



REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN
UNIVERSITARIA CIENCIA Y TECNOLOGIA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS
OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"
UNELLEZ – APURE

COORDINACION DE POSTGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACION
MENCION: GERENCIA GENERAL

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA GESTION DE
DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL INSTITUTO
VENEZOLANO DE LOS SEGUROS SOCIALES, AGENCIA SAN
FERNANDO DE APURE

Trabajo especial de grado presentado como requisito parcial para
optar el título de Magister Scientiarum en administración mención gerencia
general

Autora: Lcda. Luisa D. Álvarez. P

C.I. 19.470.873

Tutor: Dr. Juan Marcos Salazar

San Fernando de Apure, Octubre de 2017.

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi carácter de Tutor Especial de Grado Titulado: **CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA GESTION DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL INSTITUTO VENEZOLANO DE LOS SEGUROS SOCIALES, AGENCIA SAN FERNANDO DE APURE** presentado por la: **LicdaLuisa Daniela Álvarez Pérez**, aspirante al grado de Magister Scientiarum en administración mención gerencia general , considero que el mencionado trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación y evaluación por parte del Jurado Experimentador que se designe.

Atentamente,

Dr. Juan Marcos Salazar

CI: V-15.248.218

AGRADECIMIENTOS

A ti mi Dios por no abandonarme, por demostrarme que soy una de tus hijas; Gracias por ayudarme a levantar en mis fracasos, por aprender de ellos y principalmente por permitirme realizar este sueño.

A mis padres Luisa Pérez y José Daniel Álvarez por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado y por haberme dado la oportunidad de tener la educación excelente en el transcurso de mi vida; especialmente a Mi Madre por ser mi ejemplo a seguir mi más grande motivación mis ganas de echarle pichón a la vida Te Amo Mama.

A mi hermano; Daniel Castillo mi segundo padre por ser parte importante en mi vida; gracias por apoyarme e impulsarme a seguir adelante.

A mis tíos; Gregorio, Víctor, Segundo, Brigido y especialmente a ti Tío Ladis por ser un ejemplo de constancia y perseverancia Gracias por tu apoyo

A mi Sobrina; Jimena Sofía por ser mi razón de reír y luchar Gracias Mi vida por tu apoyo

A mi casa de estudio Unellez, gracias por abrirme las puertas y permitirme lograr otra meta más.

A mis profesores Marcos, Rita, Alexis, José Contreras, Aristóbulo, Francly, Trina, Kristal, a ustedes muchísimas gracias por sus enseñanzas y colaboración

A mis Compañeras y Compañeros de clases Erika Burgos, Johana Chacón, Anny Romero, Cristóbal Rivero, Rafael Alfonso, Dulfat, Neyelin, Ydairi, Carmen, Javier, Herbert, María gracias por compartir conmigo el transcurrir de esta gran batalla.

A Ronald Salazar gracias por siempre creer en mí siempre y darme aliento

Gracias a todos los que colaboraron y apoyaron a lograr mi Meta

DEDICATORIA

A Dios todopoderoso por guiarme en cada paso que he dado en mi vida; ya que has sido con la certeza de que estas siempre a mi lado llenando mi corazón con la luz de tu espíritu y es por ello que he alcanzado en cada meta propuesta.

A Ti Madre Amiga Confidente mi apoyo incondicional para ti especialmente mi logro por ser siempre mi apoyo incondicional y nunca dejarme vencer y darme la fortaleza y valentía de seguir adelante luchar por mis sueños y metas para ti y por ti.

A José Daniel Álvarez por enseñarme que la vida sin amor no tiene significado, porque a pesar de la distancia siempre estas a mi lado y darme su apoyo, por mostrarme el valor de la amistad.

A mi Hermano Daniel Castillo por ser más que mi hermano, mi padre, mi amigo por ser tan especial en mi vida.

A mi Querido y siempre recordado Tío Ladis, fuiste centro de motivación e inspiración, aun tus recuerdos brillan en mi corazón y con ellos una sonrisa porque a pesar del tiempo que ha pasado desde tu partida siempre formarás parte de mi vida.

A Elsa Ramos por su apoyo incondicional y por siempre tener una palabra de aliento, un consejo más que todo por siempre ser mi amiga y estar en buenas y malas

A ti mi gran amor porque aprendí que con perseverancia y dedicación todo se logra y aunque la distancia nos separa seguiste creyendo en mí Te Amo Ronald Salazar.

A mi gran y excelente tutor Juan Marcos por siempre creer en mí y jamás abandonar el barco

A ti Profesor Marcos Flores por haber pertenecido a este logro y siempre estar pendiente con tus consejos sabios.

A todos los que me apoyaron y confiaron en mí para lograr mi meta.

INDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	li
AGRADECIMIENTOS.....	lii
DEDICATORIA.....	lv
LISTA DE TABLAS.....	Viii
RESUMEN.....	x
INTRODUCCION.....	1
CAPITULO I	5
EL PROBLEMA	5
PLANTIAMIENTO DEL PROBLEMA	5
FORMULACION DEL PROBLEMA	9
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	11
OBJETIVO GENERAL.....	11
OBJETIVOS ESPECIFICOS	11
JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION	11
CAPITULO II	13
MARCO TEORICO	13
ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	13
Internacionales	13
Nacionales	13
BASES TEORICAS	15
Teoría del Desarrollo y la Comunicación	15
Teoría sobre el Capital Social	16
La Gestión del desempeño como Proceso	17
El clima organizacional	19
El factor dual de Herbert: Satisfacción - Desempeño	20
Teoría X y Teoría Y de Mc Gregor	20
Liderazgo	21
Alternativas para la Gestión de Desempeño Institucional	21
Instituto Venezolano de los Seguros Sociales. Perspectiva Histórica	22
Bases Legales	23
Operacionalización de las Variables	26
CAPITULO III	28
LA METODOLOGIA	28
ENFOQUE DE LA INVESTIGACION	28
DISEÑO DE LA INVESTIGACION	28

POBLACION	29
Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos...	29
Validez	30
Confiabilidad	30
Técnica de Análisis de los Datos	30
CAPITULO IV	32
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS	32
CAPITULO V	47
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	48

LISTA DE CUADROS Y GRAFICOS

Cuadros	Página
Cuadro 1 – Operacionalización de las Variables	26
Cuadro 2 - ¿Cómo visualiza el clima organizacional para el desempeño gerencial en el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS), agencia San Fernando de Apure?	33
Cuadro 3 - ¿Cómo visualiza el efecto desde la estructura funcional para el desempeño del personal administrativo en el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales, agencia san Fernando de Apure?	34
Cuadro 4 - ¿Cuáles estrategias organizacionales-institucionales se realizan para fortalecer la interacción del personal administrativo del IVSS, San Fernando de Apure?	36
Cuadro 5 - ¿Cuáles funciones se denotan en la óptima gestión institucional desde la operatividad del talento humano?	37
Cuadro 6 - ¿Cuáles son los elementos que desde el clima organizacional influyen en la gestión de desempeño del IVSS-Apure?	38
Cuadro 7 - ¿Los niveles de participación, socialización e interacción se tienen en la gestión del desempeño del IVSS-Apure e inciden en la gestión administrativa?	39
Cuadro 8 - ¿Bajo qué mecanismos se realiza la gestión atención institucional en el IVSS-Apure?	40
Cuadro 9 - ¿Cómo es el trabajo cooperativo desde el clima organizacional y de qué manera influye en la gestión de desempeño del IVSS-Apure?	41
Cuadro 10 - ¿Se aprovecha la eficacia del clima organizacional en la gestión del desempeño?	43
Cuadro 11 - ¿Con que frecuencia se realizan los procesos de gestión institucional para así fortalecer el clima laboral de la organización?	44
Cuadro 12 - ¿Se programan actividades optimizadoras en	45

relación a la función del desempeño administrativo en el IVSS-
Apure?

Gráficos	Página
Gráfico N° 1 - Construido a partir del cuadro 2	34
Gráfico N° 2 - Construido a partir del cuadro 3	35
Gráfico N° 3 - Construido a partir del cuadro 4	36
Gráfico N° 4 - Construido a partir del cuadro 5	37
Gráfico N° 5 - Construido a partir del cuadro 6	38
Gráfico N° 6 - Construido a partir del cuadro 7	39
Gráfico N° 7 - Construido a partir del cuadro 8	41
Gráfico N° 8 - Construido a partir del cuadro 9	42
Gráfico N° 9 - Construido a partir del cuadro 10	43
Gráfico N° 10 - Construido a partir del cuadro 11	44
Gráfico N° 11 - Construido a partir del cuadro 12	45



REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN
UNIVERSITARIA CIENCIA Y TECNOLOGIA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS
OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"
UNELLEZ – APURE

COORDINACION DE POSTGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACION
MENCIÓN: GERENCIA GENERAL.

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA GESTION DE
DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL INSTITUTO
VENEZOLANO DE LOS SEGUROS SOCIALES, AGENCIA SAN
FERNANDO DE APURE

RESUMEN

El presente estudio se dimensiona desde Analizar el clima organizacional y su influencia en la gestión de desempeño del personal administrativo del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS), agencia san Fernando de Apure. Reconduce su problematización en el hecho de describir-conocer como el clima organizacional en dicha institución influye en la gestión de desempeño; valorado en la función gerencial. En cuanto a la razón teórica, parte el fundamento de clima organizacional, talento humano, función gerencial y por consecuente la gestión de desempeño. Metodológicamente, el estudio se suscribe al enfoque positivista de la investigación, enmarcado en un diseño de campo no experimental, siendo la población objeto de estudio los trabajadores administrativos del IVSS, Agencia san Fernando de Apure. Para tal efecto no se asume muestra dado el manejo de las unidades de analices. Los resultados manifiestan que el clima organizacional si influye en el desempeño; pero los trabajadores infieren que si se está haciendo un trabajo para tal relación. Como conclusión principal se determinan que hay una influencia en la gestión de desempeño desde el marco del clima en la organización, pero que se está trabajando para mejorar cotidianamente dichos aspectos

Descriptor: clima organizacional, gestión de desempeño, influencia, personal administrativo.

INTRODUCCIÓN

El Estado desde una macro dimensión, dibuja en su hacer un cumulo de instituciones que hacen vida en el particular de los ámbitos cuales sean en determinación, en tal corriente, se tiene las instituciones que de orden público responden a una benefactora, seguridad y reguardo, en tal marco se ubica la de gestión de seguridad y protección como lo es el seguro social en Venezuela, una institución que responde a una acción de protección, pronunciado en la particularidad social para lo que es la seguridad y protección de momento circunstancial y colectivizador; es entonces el seguro social la que tiene en su función el haber de seguridad social , medico asistencial, de vejez y una serie re repuntes que dimensionan en la política de protección de Estado para el colectivo.

Para tal efecto , la seguridad social desde el instituto venezolano de los seguros sociales, se juega en una dimensión de cotizar por parte del colectivo, en tal corriente esta dado el beneficio de pensión, de salud hospitalaria, de acción humana en razón de alguna acción, pero esta operatividad también se ve fijada en la administración, es decir que el IVSS al igual que todo ente tiene su función operativa respaldada por la administrativa que es el fundamento gerencial optimizado en los programas para tal contexto. En reconducción, el estudio que a continuación se presenta, manifiesta un análisis del Clima organizacional y su influencia en la gestión de desempeño del personal administrativo del instituto venezolano de los seguros sociales, agencia san Fernando de Apure.

