

**PROGRAMA DE GESTIÓN ÉTICA
PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS
DE CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN CIENCIA POLÍTICA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**PROGRAMA DE GESTIÓN ÉTICA PARA LA PRESTACIÓN DE
SERVICIOS DE CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Caso Estudio: Registro Mercantil Segundo de la Circunscripción Judicial
del Estado Carabobo.

**Proyecto de Trabajo de Grado como requisito parcial para optar al grado de
Magister en Ciencia Política y Administración Pública**

Autor: Johana Alejandría Colmenares García

Bárbula, Diciembre 2014

**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN CIENCIA POLÍTICA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**PROGRAMA DE GESTIÓN ÉTICA PARA LA PRESTACIÓN DE
SERVICIOS DE CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Caso Estudio: Registro Mercantil Segundo de la Circunscripción Judicial
del Estado Carabobo.

**Proyecto de Trabajo de Grado como requisito parcial para optar al grado de
Magister en Ciencia Política y Administración Pública**

Autor: Abog. Johana Alejandría Colmenares García
C.I.: V- 15.744.129
Tutor: Msc. Carmen Yolanda Rodríguez de Ojeda
C.I.: V- 3.922.769

Bárbula, Diciembre 2014

**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN CIENCIA POLÍTICA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

**PROGRAMA DE GESTIÓN ÉTICA PARA LA PRESTACIÓN DE
SERVICIOS DE CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Caso Estudio: Registro Mercantil Segundo de la Circunscripción Judicial
del Estado Carabobo.

**APROBADO EN EL ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO DE LA
UNIVERSIDAD DE CARABOBO POR:**

**Acepto la tutoría del presente trabajo según las condiciones del Área de Estudios
de Postgrado de la Universidad de Carabobo**

**Msc. Carmen Yolanda Rodríguez de Ojeda
C.I.: V- 3.922.769**

Bárbula, Diciembre 2014

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN CIENCIA POLÍTICA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
AUTORIZACIÓN DEL TUTOR

Yo, **Carmen Yolanda Rodríguez de Ojeda**, en mi carácter de Tutora del Trabajo de Grado titulado: **PROGRAMA DE GESTIÓN ÉTICA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**, **presentado** por la ciudadana: **Johana Alejandría Colmenares García**, titular de la Cédula de Identidad N° V- **15.744.129**, para optar al título de Magister en Ciencia Política y Administración Pública.

Considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En Bárbula a los 8 días del mes de Juliodel año dos mil catorce.

Dra. Carmen Yolanda Rodríguez de Ojeda
C.I.: N° V-3.922.769

DEDICATORIA

“No es que lo haya alcanzado ya, ni que ya sea perfecto; sino que prosigo... No pretendo haberlo alcanzado; pero una cosa hago: olvidando ciertamente lo que queda atrás, y extendiéndome a lo que está adelante, prosigo a la meta...” (Filipenses 3:12-14).

Al Alfa y Omega, principio y fin, a mi Dios primeramente quiero dedicar y agradecer este logro importante, porque es él quien entre sus planes y propósitos para mi vida, me ha llevado a ejecutar éste en particular; por darme cada día las fuerzas y la voluntad para seguir y por poner en mí , tanto el querer como el hacer; a mi DIOS que lo llena todo en todo. Porque contigo todo y sin ti nada, a ti son por siempre mis primeras palabras de amor para dedicar.

Definitivamente, a mis Padres; por poner sus manos en el arado de mi infancia, de mi formación, de mis pensamientos, de mis valores y mis principios, de lo que hoy soy en todo lo que soy, por ser siempre mi inspiración y mis “ganas de enorgullecer”, por ser siempre ambos, la voz que habla a mi conciencia y a mi corazón diciéndome que me esfuerce para alcanzar lo que quiero y lo que me lleve a nuevos niveles de superación personal y de ejemplo familiar. Ustedes son siempre mi mejor enseñanza de perseverancia y fe.

A quien cada día me ayuda a reafirmar mis pasos, con su apoyo total e irreversible, no importando cuánto pareciera costar, cuánto pareciera tardar, siempre mostrándome lo que muchas veces yo no puedo ver; a mi ESPOSO, que con su amor me impulsa y me levanta, de quien también quiero ser inspiración y orgullo; este logro también es tuyo mi Amado; sin ti, indiscutiblemente no hubiese podido ser. Porque eres mi apoyo, porque eres partícipe no sólo de mis alegrías sino también de mis luchas, siempre a mi lado, siempre sosteniéndome en la espalda...esto también es para ti.

Y por último pero no menos importante; a mis HIJOS, que aunque aún no existen en esta tierra, existen en mis planes y que verán el día de mañana una mamá dedicada, comprometida y por los cuales también va, no sólo éste ,sino todos los retos que en el futuro desee emprender, porque lo mejor siempre está por llegar.

AGRADECIMIENTOS

Siempre agradecida de Dios, de mis padres y de mi esposo; que me han permitido tener la vida tan maravillosa que hoy tengo.

A mis compañeras de clases más cercanas, con las que sostuve largas horas de estudio e investigación; a mis profesores todos, por la impartición de sus enseñanzas, pero muy especialmente a mi tutora la Profesora Carmen Yolanda Rodríguez, quien me ayudó a plasmar mis ideas y se dedicó a guiarme al máximo con un compromiso fiel, vocación de servicio y su amistad, transmitiéndome sus amplios conocimientos en la materia y alentándome siempre en la ejecución de este proyecto. Igualmente a los profesores Oscar Bucete y Eloísa Sánchez por su apoyo en todo momento a lo largo de este camino.

A todos, MUCHAS GRACIAS.

ÍNDICE

INDICE DE CUADROS	pp. viii
INDICE DE GRÁFICOS	
RESUMEN	Ix
INTRODUCCIÓN	15
CAPÍTULO I.- EL PROBLEMA	13
Planteamiento del Problema	18
Objetivos de la Investigación	24
Objetivo General	24
Objetivos Específicos	24
Alcance de la Investigación	24
Justificación de la Investigación	25
CAPÍTULO II.- MARCO TEÓRICO	27
Antecedentes de la Investigación	27
Bases Teóricas	32
Teoría de la Vinculación Moral, Política y Ética de Inmanuel Kant	33
Teoría de la Equidad de Stacy Adams para la Motivación	35
Organización	38
Tipos de Organización	41
El Entorno Organizacional	42
Eficacia y Eficiencia de la Organización	43
Comportamiento Organizacional	44
Cultura Organizacional	46
Gestión	48
Gestión Ética	49
Programa o Sistema de Gestión Ética	51
Ética	52
Ética Pública	53
Valores	54
Servicio Público	55
Funcionario Público	56
Administración Pública	58
Registro Mercantil	60
Servicio Autónomo de Registros y Notarías (SAREN)	60
Bases Legales	63
Definición de Términos Básicos	68

CAPÍTULO III.- MARCO METODOLÓGICO	72
Tipo de Investigación	72
Población y Muestra	74
Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	74
Validez y Confiabilidad	75
Fórmula de Kuder-Richardsdson	76
Procedimiento de Elaboración de la Propuesta	77
CAPÍTULO IV.- ANÁLISIS Y TABULACIÓN DE LOS RESULTADOS	79
CAPÍTULO V.- EL PROGRAMA	91
CAPÍTULO VI.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	100
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	103
ANEXOS	107

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N°		pp.
1	Factores que deben ser considerados al momento de hacer las comparaciones de equidad en relación a los insumos y los resultados	38
2	Cuadro Metodológico Operacionalización de Variables	70
3	Conocimientos y competencias necesarias para el cargo que se desempeña.	79
4	Conflictos y quejas de los usuarios con celeridad, eficacia, transparencia y justicia.	81
5	Ideas, conocimientos, capacidad y experiencia de los funcionarios.	82
6	Gestión Ética para la Prestación de Servicios de Calidad.	83
7	Análisis las necesidades del personal para determinar el cumplimiento de una Gestión Ética para la Prestación de Servicios de Calidad.	84
8	Necesidad del diseño de un Programa en Sistema de Gestión Ética dirigido a los funcionarios del Registro Mercantil.	85
9	Actitudes y comportamientos que demuestran compromiso, responsabilidad y disciplina.	86
10	Modelos de conducta que integren los valores éticos en prestación de servicio de calidad.	88
11	Valores que influyen en el desempeño de la prestación de servicio de calidad.	89
12	Participación en Programa de Gestión Ética para la prestación de servicios de calidad en la Administración Pública.	90

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico N°		pp.
1	Conocimientos y competencias necesarias para el cargo que se desempeña.	80
2	Conflictos y quejas de los usuarios con celeridad, eficacia, transparencia y justicia.	81
3	Ideas, conocimientos, capacidad y experiencia de los funcionarios.	82
4	Gestión Ética para la Prestación de Servicios de Calidad.	83
5	Análisis las necesidades del personal para determinar el cumplimiento de una Gestión Ética para la Prestación de Servicios de Calidad.	84
6	Necesidad del diseño de un Programa en Sistema de Gestión Ética dirigido a los funcionarios del Registro Mercantil.	85
7	Actitudes y comportamientos que demuestran compromiso, responsabilidad y disciplina.	87
8	Modelos de conducta que integren los valores éticos en prestación de servicio de calidad.	88
9	Valores que influyen en el desempeño de la prestación de servicio de calidad.	89
10	Participación en Programa de Gestión Ética para la prestación de servicios de calidad en la Administración Pública.	90

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN CIENCIA POLÍTICA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**PROGRAMA DE GESTIÓN ÉTICA PARA LA PRESTACIÓN DE
SERVICIOS DE CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Caso Estudio: Registro Mercantil Segundo de la Circunscripción Judicial del Estado
Carabobo.

Autor:Johana Alejandría Colmenares García

Tutor: Carmen Yolanda Rodríguez de Ojeda

Año: 2014

RESUMEN

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. Esta investigación 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. Se justifica por cuanto pretende fomentar y fortalecer desde un programa de gestión ética los principios y valores básicos para trabajar en conjunto y de cómo esto influye en la prestación de un servicio de calidad y la satisfacción de los usuarios. 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 y los datos se tabularon y representaron con la estadística descriptiva y se representaron por medio de gráficos, se utilizó la ecuación de Kuder-Richardsdson (Kr-20) para medir la confiabilidad. Se diseñó el 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; seguidamente se presentan las conclusiones y recomendaciones.

Descriptor: Actuación Ética del funcionario público,
Gestión Ética para la Prestación de Servicios de Calidad,
Programa de Gestión Ética para la Prestación de Servicios de Calidad en la
Administración.

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN CIENCIA POLÍTICA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**PROGRAMA DE GESTIÓN ÉTICA PARA LA PRESTACIÓN DE
SERVICIOS DE CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Caso Estudio: Registro Mercantil Segundo de la Circunscripción Judicial del Estado
Carabobo.

Autor:Johana Alejandría Colmenares García

Tutor: Carmen Yolanda Rodríguez de Ojeda

Año: 2014

ABSTRACT

Organizational effectiveness is related to values, principles and attitudes of people who join efforts made planning policy performance in the organization, to achieve deployed from senior management program or ethical management system internally in the organization in order to standardize the behaviors in order to provide quality services form the identity and corporate image of the organization. This research was the overall objective to propose the design of an Ethics Program Management to Provide Quality Services in Public Administration for officials of the Commercial Registry Second Judicial District of Carabobo state. It is justified in that it aims to promote and strengthen program management from the basic principles and ethical values to work together and how this influences the delivery of quality service and customer satisfaction. The research design is descriptive field documentary- type, consisting of a sample of 36 subjects. To collect data type survey instrument was applied in the form of questionnaire with questions on the Likert scale, which was subjected to the judgment of experts, who US found the consistency of the proposed objectives of the research and data were tabulated and represented with descriptive statistics and graphs represented by the equation of Kuder - Richardsdson ($Kr -20$) was used to measure reliability. Ethical Management Program is designed to Provide Quality Services in Public Administration for officials of the Commercial Registry Second Judicial District of Carabobo State; then the conclusions and recommendations.

Keywords: Ethics performance of public officials,
Ethical Management to Provide Quality Services,
Ethical Management Program to Provide Quality Services Administration

INTRODUCCIÓN

Hoy en día 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 los directivos y 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 los valores y fines del Estado.

Ahora bien, las organizaciones del sector público en su función de prestadoras de servicio para la satisfacción de necesidades y requerimiento de sus usuarios deben prestar su servicio ajustado a los principios constitucionales y a los contenidos en la ley respectiva de la Administración Pública, es decir que deben ser efectivos, con eficiencia y calidad, conforme a las políticas del Estado.

