupan bajo las denominaciones de dimensiones, indicadores y de ser necesarios sub indicadores.

Operacionalización de variables

Objetivo general: Proponer un plan estratégico motivacional para fortalecer la ética pública en la Contraloría Municipal del Municipio Cardenal Quintero Estado Bolivariano de Mérida.

Objetivos específicos	Variables	Definición	Sub variables	Indicadores	Técnicas	Instrumentos	Ítems
Diagnosticar la situación actual sobre el servicio de atención que presta a los usuarios la Contraloría Municipal del Municipio Cardenal Quintero.	Servicio de atención	Es la tensión que prestan y proporcionan las instituciones públicas a todos los usuarios que requieren sus servicios de una forma directa y oportuna.	Usuario	Puntual. Precisa. Responsable.	Encuesta escrita	Cuestionario	1,2,3
Analizar el nivel de conocimiento que posee el personal de la Contraloría Municipal con respecto a la ética pública.	Nivel de conocimiento	Es una capacidad del ser humano para comprender la naturaleza, relaciones y cualidades de las cosas a través de la razón.	Ética publica	Proceso. Ventajas. Beneficios.	Encuesta escrita	Cuestionario	4,5,6
Determinar la factibilidad técnica y social en la aplicación de estrategias motivacional para fortalecer la ética pública en la Contraloría Municipal.	Factibilidad técnica y social	Es el grado de funcionamiento, aceptación y ejecución exitosa.	Perspectiva	Confianza. Credibilidad. Transparencia.	Encuesta escrita	Cuestionario	7,8. 9
Elaborar un plan estratégico motivacional para fortalecer la ética pública en la Contraloría Municipal del Municipio Cardenal Quintero Estado Bolivariano de Mérida.	Plan estratégico motivacional	Estrategias estructuradas guiara cada una de las áreas en la dirección que la organización desea seguir y les permite desarrollar objetivos y programas adecuados a las metas.	Fortalecer	Atención. Compromiso. La Ética.			10,11,12

Fuente: Moreno. (2020).

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

En relación a Fidias, Arias. (2006). “Un conjunto de pasos técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas” (P.110). En el presente capítulo se contribuye la información respecto al procedimiento adecuados, para obtener los datos de la investigación; es decir, se describe cada uno de los componentes metodológicos seleccionados para cumplir con los objetivos planteados, lo que se corresponde cómo se realizó el estudio para responder al problema planteado y dar alternativas de solución a los objetivos trazados.

Tipo de investigación

De esta forma, Hernández, Fernández y Baptista. (2010). El paradigma Cuantitativos, “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base a la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (P.4). Es por ello, que se aplicara dicho paradigma a este estudio, para así medir y analizar sobre las variables previamente determinadas. El cual, se da una connotación que va más allá de datos organizados como resultado de una realidad específica a la que estos están sujetos.

De manera, que esta definición, se enfoca en el estudio para conocer las distintas formas que adoptan los empleados de la Contraloría Municipal de Santo Domingo del Municipio Cardenal Quintero, en cuanto a fortalecer la ética pública, así ofrecer un mejor servicio a los usuarios que requieran su ayuda, para determinar si es el más adecuado para su buen funcionamiento y desarrollo, con la finalidad de prometer toda la preparación necesaria de todos los empleados que integran esta institución pública.

Diseño de la Investigación

En relación con, Hernández, Fernández, y Baptista. (2006). El término diseño consiste en un “plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea” (P.184). Es decir, se plantea lo que se debe realizar para lograr los objetivos de estudio, en esta área se definirá y se justificará el tipo de investigación, diseño o estrategia a emplear. Para el diseño de esta investigación, se enfocará en documental y de campo, por el cual, los datos se recolectarán por el análisis de contenidos; de igual forma se obtendrán directamente del campo de estudio, es decir directamente de la realidad, de igual manera, la investigación se puede establecer en un estudio factible, como lo plantea el Manual de la UPEL. (2009):

“El proyecto factible consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales, puede referirse a formulación de políticas, programas, tecnologías métodos o procesos” (P.16).

Por lo antes expuesto, la presente investigación se realiza con la intención de presentar estrategias motivacionales, para fortalecer la ética pública, con el objetivo de facilitar métodos adecuados que puedan mejorar el funcionamiento de la institución, por lo tanto, este estudio es factible para los empleados de la Contraloría Municipal, Santo Domingo del Municipio Cardenal Quintero del Estado Bolivariano de Mérida, donde se busca contribuir a un servicio de responsabilidad, que se traducen en actos concretos orientados hacia el interés común y el desempeño laboral en los mismos.

Diseño documental

Como lo señala, Fidias, Arias. (2016):

“Es la investigación secundaria, dentro de la cual podremos incluir a la investigación bibliográfica y toda la tipología de revisiones existentes (revisiones narrativas, revisión de evidencias, meta-

análisis. Esta acepción metodológica de los diseños documentales adopta un formato análogo con independencia de que hablemos de investigación cuantitativa o cualitativa” (P.27).

Este tipo de investigación, es la que se realiza, como su nombre lo indica, apoyándose en fuentes de carácter documental, se refiere a documentos de cualquier género donde se concreta exclusivamente en la recolección de información en diversas fuentes, que indagan sobre un tema documentos escritos que permiten redescubrir hechos moderadamente de cualquier realidad, de manera selecta, de modo que sirva de apoyo para el propósito de la investigación; en este caso, principios de estudios en la ética pública.

Diseño de campo

Se enfoca, en una investigación de campo, de acuerdo con Fidias, Arias. (2012):

“La investigación de campo, es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos, (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes” (P.31).

De forma, que el tipo de investigación de campo se enfoca en el estudio directamente con el objeto a experimentar, con la finalidad de recopilar información que permita tener un conocimiento más claro acerca del lugar donde se genera los hechos, De igual forma, se define es el proceso que, donde se utiliza el método científico, que permite obtener nuevos conocimientos en el campo de la realidad social. y se realizara con la participación de los empleados de la Contraloría Municipal Santo Domingo del Municipio Cardenal Quintero del Estado Bolivariano de Mérida.

Población y Muestra

Población

Como lo especifica, Fernández, Collado. (2010). “Establece que una población es cualquier grupo de individuos que posee una o más características en común de interés para el investigador.” (P.125). Cabe recalcar que la población es el todo sobre el cual se estará realizando una investigación que permitirá generalizar y obtener conclusiones para su respectivo estudio. fundamentalmente, se enfoca en Contraloría Municipal Santo Domingo, Municipio Cardenal Quintero, el tamaño poblacional se determina por cinco (5) servidores públicos; Contralor, Administrador, Atención al ciudadano, Control administrativo y Asistente control fiscal, en esta perspectiva, se categoriza como una población finita, por lo cual es, factible para la investigación a desarrollar.

Muestra

Referente al autor, Morales. (2013). “Constituye que la muestra es un subconjunto representativo de un universo o población.” (P.31). En virtud de que la población que conforman los servidores públicos de la Contraloría Municipal Santo Domingo Municipio Cardenal Quintero, es relativamente pequeña; lo cual se ha considerado estudiar la totalidad de la población. Como es notorio, la muestra para esta investigación es la misma cantidad de elementos de análisis de la población finita, el cual está comprendido de 5 empleados públicos.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnicas

Es definido por María, Tapias. (2013). “Las Técnicas de recolección de datos, son las distintas formas o maneras de obtener una información veraz, por medios de

técnicas como: la observación directa, la encuesta, la entrevista, el análisis documental, análisis de contenido entre otros” (P.177). Se refiere, a las técnicas de recolección de información que se aplican para la obtención de los datos para el desarrollo del estudio, es por ello, que se utilizara la técnica como la encuesta escrita para desarrollar los objetivos específicos trazados.

Encuesta

Se puede comprender, que el presente estudio se aplica la encuesta escrita como técnicas, que permite obtener una información completa y precisa, que de acuerdo a, Grasso. (2013):

“Es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas, así, por ejemplo: Permite explorar la opinión pública y los valores vigentes de una sociedad, temas de significación científica y de importancia en las sociedades democráticas”. (P.13).

A través de técnica el investigador puede explicar el propósito del estudio y especificar claramente la información que necesita, tomando en cuenta las deficiencias encontrada dentro de la institución, que va a dar paso a buscar y aplicar soluciones correctivas. En este contexto, se caracteriza por ser de uso sistemático que se le da a la información que se adquiere de la realidad en estudio, en este caso de lo observado dentro de las instalaciones de la Contraloría Municipal, cabe señalar que por medio de esta técnica se buscan los datos que se necesita para resolver el problema de investigación.

Instrumentos

Por, Fidias, Arias. (2012). “Los instrumentos son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información. Ejemplo: Fichas, cuestionarios, guía

de entrevistas, escala de actitudes u opinión, grabador, cámaras fotográficas o de video, entre otras.” (P.68). Se puede señalar, que son los medios que se utilizan para recabar la información que se requiere para determinar el grado de la problemática, de acuerdo, a esto en la presente investigación se aplicara el cuestionario, que consta de doce (12) preguntas cerradas con dos alternativas de respuestas, de forma dicotómicas acordes al tema a estudiar y que es aplicada directamente a la realidad del servicio la institución pública.

Cuestionario

Al mismo tiempo, Hurtado. (2006). “Un cuestionario es un instrumento que agrupa una serie de preguntas relativas a un evento, situación o temática particular, sobre el cual el investigador desea obtener información”. (P.469). Es decir, que el cuestionario permite recolectar información adecuada, está estructurado en un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos del planteamiento de investigación, el cuestionario permite estandarizar e integrar el proceso de recopilación de datos.