En este sentido, las personas se comportan, deciden, actúan, trabajan, ejecutan, mejoran sus actividades, dependiendo en gran manera del proceso administrativo que exista en el ambiente de trabajo donde desempeñan sus funciones, cuando una Institución está orientada hacia las personas, su filosofía general y su cultura organizacional se reflejan en su desempeño, por lo que la gestión administrativa depende en parte de la interacción que se tiene desde la corriente que se maneje en el clima organizacional; es la función que permite la colaboración eficaz de las personas para alcanzar los objetivos organizacionales e individuales, el referente es el dado en el hecho colectivizador de los agentes de cambio organizacional y de los dados en el día a día.

Por lo tanto, el empleado público, basado en experiencias sobre la realidad de la región, y con la utilización de herramientas para el logro de la misión institucional y las metas organizacionales, juega un papel importante dentro de los procesos desarrollados tanto de dirección como de gestión del desempeño. Es evidente, que el objetivo final de las entidades y/o instituciones públicas, es la prestación de los servicios que satisfagan las expectativas de las comunidades.

Cabe señalar, que la gestión pública se requiere de líderes que obtengan su poder por el valor de sus ideas y por su capacidad persuasiva, que generen confianza hacia sus superiores y subordinados. Con habilidad para resolver situaciones difíciles al interior de la institucionalidad en particular como de la sociedad en general, guiados siempre por el norte ético de las instituciones públicas.

En efecto, en el quehacer público, se observa prácticas administrativas incorrectas: que atentan contra la ética de lo público, se piensa en la corrupción, clientelismo, amiguismo, en comportamientos

propensos a los fraudes, favoritismos, impunidad, negligencias, entre otros, que ayudan a que la prestación del servicio público no sea el mejor. El escenario expuesto exige el análisis de la situación actual que permita tomar una posición crítica y constructiva sobre el tema. En dimensión, el seguro social, una acción de resguardo y una acción de operatividad circunstancial, el conducente es el quehacer humano.

Es evidente entonces, que la tarea de construir una sociedad económicamente mejor; normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna desde las instituciones de la atención social, parten de la gestión en el desempeño institucional, pero esto depende la incidencia del perfil del clima organizacional. De aquí, la supervisión de las instituciones está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador. En situaciones complejas, donde se requiera un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo organizaciones de gran magnitud la administración ocupa una importancia para la realización de los objetivos.

Tal visión, refiere entonces que la cotidianidad del servidor público debe estar infundada en una óptima gestión del desempeño dado de un funcional clima organizacional, entendido este orden en la administración pública, desde una horizontalidad, resguardo y acción filantrópica, todo dado en la importante multiplicidad de papeles desde el desarrollo económico y social de un país y cada vez más acentuada de actividades que anteriormente estaban relegadas al sector privado, las maquinarias administrativas públicas se han constituido en la empresa más importante de un país. En la esfera del esfuerzo colectivo donde la administración adquiere

su significación más precisa y fundamental, ya sea social, religiosa, política o económica, toda organización depende de la administración para llevar a cabo sus fines. Dentro de este orden de ideas, la presente investigación se estructuró en cinco capítulos que se describen a continuación:

El Capítulo I: El **Problema**: comprende el Planteamiento del Problema, Objetivos de la investigación (General y Específicos), Justificación de la Investigación, a través de la cual se determinó la importancia del estudio y muchos otros aspectos que son esenciales dentro de la investigación.

El Capítulo II, relacionado con el **Marco Teórico**; en el cual se señala los antecedentes o estudios vinculados con la temática, teorías que sustentan el estudio, bases legales y teóricas, que visualiza las concepciones y enfoques de distintos autores en el campo del clima organizacional y la gestión de desempeño, con el correspondiente análisis y aporte de la investigadora, además se presenta el sistema de variables que sustenta la investigación.

En el Capítulo III, se describe la **Metodología**: Tipo de Investigación, diseño, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, procedimientos empleados y técnicos de análisis de datos.

El Capítulo IV, **Presentación y Análisis de Resultados**.

El Capítulo V, comprende las **Conclusiones y Recomendaciones**.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

La existencialidad en el mundo terrenal, muestra una vitrina evolutiva que parte desde la convivencia, desde principios de la prehistoria, donde el hombre se organiza en cavernas para vivir, colectiviza mecanismos para la subsistencia y a su vez focaliza formas de relación para disminuir la distancia y fortalecer sus relaciones interpersonales. Lo que indica que desde el principio de la creación las organizaciones sea cual sea su fin, es la clave para concretar los logros, objetivos y metas, planteados en primera instancia como la forma de relación con los entes que rodea y en segunda instancia con las formas de organización para sobreponerse antes hechos notorios de la naturaleza y el hombre en sí mismo que perturban la vivencia óptima.

Atendiendo a estas consideraciones, desde el momento que emergen organizaciones, con ellas viene el acompañamiento de la forma colectiva de convivencia, de líneas para óptima interacción y de corrientes para que el bienestar sea colectivo, entendiendo que todo grupo social enfocados en una visión es una organización; comunal , empresarial , educativa , política... pero organización, concepto de acción y reacción definido por Guerra (2013) como “ conjunto de personas en acompañamiento de productos , bienes y razones que tienen un fin común; múltiple el concepto, pero en delimitación es un grupo o masas de grupos”(p.9), tal corriente analógica la organización bajo la premisa de comunidad, atendiendo al concepto de grupo “con fin común” , es así como se entrama la realidad organizacional.

En fundamento, el desempeño de una organización parte de las relaciones interpersonales, fundamentos grupales o simplemente satisfacción de algunos elementos del colectivo, de aquí que la teoría de las organización emerge en relación el clima organizacional, el cual está considerado como una medida sensible de los atributos organizacionales y está definido como una serie de características que son percibidas a propósito de una organización, y que pueden ser deducidas según la forma en que la organización de sus unidades o departamentos actúan, conscientes o inconsciente, como sus miembros y con la sociedad, en dinámica este refiere a el cómo y el porqué de las organizaciones que en esencia son de bienestar para el colectivo con dimensiones de atención en razón de satisfacción, lo indicado es que para lo que se concierne se cumple en relación a lo que se tiene y quiere.

En consecuencia, el clima organizacional es un factor amplio y complejo que se define como un fenómeno que interviene y media entre agentes del sistema organizacional y tendencias motivacionales de los miembros, que se traducen en comportamientos que tienen consecuencias gravitantes para la organización. De aquí que Toro (2001), citado por Ramírez (2013) defina el clima organizacional como “las percepciones u opiniones compartidas que los miembros desarrollan en relación con las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales” (p.33). El indicativo esta dado en el foco referencial, que el conjunto de elementos, percepciones y acciones de convivencia se dilucidan en el clima organizacional haciendo extrapolación del concepto de clima “como se está en el ambiente”; ciertamente el clima es el responsable de lo que se delimita en el ambiente laboral.

En cuenta, Alfonso (2009), refiere “el clima organizacional constituye uno de los factores de mayor incidencia en los procesos organizativos, de

gestión, cambio e innovación y su repercusión inmediata, agiliza los procesos como en los resultados. (p.78). Entonces se tiene que para la satisfacción de todos los actores en el proceso organizacional hay que dibujar muchas variantes, ya que la realidad social cada día se complejiza en sus factores y elementos de satisfacción; partiendo de la sociedad del conocimiento que cada día más tecnifica los factores por lo que los colectivos ameritan mayores funciones para la satisfacción de sus necesidades en todos los aspectos.

En tal orden, se tiene que la modernidad trae consigo un haber y hacer de organización multidisciplinarias. En amplio sentido, una organización desde la un margen de visión tiene unos actores, pero las organizaciones en el orden empresarial e institucional manejan la gerencia como foco para el margen de atención, por lo tanto su clima organizacional es esencialísimo para la efectividad de la gestión institucional. Al respecto, Marchant (2008) considera que... “mientras más satisfactoria sea la percepción que las personas tienen del clima organizacional en su empresa, mayor será el porcentaje de comportamientos funcionales que ellos manifiestan hacia la organización”... (p.152). He aquí el implicante sentido de pertenencia y pertinencia; mientras mayor satisfacción por la organización mayor empoderamiento en las funciones de ejercicio. Por ende los esfuerzos que haga la empresa por mejorar su clima organizacional se verán a su vez reflejados en las personas que allí laboran, permitiendo en forma indirecta mejorar su calidad de vida.

En concordancia, se tienen diversos estudios realizados respecto al clima organizacional, entre los que destacan el realizado por Aranciba (2008), asegurando que las organizaciones de por si son empresas “ es un conjunto de personas que en el ámbito racional conviven es un espacio y tiempo determinado para un si condicional de algo”(p.56); en si se permiten que

evalúan el clima organizacional cuando tienen mayores posibilidades de tomar decisiones certeras, tanto a nivel de diseño o rediseño de estructuras organizacionales, como en planificación estratégica cambios en el entorno organizacional interno, gestión de desempeño, mejora de sistema de comunicación interna y externa, mejora de procesos productivos, mejora en los sistemas de retribuciones, entre otros, de aquí que las empresas tengan su clasificación en los órdenes institucionales, se tiene que las instituciones, son públicos, privadas, sectoriales , empresariales de producción, institucional, este último es que se asume como eje problematizador en la investigación en proceso constructivo; Instituto Venezolano de los Seguros Sociales.

En suscripción a lo disertado, se tiene entonces que el clima organizacional está presente en el todo organizacional , para efecto de la investigación se asume IVSS, una institución que emerge para la benefactora y protección del hecho laboral en Venezuela, el mismo depende en orden ejecutivo de forma indirecta y de corriente directa del ministerio del trabajo en Venezuela. El punto de partida del Instituto venezolano de los Seguros Sociales es una organización de orden público que se tiene como una forma de protección de los trabajadores y trabajadoras en Venezuela, dándole su pensión de vejez a cada Venezolano y Venezolana, dado en un conjunto de cotizaciones que se van pagando en el descuento que el Estado le hace a cada trabajador y que es obligatorio la inscripción de cada empresa sea cual sea su orden al instituto prenombrado

En corriente, el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales, nace ***El 9 de octubre de 1944, con la puesta en funcionamiento de los servicios para la cobertura de riesgos de enfermedades, maternidad, accidentes y patologías por accidentes, según lo establecido en el Reglamento General de la ley del Seguro Social Obligatorio, del 19***

de febrero de 1944. En 1946 se reformula esta Ley, dando origen a la creación del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales, organismo con responsabilidad jurídica y patrimonio propio. Con la intención de adaptar el Instituto a los cambios que se verificaban en esa época, el 5 de octubre de 1951 se deroga la Ley que creaba el Instituto Central de los Seguros Sociales y se sustituye por el estatuto Orgánico del Seguro Social Obligatorio.

En acción posterior , se promulga para el año 1966 la nueva Ley del Seguro Social totalmente reformada el año siguiente es cuando comienza a ser aplicada efectivamente esta Ley, que fundamentan los seguros de Enfermedades, Maternidad, Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales en el seguro de asistencia médica; se amplían los beneficios además de asistencia médica integral, se establece las prestaciones a largo plazo (pensiones) por conceptos de invalidez, incapacidad parcial, vejez y sobrevivientes, nupcias... y se implanta en cada Estado de Venezuela una agencia de atención administrativa y operativa del seguro social, en tal sentido el Estado Apure no escapa a tal realidad , dado que se tiene la oficina central administrativa del IVSS y el ambulatorio de atención y consulta en otro espacio , pronto a tener una reinauguración.