Entonces, la gestión de las instituciones que representan al Estado debe basarse en valores y principios consagrados en la Carta Magna, así como, en un conjunto de procedimientos y planificaciones dirigidas a satisfacer los bienes, servicios, las necesidades y expectativas tanto de la organización como las de los usuarios que acuden a sus diferentes servicios.

En cuanto a la prestación de servicios de calidad por parte de los organismos públicos se requiere que los organismos públicos desde el comportamiento y/o actitudes de sus funcionarios públicos, muestren el compromiso con la institución y su corresponsabilidad con los fines del Estado; para ello la gerencia debe promover y estimular los conocimientos, habilidades y motivación de su personal; fomentarle un cúmulo de competencias con el cual puedan afrontar el círculo virtuoso de prestar los servicios a la sociedad, generar innovación a partir de la resolución de problemas y de experiencias significativas y proactivas de su desempeño como funcionario.

En este sentido, el funcionamiento de las instituciones requiere de una sociedad cada vez más exigente con los funcionarios de la Administración Pública, a los que, se les deben exigir responsabilidades en el cumplimiento de sus funciones y atribuciones deben estar ajustadas a los mandatos constitucionales y a las normativas establecidas en los respectivos ordenamientos jurídicos en pro del fortalecimiento del conjunto de gestiones y evaluaciones de las políticas de responsabilidad social ética en las instituciones que conforman la Administración Pública.

Cualquier mejora en la operación de los organismos públicos, apoyada en técnicas e innovaciones hacia una mayor eficiencia y responsabilidad, tendrá mayor posibilidad de éxito si se acompaña de principios y valores éticos. Al ser las instituciones de carácter público, es importante contar con personal íntegro por lo que la ética es vital pues tiene un impacto activo en el personal que a su vez se manifiesta en la marcha y desarrollo de las instituciones. Además el fomento y regulación de la conducta ética de los funcionarios públicos por medio del cumplimiento de las normativas establecidas el Código de Ética del Funcionario Público y el Código de Conducta de los Servidores Públicos se contribuiría a obtener una mejor prestación de servicios, generar la confianza y la voluntad de servicio a la ciudadanía en las instituciones del Estado.

En este orden de ideas, los Registros Mercantiles son instituciones oficiales que se encargan de dar publicidad legal a ciertas situaciones y actos de personas, tanto físicas como jurídicas, que intervienen en el negocio mercantil, su finalidad es establecer una seguridad jurídica a los usuarios en los diferentes acto protocolares que deben realizar en dichos registros; así pues, la actitud y la conducta desplegada por los funcionarios públicos de los registros mercantiles ante las solicitudes de los usuarios dependerá en parte del comportamiento ético producto de la gestión ética aplicada en el seno de cada registro mercantil como institución pública, así como, del cumplimiento de los principios de la Administración Pública establecidos en el ordenamiento jurídico.

Entonces, la imagen que se crea de la Administración Pública, ya sea positiva o negativa, es resultado de la actitud y conducta ética de cada persona que labora en una organización; todas estas razones orientan a la investigadora a reflexionar de qué manera propone 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, así como, demostrar la relación existente entre el servicio otorgado y el servicio recibido con base a los principios y valores de la Administración Pública.

A continuación se presenta la estructuración del presente proyecto de investigación el cual contiene seis capítulos, donde el Capítulo I, contiene el planteamiento, formulación de problema, los objetivos propuestos y la justificación que da importancia y vigencia a la investigación. El Capítulo II se conforma por los antecedentes de la investigación, así como, las bases teóricas, conceptuales y legales que sustentan los tópicos que se desarrollan.

En el Capítulo III se hace referencia a las estrategias metodológicas, diseño de la investigación, población y muestra, la técnica de recolección de información y las estrategias de análisis de datos. El Capítulo IV presenta el análisis e interpretación de los resultados, efectuado a través de la estadística descriptiva, el Capítulo V muestra la Propuesta, seguido del Capítulo IV que presenta las conclusiones y recomendaciones, finalmente se incluyen las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

El Estado crea un conjunto de instituciones para satisfacer las necesidades de la población, estas instituciones conforman la Administración Pública, cuyo fin es perseguir el beneficio del colectivo ofreciéndole bienes o servicios de calidad en las mejores condiciones, a través de procesos y procedimientos que deben ser eficientes y eficaces en pro del bien común, a través del mejoramiento del nivel de vida de los ciudadanos y el fomento del desarrollo del país.

Por otra parte, las organizaciones públicas en un Estado Social y Democrático, para el cumplimiento y logro de sus fines y objetivos, en cuanto a la prestación de bienes y servicios de calidad, demanda de los funcionarios al servicio de la Administración Pública, su responsabilidad en el cuidado, manejo y utilización de los bienes públicos, en procura del beneficio y del bien común de todos los ciudadanos y del Estado mismo; para lograrlo requiere de una gestión eficaz y responsable que le permita alcanzar un equilibrio óptimo entre la administración, sus funcionarios y los administrados.

Conforme a lo antes señalado, en la prestación de un servicio público de calidad, las organizaciones públicas deben implementar estrategias gerenciales sustentada en los principios y fines del Estado y de la Administración Pública, que conlleven al logro de la visión, misión y los objetivos para la cual fueron creadas; lo que implicaría proponer en todos los ámbitos de su competencia los principios de ética pública a través de un sistema de gestión ética.

En otro orden de ideas, para estudiar y reflexionar sobre la integridad de los servidores públicos es necesario contar con la ética, al ser esta disciplina la responsable de mostrar los valores necesarios para lograr una conducta adecuada. En el momento en que la ética es aplicada al ámbito público pasa a denominarse ética pública o ética para la política y la Administración Pública.

En este sentido, la ética aplicada a la función pública es de vital importancia porque tiene como eje central la idea de servicio, es decir, las tareas y actividades que realizan los servidores públicos están orientadas a la satisfacción de la pluralidad de intereses de los miembros de la comunidad política. Es además un poderoso mecanismo de control de las arbitrariedades y antivalores practicados en el uso del poder público.

Por tanto el fomento de los valores éticos en los servidores públicos permite concienciar en responsabilidad y compromiso generando así una mayor excelencia en la calidad y gestión de los intereses colectivos. En consecuencia, los funcionarios públicos deben asumir un compromiso personal de identificación con la institución, con el colectivo solicitante de los servicios de la misma, así como ejecutar unas interacciones personales proactivas, jerarquizadas y evidenciadas en valores organizacionales y personales; es decir, deben mostrar una conducta ética, lo cual dará estabilidad dentro del sistema organizacional de la Administración Pública.

Cabe señalar que, los funcionarios públicos con sus conocimientos y habilidades, es decir, con su comportamiento, sentimientos y actitudes son el cimiento de las organizaciones, de ellas depende el funcionamiento, desarrollo y productividad de las organizaciones; de allí que, la forma como se comportan y actúan según sus valores, principios y contravalores afectan la efectividad y eficacia de la gestión organizacional, y por tanto las hace responsables en la conducción de la organización.

También, muestran una gama bien diferenciada de valores, sistemas de creencias y culturales; en las instituciones de la Administración Pública convergen personas que han adquirido un nivel de educación profesional en sus diferentes modalidades y profesiones, como también quienes no han podido acceder a la educación formal; talentosos (as), con capacidad y experiencia que están consciente de la importancia de prestar servicios de calidad al colectivo, coadyuvando al engrandecimiento del país; también en dichas instituciones laboran muchas personas sin ética, valores y principios morales que cada vez más contribuyen a la perversión, corrupción y degradación del ejercicio público y en detrimento de la Administración Pública como prestadora de servicios de calidad.

En este sentido, la autora de esta investigación en su condición de funcionario público ha constatado como en las instituciones públicas se presenta una ausencia de coordinación efectiva en cuanto a planificación y estrategias en la prestación de sus servicios; igualmente, se percibe la ausencia de comunicación, respeto, compromiso, responsabilidad entre los funcionarios hacia los usuarios de dichas instituciones, conductas estas que hacen de los servicios prestados a la colectividad en el sector público sean ineficaces, y de cierta manera atentan con lo fines supremos del estado venezolano, pues no solo se lesionan derechos y garantías constitucionales, sino que se perturban los fines de la institución.

Conviene señalar, que algunos funcionarios públicos muestran una prestación deficiente de los servicios de calidad al ciudadano, indicando la no existencia de una correlación entre “*el deber ser*” y la prestación de servicio por parte del funcionario público como representante de la institución pública en la cual labora.

Se hace necesario señalar, que los funcionarios públicos en el desempeño de sus funciones deben enmarcar sus actuaciones en el Código de Ética del Funcionario Público (1997), en el cual se le ordena de manera estricta mantener una conducta a favor de la transparencia y confidencialidad, de igual modo, se establece que los

funcionarios públicos deben brindar a los ciudadanos un trato de absoluto respeto y apego a la estricta legalidad, así como sus servicios y colaboración de manera eficiente, puntual y pertinente. Por otra parte, el Código de Conducta de los Servidores Públicos (1998), impone los principios rectores de los deberes y conductas de los funcionarios respecto a los valores éticos que han de regir la función pública.

En este contexto de ideas, mediante la implementación de una gestión ética en el ámbito público, la cual pudiera concebirse como un conjunto de reglas y esfuerzos internos, utilizados por la dirección de la organización para llevar a cabo una serie de acciones inspiradas en los valores corporativos de la organización pública y en los valores y principios de los funcionarios consolidaría de forma eficiente y eficaz su comportamiento y/o actuación ética en la prestación de los servicios a la colectividad.

En este sentido, que las instituciones públicas deben adaptarse al permanente cambio del universo de la calidad del servicio, como concepto novedoso, el cual ha de suponer a las organizaciones un conocimiento exhaustivo tanto de las exigencias de los usuarios, clientes y/o ciudadanos, como de la propia organización; sin duda alguna, las instituciones de la Administración Pública son prestadoras de servicio, ésta es en parte su razón de ser, la calidad del servicio prestado por ellas les permitirá aproximarse a las expectativas de sus usuarios.

Ahora bien, la Administración Pública debe promover los derechos fundamentales y hacer posible un ambiente de calidad del servicio público que se presta, así mismo, debe fomentar modelos de conducta que integren los valores éticos del servicio público en la actuación profesional y en las relaciones de los empleados públicos con los ciudadanos, contemplando una serie de valores éticos que han de guiar la actuación profesional de los empleados públicos, como la voluntad de servicio al ciudadano, eficaz utilización de los medios públicos, ejercicio indelegable de la responsabilidad, lealtad a la organización, búsqueda de la objetividad e imparcialidad administrativa, perfeccionamiento técnico y profesional, entre otros.

En este sentido, se pueden tomar como ejemplo a los Registros Mercantiles como instituciones públicas de orden administrativo que tienen por objeto la publicidad de las situaciones jurídicas de las sociedades de comercio en ella inscritas; tales como, los actos de protocolización de constitución, modificación, prorroga o extinción de las firmas personales y de las diversas sociedades de comercio, así como de todas las actividades que las sociedades mercantiles deben cumplir conforme a lo establecido en el Código de Comercio, así pues, como organizaciones del estado venezolano son garantes del cumplimiento del ordenamiento jurídico respectivo y de los diversos procedimientos que deben llevarse a cabo en resguardo de la seguridad jurídica y económica de sus usuarios.

La autora de esta investigación en sus funciones de Abogado Revisor del Registro Mercantil Segundo de la Circunscripción Judicial del Estado Carabobo, ha tomado como referencia esta institución, para llevar a cabo el propósito de la misma, la cual, en virtud de lo antes expuesto, considera imprescindible que la actividad del funcionario que labora en esta institución esté presidida por un conjunto de valores y principios éticos unidos a la vocación del servicio público, siempre y cuando se realice bajo un sistema de gestión orientado a ofrecer un servicio de calidad al ciudadano, a cumplir sus necesidades y expectativas presentes y prever las potenciales o latentes que pudieran surgir en el futuro; buscando el equilibrio de los intereses de todos los grupos que integran la sociedad, así como, la optimización del servicio público.