Validez del instrumento

En lo que suele ser la validez del instrumento, señala. Ruiz. (2014): “Es aquella que trata de determinar hasta donde los ítems del instrumento son representativos del dominio del contenido”. (P.58). Desde esta perspectiva, fue tomado en cuenta el punto de vista de especialistas en el área de Gerencia pública. Donde a los mismos se les entregó una copia donde aparecen reflejados los siguientes aspectos: título de la investigación, el planteamiento del problema, los objetivos de la investigación, tanto generales como específicos, la Operacionalización de las variables, y la carta de validación, por la cual, a través de una observación a profundidad de dichos aspectos,

Confiabilidad

En cuanto a. Ander, E. (2012). El término confiabilidad se refiere a "la exactitud con que un instrumento mide lo que pretende medir". (P.44). Es decir, que es equivalente a estabilidad y predictibilidad, sin embargo, para los efectos de esta investigación se empleó el término mencionado enfocado como el grado de homogeneidad de los ítems del instrumento en relación con las características que pretende medir, el autor, denomina confiabilidad de consistencia interna a la semejanza. Para tal fin, se procedió a aplicar el cuestionario a una población finita de cinco (5) servidores públicos. Posteriormente, a los resultados obtenidos se aplicó el coeficiente de correlación Alfa de Cronbach, utilizando para los cálculos respectivos la siguiente fórmula:

$\alpha = K \frac{1 - \sum v_i}{K-1 V_t}$ Vt. Dónde: α = Coeficiente de correlación Alfa de Cronbach.

$$\alpha = K \frac{1 - \sum v_i}{K-1 v_t}$$

K = Número de ítems. Vi= varianza del instrumento. Vt = varianza de los ítems.

Resultados de la confiabilidad

Sustituyendo los valores, se obtiene lo siguiente:

$$\alpha = 10 \frac{1 - 79,85}{10-1 485} \alpha = 1,07 * 0,835 \alpha = 0,90.$$

De acuerdo a la escala de criterios de decisión de los autores. Palella, Martins (2013), en base a los resultados obtenidos, la confiabilidad está ubicada en la categoría muy alta, con una ponderación de 0,90. A continuación se especifican los criterios de confiabilidad utilizados. Escala de categoría: 1.0 – 0.81 Muy Alta 0.80 – 0.61 Alta 0.60 – 0.41 Moderada 0.40 – 0.21 Baja 0.20 – 0 Muy Baja.

Tabla de confiabilidad (Ver anexo)

TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS

Una vez aplicado el instrumento y recabada la información requerida, se efectuó su tratamiento y procesamiento. Según, Arias. (1999):

“La técnica es donde: Se describen las distintas operaciones a la que serán sometidos los datos que se obtengan: clasificación, registro, tabulación, y codificación si fuera al caso. En lo referente al análisis, se definirán las técnicas lógicas (inducción, deducción, análisis, síntesis), o estadísticas (descriptivas), que serán empleadas para descifrar lo que revelan los datos que sean recogidos”. (P.53).

Desde este punto de vista, se busca motivar la ética pública y fortalecer la función de los servidores públicos de la Contraloría Municipal, a partir de los datos obtenidos en el cuestionario como instrumento de medición y se calcula las medias de las dimensiones e indicadores con la finalidad de ver el porcentaje de variabilidad en cada uno de los objetivos específicos. En este aspecto, Salas. (2016), determina que: “analizar significa descomponer un todo en sus partes para profundizar cada una de ellas”. (P.91). Es este sentido, el análisis de datos de la presente investigación está representado de forma porcentual en distintas partes, con el fin de reflejar mediante enfoque estadístico a través de cuadros y gráficas, las opiniones de los encuestados sobre las distintas interrogantes estudiadas sobre el tema.

CAPITULO IV

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

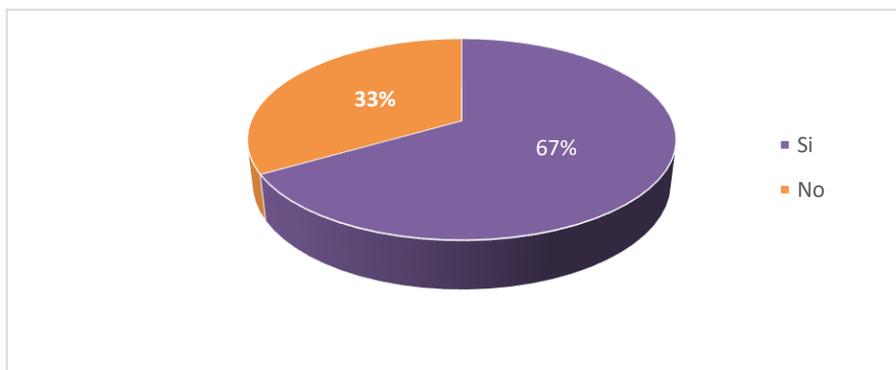
Según, Hevia, (2015), expresa que, “este estudio se presenta posterior a la aplicación del instrumento y finaliza la recolección de los datos, donde se procederá a aplicar el análisis de los datos para dar respuesta a las interrogantes de la investigación” (P.46). A continuación de forma porcentual se presentarán una serie de cuadros y gráficos sobre los datos obtenidos por medio del cuestionario como instrumento, aplicado a los servidores públicos de la Contraloría Municipal Cardenal Quintero Santo Domingo. En lo referente a las estrategias motivacional para fortalecer la ética pública. Desde este punto de vista se dan a conocer los siguientes resultados:

Ítem 1: ¿Existe puntualidad al momento de atender y prestar un servicio al usuario?

Cuadro. 1

Puntualidad	Frecuencia <i>f</i>	Porcentaje %
Si	8	67 %
No	4	33 %
Total	12	100 %

Gráfico 1: Puntualidad



Fuente: Moreno, 2020.

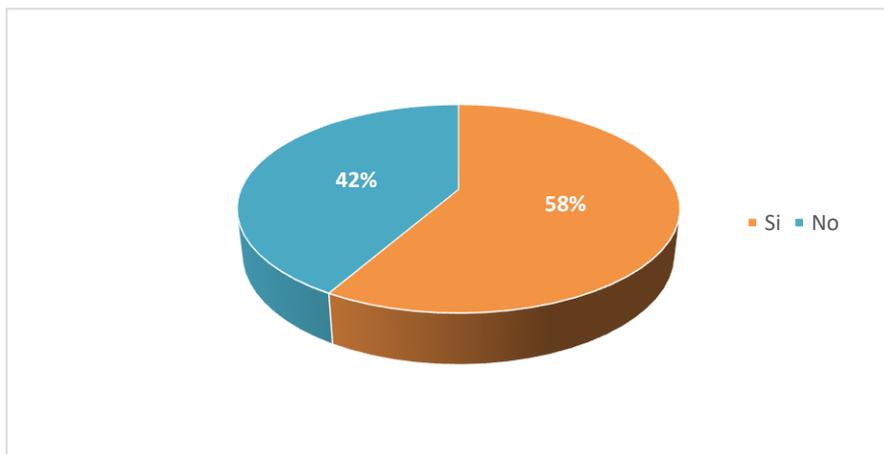
El presente gráfico. Refleja que un sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados manifiestan que. Si existe puntualidad al momento de atender y prestar un servicio al usuario, de igual manera se puede señalar que un treinta y tres por ciento (33%), definen que la puntualidad al momento de atender y prestar el servicio No es tan precisa. De esta forma, se considera que se debe aplicar estrategia motivacional para fortalecer la atención a los usuarios de la Contraloría Municipal y así minimizar dicha debilidad.

Ítem 2: ¿La información suministrada por la institución a los usuarios es precisa a sus peticiones?

Cuadro. 2

Información	Frecuencia <i>f</i>	Porcentaje %
Si	7	58 %
No	5	42 %
Total	12	100 %

Gráfico 2: Información



Fuente: Moreno, 2020.

El siguiente gráfico, determina que un cincuenta y ocho por ciento (58%) de los encuestados manifiestan que, Si suministran información apropiada a los usuarios de la Contraloría Municipal. Por otra parte, un cuarenta y dos por ciento (42%) respondieron que

la información suministrada a los usuarios No es tan oportuna por los cambios continuos que está pasando el país, Como es evidente, se puede sugerir que por medio de la implementación de nuevas estrategias de motivación se podrá lograr ofrecer información más puntualizada.

Ítem 3: ¿Considera usted, que se aplica con responsabilidad los procedimientos en los distintos casos que exponen los usuarios?

Cuadro. 3

Responsabilidad	Frecuencia <i>f</i>	Porcentaje %
Si	12	100 %
No	0	0 %
Total	12	100 %

Gráfico 3: Responsabilidad



Fuente: Moreno, 2020.