Formulación del Problema

En relación a la disertación prevista, el objeto investigacional del presente estudio se configura en el hecho de sustanciar un análisis en referencia a lo que se corresponde al clima organizacional y su influencia en la gestión de desempeño del personal administrativo del instituto venezolano de los seguros sociales, agencia san Fernando de apure. Dado a que se pretende conocer el clima organizacional que se tiene en el IVSS en el

ámbito de los trabajadores administrativos de la oficina central San Fernando; partiendo de ello se vincula en descripción de cómo se referencian al orden

Tal óptica investigacional, da una inferencia al eje problematizador de la investigación presumida; en primera instancia se dispone caracterizar el clima organizacional que se tiene en el ámbito laboral del recurso humano de atención administrativa del IVSS –San Fernando. Para ello dispone un análisis descriptivo que se tiene como fundamento tener en cuenta cómo repercute el clima organizacional en la gestión de desempeño de los trabajadores administrativos del IVSS en la oficina central; se tiene en cuenta como es sus orden estratégico para la formación , la motivación al logro como la manejan , sus trabajos de interacción con las otras instituciones, la gestión social que se tiene dentro de la organización y él como la manejan y la interaccionan en relación a los trabajadores dentro de su organigrama.

Para dar respuesta a la problematización surgida dentro del estudio, se delinearán unas interrogantes que van a tener respuesta en el proceso de reconstrucción investigativa, por lo tanto surgen las siguientes interrogantes:

- ¿Cuál es el clima organizacional y como el mismo repercute en la gestión de desempeño de los trabajadores administrativos del IVSS, agencia San Fernando de Apure?
- ¿Cuáles son los fundamentos operativos-gerenciales del clima organizacional en la función de gestión de desempeño en el ámbito de atención pública del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales, agencia San Fernando de Apure?
- ¿Cuál es la efectividad de los procesos de gestión de desempeño desde un eficiente clima organizacional y su influencia en la función institucional de los trabajadores administrativos del IVSS, San Fernando de Apure?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar el clima organizacional y su influencia en la gestión de desempeño del personal administrativo del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS), agencia San Fernando de Apure.

Objetivos Específicos.

- Describir el clima organizacional y como el mismo repercute en la gestión de desempeño de los trabajadores administrativos del IVSS, agencia San Fernando de Apure.
- Determinar los fundamentos operativos-gerenciales del clima organizacional en la función de gestión de desempeño en el ámbito de atención pública del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales, agencia San Fernando de Apure.
- Establecer la efectividad de los procesos de gestión de desempeño desde un eficiente clima organizacional y su influencia en la función institucional de los trabajadores administrativos del IVSS, San Fernando de Apure.

Justificación

El orden empresarial en el modelo venezolano, asume en todo contexto el socialismo; modelo económico, político y social que refiere la horizontalidad, la igualdad y la fraternidad de todo, es decir se emancipa lo social, de aquí la atención social y benefactora del Instituto Venezolano de los Seguros

Sociales (IVSS) de San Fernando de Apure. En tal orden, se tiene que el estudio tiene relevancia académica, ya que el mismo se constituye en un ejercicio metodológico para el ámbito investigativo en la generación de saberes desde la Maestría en Administración mención Gerencia General, a tal corriente se le suma el hecho que lo social que esta sustanciado a que el estudio preconice conocer como es el clima organizacional que se maneja para la actualidad en IVSS, dado aquí se le suma un conjunto de funciones de atención social en los últimos como la misión amor mayor ; de atención humanizante y de foco de responsabilidad social del Estado .

En corriente, para lo que determina lo formativo permite dibujar el cómo se está trabajando para así darle consecuente con lo que se necesita en dicho orden formativo; lo político se ve reflejado en como lo interactúan en lo empresarial, la atención social, los requerimientos humanos... todo lo mencionado le da relevancia el estudio en consecuente investigacional.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

Antecedentes de la Investigación

Se corresponde a las investigaciones, estudios y saberes construidos en el ámbito de la variante, que de forma directa o indirecta relaciona el objeto de estudio, en tal sentido la investigación hace un recorrido teórico desde el orden internacional, nacional, regional y local, es por ello se presentan las investigaciones ubicadas.

Internacionales

Ettechon (2012). Realizo un estudio referente al seguro social español el cual título "La seguridad social como margen de atención de los adultos mayores". Al respecto la autora hace un énfasis en el estudio del proceso social y de autocuidado de una sociedad cronológicamente vieja, implica el trabajo desde los medios rurales, como dichos trabajadores muchas veces se encuentran desatendidos y culminan su contexto económico activo casi sin ningún tipo de previsión, es por ello que el resultado de la investigación es llevado a la planta central del seguro social español como un foco de actualización para incluir dentro de los beneficiarios trabajadores rurales próximos a la jubilación.

Nacionales

En relación a las variables asumidas se encuentra el estudio de Guerra (2013), el cual título: Visión heterodoxa de las empresas de producción

social. La investigación realizada se configuro en una investigación descriptiva-analítica. Su fundamento en el abordaje de las mesas empresariales de visión social de la ciudad de Barquisimeto en lo dado a que el estudio fue realizado para el grado de Magister en Gerencia Social. Los resultados arrojan que las EPS están cumpliendo su trabajo operativo en lo que refiere a la operatividad técnica-social; se fundamentan en la concienciación mediante charlas, talleres, dinámicas de grupo, visitas institucionales y hasta han logrado experimentos en la Parroquia obelisco en la zona alta de la ciudad Barquisimeto

En fundamentación, Carreño (2016), realizo un Trabajo de Investigación para Optar al Título de Magíster Scientiarum en Administración. Mención: Gerencia General en la UNELLEZ –VPDR-Apure. El cual título: gestión administrativa de FUNDEI en la calidad de vida de las comunidades indígenas (caso: Municipio Achaguas). De aquí inicia su proceso relacionado en la teoría de las organizaciones infiriendo a que las mismas necesitan un proceso integrador, que les permita tener un control para el desarrollo eficaz de las mismas.

Debido a este imperativo, surge la concepción de la realización del análisis de gestión administrativa como mecanismo efectivo, no sólo para diagnosticar, sino para perfeccionar u orientar nuevas políticas capaces de sensibilizar tanto a la alta gerencia como también a los niveles medios y bajos de las organizaciones, coadyuvando de ésta manera a una mayor motivación laboral que admita posicionar a las organizaciones de una manera eficiente. En síntesis, la gestión administrativa es acompañada del clima organizacional como un proceso que consiste básicamente en organizar, coordinar y controlar además de que es considerada un arte en el mundo de las finanzas.

En relación a lo metodológico, El estudio de esta investigación se circunscribe a un diseño de campo y de nivel analítico, cuyo objetivo fue Analizar la Gestión administrativa en la Fundación para el Desarrollo Integral del Indígena Apureño (FUNDEI) para la Calidad de Vida de las Comunidades Indígenas en el Municipio Achaguas, Estado Apure.

En conclusión, se detectaron desviaciones, como funciones mal concebidas o inapropiadas y se hicieron las recomendaciones pertinentes, que optimicen y logren progresos dentro de la fundación, de tal manera que proyecte una mejor imagen y represente un ente eficiente y eficaz en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades que conciernen a la alta gerencia. Además, **la gestión administrativa es vista como el proceso de diseñar y mantener un ambiente laboral**, el cual está formado por grupos de individuos que trabajan precisamente en grupo para poder llegar a cumplir los objetivos planteados.

Para el efecto del estudio en curso, se denota la importancia de tomar la investigación presentada como un antecedente, dado que se asume la gestión administrativa de un ente de atención social, analogía del IVSS, asimismo se configura en los trabajadores administrativos así como también se tiene la necesidad del clima organizacional efectiva para el óptimo desenvolvimiento de la gestión administrativa.

Bases Teóricas

Teoría del Desarrollo y la Comunicación. Ochoa (2010)

La visión antropológica, refiere el desarrollo como auge y crecimiento, que debe ser descrito como un proceso de cambio, propiciado por la acción social, con el fin de mejorar la calidad de vida de todos los miembros de un

grupo humano. En esta línea, "muchos cambios son posibles si se orientan a la preservación de los sistemas locales, a la vez que se hace que éstos funcionen mejor. (..) El desarrollo eficaz en fundamento ha de ser eficiente, ya que las prácticas sociales óptimas han de ser a su vez administrativas, que parten desde la cultura para el desarrollo y el medio es la comunicación. Tal óptica, focaliza la necesidad de la comunicación para el desarrollo, dado a que lo social implica el involucramiento de los actores humanos, los cuales se organizan por un fin y un orden

En amplia visión, parte de esta acción de cambio corresponde en promover las limitantes estructurales y sociales que inhiben el mejoramiento de la calidad de vida, entendida ésta como el conjunto de necesidades individuales y colectivas del ser humano; en sentido la luz eléctrica, en una necesidad básica que amerita una gestión social para el uso eficiente desde una óptica colectiva de beneficio en el consumo y el uso caracterizado por el beneficio del entorno y el todo sistémico.

En racionalidad, se debe maximizar los beneficios sociales, y económicos, de cualquier acción de desarrollo, todo proyecto tiene que tener en cuenta las siguientes cualidades: Ser culturalmente compatible, Responder a necesidades percibidas localmente, Implicar a la gente en la planificación y puesta en práctica de los cambios que les afecten, Aprovechar las organizaciones tradicionales y Ser flexibles.

Teoría sobre el Capital Social (Bourdieu, 1980)

La dimensión del capital social, entendido como gerencia de las comunidades desde la atención de diversas acciones relacionadas con el desarrollo y la lucha contra la pobreza humana desde un caos de realidades. En tal sentido, El Banco Mundial (2004) define el capital social como "las

instituciones, relaciones y normas que caracterizan la calidad y cantidad de las interacciones sociales en la sociedad”. El Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) lo define como “aquellos aspectos de la organización social, incluyendo redes, normas y confianza social que facilitan la coordinación y cooperación para beneficio mutuo”. Por su parte la OCDE (2001) lo define como “redes junto con normas, valores y opiniones compartidas que facilitan la cooperación dentro y entre los grupos.

Una reconstrucción teórica del capital social, aborda que el desarrollo de las comunidades en el caso de la gestión social requiere de una aproximación cuidadosa que tome en cuenta todos aquellos elementos que forman parte de su propia cultura y que determinarán, en gran medida, el éxito o fracaso de cualquier iniciativa. Por tanto la teoría del capital social se extrapola en todo inferencia, es decir los comités sociales, los comités humanos, los ejes desarrollo comunal son parte del capital social; se convierte en un elemento importante a la hora de aplicar nuevas estrategias de desarrollo respetuosas con las diferencias.

Efectivamente, la mayoría de las estrategias de desarrollo no han tomado en cuenta la especificidad propia de los pueblos indígenas en términos sociales, políticos, culturales o económicos, sino que han generalizado y asumido unas características homogéneas para toda una población. En ese sentido, muchas iniciativas, aunque diseñadas con las mejores intenciones, han fracasado al no tomar en cuenta estos elementos, que se constituyen en delineadores de desarrollo desde una racionalidad comunicativa desde la interacción positiva enfocada en la gerencia social.

La Gestión del desempeño como Proceso (Padrón 2012)

Surge de la gestión social como una gerencia operativa que se fundamenta en el desempeño en toda institución, para Padrón una empresa como influyente de control y seguimiento, la atención social mide la gestión del desempeño, el cual debe ser una prioridad en orden jerárquico. Para la cual, una visión general de la empresa se suscribe y donde describe las seis funciones básicas de la empresa: Técnicas: Que se refieren a la actividad de producción, logística, operación; Financieras: Captación del capital, financiación de la inversión; Comerciales: Ventas y distribución; Seguridad (en el trabajo): Garantizar la integridad de las personas en su trabajo. Contables: Actualización contable y Administrativas: Planificación, organización, mando, coordinación y control.