Los esbozos anteriores son razones que fundamentan esta investigación, con lo cual se pretende, proponer un Programa de Gestión Ética para la Prestación de Servicios de Calidad en la Administración Pública dirigido a los funcionarios en el Registro Mercantil Segundo de la Circunscripción Judicial del Estado Carabobo, desde lo interno de la institución contribuiría a dar coherencia a todas las actuaciones del funcionario público; por otra parte, se mejorarían los vínculos de responsabilidad,

compromiso, respeto, lealtad, confianza, comunicación, entre los funcionarios. Desde lo externo se demostraría que la organización se preocupa por brindar a los ciudadanos y/o usuarios, a través de sus funcionarios un servicio de calidad; en síntesis esta investigación se orienta en fomentar y fortalecer una gestión ética sustentada en los valores; razón por la que se formulan de las siguientes interrogantes.

Pregunta Principal

¿De qué manera se diseñará 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.

Preguntas Secundarias

1. .- ¿De qué manera se diagnosticará la actuación ética de los funcionarios como prestadores de Servicios de Calidad en el Registro Mercantil Segundo de la Circunscripción Judicial del Estado Carabobo?
2. .- ¿Cuáles son las necesidades del 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?
3. .- ¿Cuáles son los aspectos a considerar para 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?

Objetivos de la Investigación

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.

Objetivos Específicos

1. Diagnosticar la actuación ética de los funcionarios como prestadores de Servicios de Calidad en el Registro Mercantil Segundo de la Circunscripción Judicial del Estado Carabobo.
2. Establecer las necesidades del diseño de la Propuesta de un Programa en Sistema 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.
3. Diseñar 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.

Alcance de la Investigación

La presente investigación se desarrollara en la Oficina del Registro Mercantil Segundo de la Circunscripción Judicial del Estado Carabobo; el tiempo de la realización estará comprendido en el lapso que abarca desde el mes de mayo de 2012 hasta el mes de julio de 2014. Para el progreso de la misma se espera contar con la colaboración de los funcionarios públicos del mencionado Registro Mercantil Segundo.

Justificación de la Investigación

En toda organización se ha considerado al capital humano como el recurso más importante, afirmación que progresivamente ha adquirido mayor realidad en la práctica que en la teoría, el desempeño y las actitudes de las personas en el seno de las organizaciones; centra su análisis en cómo su trabajo contribuye o disminuye la eficacia y productividad de la organización, a la vez que les permite descubrir que puede aplicar de manera inmediata sobre los problemas que tiene que enfrentar en el hacer diario de sus funciones.

Ahora bien, en las organizaciones las públicas, los funcionarios o servidores públicos muestran comportamientos y actuaciones fundados en principios y valores tanto personales como los que identifican a la institución frente a sus usuarios, él representa el rostro cotidiano del Estado frente a la ciudadanía, porque es lo más cercano que éste tiene a su realidad concreta; por ello su desempeño individual es la imagen del Estado que representa.

En este sentido, se espera que el desarrollo del proyecto de investigación sea de gran importancia, por cuanto permitirá reconocer y analizar todos aquellos elementos que conforman el comportamiento organizacional y perfil de los funcionarios públicos como generadores de servicios de calidad al usuario del Registro Mercantil Segundo de la Circunscripción Judicial del Estado Carabobo, al igual que en función del servicio prestado se analicen los principios de la Administración Pública en el señalado Registro Mercantil desde la gestión ética.

De igual modo, la investigación pretende fomentar y fortalecer desde un programa de gestión ética los principios y valores básicos para trabajar en conjunto y de cómo esto influye en prestar un servicio de calidad y la satisfacción de los usuarios a la hora de recibir el servicio, entendiendo la importancia, no del cargo que

ocupe el funcionario público dentro de la organización, sino del desempeño y la forma que cada uno tenga de reflejar los valores y elementos que conforman la cultura organizacional.

Desde el punto de vista de la Ciencia Política y la Administración Pública la investigación fortalecerá la elaboración, planificación e implementación de políticas públicas fundamentadas en una gestión ética para dar cumplimiento del deber ético de los funcionarios en el desempeño de sus funciones como prestadores de servicios a la ciudadanía.

Por otra parte, la investigación pretende brindar información actualizada acerca de una gestión ética eficaz y eficiente para la prestación de servicios de calidad al usuario por los funcionarios públicos del Registro Mercantil Segundo de la Circunscripción Judicial del Estado Carabobo.

De igual manera, el diseño del Programa Gestión Ética para la Sistema 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, puede ser aplicado en otras instituciones públicas de diferente materia, con características similares, donde se implique la prestación de servicios por parte del estado venezolano.

El estudio que se pretende realizar se inscribe en el tema de investigación se inserta en La Eficiencia de la Administración Pública y Gobernabilidad Democrática, siendo su título tentativo de investigación: 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.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

Una vez definido el planteamiento del problema y precisados su objetivo general y objetivos específicos que determinan los propósitos de la investigación, es necesario establecer los antecedentes de la misma y los aspectos teóricos, conceptuales y legales que la sustentan.

Antecedentes de la Investigación.

Los antecedentes de la investigación están referidos a la revisión de documentos contentivos de estudios, que directa o indirectamente están relacionados con el problema de la investigación planteada. Siguiendo este planteamiento, se realizó una revisión de diferentes documentos e investigaciones que se aproximan al tópico en este estudio; en tal sentido puede citarse a Bautista, (2011), para obtener el título de Doctor en Ciencias Políticas, en la Universidad Complutense de Madrid, presente el trabajo de grado titulado: *La Ética en la Gestión Pública. Fundamentos, Estado de la Cuestión y Proceso para la Implementación de un Sistema Ético Integral en los Gobiernos*, se traza como objetivo identificar y rescatar los fundamentos que expliquen y justifiquen la necesidad de la ética en los gobernantes y funcionarios así como indagar sobre los principales mecanismos existentes (acciones, herramientas, métodos de aplicación) para el fomento y fortalecimiento de los valores.

Bautista, (2011), en su trabajo doctoral, al estudiar y reflexionar sobre la integridad de los servidores públicos es necesario contar con la ética, al ser esta disciplina la responsable de mostrar los valores necesarios para lograr una conducta

adecuada. En el momento en que la ética es aplicada al ámbito público pasa a denominarse “*ética pública*” o “*ética para la política y la administración pública*”.

Así mismo, señala que la ética aplicada a la función pública es de vital importancia porque tiene como eje central la idea de servicio, es decir, las tareas y actividades que realizan los servidores públicos están orientadas a la satisfacción de la pluralidad de intereses de los miembros de la comunidad política. Es además un poderoso mecanismo de control de las arbitrariedades y antivalores practicados en el uso del poder público. Es un factor esencial para la creación y el mantenimiento de la confianza en la administración y sus instituciones.

Sugiere realizar una relectura de la teoría política sobre el origen y razón de ser de la política misma conduce al uso de la ética como instrumento de doble función, 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. El fomento de los valores éticos en los servidores públicos permite concienciar en responsabilidad y compromiso generando así una mayor excelencia en la calidad y gestión de los intereses colectivos.

En este sentido, Bautista, (2011), indica en su investigación que El comportamiento correcto de los gobernantes es una condición sine qua non para que exista una eficiente administración a la vez que un Buen Gobierno, mientras que la ética pública implica necesariamente una relación con la política por lo que su campo de acción no se limita únicamente a los funcionarios públicos. Un Buen Gobierno, para ser considerado como tal, requiere no sólo funcionarios responsables sino también políticos responsables, puesto que son éstos quienes gozan del máximo margen de autonomía en las decisiones y, de éstas decisiones, depende a su vez la actuación de los funcionarios.

Sostiene el supra citado autor que el principal reto que afronta la ética pública no sólo es el establecimiento de valores sino su interiorización en las personas, es decir, es posible saber cuáles son los valores éticos deseables pero lo difícil es aplicarlos en la práctica diaria, logrando que las cualidades éticas florezcan en la vida de los servidores públicos. El desafío de toda ética consiste en encontrar la forma de concienciar al servidor público sobre la importancia de asumir valores por el bien de la comunidad.

Bautista, (2011), en su tesis doctoral a modo de conclusión indica: cuando un Estado cuenta con servidores públicos íntegros, éstos obran con excelencia y calidad, lo cual supone poseer y hacer efectivos los medios para satisfacer la pluralidad de intereses de la comunidad política, sostiene, que la disciplina ética es una herramienta poderosa de la que se vale un Estado preocupado por el desarrollo y bienestar de sus miembros. Finalmente, reflexiona: la ética no es la medicina o panacea a los problemas y enfermedades que enfrentan los gobiernos y administraciones públicas, pero sí genera una ganancia para todos los miembros que participan en la conformación de un país.

Todos los análisis realizados por Bautista, (2011), sobre el tema de la ética pública sirven de sustento teórico al desarrollo de esta investigación, especialmente cuando sostiene que la adopción de la disciplina ética por parte de los gobiernos se debe tener plena conciencia de que los resultados de su fomento no se obtendrán inmediatamente en las diferentes instituciones de la administración pública.

En este sentido, Alvarado, (2011), presenta la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, la investigación titulada: *Valores Éticos en la Prestación de Servicios de la Administración Pública*, que tiene como objetivo principal estudiar los valores éticos presentes en la actuación de los empleados administrativos en Universidades Públicas Venezolanas; destacando que la ética en los empleados

públicos no se reduce a una lista de buenos principios, implica un cambio esencial en las actitudes de cada individuo, traduciéndose en actos concretos, orientados hacia el interés público.

El supra citado autor indica que los valores éticos en las administraciones públicas comprenden el compromiso por un sistema de relaciones basado en la probidad y la eficiencia. Estos al ser compartidos, influyen en el desempeño del personal, ya que proveen pautas sobre las cuales se toman decisiones, se ejecutan acciones y se incentiva a los mismos a dar su mejor esfuerzo por el bienestar institucional y colectivo.

Para Alvarado, (2011), la ética en el ejercicio de la función pública se fundamenta en un aspecto teórico que se haya apuntalado por un código de ética y demás cuerpos normativos que regulan el deber ser, y se hace efectiva a través de la práctica concreta. Una administración pública que no actúe bajo los parámetros de la ética, corrompe y degrada a sus componentes, con lo cual pierde valor y sentido de su razón de ser. El compromiso social, es la respuesta asertiva del personal de la administración pública ante las exigencias y necesidades tanto del público interno como externo, fomentando así el desarrollo y la cohesión del entorno

Alvarado, (2011), concluye que los valores éticos son una variable determinante en el comportamiento y las acciones del personal administrativo y por consiguiente del servicio que es ofrecido a los docentes universitarios. Es decir, que constituyen un pilar fundamental para la convivencia en el trabajo. Los valores éticos nombrados y definidos en el estudio, establecen y predeterminan los patrones de conducta que se sugiere debería asumir el personal administrativo de la administración pública.

Por su parte, Lamas (2010), para obtener el título de Magister en Gerencia Administrativa, en la Universidad de Carabobo, realizó un trabajo de investigación

titulado *Propuesta de un Programa de Estrategias Motivacionales para mejorar las Relaciones Humanas y aumentar la Calidad del Servicio para la Fundación de Atención Inmediata, en Valencia Estado Carabobo*, se trazó como objetivo general fundamentar en la propuesta de un programa de estrategia motivacional para el personal con el fin de aumentar la calidad del servicio y mejorar las relaciones humanas.

El mismo se enmarcó en un proyecto factible, de nivel descriptivo, utilizó como instrumento de recolección de datos un cuestionario, con quince preguntas cerradas de alternativas dicotómicas, el cual fue aplicado a cincuenta (50) usuarios del servicio de atención inmediata, tomados como muestra para la ejecución del estudio, este instrumento buscaba conocer la percepción de los usuarios en cuanto a la atención recibida y la relación entre la motivación y las relaciones humanas de los trabajadores de esta institución.

Con relación a las conclusiones Lamas (2010), señala que a mayor motivación de los empleados, mejor será su rendimiento con relación a la atención prestada, así mismo, mejorará el clima organizacional con el desarrollo de buenas relaciones interpersonales y la promoción de equipos de trabajo armoniosos y sinérgicos.

Esta investigación guarda relación con el presente trabajo, puesto que se centra en la necesidad de mejorar las relaciones humanas de los trabajadores entre ellos mismos como equipo, y con la organización a que prestan sus servicios y así obtener mejores resultados a la hora de atender a los usuarios y medir su productividad y rendimiento continuo en la organización.