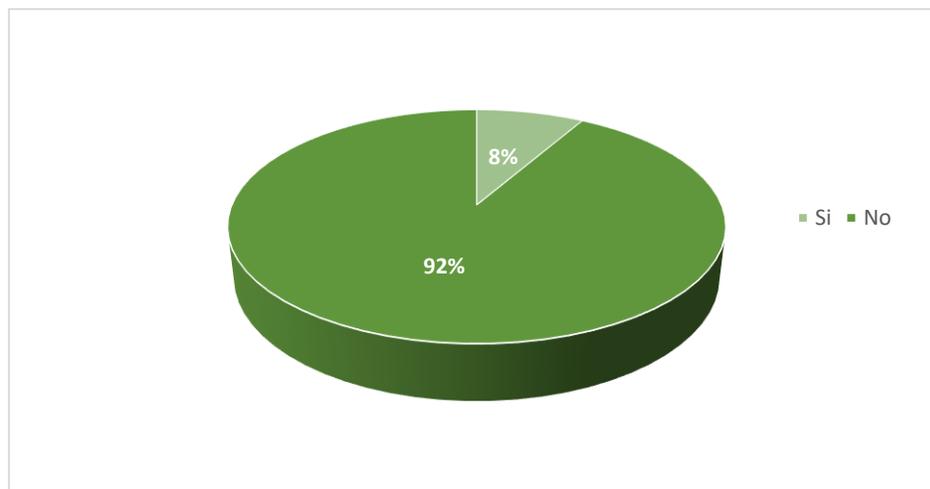
Como es notorio. Se ha obtenido un resultado donde el cien por ciento (100%) de los encuestados mencionaron que, Si aplican con responsabilidad los procedimientos en los distintos casos que exponen los usuarios al momento de acudir a la Contraloría Municipal. Visto de esta forma, se hace viable seguir planteando estrategias motivaciones, para seguir fortaleciendo los procesos administrativos y alcanzar la ética aplicada y establecer los principios, valores que conviven a un ámbito de acción determinado que trazan el marco de convivencia y cooperación sobre él apoya institucional.

Ítem 4: ¿Posee conocimiento sobre la implementación del proceso de la ética pública?

Cuadro. 4

Conocimiento	Frecuencia <i>f</i>	Porcentaje %
Si	1	8 %
No	11	92 %
Total	12	100 %

Gráfico 4: Conocimiento



Fuente: Moreno, 2020.

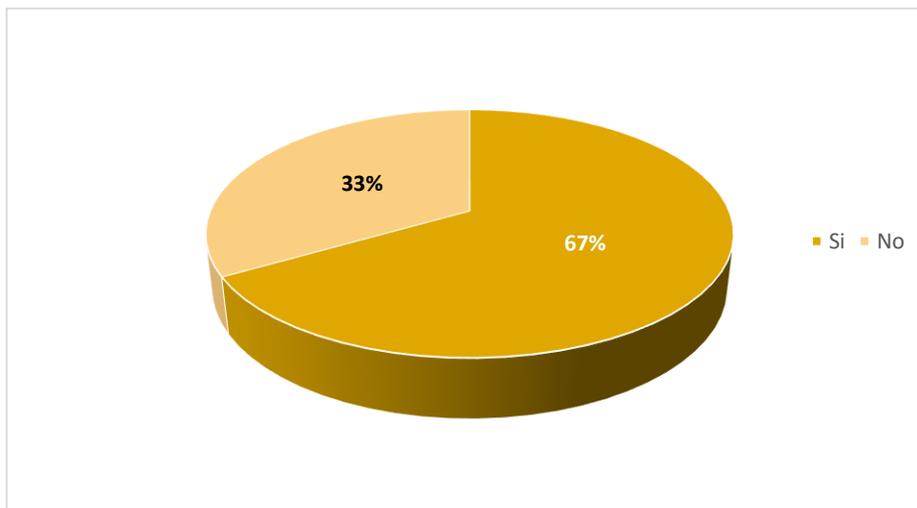
Lo expuesto en la presente grafica, revela que los resultados obtenidos son de un ocho por ciento (8%) que los encuestados mencionaron que, Si tienen conocimiento sobre la implementación del proceso de la ética pública, asimismo un noventa y dos por ciento (92%) reflejaron que, no poseen conocimiento sobre dicho proceso. Visto de esta manera, genera una gran debilidad en la institución de la Contraloría Municipal, es por ello, se hace factible dar a conocer los diferentes procesos de la ética pública para fundamentar sus beneficios, ventajas y cambios en el ejercicio de la gestión pública.

Ítem 5: ¿Conoce usted, las ventajas que ofrece la aplicación de la ética pública para el funcionamiento de la institución?

Cuadro. 5

Ventajas	Frecuencia <i>f</i>	Porcentaje %
Si	8	67 %
No	4	33 %
Total	12	100 %

Gráfico 5: Ventajas



Fuente: Moreno, 2020.

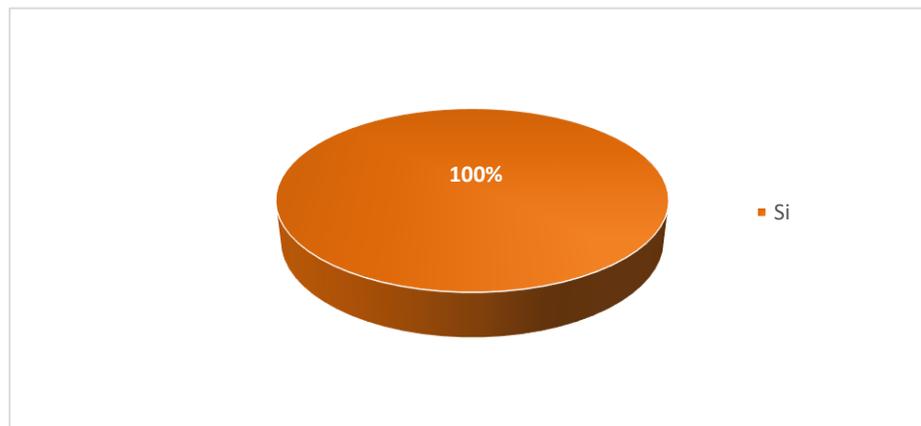
En cuanto al siguiente gráfico. Se han obtenido resultados donde un sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados mencionaron que, Si conocen las ventajas que ofrece la aplicación de la ética pública para el funcionamiento de la institución, asimismo un treinta y tres por ciento (33%) reflejaron que, No tienen el conocimiento de las ventajas que brinda el uso de la ética pública. En esta perspectiva, se hace evidente fomentar el conocimiento la ética pública para obtener mejores resultados en la prestación de servicios y disuadirles llevar a cabo prácticas deshonestas.

Ítem 6: ¿Tiene conocimiento de los beneficios que genera la ética pública para la optimización de los servicios?

Cuadro. 6

Beneficios	Frecuencia <i>f</i>	Porcentaje %
Si	12	100 %
No	0	0 %
Total	12	100 %

Gráfico 6: Beneficios



Fuente: Moreno, 2020.

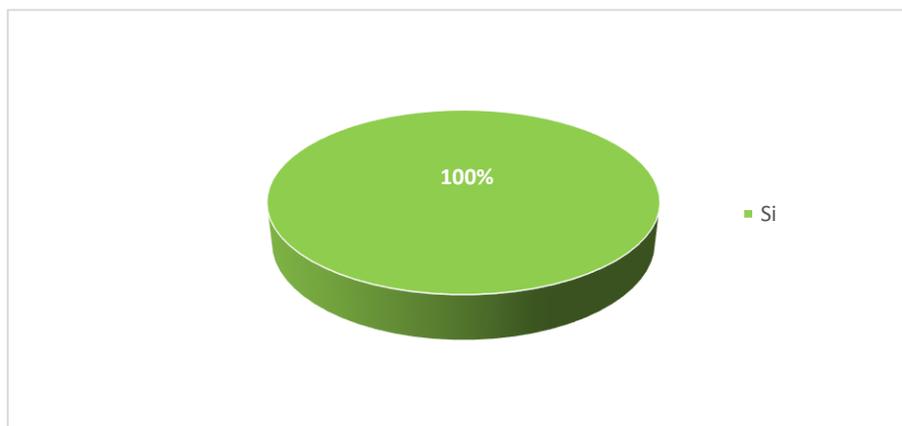
En la siguiente gráfica. Demuestra un resultado del cien por ciento (100%) de los encuestados indicando que, Si tiene conocimiento de los beneficios que genera la ética pública para la optimización de los servicios que ofrecen, es por ello, que el plan estratégico motivacional para fortalecer la ética pública dirigida a la institución, busca seguir optimizando el funcionamiento de sus servidores públicos, y a su vez, contar con empleados más humanos, con mayor sensibilidad, que sepan escuchar y comprender, pero, sobre todo, que posean una capacidad para resolver de forma honesta cada actividades.

Ítem 7: ¿Considera usted que la aplicación de estrategias motivacional es factible para garantizar mayor confianza a los usuarios?

Cuadro. 7

Mayor Confianza	Frecuencia <i>f</i>	Porcentaje %
Si	12	100 %
No	0	0 %
Total	12	100 %

Gráfico 7: Mayor Confianza



Fuente: Moreno, 2020.

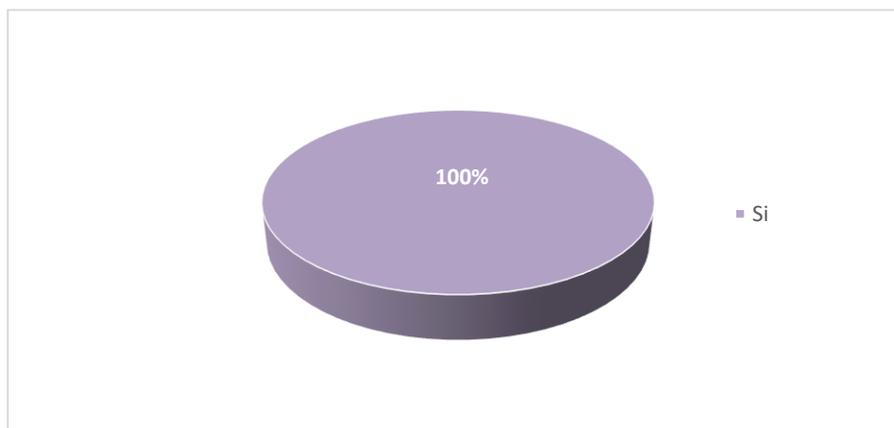
Como se manifiesta en el siguiente gráfico, que un cien por ciento (100%) de los encuestados opinaron que, Si posee factibilidad la aplicación de estrategias motivacional para garantizar mayor confianza a los usuarios. Es decir que, se sustenta más la necesidad de presentar del plan estratégico motivacional para fortalecer la ética pública en la Contraloría Municipal Cardenal Quintero, con el objetivo de seguir aclarando los pensamientos éticos ante situaciones de duda o dificultades y continuar generando la mayor confianza en la colectividad.