Dentro de esta perspectiva, se configura el clima organizacional y su influencia en la gestión del desempeño desde la gerencia administrativa del IVSS , agencia San Fernando de Apure, el cual desde la organización empresarial se confluye en un tejido social, ya que desde la gerencia se enfoca un eje integral de desarrollo comunicacional y operativo como las instituciones del Poder Popular; los centros educativos y las diversas manifestaciones de organización en función del clima organizacional .

El análisis que emerge del abordaje de la realidad, se plantea como mejorar la actividad, resolver los problemas de coordinación y eficiencia en la interacción como institución y como en si misma se va a permitir consolidar la eficiencia en la gestión de desempeño de la organización que en su conjunto de órdenes de atención administrativa y de salud refleja la atención social, en primera instancia desde la dirección y administración. Las funciones administrativas desde la gestión del desempeño, las entiende como funciones de planificación, organización, coordinación y control. Los

principios generales de la administración son una serie de ideas sencillas que deben tener las administraciones de las empresas. Estas son (principios generales de la organización), en toda organización se debe tener presente los siguientes principios generales de la gerencia social para el desempeño.

El clima organizacional. Álvarez (2002)

Al respecto, Álvarez (2002) señala que el clima organizacional: es una variable que media entre la estructura, procesos, metas y objetivos de la empresa, por un lado y las personas, sus actividades, comportamientos y desempeño en el trabajo, por otro. Su poderoso influjo sobre la motivación, el compromiso, la creatividad, y el desempeño de las personas y los equipos de trabajo, lo convierten en una herramienta estratégica fundamental para la gestión del talento humano y el desarrollo organizacional en la empresa contemporánea (p.9). De allí, que el clima organizacional constituye uno de los factores determinantes de los procesos organizativos, de gestión cambio e innovación. Adquiere relevancia por su recuperación inmediata, tanto en los proceso, como en los resultados lo cual incide directamente en la calidad del propio sistema.

De igual forma, muchas veces se tiende a confundir el significado correspondiente a los términos cultura y clima organizacional, por tal razón sobre la base del señalado por Álvarez (ob.cit), se presenta a continuación una serie de enfoques que permitirán visualizar con claridad las implicaciones de estos términos en las organizaciones:

Enfoque estructuralista: define al clima organizacional Como el conjunto de característica permanente que describen una organización, la distinguen de otro e influye en el comportamiento de las personas que la

forman 2) Enfoque Subjetivo: define el clima organizacional como el concepto que el empleado se forma de la organización.3) Enfoque de síntesis: este se caracteriza por ser el más reciente y visualiza el clima desde el punto de vista estructural y subjetivo a la vez. Para este clima es el efecto subjetivo percibido en el sistema y entre otros aspectos importantes como las actividades, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización determinada. (p17).Por lo tanto, los directivos deben percatarse de que el ambiente laboral forma parte del activo de la empresa y como tal deben valorarlo y prestarle la debida atención, siempre tratando de buscar la forma de lograr la mayor motivación posible por parte de sus empleados.

El factor dual de Herbert: Satisfacción - Desempeño

Mediante encuestas que indagaron la satisfacción de las personas en sus trabajos, se determinó que el bienestar tiene relación con la estimulación personal, el reconocimiento, los logros, y la autorrealización (Factor Motivadores). Mientras que lo contrario le es atribuido al entorno donde la persona realiza sus tareas, las relaciones personales, las condiciones de trabajo, y la política de la organización (Factores Higiénicos).De estos dos grupos posteriormente se elaboró el concepto de *Job enrichment* (enriquecimiento del trabajo), que son indicaciones para lo que se ha definir como un alto desempeño en la institución para evitar la monotonía incrementado la responsabilidades y la valoración de las personas. La autonomía, la retroalimentación, y el ambiente de trabajo, son los puntos principales en la valoración en la gestión del desempeño.

Teoría X y Teoría Y de Mc Gregor.

En este desarrollo teórico se contraponen dos estilos de dirección influidos por la concepción del ser humano que tiene el que la pone en práctica.

Bajo la suposición de que una de las características de las personas es la pereza frente al trabajo, en la Teoría X la motivación se consigue a base de controles y castigos. Mientras que en la Teoría Y sobrevalora el esfuerzo y el compromiso como motivadores.

Liderazgo. Chiavenato (1993)

Chiavenato, Idalberto (1993), Destaca lo siguiente:

"Liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos Específicos". Cabe señalar que aunque el liderazgo guarda una gran relación con las actividades administrativas y el primero es muy importante para la segunda, el concepto de liderazgo no es igual al de administración. Warren Bennis, al escribir sobre el liderazgo, a efecto de exagerar la diferencia, ha dicho que la mayor parte de las organizaciones están sobre administrado y sud lideradas.

Una persona quizás sea un gerente eficaz (buen planificador y administrador) justo y organizado-, pero carente de las habilidades del líder para motivar. Otras personas tal vez sean líder eficaces – con habilidad para desatar el entusiasmo y la devolución --, pero carente de las habilidades administrativas para canalizar la energía que desatan en otros. Ante los desafíos del compromiso dinámico del mundo actual de las organizaciones,

muchas de ellas están apreciando más a los gerentes que también tiene habilidades de líderes.

Alternativas para la Gestión de Desempeño Institucional. Roa (2013)

La tarea implicada tiene que ver con la recolección y valoración de información personal (a través de la autoexploración y autoanálisis) e información externa, bien sea social, ocupacional o educativa, dependiendo de la decisión involucrada, requiriéndose la participación activa de la persona que elige, en la búsqueda de la información. El desempeño, es una focalización de lo que se debe y se tiene, como ha de ser la función estructural desde la pertenencia de la institución y la pertinencia de lo que se tiene.

Instituto Venezolano de los Seguros Sociales. Perspectiva Histórica

El 9 de octubre de 1944, se iniciaron las labores del Seguro Social, con la puesta en funcionamiento de los servicios para la cobertura de riesgos de enfermedades, maternidad, accidentes y patologías por accidentes, según lo establecido en el Reglamento General de la ley del Seguro Social Obligatorio, del 19 de febrero de 1944. En 1946 se reformula esta Ley, dando origen a la creación del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales, organismo con responsabilidad jurídica y patrimonio propio. Con la intención de adaptar el Instituto a los cambios que se verificaban en esa época, el 5 de octubre de 1951 se deroga la Ley que creaba el Instituto Central

de los Seguros Sociales y se sustituye por el estatuto Orgánico del Seguro Social Obligatorio.

Posteriormente, en 1966 se promulga la nueva Ley del Seguro Social totalmente reformada el año siguiente es cuando comienza a ser aplicada efectivamente esta Ley, que fundan los seguros de Enfermedades, Maternidad, Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales en el seguro de asistencia médica; se amplían los beneficios además de asistencia médica integral, se establece las prestaciones a largo plazo (pensiones) por conceptos de invalidez, incapacidad parcial, vejez y sobrevivientes, se establece dos regímenes, el parcial que se refiere solo a prestaciones a largo plazo y el general que además de prestaciones a largo plazo, incluye asistencia médica y crea el Fondo de Pensiones y el Seguro Facultativo.

Bases legales

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela del año 1999, publicada en Gaceta Oficial Extraordinaria número 5.453, Marzo 24, 2000, en su artículo 23 menciona lo sucesivo:

Los tratados, pactos y convenciones relativos a derechos humanos, suscritos y ratificados por Venezuela, tienen jerarquía constitucional y prevalecen en el orden interno, en la medida que contengan normas sobre su goce y ejercicio más favorables a las establecidas por esta Constitución y la ley de la República, y son de aplicación inmediata y directa por los tribunales y de más órganos del Poder Público.

En consecuencia, la Carta Magna establece que cada tratado firmado por Venezuela debe ser respetado y cumplido, siempre y cuando los parámetros o normas internas de la nación lo estipulen, teniendo rango constitucional todos y cada uno de los Convenios Internacionales que el País suscriba. Es por ello, que Venezuela queda obligada a acatar estos principios como propios, y a su vez hacerlos cumplir, por los particulares y principalmente por cualquier ente u órgano del Estado. Lo que da referencia que la seguridad social que se tiene desde el contexto laboral es de orden internacional y abarca y foco del grupo de atención internacional.

Convenios Internacionales

Convenio 155 sobre Seguridad y Salud de los Trabajadores de la Organización Internacional del Trabajo (1981).

Artículo 10:

Reza textualmente: “Deberán tomarse medidas para orientar a los empleadores y a los trabajadores como objeto de ayudarles a cumplir con sus obligaciones legales”. Por ello, como se exige en todo perfil de las empresas el poseer las capacidades adecuadas en cada cargo, es menester de igual forma que las empresas atribuyan a sus empleados las medidas necesarias para acondicionar esas capacidades a los nuevos cambios emergentes.

Recomendación 164 sobre Seguridad y Salud de los Trabajadores de la Organización Internacional del Trabajo (1981).Acción a Nivel de la Empresa

Artículo 10:

Entre las obligaciones que incumben a los empleadores para lograr el objetivo señalado en el artículo 16 del Convenio podrían figurar, habida cuenta de las características de las diversas ramas de actividad económica y de los diferentes tipos de trabajo, las siguientes:

h) Efectuar estudios e investigaciones o mantenerse al corriente en otra forma de la evolución de los conocimientos científicos y técnicos necesarios para cumplir con las disposiciones de los apartados precedentes.

En este apartado jurídico, se establece que los empleadores están en la obligación gerencial, moral y legal de indagar a través de investigaciones y estudios dentro de la empresa para contribuir a la evolución de los conocimientos requeridos en el área científica, técnica y económica para dar cumplimiento a las acciones correspondiente a la función gerencial desde el marco legal. Son los niveles de gestión empresarial del talento humano los correspondidos a velar por la seguridad y capacidad laboral de los empleados en función, tanto del desarrollo de la empresa como del equilibrio personal y profesional de los empleados, de modo que ambos se puedan adaptar a los nuevos avances científicos, tecnológicos, sociales y económicos a los cuales se someten las sociedades actuales.

Reglamento del IVSS.

Así como en su Reglamento en sus artículos:

Art.12. Al instituto corresponde la administración y el control de todos los ramos del Seguro Social, conforme a las atribuciones que le acuerdan la Ley y el presente Reglamento.

Art.13. De conformidad con lo dispuesto en el artículo anterior, el organismo tendrá a su cargo: control, seguimiento, estadísticas, propuestas de bienestar laboral al ejecutivo nacional.

Operacionalización de las Variables

Cuadro 1

Objetivo General: Analizar el clima organizacional y su influencia en la gestión de desempeño del personal administrativo del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS), agencia san Fernando de Apure.