Así también, la investigación realizada por Parra (2010), en trabajo de grado para obtener el título de Especialista en Gerencia Pública en la Universidad de Carabobo, el cual tituló: *Diseño de la Creación de un Instituto de Capacitación para funcionarios de la Alcaldía de Valencia*, se planteó como objetivo general capacitar a los funcionarios públicos al Servicio de la Alcaldía de Valencia con una serie de herramientas tecno-administrativas, y de crecimiento personal, las cuales les

permitirán un mejor desempeño en sus funciones, lo que redundará en una mejor prestación de servicio a la comunidad.

La investigación realizada se caracterizó por ser descriptiva-analítica, partiendo de una revisión bibliográfica acerca de la Administración Pública, Gerencia Municipal, Gerencia Moderna y Programas de Capacitación en el ámbito Municipal, permitiéndole comprender el contexto tanto de la Gerencia Pública como la Municipal, la muestra estuvo conformada por funcionarios de la Alcaldía de Valencia. Basó su marco teórico en el modelo de Plan Estratégico, utilizando la técnica de diagnóstico colectivo, F.O.D.A., logrando así capacitar a los funcionarios de la Alcaldía de Valencia con herramientas tecno-administrativas y de crecimiento personal a fin de que muestren un desempeño eficiente y en aumento de la productividad gerencial.

La aplicación del modelo de Planificación Estratégica y la utilización de herramientas tecno-administrativas en la investigación antes citada, orienta el desarrollo de este estudio, ya que uno de los propósitos fundamentales del mismo es lograr optimizar en lo administrativo, gerencial y personal el Comportamiento organizacional de los funcionarios públicos del Registro Mercantil Segundo de Valencia.

Bases Teóricas

El presente estudio relacionado con el diseño de un Programa de Gestión Ética para la Prestación de Servicios de Calidad en la Administración Pública, fundamenta su basamento teórico en la Teoría de la Vinculación Moral, Política y Ética de Immanuel Kant y en la Teoría de la Equidad de Stacy Adams para la Motivación.

Teoría de la Vinculación Moral, Política y Ética de Inmanuel Kant

El pensamiento de Kant (2000), orientado hacia temas relacionados con la moral, la política y la ética, son puntos esenciales para el tratamiento teórico de los valores, y se plasmaron en sus diferentes escritos, entre los que ese encuentra *Crítica de la Razón Práctica*, en el cual señala las nociones de intención, deber, buena voluntad, conciencia moral o moralidad interna; de esta manera, expresa que la conciencia se funda en la moral, postulando: “obra cual si la máxima de tu conducta fuese servir de norma para establecer una ley general de la naturaleza”(p.120), siendo este imperativo la fórmula utilizada para expresar la idea del perfeccionamiento moral.

En este sentido, Kant (2000), en cuanto a la razón teórica formula juicios frente a la razón práctica que formula imperativos, estos serán los pilares en los que se fundamenta la ética formal kantiana. La ética debe ser universal y, por tanto, vacía de contenido empírico, pues de la experiencia no se pueden extraer deberes universales, sino solo planteamientos prudenciales condicionados por la experiencia sensible. Debe, por lo mismo, ser a priori, es decir, anterior a la experiencia y autónoma, esto es, que la ley le viene dada desde dentro del propio individuo y no desde fuera. Los imperativos de esta ley deben ser categóricos y no hipotéticos.

En relación a la conciencia moral no puede adquirirse, “sino que todo hombre, como ser moral, la *tiene* originalmente en sí” (p. 155). Esta conciencia moral no es sino la razón práctica misma, “que muestra al hombre su deber en cada caso concreto”, y constituye “un hecho inevitable” (p.156). Puesto que es inconcebible un “deber de reconocer deberes” (p. 255), Kant afirma que el único deber respecto de la propia conciencia moral es el de cultivarla, “aguzar la atención a la voz del juez interior y emplear todos los medios para prestarle oído” (p. 256-257).

Kant (2000) describe también esta conciencia moral usando la imagen de un “*tribunal interno*“, en especial con la de un juez interno que en el ser humano no “*se forja* (arbitrariamente), sino que está incorporado a su ser” (p. 303). Es la función de esta “persona ideal” el “conocer los corazones”, y “todos los deberes en general han de considerarse también como mandatos suyos” (p. 304). Este juez interior ha de poder pensarse como “un ser moral todopoderoso”, a saber, Dios, aunque esto no le baste al ser humano para poder “*admitir* fuera de sí como *real* a semejante ser supremo” (p. 305). “El concepto de religión en general”, afirma Kant, “es aquí para el hombre únicamente «un principio para considerar todos sus deberes como mandatos divinos»” (p.305).

Para determinar la validez de un acto moral, de acuerdo con la Ética Kantiana, se debe prestar atención a la voluntad del sujeto que lo determina y no a la acción misma. Los actos, según Kant, no son ni buenos ni malos; bueno o malo es sólo el sujeto que los realiza. Lo que es moral o inmoral es la disposición del ánimo del agente, un acto será moralmente bueno si el sujeto que lo realiza lo hace porque lo considera como absolutamente debido, como un fin absoluto, como imperativo categórico; por el contrario un acto es malo si se hace con el propósito de obtener alguna consecuencia favorable, si se realiza como medio o imperativo hipotético.

Según Kant (2000), Lo bueno, está en la buena voluntad regida por la ley moral. Si alguien actúa por temor y no por respeto al deber implícito en la ley moral, sus acciones no son morales. Tampoco lo serán aquellas que se realizan por accidente o como medio para obtener beneficios posteriores.

Ahora bien, la ética kantiana se caracterizó por la búsqueda de una ética o principios con el carácter de universalidad que posee la ciencia para la consecución de dichos principios Kant separó las éticas en: éticas empíricas (todas las anteriores a él) y éticas formales (ética de Kant). Cabe señalar que Kant (2000) sintetiza su pensamiento, en tres preguntas: ¿Qué debo hacer?, ¿Qué puedo saber?, ¿Qué me está

permitido esperar?, que pueden resumirse en una sola: ¿Qué es el hombre?, a la primera interrogante trata de dar respuesta la moral.

A la segunda, interrogante en el análisis de la *Crítica de la razón pura* en torno de las posibilidades y límites del conocimiento humano. A la tercera trata de responder la religión. La ética kantiana se revela como una ética de la conciencia moral, una ética de seres racionales (y en el caso de la especie humana, inevitablemente sociales) que buscan contrarrestar la condición hostil en la que se encuentran unos respecto de otros, ya sea mediante el establecimiento de un orden legal justo, la virtud interna, y la práctica de esta virtud en sociedad, de forma libre.

Por otra parte, sostiene que la virtud, desde un punto de vista individual, es la encargada de combatir el mal radical en uno mismo, aunque eso no se opone a que la forma más efectiva, dada nuestra condición de seres sociales, sea practicarla en comunidad, lo que la asemeja a una religión propiamente moral; concluye su estudio epistemológico haciendo especial hincapié en la importancia del deber, que es donde reside la virtud de toda acción, al hacer coincidir la máxima de cualquier acción con la ley práctica, el ser humano habrá encontrado el principio objetivo y universal del obrar.

Teoría de la Equidad de Stacy Adams para la Motivación

Kreitner y Kinicki, (2005), manifiesta que el psicólogo social Stacy Adams fue el primero en aplicar el principio de la equidad en los lugares de trabajo, a fin de explicar que para lograr un entendimiento adecuado sobre la motivación es preciso tener en cuenta que los componentes claves de la relación de intercambio entre el individuo y la organización es fundamental las percepciones de los empleados acerca de la equidad y de la inequidad; a la vez sostienen que la motivación es una función en la cual las personas se esfuerzan por conseguir justicia y equidad en los intercambios sociales y en las relaciones mutuas.

Al respecto, Kreitner y Kinicki, (2005), refiere que Adams, fundamentó su teoría en la Teoría de la Disonancia Cognitiva desarrollada por León Festinger en la década de 1.950, en la cual este psicólogo social sostuvo que las personas están motivadas para mantener la cohesión necesaria entre sus creencias cognitivas y su conducta; las inconsistencias percibidas crean un malestar psicológico, el cual llamó disonancias cognitivas, y que a su vez estas motivan a la persona a iniciar acciones correctivas, las cuales puede variar desde un ligero cambio de actitud o de una conducta hasta el extremo de infligir un daño a una o varias personas.

Basado en los postulados de Festinger, Adams describe dos componentes en la relación de intercambio entre el empleador y el empleado: los insumos y los resultados, del primero el empleado espera una compensación justa, en la que incluye su educación, su experiencia, sus habilidades y su esfuerzo. En lo que respecta a los resultados del intercambio el empleador, en este caso la organización asigna compensaciones como el salario, prestaciones sociales y el reconocimiento; estos resultados pueden variar en función de los objetivos de la organización y de los roles y posición del empleado.

En este sentido, Adams plantea que en una situación de trabajo, los sentimientos de injusticia giran en torno a la evaluación que realiza una persona sobre si está recibiendo las compensaciones que merece a cambio de los insumos que aporta, el personal lleva estas evaluaciones a través de comparaciones que realiza de sí mismo en relación a sus compañeros de trabajo; lo que da origen a tres diferentes relaciones de equidad: equidad propiamente dicha, falta de equidad negativa y equidad positiva.

Define la equidad propiamente dicha cuando un trabajador en la relación que percibe entre los resultados que obtiene y los insumos que aporta es igual a la relación entre los resultados y los insumos de un compañero relacionados con el mismo. Es decir que la equidad se basa en *ratios* entre resultado e insumos; necesariamente no

percibirá inequidad por el simple hecho de que otros reciban mayores retribuciones; si los resultados adicionales que recibe la otra persona se deben a una mayor aportación de insumos, puede existir entonces un sentido de equidad.

En cuanto a la falta de equidad negativa un trabajador la percibe cuando compara que un compañero recibe mejores resultados si aporta insumos similares a él y en cuanto a la falta de equidad positiva refiere que es cuando un empleado percibe que su relación entre los resultados y los insumos es superior a la de los compañeros de trabajo. Dentro de este orden de ideas, Adams sostiene que las personas muestran menor tolerancia a la falta de equidad negativa que a la falta de equidad positiva, debido a que los que reciben menos están fuertemente motivados a modificar sus situaciones que los que están compensados por excesos y lo ejemplifica, tal como lo exponen Kreitner y Kinicki, (2005),

... Si alguna vez usted ha estado sobre cargado de trabajo y no ha sido adecuadamente retribuido por el mismo, usted ha experimentado ya hasta qué punto la inequidad puede hacer mella en su satisfacción en el trabajo y en su rendimiento es posible que en adelante escatime sus esfuerzos no que incluso llegue a dejar su trabajo por rechazo a la falta de equidad negativa. Así pues, se requiere mucha más falta de equidad positiva que negativa para producir el mismo grado de motivación (p.186).

Es importante señalar, a los efectos de esta investigación que Adams elaboró una serie de factores que deben ser considerados al momento de hacer las comparaciones de equidad en relación a los insumos y los resultados, los cuales se presentan a continuación en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 1. Factores que deben ser considerados al momento de hacer las comparaciones de equidad en relación a los insumos y los resultados

Insumos	Resultados
Tiempo	Salario/primas
Educación/ capacitación	Beneficios complementarios
Experiencia	Trabajos estimulantes
Habilidades	Seguridad en el trabajo
Creatividad	Mejoras/promociones en la carrera
Antigüedad	Símbolos de status
Lealtad hacia la Organización	Ambiente laboral agradable/seguro
Edad	Oportunidades crecimiento/desarrollo personal
Rasgos de Personalidad	Supervisión de apoyo
Esfuerzo Realizado	Reconocimiento
Apariencia Persona	Participación en decisiones de importancia

Fuente: Kreitner, R. y Kinicki, A., (2005), (p.186).

Organización

Entre algunas definiciones de organización, se considera pertinente mencionar la de Parsons citado por Perel, (2006). quien sostiene: ...“las organizaciones son unidades sociales o agrupaciones humanas deliberadamente construidas o reconstruidas para alcanzar fines específicos” (p. 21). Perel copia la definición de Koontz y O’Donnell, quienes expresan:

“... la organización tiene que ver con la estructura actividad – autoridad de una empresa. Esto es, la agrupación de actividades necesarias para alcanzar los objetivos de la empresa y la asignación de cada grupo de actividades, a un ejecutivo, con la autoridad necesaria para administrar estas actividades. De acuerdo con esto, la organización significa el establecimiento de la coordinación entre ellas, tanto vertical como horizontalmente, en la estructura de la empresa” (pag. 23).