Ítem 8: ¿Tiene factibilidad técnica y social la aplicación de estrategias motivacionales para fortalecer la credibilidad de los servicios que presta la institución?

Cuadro. 8

Fortalecer la credibilidad	Frecuencia <i>f</i>	Porcentaje %
Si	12	100 %
No	0	0 %
Total	12	100 %

Gráfico 8: Fortalecer la credibilidad



Fuente: Moreno, 2020.

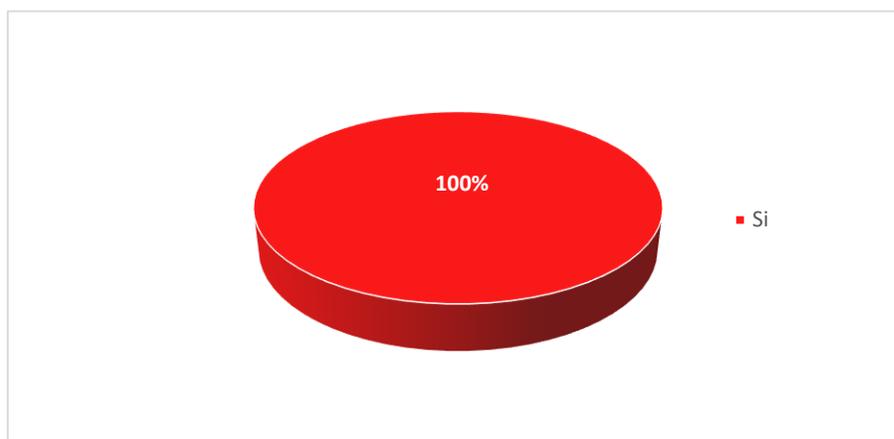
En relación al presente gráfico. Se demuestra que un cien por ciento (100%) de los encuestados indicaron que, por medio de estrategias motivacionales, Si se puede fortalecer la credibilidad de los servicios que presta la Contraloría Municipal, en efecto, se garantiza la viabilidad y la factibilidad técnica y social del plan estratégico motivacional para mantener el fortalecimiento ético en la gestión pública, así mismo, contribuir a puntualizar la importancia de la ética para favorecer que la calidad de vida de toda la población del Municipio Cardenal Quintero.

Ítem 9: ¿Cree usted que es factible el uso de estrategias motivacionales para mejorar la transparencia en los procedimientos que desarrollan de los distintos casos?

Cuadro. 9

Transparencia	Frecuencia <i>f</i>	Porcentaje %
Si	12	100 %
No	0	0 %
Total	12	100 %

Gráfico 9: Transparencia



Fuente: Moreno, 2020.

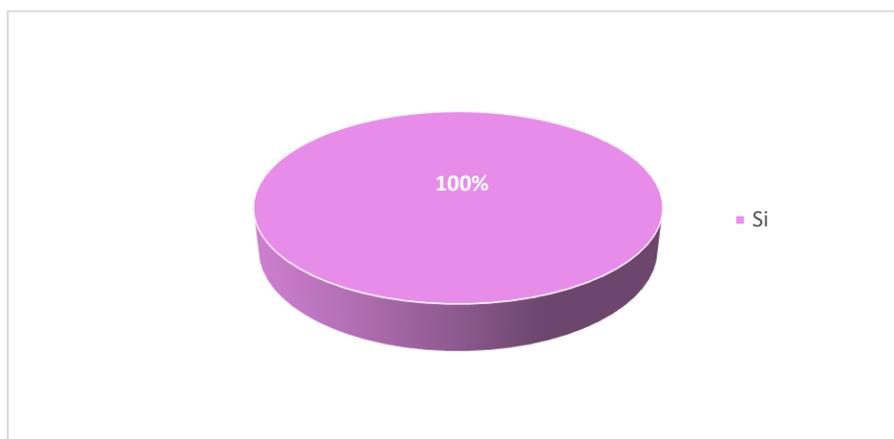
Como lo indica el siguiente gráfico. Se ha obtenido como resultado un cien por ciento (100%) de los encuestados señalando el Sí, del uso de estrategias motivacionales mejore la transparencia en los procedimientos a desarrollar de los distintos casos que se presenten en dicha institución; efectivamente, se resalta la factibilidad de la presentación del plan estratégico para mantener la motivación de la ética pública en los empleados de la Contraloría Municipal. De manera que, incentiven la conducta social y el desempeño institucional sobre la base de que la colectividad necesita, mediante de conductas honradas que estimulen la legalidad, la responsabilidad y el sentido de pertenencia a la vida comunitaria.

Ítem 10: ¿Está dispuesto a utilizar un plan estratégico motivacional de la ética pública para fortalecer la atención de los usuarios?

Cuadro. 10

Fortalecer la atención de los usuarios	Frecuencia <i>f</i>	Porcentaje %
Si	12	100 %
No	0	0 %
Total	12	100 %

Gráfico 10: Fortalecer la atención de los usuarios



Fuente: Moreno, 2020.

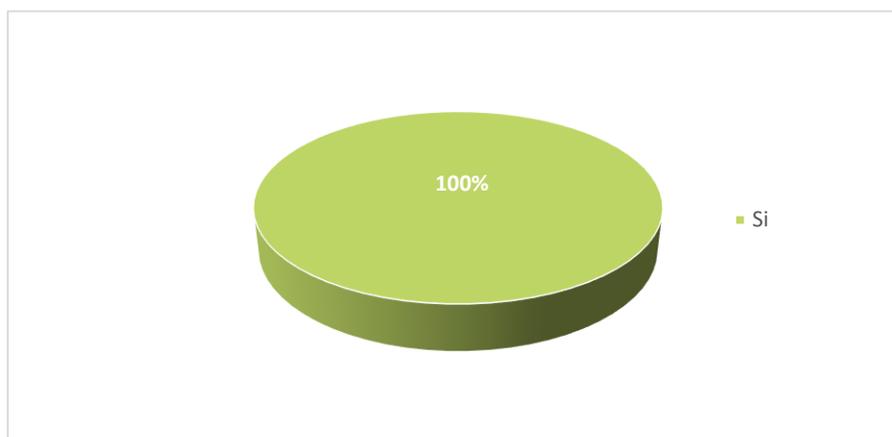
Como se define la presente grafica. Que el cien por ciento (100%) de los encuestados respondieron que Si, están dispuestos a utilizar un plan estratégico motivacional de la ética pública para fortalecer la atención de los usuarios. Como es notorio, los servidores públicos que laboran en la Contraloría Municipal Cardenal Quintero, tienen la disponibilidad de emplear estrategias para remozar la ética pública y lograr obtener mejores resultados en la prestación de servicios de igual manera llevar a cabo prácticas honestas para obtener y recuperar de la confianza ciudadana.

Ítem 11: ¿Mediante la aplicación de un plan estratégico motivacional de la ética pública se podrá consolidar el compromiso del funcionamiento de la institución?

Cuadro. 11

Compromiso del funcionamiento de la institución	Frecuencia <i>f</i>	Porcentaje %
Si	12	100 %
No	0	0 %
Total	12	100 %

Gráfico 11: Compromiso del funcionamiento de la institución



Fuente: Moreno, 2020.

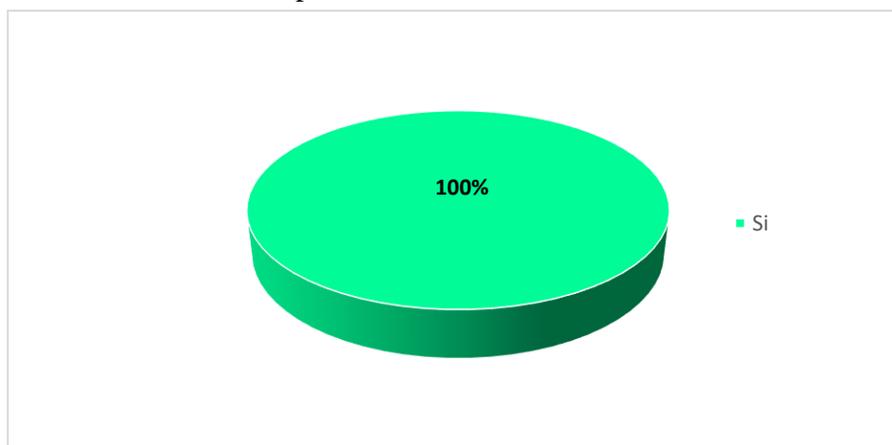
En cuanto al presente gráfico demuestra, que el cien por ciento (100%) de los encuestados respondieron que, la aplicación de un plan estratégico motivacional de la ética pública, Si se puede consolidar el compromiso del funcionamiento de la institución. Por tal razón, dicho plan es factible para mantener el mejor funcionamiento y afianzar la honestidad, para seguir fortaleciendo los procesos del servidor público administrativos y alcanzar minimizar las debilidades que se podrían presentar en la Contraloría Municipal.

Ítem 12: ¿Está de acuerdo con la implementación de un plan estratégico motivacional para fortalecer la ética pública en la institución?