Objetivos específicos	Variable	Conceptualización	Indicadores	Ítem	Fuente	Instr.
Describir el clima organizacional y como el mismo repercute en la gestión de desempeño de los trabajadores administrativos del IVSS, agencia San Fernando de Apure.	clima organizacional	Conjunto de factores, acciones, elementos y estrategias que inciden y conforman un orden de organización funcional	Clima organizacional Estructura funcional Estrategias de interacción Operatividad del talento humano	1 2 3 4	Clima organizacional	C U E S T I O N A

<p>Determinar los fundamentos operativos-gerenciales del clima organizacional en la función de gestión de desempeño en el ámbito de atención pública del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales, agencia San Fernando de Apure. .</p>	<p>Gestión de desempeño</p>	<p>Función, acción de una organización. De línea los fundamentos gerenciales en razón de la acción conjunta del clima organizacion al</p>	<p>Gestión de desempeño Características Ámbito de atención Institución</p>	<p>5 6 7 8</p>	<p>Gestión de desempeño</p>	<p>R I O</p>
<p>Establecer la efectividad de los procesos de gestión de desempeño desde un eficiente clima organizacional y su influencia en la función institucional de los trabajadores administrativos del IVSS, San Fernando de apure.</p>	<p>Proceso de gestión de desempeño</p>	<p>El proceso son las fases y condiciones de un hacer, en tal sentido el desempeño se corresponde a las fases establecidas en el proceso</p>	<p>Eficiencia institucional Procesos de gestión Función del desempeño</p>	<p>9 10 11</p>	<p>Proceso de gestión de desempeño</p>	

Fuente: Álvarez (2017).

CAPITULO III

LA METODOLOGIA

Enfoque de la Investigación

La investigación se asume desde la posición positivista en orden cientista-estadístico, en corriente racionalista que para Torres (2009) “toda investigación cuantitativa se dimensiona desde el método hipotético deductivo, ya que busca comprobar la hipótesis que da el enunciado al problema” (p.56). En dimensión se asume una descripción de la realidad del clima organizacional de los trabajadores del foco administrativo del seguro social en Apure y por ende la influencia que tiene este clima organizacional en la gestión de desempeño.

Diseño de Investigación.

El estudio se apoya en un diseño investigación no experimental de campo, la cual según Balestrini (2009) “Se realiza sin manipulación alguna de manera deliberada las variables independiente, se basa en variables que ya ocurrieron o se dieron en la realidad sin intervención directa del investigador.” (p.9). Asimismo la investigación adopta un diseño de campo, el cual es percibido como la indagación de problemas con la finalidad de descubrirlos, en tal sentido el estudio en curso propone analizar los datos que se emergen del abordaje de la realidad, para explicar sus causas y efecto, entendiendo la influencia que se tiene en el IVSS el clima organizacional para la efectiva gestión de desempeño.

Población

En relación, de Arias, (2012), se define como "Cualquier conjunto de elementos de la que se quiere conocer o investigar alguna de sus características." (p. 126). En tal sentido para la presente investigación la población asumida está dada por el personal administrativo que cumple funciones en la oficina central del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales de agencia San Fernando de Apure. En fundamento, se tienen en lista 19 trabajadores; estratificados en el gerente, y trabajadores en las diversas áreas administrativas.

Dado a que la población es finita y menor a cien unidades de análisis en lo estadístico, no se asume muestra, todo dado a que será un trabajo en el total de la población. En tal sentido, los 18 trabajadores administrativos.

En relación a ello, se tiene que la operatividad en la recolección de los datos será suministrada por el total de las unidades de análisis, en tal orden Sabino (2009), señala que "Para garantizar el trabajo la máxima confiabilidad de los resultados, es recomendable según los requerimientos de la investigación obtener el máximo de unidades poblacionales." (p. 168); aspecto que se considera relevante para el desarrollo de esta investigación.

Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos

Para la recopilación de los datos requeridos en esta investigación, se tiene la técnica de encuesta y el instrumento el cuestionario; la observación directa y el instrumento esta sustanciado en el cuaderno de anotaciones. Para el diseño se responde a el fundamento policotomico: el cual será presentado con alternativas de respuestas: siempre (S), casi siempre (CS), algunas veces (AV) y nunca (N).

Validez

Al respecto, se determinó la validez a través de la consulta de tres expertos a saber; uno en metodología de la investigación, otro en lenguaje y comunicación y otro en investigación social, todo esto dado a que el tutor es sociólogo. En ello, Hernández, (2008), señala que "La validez es la eficacia con que un instrumento mide lo que desea medir." (p. 238). En este sentido, antes de su aplicación a la población en estudio, el instrumento se sometió a juicio de expertos los cuales verificaron si los ítems guardan relación con las variables e indicadores del estudio, precisión y calidad, así como la pertinencia de los contenidos.

Confiabilidad

Los datos a obtenidos fueron procesados mediante el Coeficiente Alfa de Crombach de acuerdo a Tamayo y Tamayo (2008), se basa en "La consistencia y precisión de las respuestas del individuo respecto a los ítems del instrumento." (p.87). Tal aspecto demuestra la capacidad que tiene un instrumento de registrar los mismos resultados en repetidas ocasiones, con una misma muestra y bajo unas mismas condiciones.

Técnica de Análisis de los Datos

Por otra parte, para efecto del análisis de la información se utilizara la técnica estadística descriptiva esto con el fin de describir apropiadamente las características del fenómeno en estudio, que en fundamento se tiene la opinión que tienen los trabajadores sobre el clima organizacional y el cómo es la gestión organizacional y su repercusión en la gestión de desempeño.

Para la representación de la información se tendrán en cuenta:

- ✓ Cuadros
- ✓ Gráficos
- ✓ Análisis

Para el fin último dar foco al análisis final, dado en la presentación de la repercusión del clima organizacional en la gestión del desempeño en IVSS, Apure.

CAPITULO IV.

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS

En la siguiente fase investigativa, se hace representatividad de un panorama conceptual y gráfico sobre el análisis de datos. Se describen de manera no exhaustiva algunos elementos estadísticos útiles tanto para la organización y presentación de la información obtenida en la realidad, como para el análisis de los resultados enmarcada en el estudio. Los resultados de esta investigación fueron enfocados a través de la elaboración de Tablas de frecuencia y porcentajes que posteriormente se graficaron de acuerdo a los ítems a través de diagramas circulares y señalando el porcentaje (%) de los resultados con sus respectivos análisis, lo cuales permitieron verificar las variables en estudios, de acuerdo a los objetivos de la investigación y se permitió describir el enfoque gerencial desde el clima organizacional en la institución objeto de estudio, en tal sentido el instituto venezolano de los seguros sociales, seccional Apure.

El análisis de datos es el precedente para la actividad de interpretación. Según Kerlinger (2002), “la interpretación se realiza en términos de los resultados de la investigación” (p. 135). Esta actividad consiste en establecer inferencias sobre las relaciones entre las variables estudiadas para extraer posteriormente las conclusiones y recomendaciones en función a los objetivos propuestos. La herramienta utilizada para el análisis de datos es la estadística. Esta disciplina proporciona innumerables beneficios a la investigación científica y tecnológica.

En este orden de ideas, se presenta en fundamentación los fundamentos estructurales que reconducen el clima organizacional y la

gestión de desempeño, dando con notación en lo que se corresponde a la influencia del mismo en la efectiva acción de hacer desde el ser relacionado en el estudio. En tanto, el capítulo en cuestión muestra los resultados que arroja la realidad y se determina en un análisis funcional desde las relaciones e interacción de los grupos en el campo administrativo.

Cuadro 2

Ítem N° 1 ¿Cómo visualiza el clima organizacional para el desempeño gerencial en el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS), agencia San Fernando de Apure?

ASPECTOS	FRECUENCIA
BUENO	11
SUFICIENTE	7
REGULAR	1
MALO	0
TOTAL	19

Fuente: Álvarez 2017. Resultados obtenidos por instrumento aplicado

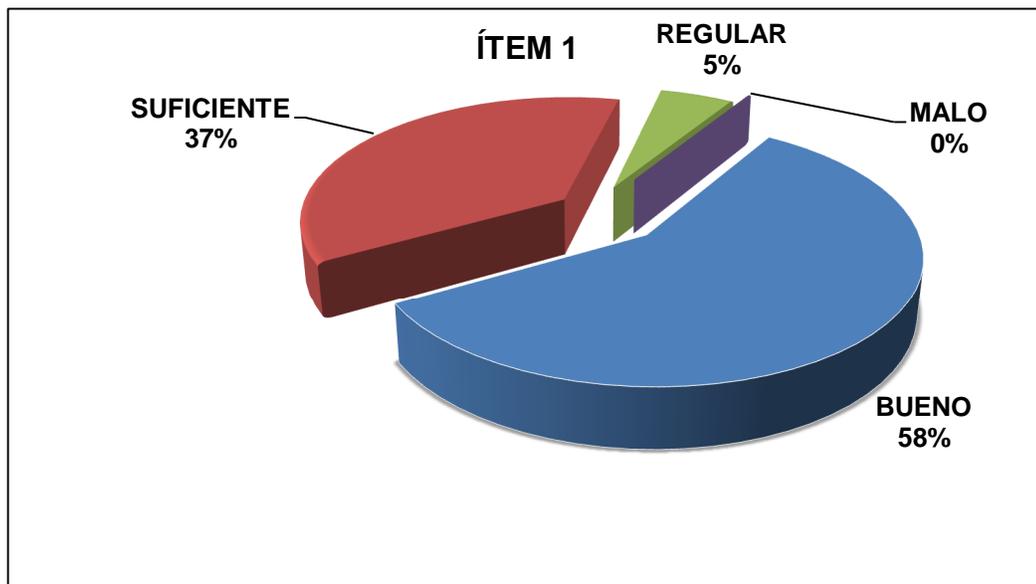


Grafico 1: Construido a partir del cuadro 2 Álvarez 2017

En lo que respecta al ítem N°1 en relación a Cómo visualiza el clima organizacional para el desempeño gerencial en el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales el 58% de los encuestados indicó que se presenta un buen clima organizacional, para un 37% de los encuestados selecciono que es suficiente el desempeño gerencial desde la organización y un 5% señaló que el desempeño es regular. Con este ítem se puede evidenciar que el manifiesto según los encuestados en relación al desempeño del clima organizacional en el instituto venezolano de los seguros sociales (IVSS), agencia San Fernando de Apure, es bueno en la óptica de sus trabajadores administrativos

Cuadro 3

Ítem N° 2 ¿Cómo visualiza el efecto desde la estructura funcional para el desempeño del personal administrativo en el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales, agencia san Fernando de Apure?

ASPECTOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
BUENO	9	47%
SUFICIENTE	9	48%
REGULAR	1	5%
MALO	0	0%
TOTAL	19	100%

Fuente: Álvarez 2017. Resultados obtenidos por instrumento aplicado

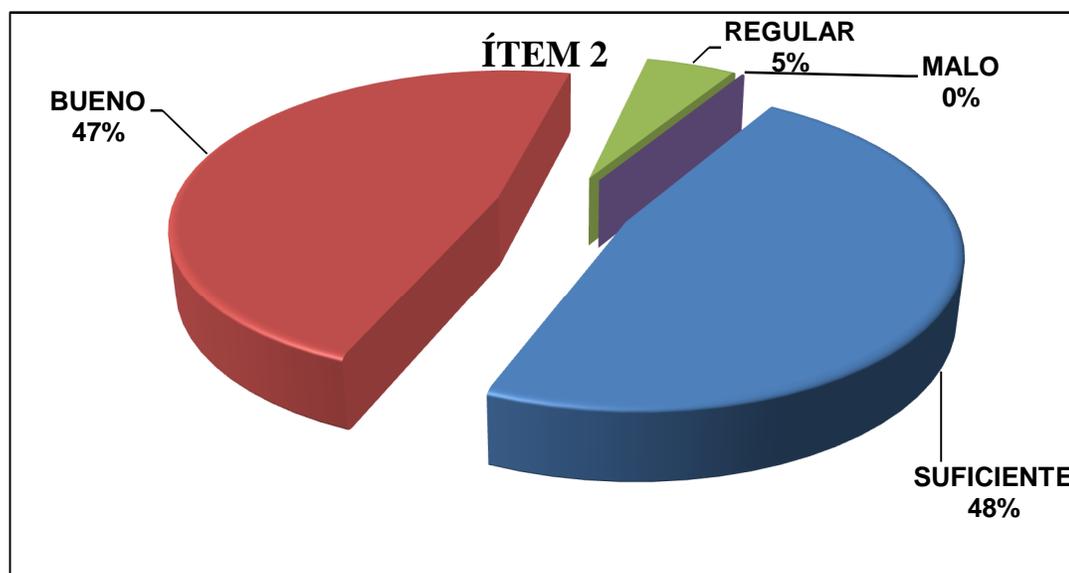


Gráfico 2: Construido a partir del cuadro 3 Álvarez 2017

En el ítem N° 2, la población abordada configuro en cuanto a la visualización funcional en el desempeño del personal administrativo del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales. El 47% de los encuestados indicó que la estructura funcional en relación a la función gerencial es buena, para un 48% señalada con suficiente siendo solo un 5% el que refleja

como regular la estructura gerencial, solo uno (1) de los 19 encuestados, determinando de acuerdo a los datos que el clima organizacional va camino a lo óptimo, eficiente y eficaz; dado que es nulo el dato que relaciona el hecho de negativo la función gerencial. Esto referenciado en que ninguno (0) de los abordados reflejo la variable de malo.