Para el citado autor, esta definición de Koontz y O’Donnell viene a establecer que los procesos son indicados o preceptuados por una autoridad que rige dentro de la organización, para que sean ejecutados y realizados por los ejecutivos;

por lo que se puede opinar que la organización es un proceso pre-ejecutivo, ya que, en todo momento, es anterior al proceso de ejecución que corresponde realizar a los ejecutivos. En esta definición debe entenderse que los autores señalan como organización al proceso de organizar, mas no a la estructura como organización en sí.

Asimismo, Mintzberg (2008), señala que la estructura sigue a la estrategia, para significar que Chandler, concluye que las transformaciones estructurales experimentadas en cuatro grandes empresas norteamericanas fueron producto de cambios en la estrategia corporativa.

En este sentido, el supra citado autor refiere que Chandler constató que la organización no es únicamente estructura, lo cual quiere decir que la organización “no puede identificarse única y exclusivamente con la estructura”, y por último refiere que la organización es situacional: no hay organización ideal, lo que significa que siempre tiene que ponderarse cuál será la opción más apropiada para una organización dada su situacionalidad concreta, derivada de sus características particulares.

De lo anterior se desprende que la organización debe adaptarse a los cambios estratégicos que se pongan en práctica, por lo que su diseño se debe adelantar para cumplir con los objetivos empresariales, tomando en cuenta sus condicionantes endógenos y exógenos, lo que corrobora que la organización es planificable, por lo que enfatiza que la organización es una responsabilidad gerencial que debe ejecutarse en coherencia con las estrategias y objetivos formulados.

Mintzberg (2008), define a la organización como: “un proceso administrativo integrado por la cultura, la estrategia, la gente y los sistemas que actúan de manera interdependiente, a fin de que la empresa alcance objetivos y metas” (p.10). Robbins (2009), al referirse a las organizaciones basadas en la división de las tareas y la lógica de producción, sostiene que las organizaciones militares

clásicas europeas del siglo XVIII, eran jerárquicas, piramidales y funcionales, basadas en la división y especialización de las tareas. Por lo que “...ello hace que estas organizaciones sean un tejido de relaciones interpersonales articulado mediante las tareas o funciones especializadas. Por ello cada punto de este tejido organizacional se revela como una función” (p.102).

Continúa expresándose en el sentido que, esas organizaciones funcionales “no admiten otra modalidad de sujetos que no sean los funcionarios, los sujetos definidos y determinados por las funciones” (p.102). Para afirmar, más adelante en el punto referido a “los cambios en el modo de vida organizacional, que a partir de la segunda mitad del siglo XX, las organizaciones funcionales han venido transformándose para dar paso a nuevas formas organizativas” (p.103), y cita a Castells, quien manifiesta que el cambio organizacional se caracteriza “como el paso de las burocracias verticales a la gran empresa horizontal”. (p.104).

Ahora bien, lo sustentado por Robbins (2009), significa que las empresas que caracterizan al modo postmoderno, no son las viejas productoras industriales de bienes físicos, sino que aun cuando producen este tipo de bienes, lo que realmente importa es la producción de símbolos o capital intelectual, lo cual se traduce en nuevos conceptos, marcas o imágenes corporativas, que es lo que satisface las expectativas o subjetividades clientelares.

Es importante señalar que las organizaciones, tanto las llamadas verticales como horizontales, presentan características que son comunes a unas y otras, ello es así por cuanto que todas están constituidas por seres humanos, es decir, son organizaciones sociales; todas tienen objetivos, metas y propósitos, sin lo cual no tendrían razón de existir; las personas que las conforman desempeñan determinados roles enmarcados dentro de una estructura; el desempeño de los roles, implica la ejecución de labores diferenciadas unas de otras; pero debidamente coordinadas a fin de cumplir con lo estipulado por la organización; lo cual va desde los cargos

directivos en los que se trazan los propósitos de la organización hasta los funcionarios subalternos encargados de la producción de bienes y/o servicios.

De lo anterior se desprende que en toda organización existen diversos niveles de responsabilidad que atienden a los roles asignados y, en consecuencia, también habrá diversos objetivos tanto laborales como personales, para quienes la integran, por lo que siempre había un comportamiento organizacional derivado de las posiciones que asuma cada quien frente a los roles que le corresponda atender, lo que se puede traducir en un constante esfuerzo para afrontar la realidad que aflora en cada labor.

Tipos de Organización.

En cuanto a los tipos de organización, los autores Kreitner y Kinicki, (2005), clasifican las organizaciones en dos tipos, a saber: Organización Formal y Organización Informal.

Organización Formal.

Es aquella que presenta una estructura intencional de funciones en una empresa formalmente organizada. Dicha estructura no tiene que ser necesariamente inflexible o limitante, sino que su propósito es el de contribuir eficazmente al desempeño individual de quienes tienen asignados diversos roles, respetando la creatividad y capacidades individuales, y así procurar que el conjunto pueda alcanzar las metas de la organización.

Organización Informal.

Se entiende ésta como las actividades desarrolladas por una diversidad de personas hacia el logro de resultados comunes, pero sin que exista un propósito

común acordado conscientemente. Es una red de relaciones interpersonales que surge cuando se asocia la gente; como por ejemplo: las personas que todos los domingos asisten a misa o quienes acuden al café de la esquina a jugar cartas y charlar, por lo que dichas organizaciones carecen de organigrama y, además, su carácter es más gregario que asociativo, dada su informalidad.

El Entorno Organizacional

El entorno o ambiente donde operan las organizaciones constituye un factor de gran significación en la formulación de planes. El entorno es todo lo que se encuentra de los límites organizacionales hacia afuera y donde los gerentes no poseen mayor capacidad, influencia o control.

Al concebir las organizaciones como sistemas abiertos, las mismas se encuentran en constante intercambio con su entorno y este intercambio ocurre en base a insumos y a productos que se demandan mutuamente. Las organizaciones intentan producir un equilibrio con su entorno a través de procesos de adaptación que permitan la viabilidad de su existencia.

Más que entender el significado del entorno interesa conocer como aquellos procesos, hechos o tendencias que ocurren en él, afectan o pueden afectar a la organización y cuales consideraciones debe asumir el actor-planificador a fin de formular prescripciones de actuación que definan el futuro organizacional y sus logros.

Al revisar las tendencias mundiales de las organizaciones de los años 90, Kliksberg (2.004), encuentra en ellas cuatro rasgos resaltantes:

La internacionalización creciente, donde se destruyen las barreras políticas, se abren los mercados y se maximiza la interdependencia, esto es la transformación en aldea global, donde todo se relaciona con todo; se producen grandes

cambios en la matriz tecnológica básica del mundo, situación que se pone de manifiesto por la alta tasa de innovación tecnológica y avances en múltiples áreas biotecnología, genética, robótica, microelectrónica y gerencia, que dejan obsoletas las matrices tecnológicas preexistentes, una transformación total en el mundo de las comunicaciones y se produce la reestructuración geopolítica del mundo. (p.3).

En atención a lo planteado por el autor citado se concibe que una organización es un grupo humano deliberadamente constituido en torno a tareas comunes y en función de la obtención de objetivos específicos. Y para que pueda alcanzar los objetivos propuestos, resulta necesario la construcción de un esquema o modelo, que le permita la interrelación e interacción de sus elementos.

Eficacia y Eficiencia en la Organización

El éxito de las organizaciones depende del conocimiento que cada uno de sus miembros posea de: la razón de la misma, los fines para la cual fue creada, y las metas que necesita alcanzar a efecto de encaminar sus energías y recursos en cada una de las actividades que le permitan la legitimación de su acción.

A tal efecto, cabe destacar que para dar cumplimiento a la premisa anterior se debe tener claro que la *eficacia* está relacionada con el logro de las metas, y se mide en función de los objetivos trazados. Robbins (2009), refiere: "...una organización es productiva si logra sus metas y si lo hace transfiriendo los insumos a la producción al menor costo,...implica el entendimiento tanto de la eficacia como la eficiencia; es eficaz cuando cumple exitosamente de sus clientes"...(p.23).

Chiavenato (2009), sostiene que: ...“ la eficiencia de una empresa se mide por la cantidad de recursos utilizados en la elaboración de un producto, para obtener un fin u objetivo”...(p.26). De acuerdo a lo planteado por el autor citado, la

eficiencia se puede definir como la relación entre el resultado eficaz y el insumo requerido para lograrlo.

Sin embargo, la eficiencia no se guía por los fines, sino por los medios; el logro de los objetivos planificados no es de su competencia, sino de la eficacia, ambas no siempre van de la mano. Una organización puede ser eficiente en sus diversas actividades pero no eficaz, o, puede ser ineficiente en sus operaciones, y no obstante puede ser eficaz.

Es importante señalar que a través del diseño de la estructura de la organización se busca el logro de un adecuado grado de eficacia y eficiencia de la organización. La estructura formal es un elemento fundamental para proporcionar un ambiente interno adecuado en la organización, en el que las actividades que desarrollan sus miembros contribuyan al logro de los objetivos organizacionales. En este sentido, una estructura es eficaz si facilita el logro de los objetivos; una estructura es eficiente si permite esa consecución con el mínimo de costo o evitando consecuencias imprevistas para la organización.

Comportamiento Organizacional

Se le conoce por las siglas CO, es un campo interdisciplinario dedicado a mejorar el entendimiento y la dirección de la gente en el trabajo. Está orientado tanto a la investigación como a la práctica, Robbins (2009), lo define como, ...“un campo de estudio que investiga el impacto de los individuos, grupos y estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar los conocimientos adquiridos en la mejora de la eficacia de una organización”,(p.18); para ello recomienda atender los niveles de análisis individual, el cual consiste en la comprensión y dirección del comportamiento individual; el nivel de grupo atiende a la comprensión y dirección de grupos y procesos sociales, y por último el

organizacional que radica en la comprensión y dirección de procesos y problemas organizativos.

Estos tres niveles de análisis que van desde una perspectiva micro a una perspectiva macro, bajo la consideración de la organización como sistema abierto, es decir insertos en un medio externo todo esto nos lleva al conocimiento de cómo actúan para entender el comportamiento de la organización. Al pasar del nivel individual al nivel grupal y de allí a los sistemas de organización, se observa sistemáticamente el comportamiento en las organizaciones. Los tres niveles básicos son análogos a los bloques de construcción; cada uno se construye sobre el anterior y cada nivel es una consecuencia del anterior. Primeramente los individuos con sus características propias, luego el grupo y al final llegaremos al nivel del sistema organizacional donde se unirán los niveles anteriores como un sistema único.

Cabe destacar, que es una herramienta sumamente útil en los estudios de comportamiento organizacional, la gran virtud de dicho modelo radica, en que en la medida que se logra interrelacionar el conjunto de las variables en cada uno de los niveles se tiene certeza de la manifestación de estas en los resultados humanos, que es lo que persigue toda organización sea esta pública o privada.

El comportamiento organizacional se interesa particularmente en las situaciones que atañen al empleo, por lo que se destaca el comportamiento en lo que se refiere al trabajo, desde el punto de vista de realizar las labores, por lo que los miembros de las organizaciones enfrentan cada vez más “disyuntivas éticas”, que son situaciones en las que tienen que definir cuál es la conducta correcta y cuál la incorrecta.

En las organizaciones, los administradores redactan y distribuyen códigos de ética que ayuden a los empleados en las disyuntivas, se ofrecen seminarios, talleres y otros programas de capacitación para fomentar el comportamiento ético. El

administrador debe generar un ambiente ético sano para sus empleados, donde trabajen productivamente y enfrenten las menores ambigüedades en cuanto a lo que constituyen conductas buenas y malas. Puestos, ausentismo, rotación, productividad, desempeño humano administración.

De igual forma, el comportamiento organizacional facilita la comprensión de las relaciones interpersonales, que son aquéllas en las que interactúan dos personas (dos compañeros de trabajo o un par formado por un superior y un subordinado).

Cultura Organizacional

A través del tiempo las organizaciones tienen una finalidad, objetivos de supervivencia; pasan por ciclos de vida y enfrentan problemas de crecimiento. Tienen una personalidad, una necesidad, un carácter y se les considera como micro sociedades que tienen sus procesos de socialización, sus normas y su propia historia. Al respecto Robbins (2009) plantea:

La idea de concebir las organizaciones como culturas (en las cuales hay un sistema de significados comunes entre sus integrantes) constituye un fenómeno bastante reciente. Hace diez años las organizaciones eran, en general, consideradas simplemente como un medio racional el cual era utilizado para coordinar y controlar a un grupo de personas. Tenían niveles verticales, departamentos, relaciones de autoridad, etc. Pero las organizaciones son algo más que eso, como los individuos; pueden ser rígidas o flexibles, poco amistosas o serviciales, innovadoras y conservadoras..., pero una y otra tienen una atmósfera y carácter especiales que van más allá de los simples rasgos estructurales... Los teóricos de la organización han comenzado, en los últimos años, a reconocer esto al admitir la importante función que la cultura desempeña en los miembros de una organización". (pág, 439).