Cuadro. 12

Fortalecer la ética pública	Frecuencia <i>f</i>	Porcentaje %
Si	12	100 %
No	0	0 %
Total	12	100 %

Gráfico 12: Fortalecer la ética pública



Fuente: Moreno, 2020.

Como lo expresa el siguiente gráfico, el cien por ciento (100%) de los encuestados señalaron que Si, están de acuerdo con la implementación de un plan estratégico motivacional para fortalecer la ética pública en la institución de la Contraloría Municipal Cardenal Quintero, por ende, el plan estratégico motivacional tiene como objetivo general en fortalecer la ética pública, con el fin alcanzar la satisfacción de la pluralidad de intereses de los miembros de la comunidad. De igual forma, demostrar el mecanismo de control de las arbitrariedades y antivalores practicados en el uso del poder público, en efecto crear el mantenimiento de la confianza en la administración y sus instituciones, gracias a la conducta honesta, eficiente e íntegra de los servidores públicos.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conviene recordar que la ética es la disciplina del conocimiento que tiene por objeto el estudio de los distintos caracteres, hábitos, costumbres y actitudes del ser humano clasificándolas en buenas (honestidad, veracidad, prudencia) o malas (codicia, mentira, injusticia), debidas o indebidas, convenientes o nocivas para el ser humano, enseñando cuáles son aquellas acciones dignas de imitar. Es decir, que la ética aplicada a la ocupación pública y es de vital importancia porque tiene como eje central la idea de servicio, en efecto son las tareas y actividades que realizan los funcionarios públicos están orientadas al bien común, por ello la ética de la función pública es la ciencia del buen comportamiento en el servicio a la ciudadanía, es además un importante mecanismo de control de la arbitrariedad en el uso del poder público, un factor vital para la creación y el mantenimiento de la confianza en la administración y sus instituciones.

En tal sentido, una vez realizado el análisis e interpretación de los resultados, por medio de la investigación y tomando en consideración los aspectos teóricos expuestos en los capítulos anteriores, se procede a presentar las siguientes conclusiones sobre la base de los objetivos específicos propuesto en este estudio. Mediante el proceso de investigación se determinó que los servidores públicos que laboran en la Contraloría Municipal, al momento de atender y prestar el servicio a sus usuarios no es tan puntual, en tal sentido se puede evidenciar una debilidad para la institución dado que sus funciones se requiere proporcionar una atención oportuna y veraz.

A su vez, se demuestro que la información suministrada en dicha institución pública no es muy adecuada motivado por los cambios que ha sufrido el país. De igual

forma, se comprobó que mantienen la responsabilidad al momento de realizar los procedimientos en los distintos casos que se presenten, generando así una fortaleza como institución pública.

Al mismo tiempo, se evidencio que los servidores públicos no cuentan con el conocimiento acertado sobre los procesos de la ética pública, como es notorio surge una debilidad en la institución de la Contraloría Municipal, es por ello, se hace factible dar a conocer los diferentes procesos de la ética pública para fundamentar sus beneficios, ventajas y cambios en el ejercicio de la gestión pública; y sobre todo demostrar el uso de la ética como un instrumento de doble perspectiva, por un lado, sirve de freno a comportamientos negativos o desviados que son nocivos en el servicio público; y por otro, refuerza los valores y comportamientos positivos contribuyendo así a la calidad moral de las personas y de las instituciones.

En consecuencia, se comprende que dicha investigación cobra vigencia y relevancia de acuerdo a los resultados obtenidos el cual se pueden afirmar que; en su mayoría de servidores públicos de la Contraloría Municipal Cardenal Quintero, están dispuestos en aceptar un plan estratégico motivacional para seguir fortaleciendo la credibilidad en los servicios, transparencia en los procesos, el mejoramiento de la atención a los usuarios, consolidar el compromiso del funcionamiento óptimo de la institución y remozar la ética pública.

Por tal motivo, esta investigación busca presentar un plan estratégico para fortalecer la ética pública en la Contraloría Municipal Cardenal Quintero Estado Bolivariano de Mérida, con el propósito de minimizar las debilidades antes mencionadas que presenta dicha institución y a vez garantizar una mejor preparación y orientación a los servidores públicos, que le permitan actuar correctamente en cada situación, por difícil que ésta sea, y ofrecer criterios para encontrar soluciones adecuadas que lo proyecten a un buen profesional de la República Bolivariana de Venezuela.

RECOMENDACIONES

Las siguientes recomendaciones están dirigidas especialmente a los servidores públicos que participaron en este estudio, así como también, a aquellas autoridades que tienen bajo su responsabilidad la dirección de la Contraloría Municipal.

- Elaborar e implementar programas y actividades de formación, donde se ofrezcan talleres o charlas, con la finalidad proporcionar herramientas que contribuyan a la práctica del desarrollo de la ética pública.
- Incentivar a los servidores públicos a profundizar la línea de investigación, especialmente en temáticas de la ética pública, que diariamente constituyen a mejorar las problemáticas existentes, no sólo en la institución objeto de estudio; también, en aquellas de similar situación en la gestión pública.
- Se recomienda a los servidores públicos de la Contraloría Municipal” tomar en cuenta el plan estratégico motivacional (Plan de acción), planteadas dentro de esta investigación para seguir fortaleciendo la ética pública.
- Para finalizar, se recomienda a Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora”, UNELLEZ; que continúen realizando Maestrías en gerencia pública, para seguir formando profesionales en dicha área y continuar investigando en otras dimensiones, indicadores, poblaciones, utilizando instrumentos innovadores para sí continuar validando su utilidad.

CAPÍTULO VI

La Propuesta

Al respecto, Díaz, Sosa (2012),” Este se presenta solo en investigaciones de tipo proyecto factible o proyecto especial, la estructura de este capítulo dependerá del tipo de propuesta que realice el investigador”. (P.19). Es decir, la propuesta en la investigación realizada ayudara a resolver un problema practico o para satisfacer una necesidad, lo cual es necesario que dicha propuesta se acompañe de una investigación demostrándose su factibilidad o posibilidad de solución del problema que ha planteado.

De igual modo, para Hurtado. (2000). “Consiste en la elaboración de una propuesta o de un modelo, como solución a un problema o necesidad de tipo práctico, ya sea de un grupo social, o de una institución, en un área particular del conocimiento, a partir de un diagnóstico preciso de las necesidades del momento, los procesos explicativos o generadores involucrados y las tendencias futuras”. (P.325). De acuerdo con esto, la propuesta de la presente investigación, es ofrecerles a los empleados públicos de la Contraloría Municipal del Municipio Cardenal Quintero, estrategias tiene como enfoque para el fortalecer del servicio de atención, y que les permita tener un mejor funcionamiento en pro del bienestar de la comunidad en general.

PLAN ESTRATÉGICO MOTIVACIONAL PARA FORTALECER LA ÉTICA PÚBLICA EN LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DEL MUNICIPIO CARDENAL QUINTERO ESTADO BOLIVARIANO DE MÉRIDA



Presentación

El plan estratégico que se presenta a continuación, va dirigido a los servidores públicos de la Contraloría Municipal, Municipio Cardenal Quintero del Estado Bolivariano de Mérida. El cual, contiene de forma detallada las actividades a desarrollar “para fortalecer la ética pública”. Esta descripción se enfoca con la finalidad de desarrollar cada una de las estrategias así como las acciones y materiales utilizados, la misma se hace con la intención que para futuras oportunidades pueda implementarse nuevamente, tanto en la institución de estudio como en otros organismos públicos del Municipio que presenten a necesidad de promover la ética pública, por esta razón, se realizó el diagnóstico correspondiente permitió cumplir las adaptaciones necesarias, dependiendo de las características específicas, de la realidad en la institución pública y sus empleados.

En por ello, que las estrategias están estructuradas para responder y realizarlas en tiempos estipulados, de tipo teóricas – prácticas, las cuales corresponde a la distribución del plan de acción, especificando las actividades que se realizaran en cada sesión, así como el tiempo para desarrollar cada una de ellas y dar la finalidad de cada logro. Para si contribuir al fortalecimiento de la calidad del proceso ético y sus aspectos formales del servidor público; de igual manera, facilitar el buen servicio de calidad a la ciudadanía, a su vez identificar las habilidades y potencialidades que presentan los valores morales de la conducta humana.

Justificación

Para dar comienzo con el desarrollo del plan estratégico motivacional, se debe iniciar abordando la definición de la ética, el cual se caracteriza por una ciencia práctica y normativa que estudia racionalmente la bondad y la maldad de los actos del ser humano. Es decir, que se comprende como el conjunto de costumbres y normas que dirigen el comportamiento de las personas dentro de la sociedad. Por tal motivo, se trata de una disciplina que se enfoca en todos los espacios en que se desarrolla el ser humano; lo cual rige por su actuar y desenvolvimiento e tanto en lo individual, como un conjunto. En consecuencia, se hace alusión a la ética en el ámbito laboral, específicamente la ética profesional, la misma señala las directrices de conducta esperada para el desempeño de las funciones esenciales a un cargo público en específico, en efecto, que corresponda a un empleo de la esfera gubernamental del cualquier nivel de gobierno, o bien que sea de la administración pública donde las personas asumen las responsabilidades de servidores públicos.