Cuadro 4

Ítem N° 3 ¿Cuáles estrategias organizacionales-institucionales se realizan para fortalecer la interacción del personal administrativo del IVSS, San Fernando de Apure?

ASPECTOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
VIVENCIALES	7	37%
TALLERES DE FORMACION	9	47%
OTROS	3	16%
TOTAL	19	100%

Fuente: Álvarez 2017. Resultados obtenidos por instrumento aplicado

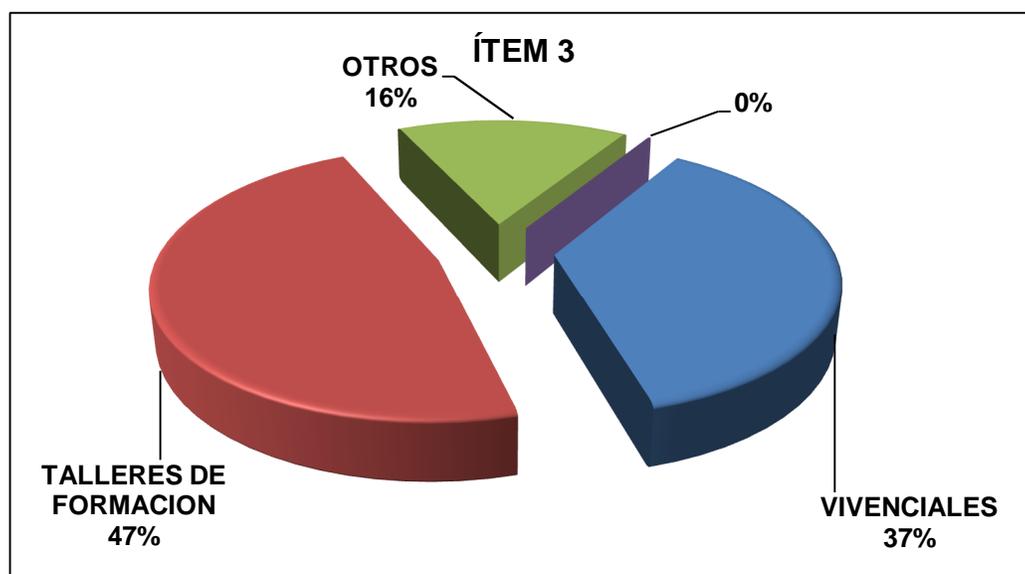


Gráfico 3: Construido a partir del cuadro 4. Álvarez 2017

En los resultados arrojados del ítem N° 3, el cual busca medir las estrategias organizacionales-institucionales que se realizan para fortalecer la interacción del personal administrativo del IVSS, San Fernando de Apure. Emergen los siguientes resultados un 47% indica que se realizan talleres de formación de manera consecuyente, un 37% señala que se hacen trabajos vivenciales para, para un 16% quienes reflejan se emplean otros mecanismo de interacción que permiten la formación positiva

Cuadro 5

Ítem N° 4 ¿Cuáles funciones se denotan en la óptima gestión institucional desde la operatividad del talento humano?

ASPECTOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
FORMACIÓN	6	31%
POLÍTICO-SOCIAL	6	32%
GERENCIA DESDE LA VINCULACIÓN INSTITUCIONAL	7	37%
TOTAL	19	100%

Fuente: Álvarez 2017. Resultados obtenidos por instrumento aplicado

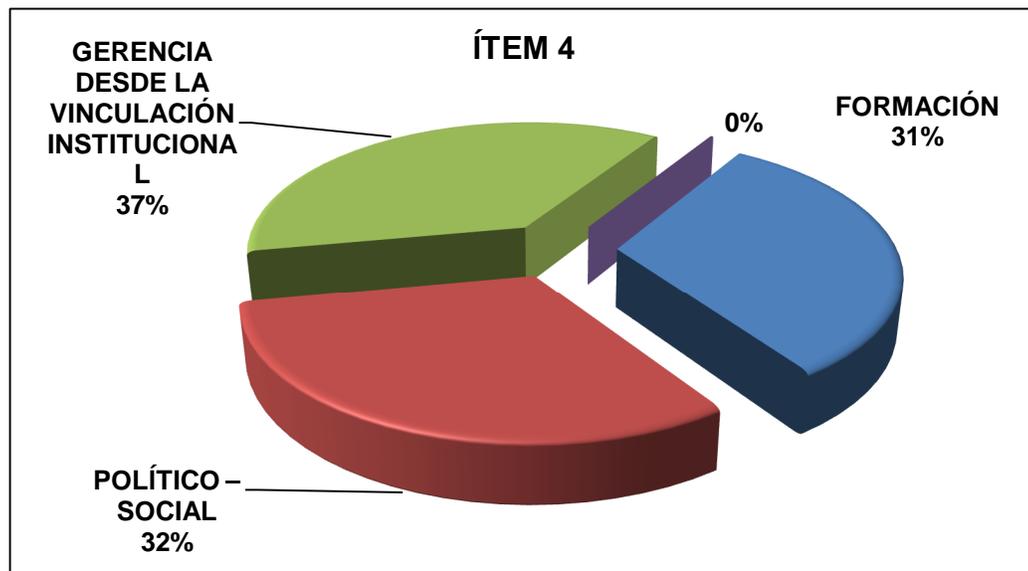


Grafico 4: Construido a partir del cuadro 5. Álvarez 2017

Con respecto a cuáles son las funciones que se denotan desde la óptima gestión del talento humano, se tiene que la gestión institucional desde el personal está dada en la formación: talleres, abordajes comunitarios, operativos, relaciones interpersonales dado en un 31% representado por seis (6) de los 19 encuestados, para un 32% dado por el valor numérico que indica que se hace el trabajo desde lo político-social, siendo el valor más alto 37% el que refleja que se mutualiza la acción mediante la gerencia desde la vinculación institucional.

Lo ante significado, infiere que el fundamento gerencial en relación al talento humano como padran de la gestión institucional, se está dibujando en primera instancia por la vinculación entre instituciones y demás entes del foco relacionado con las acciones del IVSS-APURE.

Cuadro 6

Ítem N° 5 ¿Cuáles son los elementos que desde el clima organizacional influyen en la gestión de desempeño del IVSS-Apure?

ASPECTOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
DICCIONARIO OCUPACIONAL	8	42%
HONOR A EL MERITO	6	32%
GESTION POR COMPETENCIA	4	26%
OTROS	1	5%
TOTAL	19	100%

Fuente: Álvarez 2017. Resultados obtenidos por instrumento aplicado

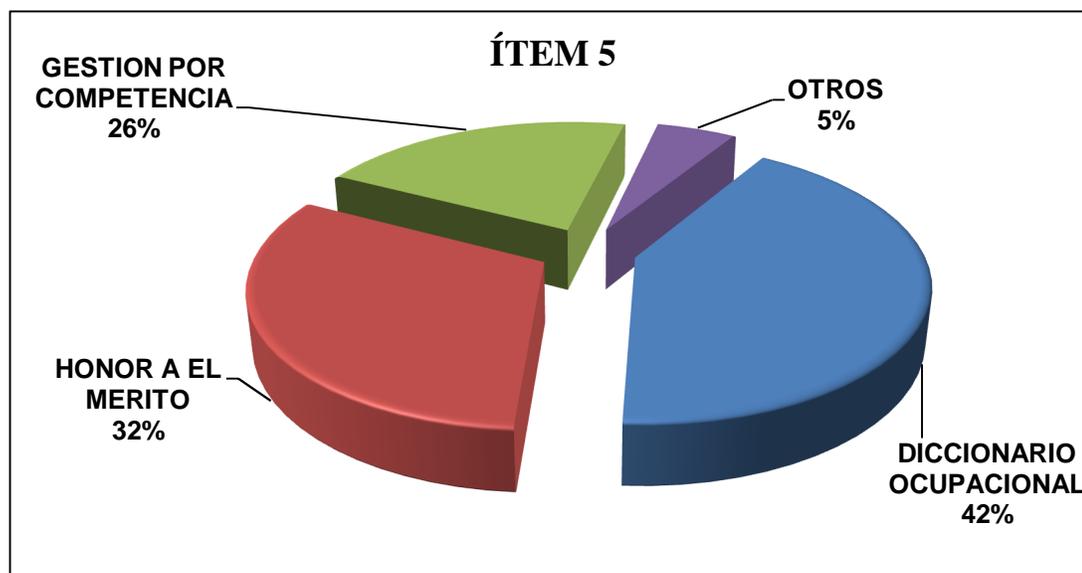


Gráfico 5: Construido a partir del cuadro 6. Álvarez 2017

Referente a los elementos que desde el clima organizacional influyen en la gestión de desempeño del IVSS-Apure; se tiene que por el diccionario ocupacional se dibuja el 42% de las opiniones, es decir se optimiza la gestión de acuerdo a los perfiles reflejados en el diccionario, el 32% señala que el honor al mérito, concatenado con el 26% quienes manifiesta que se da mediante la gestión por competencia

Cuadro 7

Ítem N° 6 ¿Los niveles de participación, socialización e interacción se tienen en la gestión del desempeño del IVSS-Apure e inciden en la gestión administrativa?

ASPECTOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SIEMPRE	6	31%
MUCHAS VECES	3	16%
ALGUNAS VECES	7	37%
POCAS VECES	3	16%
TOTAL	19	100%

Fuente: Álvarez 2017. Resultados obtenidos por instrumento aplicado

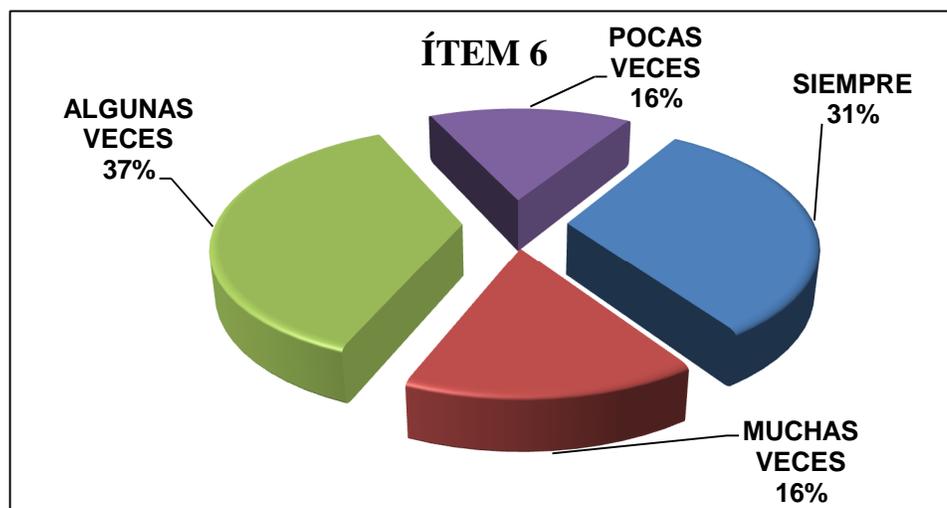


Gráfico 6: Construido a partir del cuadro 7. Álvarez 2017

En el ítem N° 6 En relación a los niveles de participación, socialización e interacción que se tienen en la gestión del desempeño del IVSS-Apure y su incidencia en la gestión administrativa se denota la siguiente frecuencia , 7 de los encuestados seleccionaron la alternativa algunas veces respondiendo al 37%, 6 personas indicaron que se realizan muchas veces jornadas

participativas representado en el 31% de la gráfica, 3 personas dijeron que son muchas las veces que se realizan representado por el 16% y las 3 personas restantes de la población objeto de estudio indicaron que son pocas las veces.

En este ítem se pudo evidenciar la realidad actual en cuanto a la frecuencia de las jornadas de participación dentro del clima organizacional del IVSS-Apure

Cuadro 8

Ítem N°7 ¿Bajo qué mecanismos se realiza la gestión atención institucional en el IVSS-Apure?

ASPECTOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
EVALUACION DEL DESEMPEÑO	10	43%
TRABAJO EN EQUIPO	8	35%
MESAS DE ORGANIZACION	1	22%
OTROS	0	0%
TOTAL	19	100%

Fuente: Álvarez 2017. Resultados obtenidos por instrumento aplicado

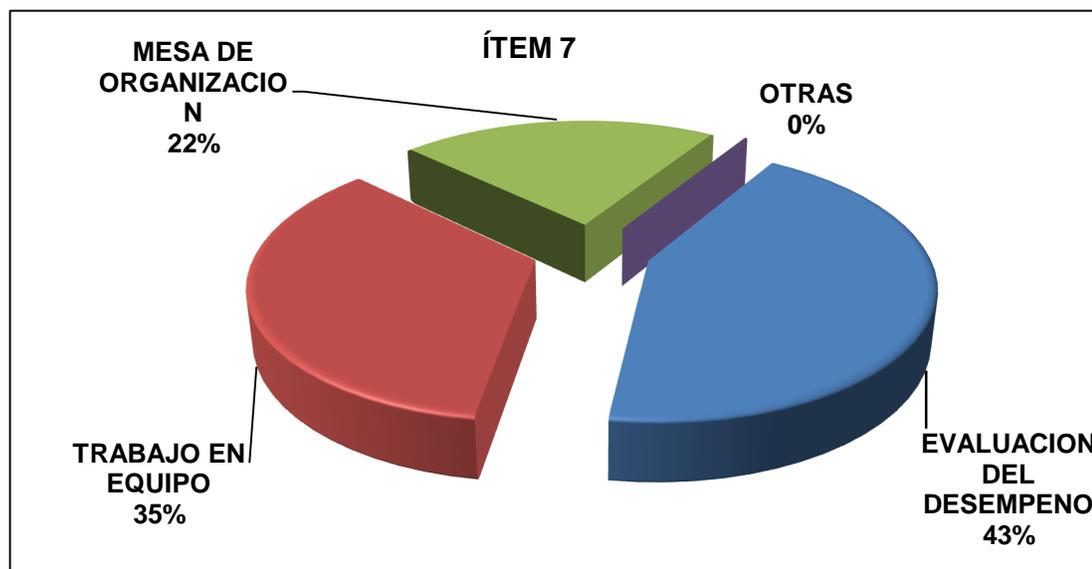


Gráfico 7: Construido a partir del cuadro 8. Álvarez 2017

En relación al ítem N°7 se les preguntó a los encuestados bajo qué mecanismos se realiza la atención institucional, respondiendo un 43% de la población objeto de estudio que se realiza mediante la evaluación del desempeño, el 35% de los encuestados indicaron que se realizan a través de trabajos en equipo, para un 22% señalaron mesa de organización. Lo que refleja, que la evaluación del desempeño es bandera en la atención institucional.

Cuadro 9

Ítem N°8 ¿Cómo es el trabajo cooperativo desde el clima organizacional y de qué manera influye en la gestión de desempeño del IVSS-Apure?

ASPECTOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
INTERINSTITUCIONAL	12	63%
RELACIONES MUTUALES	3	16%
POR CONVENIOS	4	21%
TOTAL	19	100%

Fuente: Álvarez 2017. Resultados obtenidos por instrumento aplicado

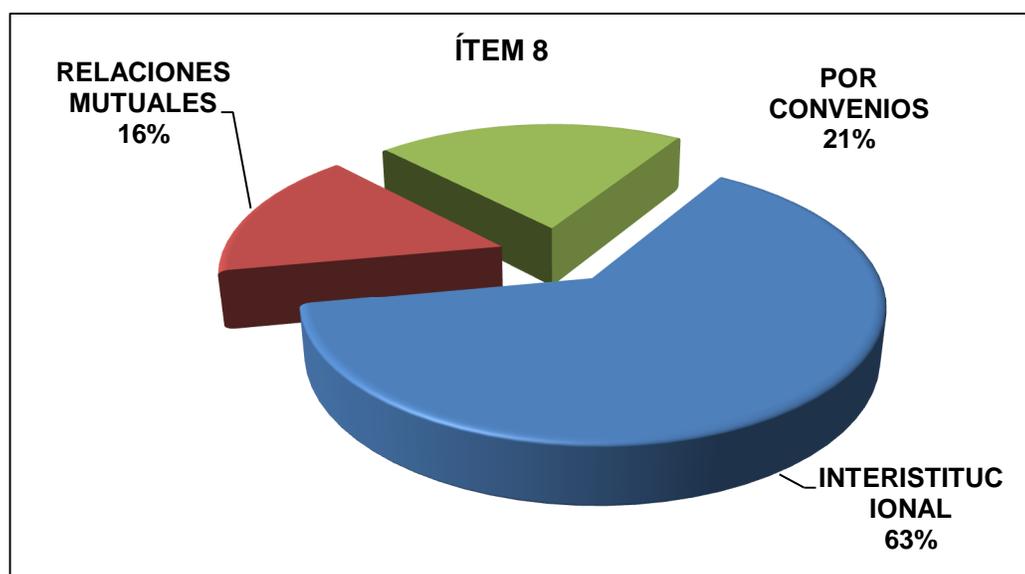


Gráfico 8: Constituido a partir del cuadro 9 Álvarez 2017

Al consultarle a los encuestados como es el trabajo cooperativo desde el clima organizacional y su influencia en la gestión del desempeño dado en la institución tomada como objeto de estudio, se significa el siguiente porcentaje: de manera interinstitucional lo manifiestan 12 de los encuestados para representar al 63%, 4 personas de la población reflejan que se da por

convenios la cual representan el 21%, el 16% representado por 3 personas señalaron que mediante relaciones mutuales y cooperativas, es de resaltar que la mayor concentración de respuestas está representado por la alternativa que indica que es mediante función interinstitucional.

Cuadro 10

Ítem N° 9 ¿Se aprovecha la eficacia del clima organizacional en la gestión del desempeño?

ASPECTOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI SE APROVECHA	13	68%
SE OBVIA	2	11%
SE CONSTITUYE	4	21%
TOTAL	19	100%

Fuente: Álvarez 2017. Resultados obtenidos por instrumento aplicado

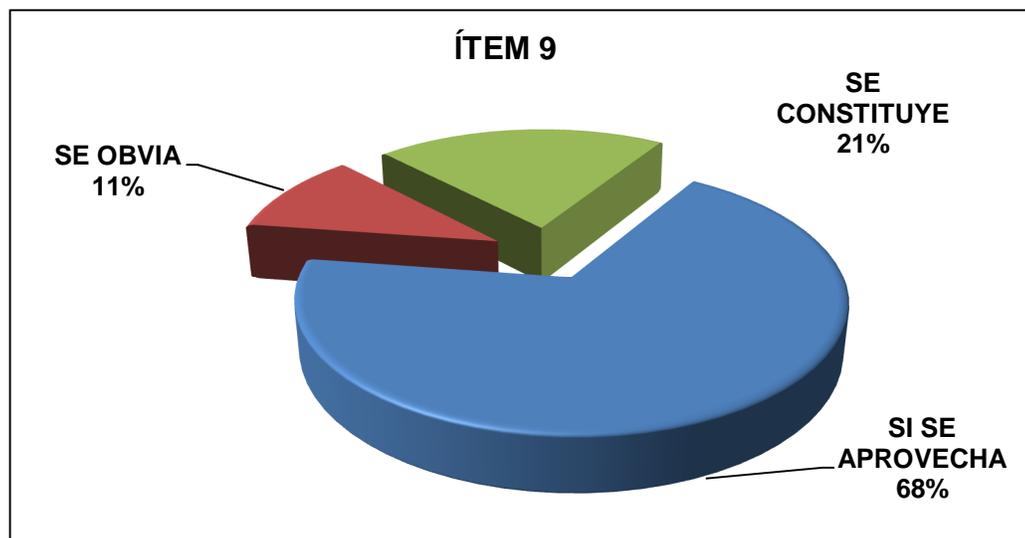


Grafico 9. Construido a partir del cuadro 10. Álvarez 2017

En el ítem N°9. Desde la eficacia del clima organizacional, de acuerdo a lo manifestado por 13 de los encuestados, infieren que se le da aprovechamiento en la gestión del desempeño la cual arroja un 68% para un 11 % que manifiesta obviarlo.

Cuadro 11

Ítem N°10 ¿Con que frecuencia se realizan los procesos de gestión institucional para así fortalecer el clima laboral de la organización?

ASPECTOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SIEMPRE	16	84%
ALGUNAS VECES	3	16%
POCAS VECES	0	0%
TOTAL	19	100%

Fuente: Álvarez 2017. Resultados obtenidos por instrumento aplicado

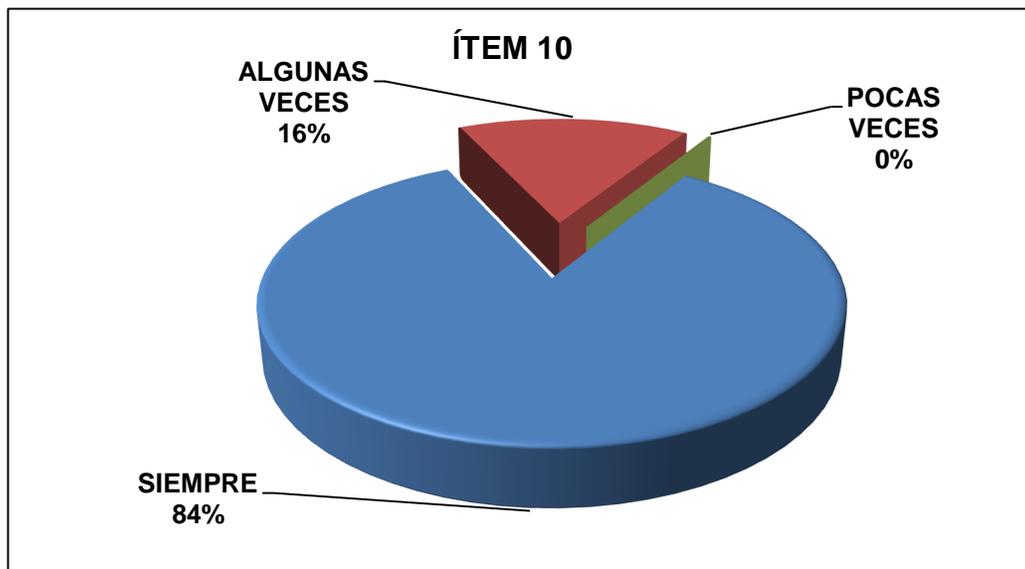


Gráfico 10. Construido a partir del cuadro 11. Álvarez 2017

Al consultarle a la población objeto de estudio, en relación a la frecuencia que se realiza en los procesos de gestión para fortalecer el clima organización de los trabajadores administrativos, el 84% representado por casi el total de los encuestado reflejan que

Cuadro 12

Ítem 11 ¿Se programan actividades optimizadoras en relación a la función del desempeño administrativo en el IVSS-Apure?

ASPECTOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SIEMPRE	15	79%
MUCHAS VECES	2	10%
NUNCA	2	11%
TOTAL	19	100%

Fuente: Álvarez 2017. Resultados obtenidos por instrumento aplicado

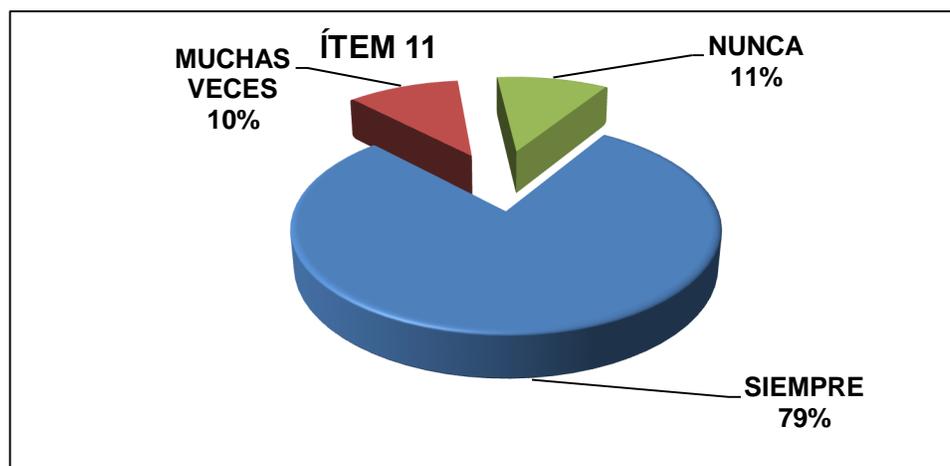


Grafico 11. Construido a partir del cuadro 12. Álvarez 2017

En relación a los encuestados, 15 de ellos representando la mayor proporción (79%); indicó en su contexto vivencial que siempre se programan actividades para optimizar la gestión de desempeño administrativo

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La comprobación Teórico-práctica, reconduce la significación que se dimensiona desde la perspectiva de la comunidad administrativa del IVSS, agencia San Fernando de Apure. En consecuencia. La gestión de seguridad social en el Estado antes mencionado, se estructura de acuerdo a la función constituida, lo operativo de atención al ciudadano y lo administrativo delimitado en la función gerencial; en concerniente a lo administrativo, se tiene en otra planta de orden territorial, en esta se fusionan el cumulo de referentes operativos de gestión interinstitucional, por la cual se focalizan las actividades inherentes a la perspectiva de acción gerente-operativa.

En tal óptica, el estudio realizo un análisis del clima organizacional y su influencia en la gestión de desempeño del personal administrativo del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS), agencia San Fernando de Apure. Para ello se dispuso a describir el clima organizacional y la gestión de desempeño del personal administrativo del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS) en el contexto territorial apureño, determinando los fundamentos operativos gerenciales para la gestión del desempeño y a si establecer la efectividad de los procesos de gestión desde una eficacia organizacional. Todo lo devenido arroja los siguientes hechos conclusivos:

La relación causa y efecto del clima organizacional en fundamento a la gestión de desempeño definitivamente se está ejecutando en palabras del personal administrativos que ejercen funciones en la agencia administrativa del IVSS-Apure. Manifiestan que se están dando actividades participativas, grupales, operativos y que se están incorporando instituciones para dicha gestión y los trabajo enfocados en la formación del talento humano se

direccionan de forma consecuentes y rutinarias a fin de fortalecer la gestión de desempeño. En cuanto a la evaluación institucional se están dando en el proceso dado a que se emplea como un mecanismo de atención en el proceso funcional-estructural y se corresponde a los trabajos desde los grupos y lo comunitario, colectivizando los haberes y saberes en la dinámica cotidiana de los trabajadores del ámbito administrativo.

Es necesario recalcar, que se están estableciendo políticas de abordajes mediante convenios y relaciones mutuales con instituciones como el INCES, las universidades que hacen vida en el estado Apure a fin de fortalecer la gestión de desempeño incentivando el clima organizacional como un espacio positivo en las convivencias socio- dinámica; entonces la dimensión estructural si está dando un resultado positivo en los aspectos de la gestión del talento humano, razón por la cual se recomienda:

Profundizar en la formación de los trabajadores y trabajadoras del sector administrativo para influir en el desempeño ocupacional mediante un clima de organización refundado en lo óptimo.

Valerse de los mecanismos, técnicas y herramientas que brinda la gestión por competencia y de esta manera dar aprovechamiento a los saberes del personal a un estandar en otras áreas de desempeño

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Alfonso, J (2009). El clima organización: visión y misión de la empresa. Ediciones PAPPER. Argentina.

Aranciba, S (2008). Gerencia de Desempeño y Clima Organizacional: "Bilateralidad empresarial". Biblioteca de FACES-UCV. Caracas-Venezuela

Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica. (5º. ed.) Caracas - Venezuela: Espíteme.

Alfonso, J (2009). El clima organización: visión y misión de la empresa. Ediciones PAPPER. Argentina.

Balestrini (2009). Como se Elabora un Proyecto de Investigación. Caracas-Venezuela. Asociados servicio editorial.

Banco Mundial (2004) ¿Qué es el capital social? Website:www.worldbank.org/wbp/sanish/scapital (15/08/2004).

Blanco, L. (2011): "Modelo de Control de Gestión Basado en el Cuadro de Mando Integral (CMI) para Mejorar la Efectividad de los Programas Sociales de la Fundación para el Bienestar Social (FUNDACONTIGO) del Estado Cojedes. Universidad Nacional Experimental Ezequiel Zamora UNELLEZ- Cojedes.

Carreño (2016) Gestión administrativa de FUNDEI en la calidad de vida de las comunidades indígenas (caso: Municipio Achaguas). Trabajo de grado sustentado oralmente UNELLEZ-Apure. Biblioteca Vicerrectorado VPDR.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Gaceta Oficial N° 36.860, de fecha 30 de diciembre de 1999.

Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 38.344 del 27 de Diciembre de 2005

Guerra, L (2013). Visión heterodoxa de las empresas de producción social. Artículo arbitrado por la revista de trimestral la escuela de sociología de la Universidad del Zulia. ISBN 1203/ tomo 15 Trimestre 3 2011. Disponible escuela de ciencias sociales LUZ-Maracaibo-Zulia, Venezuela.

González, M. (2011). Censo Indígena de Venezuela 2, Tomo I: p. 5

Grijalba, S. (2011). Crecimiento Económico y Desarrollo Humano en Venezuela. Una evaluación de su posible doble causalidad. Primera edición.

Hunter B. (2003). *Discriminación Étnico-racial y Xenofobia en América Latina y El Caribe*. Serie Políticas Sociales, N° 47, CEPAL: Santiago.

Hernández S., Fernández C. Y Baptista L. (2010). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill., Interamericana de México, S. A. de C. V.

Hernández, G. (2008). Metodología, Métodos y Técnicas de la investigación social . La Habana: Editorial Félix Varela. de educación, versión digital, julio, Madrid, OEI

Herrera, G. (2010). La Modernización de la Gestión Pública. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública. Bogotá. Editorial Paseo

Ley del Estatuto de la Función Pública. (2002). Gaceta oficial nº 37522, de fecha 06 de Septiembre del 2002.

Mendoza (2012) Creación de la Cooperativa mixta de comuneros para el uso eficiente de la energía eléctrica: Un análisis exegético del orden organizacional desde el modelo soviético. Cuadernos de trabajo del Poder Popular. Caracas –Venezuela.

OCDE (2003) El Ser Bueno de las Naciones: el papel Social del Capital humano. OCDE.

Organización Panamericana de la Salud y Organización Mundial de la Salud (2007). Fortalecimiento y Desarrollo de los Sistema de Salud Tradicionales: organización y provisión de servicios de salud en poblaciones multiculturales. Washington, D.C

Pavón, L. (2011). Transparencia y Ética Pública. En Revista Aportes para el Estado y la Administración Gubernamental: El Servicio Público y la Ética de la Responsabilidad. Año 7, Número 16, Primavera.

PNUD (2004). Informe sobre Desarrollo Humano 2004. La libertad cultural en el mundo diverso de hoy. Website: http://hdr.undp.org/reports/global/2004/espanol/pdf/hdr04_sp_overview.pdf f. 14/06/2012).

Pórtela, M. y Neira, I. (2003). *Capital Social: las relaciones sociales afectan al desarrollo*. Website: www.iadb.org/Etica/Documentos/por_capit.pdf

Ramírez, A (2013). Principios epistemológicos del clima organizacional: Un asunto teórico para repuntar las organizaciones. Trabajo de ascenso para la categoría de profesor titular de la Universidad de Carabobo. Disponible en la biblioteca de Profesores ordinarios. Valencia-Venezuela 2013.

- Reyes, W. (2010). *Los Escenarios de la Gestión Pública en el Siglo XXI*. Catalunya Barcelona. Escola d'Administración Pública
- Riera, N. (2010). *Derechos Fundamentales, Sociales y Colectivos*. Bogotá. Editorial Papiro.
- Torres (2015). *Efectividad de las mesas de energía de los consejos comunales para la concienciación en el consumo energético*.
- Roa, I. (2013). *Realidad de la Gerencia Pública Venezolana*. SEDUPEL. Caracas
- Ruiz, R. J. (1995). *Fundamentos del Análisis de Gestión Administrativa*. Editorial Panapo. Caracas.
- Sáenz (2012). *Uso de la Energía Eléctrica. Caso evaluativo: Empresa eléctrica Argentina en los Centros Autárquicos "Centros de desarrollo endógeno en la Patagonia"*. Trabajo Publicado. UBA-Argentina
- Suárez, E. (2012). *Valores Organizacionales y Calidad de Vida*. México. Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Tamayo, y Tamayo M. (2008). *El Proceso de la Investigación Científica*, (3^a ed) México: Editorial Limusa, S.A. de C. V. Grupo Noriega Editores.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2013). *Manual de trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales* SEDUPEL. Caracas.
- Vargas, G. (2001). *Hacia una Teoría del Capital Social*. Phd. Thesis, Universidad Nacional de Colombia, Colombia.

Viquez, M. (2012). Transparencia y Ética Pública. En Revista Aportes para el Estado y la Administración Gubernamental: A la corrupción. Argentina. Editorial el ateneo.

Zizek, S. (1998), Estudios culturales. Reflexiones sobre el Multiculturalismo, Buenos Aires, Paidós.