El concepto de cultura es nuevo en cuanto a su aplicación a la gestión empresarial. Es una nueva óptica que permite a la gerencia comprender y mejorar las organizaciones. Los conceptos que a continuación se presentan han logrado gran importancia, porque obedecen a una necesidad de comprender lo que ocurre en un

entorno y explican por qué algunas actividades que se realizan en las organizaciones fallan y otras no.

Al respecto Davis, citado por Chiavenato (2009), sostiene que “la cultura es la conducta convencional de una sociedad, e influye en todas sus acciones a pesar de que rara vez esta realidad penetra en sus pensamientos conscientes”. El autor considera que la gente asume con facilidad su cultura, además, que ésta le da seguridad y una posición en cualquier entorno donde se encuentre. (p.326).

Deal y Kennedy, citados por Robbins (2009), ven a la cultura organizacional como “la conducta convencional de una sociedad que comparte una serie de valores y creencias particulares y éstos a su vez influyen en todas sus acciones, (p.456). Por lo tanto, la cultura por ser aprendida, evoluciona con nuevas experiencias, y puede ser cambiada si llega a entenderse la dinámica del proceso de aprendizaje. De allí que la cultura determina la forma como funciona una empresa, ésta se refleja en las estrategias, estructuras y sistemas. Es la fuente invisible donde la visión adquiere su guía de acción. El éxito de los proyectos de transformación depende del talento y de la aptitud de la gerencia para cambiar la cultura de la organización de acuerdo a las exigencias del entorno.

Es por ello que, la experiencia de la cultura organizacional permite al individuo interpretar correctamente las exigencias y comprender la interacción de los distintos individuos y de la organización; ofrece una representación completa de las reglas de juego sin las cuales no pueden obtenerse poder, posición social ni recompensas materiales. En sentido opuesto, le permite a la organización aprender; es sólo gracias a su cultura que la organización puede ser más que la suma de sus miembros. La cultura organizacional desempeña el papel de una memoria colectiva en la que se guarda el capital informático. Esta memoria le da significación a la experiencia de los participantes y orienta los esfuerzos y las estrategias de la organización.

A través de la cultura organizacional, se ilumina y se racionaliza el compromiso del individuo con respecto a la organización. Las organizaciones se crean continuamente con lo que sus miembros perciben del mundo y con lo que sucede dentro de la organización. Este análisis considera la cultura, como una prioridad estratégica, a causa de su evolución particularmente lenta en el tiempo y de su impacto crucial sobre el éxito o el fracaso de las estrategias organizacionales.

En virtud a lo señalado sobre el tema, se puede afirmar que la cultura es el reflejo de factores profundos de la personalidad, como los valores y las actitudes que evolucionan muy lentamente y, a menudo son inconscientes.

En consecuencia, la cultura organizacional es entendida como el conjunto de creencias y prácticas ampliamente compartidas en la organización y, por tanto, tiene una influencia directa sobre el proceso de decisión y sobre el comportamiento de la organización. En última instancia, ofrecen incluso ideas, directrices o, como mínimo, interpretaciones de las ideas concernientes a lo que es, y a lo que debería ser el desempeño real de la organización. Por último, Chiavenato (2009), presenta la cultura organizacional como: “...un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización.”. (p.466).

De lo anteriormente expuesto, se puede inferir que la cultura se transmite en el tiempo y se va adaptando de acuerdo a las influencias externas y a las presiones internas producto de la dinámica organizacional, es por ello que las organizaciones poseen una cultura que le es propia, un sistema de creencias y valores compartidos al que se apega el elemento humano que las conforma.

Gestión

La gestión hace la referencia a **la administración de recursos, sea dentro de una institución estatal o privada, para alcanzar los objetivos propuestos** por la

misma. Para Argandoña (2004), define la gestión como la **dirección** o administración de una organización o institución que tiene como objetivo primordial el conseguir el incremento de los resultados óptimos de las metas marcadas. Por su parte, Mintzberg (2008), señala que la gestión está caracterizada por una visión más amplia de las posibilidades reales de una organización para resolver determinada situación o arribar a un fin determinado.

En este sentido, la gestión puede considerarse como la disposición y organización de los recursos de un individuo o grupo para obtener los resultados esperados; también entenderes como una forma de alinear los esfuerzos y recursos para alcanzar un fin determinado.

Gestión Ética

Actualmente, las tendencias mundiales y el rápido cambio de las expectativas ciudadanas están contribuyendo a que las organizaciones más eficientes incorporen en sus prácticas mecanismos que permitan conocer las motivaciones de sus grupos de interés (clientes, proveedores, personas que integran la organización, inversores, etc.) así como hacer posible anticiparse a ellas, para crear capital social además de ir creando las condiciones para el bien común en la sociedad, razones por las cuales deciden desde la dirección o administración de la organización o institución efectuar gestiones más eficaces, para lograrlo acuden a la gestión ética como la herramienta que les asegure alcanzar las metas planteadas.

Para comprender lo antes señalado, conviene citar la concepción de gestión ética de Guillen (2008), que la refiere de la siguiente manera:

...“es la que está constituida por instrumentos o herramientas para asegurar una actuación social ética, la cual facilita gestionar y evaluar las políticas de responsabilidad social ética en las organizaciones, tanto en el orden interno como al externo, poniendo énfasis en la obtención de certificaciones de calidad ética debido al cumplimiento de

unas normas o procedimientos establecidas con anterioridad por algún organismo externo”..., (p.59).

Por otra parte, Fernández (2001), plantea que la razón para la existencia de una ética empresarial está, no en que la ética sea distinta en función de los conceptos, sino en que es una ética aplicada a una circunstancia en particular (la empresa), con sus propias particularidades específicas, (132), mientras que Argandoña (2004), refiere:

...“la gestión ética la constituyen un conjunto de esfuerzos, en el interior de la organización que consisten en la elaboración de políticas, planificación e implementación de políticas, con el objeto de lograr alcanzar unos resultados de los que se deriva el mejor cumplimiento de los deberes éticos de las empresas, así como la mejora ética de las personas que interactúan en la misma”. (p.156).

En criterio de quien escribe ser ético es una labor trascendental, accesible a todos; así pues la ética empresarial, es necesaria no solo para afrontar disyuntivas al instante donde se presentan oportunidades para tomar decisiones complejas fundamentadas en los valores organizacionales, cuando los vicios se generalizan dentro de la organización, en el momento en que el relativismo ético pretende validar cualquier decisión.

Para complementar las definiciones, supra citadas es pertinente destacar que según Martín (2007),

...“la gestión ética implica un saber el cual sirve de factor integrador de las fases del conocer, valorar, preferir, actuar y evaluar, en un continuo movimiento en espiral ascendente, involucrando progresivamente nuevos actores dentro o fuera de la organización”. (p.89).

Lo antes señalado, implica que la gerencia velará y promoverá los procesos de toma de decisiones, asignación de recursos, prestación de servicios en el marco del concepto actual de la calidad integrada. Asimismo, la gerencia podrá involucrar

además de motivar a todo personal de las empresas dentro de un marco de complejidad, riqueza y pluralidad de sus capacidades, competencias y posibilidades.

En este sentido, la gestión ética implica establecer y mantener, un ambiente laboral óptimo, con el fin de que las personas que componen la organización se identifiquen con la misión, visión y valores de ésta, además de participar en la consecución de los objetivos estratégicos de la organización, de esta manera, la gestión ética viene a convertirse en una respuesta de retos de transparencia, integridad y sostenibilidad en el seno de las organizaciones.

Programa o Sistema de Gestión Ética

Los sistemas de gestión ética, suponen la existencia en la empresa de algunos instrumentos tales como: el código de ética, herramientas de comunicación como líneas éticas para consultas, denuncias o reclamos, comités de ética para el desarrollo de políticas éticas, la valoración de los resultados, la investigación, así como la imposición de sanciones, programas de formación en ética y valores compartidos en las organizaciones, informes éticos, entre otros. Según Argandoña (2004), un programa o sistema de gestión ética es un conjunto de reglamentaciones en lo interno de la organización, utilizado por la alta dirección con el propósito de estandarizar y modelar las conductas de los individuos que componen la empresa con miras a obtener objetivos de naturaleza ética (p.75).

En este sentido, cada organización está en el deber de reflexionar sobre cuáles medios desea utilizar con la intención de contribuir a la mejora de los miembros de la empresa así como al bien común de la sociedad donde se desenvuelve, lo que constituye la finalidad que se debería perseguir con la aplicación de estas herramientas.

Por ello, la adopción de un sistema de gestión ética es un proceso voluntario por parte de las organizaciones, aunque requiere no obstante un compromiso que parte de la alta gerencia y se orienta a demostrar al menos tres elementos esenciales para su normal desarrollo; como son su integración en la estrategia y procesos de la organización, el impulso del diálogo, así como, el conocimiento de las expectativas de todos los grupos de interés con los cuales interactúa la empresa y por último, el fomento de la transparencia y la comunicación.

Ética

Para las personas en su vida cotidiana, de las expresiones “ética” y “moral” significan lo mismo, al considerar que moral y ética se refieren al modo de ser o carácter que los sujetos van forjándose a lo largo de su vida; Cortina y Martínez (2008), consideran a la ética como la disciplina del conocimiento que estudia las actitudes, hábitos y costumbres del ser humano.

Así pues, el objeto principal de la ética debe enmarcarse en lograr una “vida activa” en la que el individuo tenga una conducta libre y responsable orientada a la realización del bien mediante el cumplimiento del deber. Cuando un individuo posee ética se despierta en él un espíritu de servicio y, en consecuencia, actúa con responsabilidad. La ética muestra los distintos comportamientos existentes en el ser humano lo que permite forjar el carácter al mostrar los diferentes caminos para actuar, ya sea de manera correcta o errónea.

Cortina y Martínez (2008), sostienen que la ética es una rama de la filosofía dedicada a la reflexión sobre la moral; por otra parte, García (2006), considera la ética como:

...“la ciencia filosófica que estudia los actos humanos en cuanto fin último del hombre; al comportamiento voluntario del hombre y la sociedad se les denomina moral del individuo o de los grupos sociales y por otra parte a la reflexión filosófica acerca de la moral se le denomina ética o filosofía moral”.(p.157).

Aunque la ética es única, porque se ocupa del bien de la persona que es único, tiene diversas especificaciones, por lo que puede hablarse de ética individual, social, familiar, profesional, empresarial, significando distintas exigencias derivadas de los valores morales y de su aplicación a los diversos ámbitos de la acción humana. Por su parte, Debeljuh (2009), señala que la ética es un tipo de saber práctico, que se preocupa por investigar cuál debe ser el fin de la acción, para que la persona pueda decidir qué hábitos ha de asumir, cómo ordenar sus metas intermedias para alcanzarlo, cuáles son los valores que la orientan, qué modo de ser o carácter incorpora, con el objetivo de obrar con prudencia, es decir, tomando decisiones acertadas.

Ética Pública

Cuando se habla de Ética Pública, no es que se trate de una ética especial para este sector, se refiere sencillamente a la ética aplicada y puesta en práctica en el ámbito público; señala principios y valores deseables para ser aplicados en la conducta del servidor público que desempeña una función pública, la ética aplicada en los servidores públicos implica plena conciencia en las actitudes de cada servidor público que se traduce en actos concretos orientados hacia el interés de la ciudadanía.

En este sentido, la Ética Pública por tanto se concibe como un área de conocimiento de contenido universal que agrupa principios y valores orientados al espíritu de servicio público. La Ética Pública se refiere entonces a los actos humanos en tanto que son realizados por gobernantes y funcionarios públicos en el cumplimiento del deber.