Posteriormente, este plan estratégico motivacional, se concibe como una pauta de referencia abierta, que incluye sugerencias sobre cómo cumplir con los objetivos de la propuesta, pero a su vez propone un uso personal por parte del empleado público. Por ello, no se trata de un plan común y corriente, pues no incluye instrucciones precisas ni procedimientos a seguir. Es más bien una invitación al estudio, la exploración y al fortalecimiento ético; que el servidor público pueda recibir según su tiempo e interés. De igual forma, se plantea generar un intercambio constante de los buenos valores con las demás instituciones públicas del Municipio, mediante la incorporación de las bases filosóficas de la ética pública, y está diseñado sobre todo como una herramienta para que cada servidor público se apropie del conocimiento de manera particular: con el fin, de que pueda elegir lo que le es realmente útil, para asegurar un proceder correcto conforme a los intereses de la nación, del mismo modo

que pueda incluir nuevas estrategias innovadoras para optimizar el funcionamiento ético profesional.

Ante esta perspectiva, el plan estratégico motivacional para fortalecer la ética pública, pretende ofrecer las herramientas necesarias para el óptimo desempeño del profesional y mejorar la praxis de atención a los ciudadanos del Municipio, y a la vez fortalecer la aceptación de sus actos. En virtud, de asumir las consecuencias de sus decisiones, respondiendo por ellas con argumentos válidos enmarcados dentro de una moral y una legitimidad, por tal razón, un servidor público con responsabilidad ética debe observar los principios, las reglas de la conducta para ejecutar sus funciones con eficacia, satisfaciendo y respondiendo de forma continua las necesidades de la sociedad que es la esencia de su servicio cotidiano.

Fundamentación

El plan estratégico motivacional para la ética pública en la Contraloría Municipal del Municipio Cardenal Quintero, tiene como fin de fortalecer el servicio público, así mismo, se plantea desde una perspectiva organizativa y de aprendizaje. De esta forma el mismo se sustentará en las fundamentaciones siguientes.

Fundamentación legal

Para esta propuesta se planteado los siguientes instrumentos legales: La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial N° 5.453 Extraordinario de fecha 24 de marzo del (2000). Ley Orgánica de la Administración Pública de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial Extraordinaria: 6.147 de fecha 17 de noviembre del (2014). Código de Ética para el Funcionario Público. Gaceta Oficial: 36.268 Extraordinario, 13 de agosto de (1997).

Título IV

Del Poder Público. Capítulo I

Sección segunda

De la administración pública

Artículo 141:

“La Administración Pública está al servicio de los ciudadanos y ciudadanas y se fundamenta en los principios de honestidad, participación, celeridad, eficacia, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad en el ejercicio de la función pública, con sometimiento pleno a la ley y al derecho”.

Tal como refleja, el siguiente artículo, todos los empleados públicos son instrumento de coordinación y control de la actividad social en aras de la obtención de un bien colectivo, deben poseer buenos principios éticos y morales, dado que, ellos como funcionarios públicos deben brindar un buen servicio a la comunidad en general, por tal motivo, es importante contar con personal íntegro, para generar un impacto activo en las instituciones, y a su vez dar marcha al desarrollo de las actividades de gestión establecidas en este caso del Municipio Cardenal Quintero.

Ley Orgánica de la Administración Pública de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial Extraordinaria: 6.147 de fecha 17 de noviembre del (2014).

Garantía del derecho a petición

Artículo 9:

“Los funcionarios y funcionarias de la Administración Pública tienen la obligación de recibir y atender, sin excepción, las representaciones, peticiones o solicitudes que les formulen los particulares en las

materias de su competencia ya sea vía fax, telefónica, electrónica, escrita u oral; así como de responder oportuna y adecuadamente tales solicitudes, independientemente del derecho que tienen los particulares de ejercer los recursos administrativos o judiciales correspondientes, de conformidad con la ley. En caso de que un funcionario público o funcionaria pública se abstenga de recibir las representaciones o peticiones de los particulares o no den adecuada y oportuna respuesta a las mismas, serán sancionados de conformidad con la ley”.

Como lo señala el artículo, los funcionarios públicos es una herramienta para el Estado, dado que es importante para la sociedad, porque además de todo lo planteado anteriores, este debe velar por el desarrollo humano y el bienestar integral de la población. Es por ello, que tienen la obligación de brindar la cobertura apropiada de las necesidades y demandas que genera la sociedad civil de forma responsable, objetivo, clara y precisa, con el fin de satisfacer las necesidades de los ciudadanos de manera eficiente y eficaz como lo estipula dicha Ley.

Código de Ética para el Funcionario Público. Gaceta Oficial: 36.268 Extraordinario, 13 de agosto de (1997).

Artículo 2:

“Se exhorta a todos los funcionarios públicos a ajustar su conducta, en el desempeño de sus funciones, a las normas señaladas en el artículo anterior”.

En esta perspectiva, el Código de Ética del funcionario público está orientado para cambiar la antigua percepción del funcionario público con relación a lo corrupto, desleal y descortés, de tal modo, se busca ser coherente con los principios, valores, expuestos en dicho código y esto llevaría a que se mejoren los ambientes de trabajo fundados en la confianza, en la responsabilidad, en el respeto de las normativas, en la

competitividad y con un servicio óptimo eficaz, a fin de que la ciudadanía ejerza sus derechos y obligaciones, principalmente la contraloría social.

Fundamentación Filosófica

Se enfoca, por ética a la disciplina del conocimiento que estudia las actitudes, hábitos y costumbres del ser humano. Estudia y explica el porqué de la conducta humana y propone formas deseables para actuar. En este sentido, se posee la ética cuando se logra establecer, para uno mismo, un conjunto de virtudes que se tornan en principios, bajo los cuales se rige la conducta. Por tal razón, la ética se clasifica, en aquellos actos que son positivos o convenientes al ser humano en tanto que no perjudiquen en sí mismo; por el contrario, ayudan a los semejantes, por ejemplo, la justicia, la libertad, la lealtad o la prudencia el cual se caracteriza en virtudes. Por otro lado, se encuentran aquellos actos que perjudican, son negativos o inconvenientes porque no benefician ni al que lo realiza ni al que lo recibe, a estos se les denominó vicios o actos antiéticos, siendo ejemplos de ello la injusticia, el despotismo, la traición, corrupción o la imprudencia.

Fundamentación Sociológico

El avance del proceso de la modernización, la movilidad social, territorial y profesional de amplios sectores sociales, dan la apertura al mundo de la globalización, en efecto han erosionado y puesto en crisis los restos de aquel tipo de cultura tradicional e identidades estáticas, ligadas a las estructuras corporativas de las sociedades pre modernas, y que han difundido otros valores que tienen que ver con la vida privada y la libertad individual para elegir diferentes planes de conducta. Se habla de la transición de un modelo de identidad fuerte, estable y cerrada, a un nuevo tipo de identidades abiertas, menos duras y más dinámicas. En la terminología se trata del paso de la identidad, que forma parte de lo involuntario de nuestro ser y denota permanencia inalterada del carácter, como herencia natural y cultural, a la identidad, entendida como

fidelidad a las propias elecciones de la libertad y mantenimiento de la palabra dada, como lealtad y cumplimiento de las promesas. Esta es la identidad propiamente moral, que se ha desprendido.

Este sentido, de la identidad moral tiene su anclaje más profundo, según en la fidelidad a la verdad, no como algo ya dado, sino como el horizonte o la meta de una búsqueda del sentido, que implica la apertura a la crítica y disponibilidad para la autocorrección y el cambio. Así, la autonomía llega hasta la definición de la propia identidad, que no se acepta como algo que se recibe ya hecho, sino que se desea realizar como elección y libre construcción de la ética pública.

Objetivos de la Propuesta

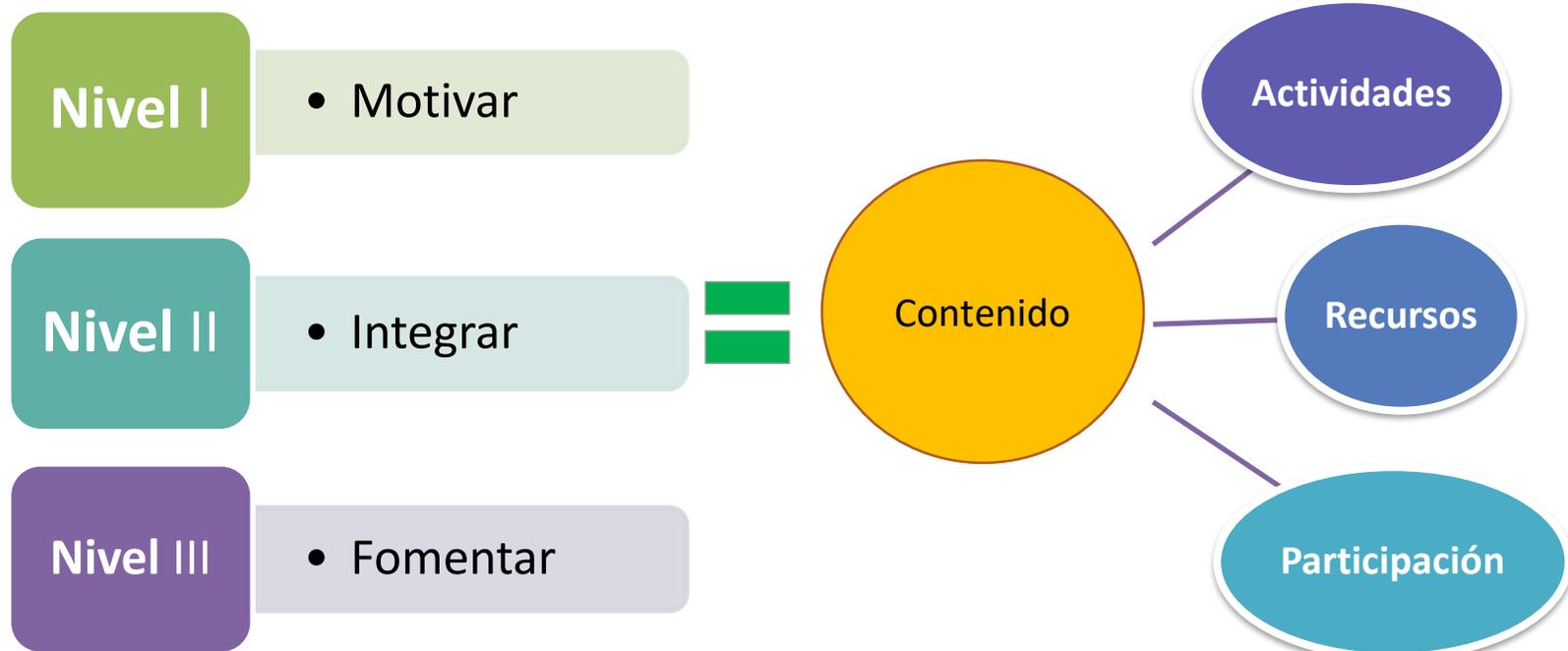
Objetivo General

Ofrecer un plan estratégico motivacional para fortalecer la ética pública en la Contraloría Municipal del Municipio Cardenal Quintero Estado Bolivariano de Mérida.

Objetivos específicos

- Motivar a los servidores públicos de la Contraloría Municipal a fortalecer los principios y valores propios de la ética.
 - Integrar la conciencia ética para el reforzamiento la conducta del servidor público.
 - Fomentar estrategias motivacionales para fortalecer la ética pública en la Contraloría Municipal del Municipio Cardenal Quintero Estado Bolivariano de Mérida.
-

Estructura de la Propuesta



DESARROLLO DE LA PROPUESTA



**CONTRALORÍA MUNICIPAL
MUNICIPIO CARDENAL QUINTERO
ESTADO BOLIVARIANO DE MÉRIDA**

Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
"EZEQUIEL ZAMORA"



Nivel I. Motivar a los servidores públicos de la Contraloría Municipal a fortalecer los principios y valores propios de la ética

Estrategias	Contenido	Actividades	Recursos	Participación
Documentar la teoría del valor y los principios del actuar de los servidores públicos.	<ul style="list-style-type: none"> - Marco Normativo. - Objetivos propios de las instituciones. - Valores Individuales - Valores Públicos. - Principios éticos. - Principios Transversal. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ponencias. ✓ Talleres. 	Lápiz, Hojas tamaño carta, Borrador, Material didáctico, Recurso Audiovisual.	Especialista en el área. Facilitadores. Empleados públicos.

Logro: En este nivel se centrará especialmente en ciertos aportes a la fundamentación de los principios que deben regir el actuar de los servidores públicos. Con el fin de lograr una guía para la fortalecer la ética pública y buscar del bienestar de la comunidad.

Realizado por:	Revisado por:	Autorizado por:	Vigente:
Fecha:	Fecha:	Fecha:	Fecha:



**CONTRALORÍA MUNICIPAL
MUNICIPIO CARDENAL QUINTERO
ESTADO BOLIVARIANO DE MÉRIDA**



Nivel II. Integrar la conciencia ética para el reforzamiento la conducta del servidor público.

Estratégicas	Contenido	Actividades	Recursos	Participación
Contextualizar el interés público como valor intrínseco.	<ul style="list-style-type: none"> - Teoría: Georg Edward Moore. - Teoría: John O'Neill. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cuadro Comparativo. ✓ Charla. 	Lápiz, Hojas tamaño carta, Borrador, Material didáctico, Recurso Audiovisual.	Especialista en el área. Facilitadores. Empleados públicos.
Definir los valores extrínsecos en la ética pública.	<ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidad. - Objetividad. - Imparcialidad. - Razonabilidad. - Solidaridad. - Prudencia. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ponencias. ✓ Debates. 	Lápiz, Hojas tamaño carta, Borrador, Material didáctico, Recurso Audiovisual.	Especialista en el área. Facilitadores. Empleados públicos.

Logro: Proporcionar un conocimiento preciso sobre la teoría del valor intrínseco para establecer que los servidores públicos tutelan el interés de todos como eje fundamental del engranaje institucional.

Realizado por: Fecha:	Revisado por: Fecha:	Autorizado por: Fecha:	Vigente: Fecha:
--	---------------------------------------	---	----------------------------------



**CONTRALORÍA MUNICIPAL
MUNICIPIO CARDENAL QUINTERO
ESTADO BOLIVARIANO DE MÉRIDA**



Nivel III. Fomentar estrategias motivacionales para fortalecer la ética pública en la Contraloría Municipal del Municipio Cardenal Quintero Estado Bolivariano de Mérida

Estrategias	Contenido	Actividades	Recursos	Participación
Promover la cultura de la ética.	<ul style="list-style-type: none"> - Se coherente. - Respetar tus decisiones. - Diferenciar lo correcto de lo incorrecto. - La omisión es una muy mala aliada. - No le pongas precio a tu reputación, prestigio y honor. - No defraudes la confianza que los demás depositen en ti. - Respetar las opiniones ajenas, aunque no las compartas. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ponencias. ✓ Talleres. 	Lápiz, Hojas tamaño carta, Borrador, Material didáctico, Recurso Audiovisual.	Especialista en el área. Facilitadores. Empleados públicos.

Logro: Crear el mantenimiento de la confianza en la administración y sus instituciones por medio de la ética como un factor clave para elevar la calidad de la gestión pública mediante la conducta honesta, eficiente, objetiva e íntegra de los servidores públicos.

Realizado por: Fecha:	Revisado por: Fecha:	Autorizado por: Fecha:	Vigente: Fecha:
--	---------------------------------------	---	----------------------------------

Factibilidad de la Propuesta

Factibilidad Institucional

La ética pública, es el tema vinculado con la eficiencia y el rendimiento de las instituciones públicas están rodeados de un ambiente de mayor presión y exigencia, lo que indica que los aparatos públicos no son ajenos a lo que sucede en la sociedad y, por tanto, la gestión de los asuntos comunes debe tener escalas más altas de eficiencia, ahora bien, considerando la importancia de la agenda pública, es significativo una visión de reivindicación institucional en el Estado y la Administración Pública, siendo que ambas figuras están ubicadas en el centro del quehacer público y, con ello, la bandera de la transparencia y efectividad son indisolubles.

En este contexto, la recuperación de la ética pública es asunto relevante, porque nutre y aporta el mejor desempeño de la gestión institucional, dado que, con su contenido normativo y prescriptivo, contribuye a eliminar situaciones relacionadas con la confusión, la corrupción, los desfalcos, la cleptocracia, el patrimonialismo y la ilegalidad. Por ello, que la presentación de un plan estratégico motivacional para fortalecer la ética pública, tiene como fuente los valores normativos que se orientan a conseguir conductas ejemplares, es factible situar el sentido y filosofía del valor público, entendido en la lógica del buen gobierno.

En esta perspectiva, la producción del valor público necesita no solamente reglas institucionales y una eficiente gestión pública, sino también de valores del buen obrar que permitan fortalecer los contenidos, objetivos y metas de las políticas públicas. En efecto, la factibilidad de la propuesta es desmostar la obtención del valor público, como una tendencia que permea al servicio público, la exigencia de cuadros administrativos más comprometidos con el sentido de lo público y la necesidad de que las democracias se acrediten mejor tanto como una forma de gobierno, como un sistema funcional de vida para los ciudadanos y las organizaciones sociales.

Referencia Bibliográfica

Abraham, Maslow. (1943). Teoría de la motivación humana.

Arias, F. (2006). El Proyecto de Investigación. Caracas Venezuela. Editorial Epitence.
Quinta Edición.

Bautista, Oscar. (2017). Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Ciencias Políticas y Sociología.

Colmenares Alejandría. (2014). Universidad de Carabobo Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas.

Carlos, Martínez. (2017). La ética y sus códigos en el contexto bibliotecario.

Collado. (2012). Observatorio de la Economía Latinoamericana: Fundamentos Teóricos Metodológicos.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, publicada el 30 de diciembre de 1999 en Gaceta Oficial Numero 5.903 (extraordinaria).

Código de Ética para el Funcionario Público. (Gaceta Oficial: 36.268 Extraordinario, 13 de agosto de 1997).

Código de Conducta de los Servidores Públicos. Gaceta Oficial N° 36.496 de fecha 15 de julio de 1998.

Chiavenato, (2011). Planeación estratégica. Fundamentos. Editorial McGraw-Hill.
México.

Chiavenato, (2000). Motivación. Biblioteca Virtual. México.

Chiavenato, (2010). Motivación humana. Gestión del talento humano.

Darío Naranjo. (2013). Ética pública. Colombia.

Diego. (2010). Introducción de la ética pública: Portal de ética aplicada.

Diego, Bautista. (2014). Ética de la gestión pública: Universidad Complutense de Madrid (UCM).

Eduard, Soto. (2017). El camino hacia el éxito organizacional: Editorial Hispan S.A.

Friedman. (2005). “La responsabilidad social de los empresarios es incrementar sus ganancias”.

Grasso. (2013). “Técnicas de investigación social” Lumen Argentina 24º edición.

HellrieGel. (2014). Facultad de ciencias económicas y sociales, escuela de admiración comercial y contaduría pública.

Hernández Fernández Batista. (2010). Metodología de la investigación. Cuarta edición.

Hilda, Naessens. (2014). Ética pública y transparencia: Researchgate.