La autora de esta investigación considera que la Ética en el ámbito público mediante la práctica de las virtudes, lejos de ser una abstracción, se materializa en cada acto que realizan las múltiples instancias de la Administración PÚBLICA; es la suma de miles de decisiones diarias de los funcionarios que laboran en las

organizaciones públicas. Cada funcionario se encuentra diariamente con dilemas éticos que unas veces resuelve de manera rutinaria y otras como resultado de una profunda reflexión. Aunque el sentido común alberga principios básicos que permiten conocer lo bueno y lo malo, lo debido y lo nocivo, la vida conduce a situaciones en las que lo bueno no siempre resulta claro o evidente.

En este orden, la Ética Pública da al funcionario público un conocimiento que le permite actuar correctamente en cada situación, por difícil que ésta sea, al ofrecer criterios para encontrar soluciones adecuadas. De esta manera, el estudio de la Ética Pública es importante al auxiliar en la definición sobre lo que es conveniente o no para la comunidad política, puede referirse a los criterios que debe tomar el servidor público para realizar sus funciones con miras a dar buenos resultados. Para Velilla (2005), 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 y aquel carácter que permiten un mejor desarrollo de la convivencia y una mayor expansión de la autonomía y libertad del ser humano”.(p. 19).

Conforme a lo antes señalado, la Ética Pública estudia y analiza el perfil, la formación y la conducta responsable y comprometida de los hombres encargados de las cuestiones públicas; más allá del conocimiento profesional que posean, es importante que sean individuos que estén inmersos en la moral pública, por lo que convendría que todo aquel que ingresase al ámbito público pasase por el filtro de la ética a fin de ser tocado por los valores que guiarán su actuar.

Valores

Para, Escobar (2000), el valor es un término que designa según las diferentes escuelas filosóficas, la condición de ser estimables o apreciadas las cosas o una propiedad, carácter o esencia de éstas, por lo cual son estimadas. Según García y Shimon (1997) el término axiológico de valor procede del griego *axios*, que significa lo que es valioso, estimable o digno de ser honrado.

Cabe indicar que los valores orientan las convicciones sobre el modo de hacer las cosas e interactuar. En una sociedad, a mayor fertilidad de valores existe una austeridad de normas, leyes y controles. Los valores, los principios y las normas éticas encaminan la acción social. Refiere Ferreira, (2005),

la existencia de valores supremos o universales, los cuales existen a los largo de la historia y en diferentes culturas, por ejemplo, la verdad, la justicia, la belleza, la libertad, la paz, la vida; por otro lado existen los valores instrumentales que se consideran medios para alcanzar los valores supremos, entre ellos están: el trabajo, la productividad, la eficiencia, la tolerancia, la educación, entre otros; entonces los puede comprenderse que los valores supremos, son aquellos que trascienden en el tiempo: verdad, justicia, belleza, integridad, libertad, paz. Los Valores instrumentales o medios para alcanzar los valores esenciales: el trabajo, la productividad, la economía, el respeto a la autoridad, la libertad de expresión, desarrollo de personal, la igualdad de oportunidades” (p.78).

Servicio Público

Mendoza (2004), entiende por Servicio Público a la actividad ofrecida por el conjunto de instituciones que conforman la Administración Pública cuyo objeto consiste en facilitar de modo regular, continuo y sin propósito de lucro, la satisfacción de una necesidad colectiva o de interés general; también considera al Servicio Público como

...“la actividad organizada que se realiza conforme a las leyes o reglamentos con el fin de responder a una necesidad colectiva que debe ser atendida, y se proporciona a los ciudadanos ya sea de manera directa o indirecta. Es directa cuando el Estado se hace cargo por medio de sus órganos administrativos de organizar el desempeño de determinados servicios públicos, es decir, se encarga de la operación de los mismos; mientras que, es indirecta cuando el Estado cede a los particulares la facultad de prestar determinados servicios públicos, sobre las bases establecidas por él.”..., (p.86).

Al respecto el supra citado autor sostiene que:

...“la responsabilidad por parte de la administración pública en la prestación de los servicios públicos, implica tener presente los siguientes principios: a) Continuidad: los servicios públicos deben mantenerse constantes, de manera uniforme y permanente. b) Suficiencia: los medios empleados para la prestación del servicio deben satisfacer la demanda en cantidad y calidad. c) Rapidez: es la agilidad con que se presta un servicio evitando pérdida de tiempo. d) Seguridad: consiste en brindar confianza y credibilidad al usuario al proporcionar el servicio deseado. e) Economía. Los servicios públicos no están destinados a ser objeto de lucro para obtener utilidades como en la iniciativa privada, aunque es necesario recuperar lo erogado para mantener la continuidad en el servicio. f) Calidad: consiste en desarrollar las actividades con exactitud, precisión, amabilidad y esmero, logrando que el usuario del servicio quede satisfecho. g) Eficiencia: consiste en alcanzar el máximo resultado con el mínimo de esfuerzos y recursos, es hacer más con menos. Frente a la escasez de recursos es necesaria una mayor preparación, buscando siempre las mejores alternativas. h) Innovación. Se trata de incorporar los últimos avances en métodos, técnicas e innovaciones y tecnologías en la prestación de los servicios dejando atrás elementos obsoletos”.(p.98).

Consecuentemente, todos los principios mencionados, combinados entre sí, permiten hacer de los servicios públicos instrumentos satisfactorios de la sociedad. Ahora bien, la función de servicio público es vital la coordinación entre política y administración porque ambas disciplinas tienen la responsabilidad de cogobernar, gozan de autoridad, manejan recursos públicos y son responsables de facilitar o mejorar la vida de sus ciudadanos.

Funcionario Público

Ferry, (2009), sostiene que un funcionario público es aquel trabajador que desempeña funciones en un organismo del Estado, que puede representar a cualquier poder público que exista, ya sea el legislativo, el ejecutivo o el judicial. De esta manera se muestra cómo el papel del funcionario sigue siendo vital para la marcha del Estado, pues es el garante en la operación de las instituciones públicas. Sin él, las

funciones estatales no se llevarían a cabo, las demandas ciudadanas no se cumplirían, y en situaciones clave se podría llegar incluso a un colapso social. En la medida en que se retira o reduce su participación en el Estado, éste se debilita.

El supra citado autor señala que actualmente el funcionario moderno no es un burócrata de oficina, es un trabajador intelectual que se prepara constantemente. El hecho de asumir un puesto que le ofrece la administración le da un reconocimiento que representa con dignidad.

Considera la autora de esta investigación que los funcionarios públicos forman una clase social numerosa; tienen en sus manos los caudales de la nación, administran los servicios que a todos los ciudadanos interesan, ocupan un lugar destacado, y son o han sido durante mucho tiempo, el modelo de las demás profesiones. Por todos estos motivos, el prestigio, la moral, la ética de esta clase es extraordinariamente importante; el funcionario con ética es la mejor salvaguarda de los fines del Estado, su lealtad y servicio son para la comunidad política y es a ésta a quien debe rendir cuentas ya que de ahí proceden los recursos para su remuneración.

Clases de Funcionarios Públicos

En relación a las diferentes clases de Funcionarios Públicos Ferry, (2009), distingue los siguientes:

Funcionarios de carrera: son funcionarios de carrera los que, en virtud de nombramiento legal, están vinculados a una Administración Pública por una relación estatutaria regulada por el Derecho Administrativo para el desempeño de servicios profesionales retribuidos de carácter permanente. **Funcionarios Interinos:** son los que por razones expresamente justificadas de necesidad y urgencia en la República, los Estados, los Municipios y en los Institutos Autónomos prestan sus servicios. **Personal Laboral, ya sea fijo, por tiempo indefinido o temporal y Personal Eventual:** son los funcionarios que obtienen los cargos por concurso, reciben un sueldo, están sometidos a una jerarquía, tienen derechos (el más importante de esos derechos es el de la estatuidad), tienen seguro, para ser

destituidos es necesario abrirles un procedimiento administrativo. Están protegidos en materia laboral por la Ley respectiva y las contrataciones colectivas. **Libre Nombramiento y Remoción:** son los funcionarios nombrados para puestos de trabajo de libre designación podrán ser cesados con carácter discrecional. Los funcionarios cesados en un puesto de libre designación serán adscritos provisionalmente a un puesto de trabajo correspondiente a su Cuerpo o Escala no inferior en más de dos niveles al de su grado personal en el mismo municipio, en tanto no obtengan otro con carácter definitivo, con efectos del día siguiente al de la fecha del cese y de acuerdo con el procedimiento que fije el Ministerio correspondiente. **Funcionarios de hecho, caracteres, responsabilidad.** El funcionario de hecho es el supuesto de aquella persona que ejerce las funciones públicas sin haber sido válidamente nombrado, o sin haber tomado posesión. Aunque no tiene la condición de funcionario, los principios de buena fe y confianza legítima en las relaciones con los ciudadanos implicarían, a juicio de la doctrina, que su actuación surtiese efectos frente a terceros. (p.95).

Administración Pública

La Administración Pública es considerada por muchos autores como el contenido esencial de la actividad correspondiente al Poder Ejecutivo, y se refiere a las actividades de gestión, que el titular de la misma desempeña sobre los bienes del Estado para suministrarlos de forma inmediata y permanente, a la satisfacción de las necesidades públicas y lograr con ello el bien general; dicha atribución tiende a la realización de un servicio público, y se somete al marco jurídico especializado, éste norma su ejercicio y se concretiza mediante la emisión y realización del contenido de actos administrativos emitidos exprofeso.

Por ello la Administración Pública presta servicio a la sociedad y es ésta su verdadera razón de ser, es decir, atender los intereses y derechos de los ciudadanos y los diferentes grupos que la componen, buscando asimismo el equilibrio de todos ellos, compatible con los principios de legalidad, eficacia y eficiencia; así pues la

organización debe orientar sus procesos a satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

Cabe agregar, que la Administración Pública se rige por las disposiciones contenidas en el texto constitucional y la Ley Orgánica de la Administración Pública, creada con la finalidad de ampliar y organizar la administración del Estado atender a la organización y competencia de los poderes públicos, establecidos en la Constitución de forma descentralizada, regulando políticas administrativas y estableciendo normas básicas sobre los archivos y registros públicos.

Ferry (2009) sostiene que la Administración Pública con sensibilidad pública y orientada al ciudadano, implica la consideración de éste como razón de ser de aquella, y mucho más que un cliente repleto de derechos y árbitro de la calidad del servicio, (p.59). En el marco de un interés colectivo, el ciudadano, es el principio y el fin de toda la actividad administrativa y, por ello, debe ser considerado cliente (en su doble vertiente: como demandante o potencial destinatario o receptor de dichos servicios y como contribuyente a la financiación de los servicios públicos) y, como tal, repleto de derechos individuales, compatibles con los colectivos y generales de toda la sociedad. Por su parte, Velilla (2005), refiere

La Administración Pública y los Poderes Públicos son el instrumento de coordinación y control de la actividad social en aras de la obtención de un bien colectivo, para ello, la propia sociedad se dota de un conjunto de instituciones y organizaciones. (p.98).

Asimismo, en la consecución de dichos objetivos sociales, la sociedad otorga a la Administración Pública la potestad de ejercer un poder coercitivo sobre sus miembros, que supone funciones que no le son propias como organización, en la medida en que constituyen necesidades públicas definidas por la Constitución, las leyes y el proceso político por medio de la Administración Pública se ejerce la

autoridad conferida por la sociedad a través de políticas públicas y la creación y administración de regulaciones.

En este sentido, el poder de la Administración Pública es un poder limitado, encontrándose sometidas al principio de legalidad, principio éste aplicable tanto al alcance del poder coercitivo otorgado por la sociedad como el ámbito de su actuación, estrictamente en aquellos aspectos de interés público; a la vez que adquiere legitimidad del gobierno por parte del parlamento elegido por los ciudadanos, y la legitimidad de la Administración, como instrumento profesional al servicio de un programa de gobierno, basada esta última en el principio constitucional del mérito.

Registro Mercantil

Es una institución administrativa que tiene por objeto la publicidad oficial de las situaciones jurídicas de los empresarios en él inscritos. La función primordial del registro mercantil es ser un instrumento de publicidad. Los empresarios tienen obligación de comunicar una serie de informaciones que se consideran esenciales de cara al tráfico jurídico, y el registro mercantil permite la publicidad de dicha información, para mayor seguridad jurídica y económica

Servicio Autónomo de Registros y Notarías (SAREN)

En la página web del Ministerio del Poder Popular Para las Relaciones Interiores y Justicia, se encuentra claramente definida la reseña histórica, la visión y la misión del Servicio Autónomo de Registros y Notarías (SAREN), así como, su organigrama general y el de cada uno de sus componentes.