Hurtado. (2006). “Metodología de la investigación social” Aguaclara España.1º edición.

Javier, Galán. (2017). Motivación, estrategias de aprendizaje y evaluación del rendimiento en alumnos universitarios. Reinaldo Martínez Fernández: Universidad de Barcelona. F.

José, Camacho, (2013). El comportamiento anti-ético: Ediciones de AP, media.

Ley Orgánica de la Administración Pública de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial Extraordinaria: 6.147 de fecha 17 de noviembre de 2014.

Ley del Plan de la Patria 2019-2025. (Gaceta Oficial N° 6.446 Extraordinario, 8 de abril de 2019).

Lydia, Arbaiza. (2018). Académica de Universidad Esan.

María, Tapia. (2013). Metodología de la investigación: Editorial Mc.Graw-Hill México.

Montañez. (2012). Psicología de la Motivación. El proceso motivacional.: Ediciones Díaz de santos.

Morales. (2013). Metodología de la investigación: Editorial PANAPO.

Oscar, Diego. (2015). "Ética pública y buen gobierno". Universidad Autónoma del Estado de México.

Pérez. (2015). Bases Legales de la Investigación: Slideshare.

Ramírez. (2013). Metodología: Caracas, Venezuela.

Reeve, (2014): La orientación de la motivación, Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED).

Reta, Martínez. (2017). Revista de administración pública 144, volumen LII. N° 3.

Saenz Yulissa. (2014). Universidad Nacional el Centro de Perú, Unidad de Posgrado de la Facultad de Economía.

Susaeta. (2013). Teoría de la motivacionales: Researchgate.

Stoner. (2000). El reto de la motivación: Universidad Interamericana para el desarrollo.

Tamayo Tamayo. (2000). El Proceso de la Investigación Científica. Cuarte edición.

Urcola, Telleria. (2013). Crecimiento personal, Innovación, Motivación de equipos.

UPEL. (2009). Proyecto factible: Universidad Pedagógica Experimental Libertador.

<http://motivaciongrupob.blogspot.com>

<https://economipedia.com>

<http://archivo.metricadigital.com>

<https://www.practicalteam.com>

<https://luisdi.files.wordpress.com>

<http://www.probidadenchile.cl/wp/etica-publica-cap-2-la-etica-en-la-funcion-publica/>

<https://www.dilemata.net>

<http://sirecec2.esap.edu.co>

<http://www.inap.mx/portal/images/pdf>

<http://www.riuc.bc.uc.edu.ve>

<https://www.significados.com>

<http://www.accionpreferente.com>

<http://tesisdeinvestig.blogspot.com>

<http://eprints.ucm.es/7529/>

<https://conceptodefinicion>

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2020

Actividades	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Capítulo I: Planteamiento del problema. Objetivo general y específicos. Justificación. Alcance. Delimitaciones	Elaboración	Entrega				
Capítulo II: Marco teórico. Antecedentes de la investigación Bases teóricas. Bases legales. Definición de términos. Operacionalización.			Elaboración Entrega			
Capítulo III: Marco metodológico. Tipos de la Investigación. Diseño de la Investigación. Población y Muestra. Técnicas e instrumentos.				Elaboración Entrega		
Capítulo IV: Análisis de resultados					Elaboración	
Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones.					Entrega	
Capítulo VI: Propuesta.						Elaboración Entrega

TABLA DE CONFIABILIDAD

Ítems	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1	SI	8	67%
	NO	4	33%
Ítems	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
2	SI	7	58%
	NO	15	42%
Ítems	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
3	SI	12	100%
	NO	0	0%
Ítems	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
4	SI	1	8%
	NO	11	92%
Ítems	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
5	SI	8	67%
	NO	4	33%
Ítems	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
6	SI	12	100%
	NO	0	0%
Ítems	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
7	SI	12	100%
	NO	0	0%

Ítems	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
8	SI	12	100%
	NO	0	0%
Ítems	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
9	SI	12	100%
	NO	0	0%
Ítems	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
10	SI	12	100 %
	NO	0	0 %
Ítems	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
11	SI	12	100%
	NO	0	0%
Ítems	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
12	Si	12	100%
	No	0	0%

ANEXOS

Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
"EZEQUIEL ZAMORA"



La Universidad que siembra

Carta de validación

Yo, Alis Julieth May Torreglosa, titular de la Cedula de Identidad N° 12.256.660, por medio de la presente hago constar que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos correspondiente al trabajo de grado titulado, **PLAN ESTRATEGICO MOTIVACIONAL PARA FORTALECER LA ÉTICA PÚBLICA EN LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DEL MUNICIPIO CARDENAL QUINTERO ESTADO BOLIVARIANO DE MÉRIDA**, presentado por el Maestrante: Moreno Paredes Tony Baldi, C.I.-V: 15.921.513, para optar al título de **Magister Scientiarum en Gerencia Pública**, considero que el mismo reúne las condiciones necesarias en cuanto a; Secuencia de los indicadores, formulación de los ítems, relación con los objetivos y las variables de estudio.

En consecuencia, dicho instrumento es válido para los fines establecido por la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora" Santo Domingo Municipio Cardenal Quintero a los 28 días del mes de mayo del 2020.

Msc. Alis May

C.I.-12.256.660

Firma del validador.

Alis Julieth May Torreglosa
Contador Público
C./ 12.256.660
C.P.C 131.355



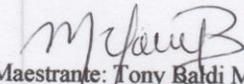
**CONSTANCIA DE SOLICITUD DE LA EMPRESA/ORGANIZACIÓN PARA LA
REALIZACIÓN DEL TRABAJO DE APLICACION.**

Quien suscribe Msc. Castillo Maribel, titular de la Cédula de Identidad N° 16.200.406. Profesor del Sub-Proyecto Trabajo de Aplicación (Seminario II), de la Universidad Experimental Ezequiel Zamora, Municipalizada Cardenal Quintero por medio de la presente hago constar que el Maestrante, Tony Baldi Moreno, titular de Cédula de Identidad N° 15.921.513, estudiante regular del Programa de Ciencias Sociales, de dicha universidad, se encuentra realizando su Trabajo de Aplicación titulado: **PLAN ESTRATEGICO MOTIVACIONAL PARA FORTALECER LA ÉTICA PÚBLICA EN LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DEL MUNICIPIO CARDENAL QUINTERO ESTADO BOLIVARIANO DE MÉRIDA**; donde solicitó su autorización y aprobación para que el Maestrante, realice el Trabajo de Grado y así cumplir con uno de los requisitos exigidos por la institución para la realización de la misma y de optar al Título en Maestría en Gerencia Pública. Además de solicitarles

Constancia que se expide en, Santo Domingo, a los 13 días del mes junio del año 2019.



Tutor: Msc. Castillo Maribel
C.I. N° 16.200.406


Maestrante: Tony Baldi Moreno
C.I. N° 15.921.513

Autorizado por: Karla M. Araquel Zepa
Contralora(s) del municipio
Cardenal Quintero.
18/06/2019.





PLAN ESTRATEGICO MOTIVACIONAL PARA FORTALECER LA ÉTICA PÚBLICA EN LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DEL MUNICIPIO CARDENAL QUINTERO

Estimado servidor público:

El presente cuestionario, se le suministrará con el objetivo de describir sus opiniones sobre la importancia de fortalecer para la **ética pública** en su institución. Se le presentarán una serie de Ítems que usted deberá responder con la mayor honestidad posible; se resalta que toda la información que usted suministre será **estrictamente profesional**, por lo siguiente debe responder cada una de ellas siguiendo las instrucciones previas y en caso de dudas preguntar al encuestador.

Instrucciones.

- Lea cuidadosamente el instrumento.
- Marque con una (X) en el cuadro de la respuesta seleccionada.
- Tome en cuenta las siguientes alternativas de respuestas:

Si. No.

Investigador:
Moreno Tony.





La Universidad que siembra

Fecha. _____

Hora. _____

N.º de encuesta. _____

Ítems.	Si	No
Como servidor público.		
Servicio de atención		
1. ¿Existe puntualidad al momento de prestar un servicio al usuario?		
2. ¿La información suministrada por la institución a los usuarios es precisa a sus peticiones?		
3. ¿Considera usted, que se aplica con responsabilidad los procedimientos en los distintos casos que exponen los usuarios?		
Nivel de conocimiento		
4. ¿Posee conocimiento sobre la implementación del proceso de la ética pública?		
5. ¿Conoce usted, las ventajas que ofrece la aplicación de la ética pública para el funcionamiento de la institución?		
6. ¿Tiene conocimiento de los beneficios que genera la ética pública para la optimización de los servicios?		
Factibilidad técnica y social		
7. ¿Considera usted que la aplicación de estrategias motivacional es factible para garantizar mayor confianza a los usuarios?		
8. ¿Tiene factibilidad técnica y social la aplicación de estrategias motivacionales para fortalecer la credibilidad de los servicios que presta la institución?		





La Universidad que siembra

9. ¿Cree usted que es factible el uso de estrategias motivacionales para mejorar la transparencia en los procedimientos que desarrollan de los distintos casos?		
Plan estratégico motivacional		
10. ¿Está dispuesto a utilizar un plan estratégico motivacional de la ética pública para fortalecer la atención de los usuarios?		
11. ¿Mediante la aplicación de un plan estratégico motivacional de la ética pública se podrá consolidar el compromiso del funcionamiento de la institución?		
12. ¿Está de acuerdo con la implementación de un plan estratégico motivacional para fortalecer la ética pública en la institución?		



APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO A LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA CONTRALORÍA MUNICIPAL CARDENAL QUINTERO