Reseña Histórica.

El notariado en Venezuela, o escribano como institución independiente, propiamente dicha existió durante la Colonia y a comienzos de la República, rigiéndose por la legislación hispana. La Recopilación de Indias y en algunas otras

Real Cédula. Los oficios de escribanos se obtenían en los primeros tiempos por concesiones de la Corona a personas que en América habían desempeñado ciertos cargos de utilidad, posteriormente una Real Cédula ordenó que sólo se obtendrían por compra o sesión de su propietario.

La ley 24 título 20, libro VIII de la Recopilación de Indias fija los pormenores de semejante operación vacante. Un puesto de escribano se la otorgaba al mejor postor en venta pública, el Capitán General o Gobernador daba la institucionalidad al adquiriente pero el expediente debía pasar a España para su calificación y expedición del título respectivo ya definido. A partir de 1761 existía en Caracas el oficio de anotador de hipotecas, quien trasladó un libro especial, nota de todos los actos que constarán en los archivos de los escribanos, en los cuales se establecieron los gravámenes.

Esto permitió examinar con exactitud el estado de los muebles e inmuebles, ambos susceptibles de hipotecas. En 1825 el Congreso de la República de la Gran Colombia dicta una Ley Orgánica del Poder Judicial el 11 de mayo. En 1826 el Congreso de Colombia incorpora a la Hacienda Nacional, este oficio de anotador de hipotecas, con el fin de aumentar las rentas nacionales al establecer impuestos a los particulares con motivos de sus contratos y actos civiles. En ese mismo año, se prohibió a los escribanos so pena de la pérdida del oficio, otorgar escritura alguna sin que se acreditase el Derecho de Registro establecido y se ordenó insertar en las escrituras las boletas en que constase el pago del impuesto respectivo.

Después de 1830 en que se separó Venezuela de la Gran Colombia, se mantuvieron las instituciones de las escribanías y de anotación de hipotecas y registros. En 1836 se crea el primer Código de Procedimiento Judicial de Venezuela, se ordenaba que con excepción del otorgamiento de poderes y de registros, los escribanos y jueces donde no los había, continuarían otorgando los documentos hasta que se establecieran La Oficinas de Registros a los cuales pasarían las funciones de

los escribanos. El 24 de mayo de 1836, se ordenó organizar en cada provincia una Oficina Principal de Registro.

El Gobierno Nacional creó el Ministerio de Justicia mediante Decreto No 40 contenido en la Gaceta Oficial No 23.418 del 30/12/1950, confiriéndole una serie de funciones de conformidad con la Ley Orgánica de la Administración Central, promulgada en Gaceta Oficial No 1932 Extraordinaria, de fecha 28/12/76, y donde su artículo 34 establecía

...Corresponde al Ministerio de Justicia la planificación y la realización de las actividades del Ejecutivo Nacional en el sector de Justicia y de Defensa Social, que comprende las relaciones con el Poder Judicial, la Legislación y la Seguridad Jurídica, la Prevención y la Represión del Delito y las Relaciones con los Cultos establecidos en el país; y en particular las actividades siguientes: El Registro Público. Las Notarías y los Registros Mercantiles. El Archivo General de la Nación...

Funcionó como Dirección General Sectorial de Registros y Notarías en el año de 1.994, y como Dirección General de Registros y Notarías a principios del año de 1.996. Luego en ese mismo año mediante Decreto 3.148 publicado en Gaceta Oficial 36.615 de fecha 06/01/99 se crea de derecho la Superintendencia de Registros y Notarías, sin embargo ella no ejerció las actividades administrativas correspondientes, manteniéndose como la Dirección General de Registros y de Notarías. En fecha 13 de noviembre de 2001, mediante Decreto No 1.554, se promulga la Ley del Registro Público y del Notariado, la cual en su artículo 14 establece la creación de la Dirección Nacional de Registros y del Notariado.

Adicionalmente, también se encuentra contemplada la Modernización conceptual de las instituciones registrales, según la Exposición de Motivos del Decreto No. 1554 con Fuerza de Ley de Registro Público y del Notariado.

Misión

Garantizar la seguridad jurídica de las actuaciones de los usuarios mediante la publicidad registral y fe pública, en el marco de la legalidad, de procesos expeditos y oportunos; ejerciendo el control de las operaciones a nivel nacional.

Visión

Ser un órgano que coadyuve a garantizar la seguridad jurídica de los actos protocolizados y autenticados de los usuarios, mediante un sistema integral de registros y notarías confiable, eficiente, auto-sustentable y transparente.

Bases Legales

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)

Cabe señalar que el texto constitucional en los artículos 141, 142 y 143 dispone los principios que deben regir la Administración que a saber son los principios de honestidad, participación, celeridad, eficacia, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad en el ejercicio de la función pública, a la vez que establece que la Administración Pública está al servicio de los ciudadanos y ciudadanas y se fundamenta en el sometimiento pleno a la ley y al derecho; seguidamente los artículos supra mencionados.

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.

Artículo 142. Los institutos autónomos sólo podrán crearse por ley. Tales instituciones, así como los intereses públicos en corporaciones o entidades de cualquier naturaleza, estarán sujetos al control del Estado, en la forma que la ley establezca.

Artículo 143. Los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a ser informados e informadas oportuna y verazmente por la Administración Pública, sobre el estado de las actuaciones en que estén directamente interesados e interesadas, y a conocer las resoluciones definitivas que se adopten sobre el particular. Asimismo, tienen acceso a los archivos y registros administrativos, sin perjuicio de los límites aceptables dentro de una sociedad democrática en materias relativas a seguridad interior y exterior, a investigación criminal y a la intimidad de la vida privada, de conformidad con la ley que regule la materia de clasificación de documentos de contenido confidencial o secreto. No se permitirá censura alguna a los funcionarios públicos o funcionarias públicas que informen sobre asuntos bajo su responsabilidad.

Ley Orgánica de la Administración Pública (2008)

Este instrumento jurídico en el artículo 5 ordena al Administración Pública la satisfacción de las necesidades y requerimiento de los ciudadanos, así como la efectividad del resguardo de sus derechos, a tal efecto se cita el mencionado artículo.

Artículo 5°. La Administración Pública está al servicio de las personas, y su actuación estará dirigida a la atención de sus requerimientos y la satisfacción de sus necesidades, brindando especial atención a las de carácter social. La Administración Pública debe asegurar a todas las personas la efectividad de sus derechos cuando se relacionen con ella. Además, tendrá entre sus objetivos la continua mejora de los procedimientos, servicios y prestaciones públicas, de acuerdo con las políticas que se dicten.

De igual modo, esta ley en el artículo 10 establece los principios que rigen la actividad administrativa, los cuales concuerdan con los establecido en el texto constitucional,

Principios que rigen la actividad de la Administración Pública

Artículo 10. La actividad de la Administración Pública se desarrollará con base en los principios de economía, celeridad, simplicidad, rendición de cuentas, eficacia, eficiencia, proporcionalidad, oportunidad, objetividad, imparcialidad,

participación, honestidad, accesibilidad, uniformidad, modernidad, transparencia, buena fe, paralelismo de la forma y responsabilidad en el ejercicio de la misma, con sometimiento pleno a la ley y al derecho, y con supresión de las formalidades no esenciales. La simplificación de los trámites administrativos, así como la supresión de los que fueren innecesarios será tarea permanente de los órganos y entes de la Administración Pública, de conformidad con los principios y normas que establezca la ley correspondiente.

Código de Ética para el Funcionario Público (1997)

Este 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, igualmente, este sentido el supra mencionado Código de Ética tiene por fin promover y fortalecer la democracia, por ello impone en los artículos 1 y 2 al funcionario público las conducta y valores que debe asumir en el ejercicio de sus funciones:

Artículo 1º. - Corresponde a los funcionarios públicos:

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.

Artículo 2º.- 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.

Código de Conducta de los Servidores Públicos (1998)

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. Conviene citar el artículo 1 relacionado con el objeto y alcance de dicho código, así como, el artículo 3 que establece los principios rectores de la conducta de los funcionarios públicos.

Artículo 1º: 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.

Artículo 3º: 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.

Ley de Registro Público y del Notariado (2006)

Con la modernización de las instituciones públicas se ha llevado la creación o reformas de leyes que conforman el ordenamiento jurídico en Venezuela entre las que se encuentra la Ley de Registro Público y del Notariado, con el propósito de garantizar en los Registros y Notarías, mediante mecanismos dinámicos y eficientes se garantice la seguridad jurídica de la publicidad registral y certeza de los bienes y derechos en ellos autenticados o protocolizados, reconocidos con presunción de verdad y oponibles a terceros. Por tanto el artículo 1 consagra como objeto: “regular la organización, el funcionamiento, la administración y las competencias de los registros principales, mercantiles, públicos y de las notarías”,(p3).

De igual modo, en el artículo 2 establece las funciones, formalidades y garantía de los actos llevados en estos organismos públicos.

Artículo 2:

Como finalidad garantizar la seguridad jurídica, la libertad contractual y el principio de legalidad de los actos o negocios jurídicos, bienes y derechos reales. Para el cumplimiento de las funciones registrales y notariales, de las formalidades y solemnidades de los actos o negocios

jurídicos, se aplicarán los mecanismos y la utilización de los medios electrónicos consagrados en la Ley.

Definición de Términos Básicos

Eficiencia: Relación existente entre el trabajo desarrollado, el tiempo invertido, la inversión realizada en hacer algo y el resultado logrado. Robbins, (2009).

Efectividad: Es realizar un objetivo, cuyos efectos están en armonía con las intenciones que los planificadores o realizadores tenían en mente. Robbins, (2009).

Empatía: habilidad para percibir la idiosincrasia de las demás personas, sus actitudes, necesidades y expectativas. La empatía no es más que la comprensión del punto de vista de la otra persona. Cáceres (2008).

Equidad: teoría que sostiene que en la empresa existe justicia, cuando por igual trabajo, igual recompensa. Robbins, (2009).

Estructura Organizacional: forma en que las tareas de los puestos se dividen, agrupan y coordinan formalmente. Robbins, (2009).

Grupo: un grupo de trabajo se compone de determinado número de personas que por lo general se reportan a un superior común y tienen una interacción cara a cara, que tienen cierto grado de interdependencia en el desempeño de tareas con el fin de alcanzar las metas de la organización. Robbins, (2009).

Motivación: estímulo que activa ciertas respuestas en una persona. Es la voluntad de realizar altos niveles de esfuerzo para alcanzar las metas organizacionales, condicionada por la capacidad del esfuerzo para satisfacer laguna necesidad individual. Chiavenato (2009).

Necesidad: estado interno que hace que ciertos resultados parezcan atractivos. Perel, (2006).

Satisfacción Laboral: es la actitud favorable que los empleados mantienen respecto a su trabajo. Perel, (2006).

Sinergia: es el hábito de la cooperación y el trabajo en equipo. Para aquellos que tienen una mentalidad ganar y practican la empatía, las diferencias en cualquier relación puede producir sinergia, donde “el todo es mayor que las sumas de las partes. Chiavenato (2009).

Trabajo en Equipo: es una forma de trabajo en que los miembros individuales del equipo están relacionados interdependientemente unos con otros y deben coordinar e integrar los esfuerzos individuales con el fin de lograr un desempeño exitoso en la tarea. Chiavenato (2009).

Cuadro N° 2

CUADRO METODOLÓGICO OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Objetivo: 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.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENT O ITEMS
Diagnosticar la actuación ética de los funcionarios como prestadores de Servicios de Calidad en el Registro Mercantil Segundo de la Circunscripción Judicial del Estado Carabobo.	Actuación Ética del funcionario público	Conductual	Competencias, Habilidades Compromiso, Atención, Respeto, Empatía, Responsabilidad, Disciplina, Vocación de Servicio, Esfuerzo Colectivo, Eficiencia	1,2,3,
Establecer las necesidades del diseño de la Propuesta de un Programa en Sistema 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.	Gestión Ética para la Prestación de Servicios de Calidad	Legal	Honestidad Participación Celeridad Eficacia Eficiencia Transparencia Rendición de cuentas Responsabilidad.	4,5,6,

<p>Diseñar 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.</p>	<p>Programa de Gestión Ética para la Prestación de Servicios de Calidad en la Administración</p>	<p>Organizacional</p>	<p>Productividad, Satisfacción en el trabajo, Liderazgo, Competitividad, Cumplimiento de los objetivos Utilización de nuevas tecnologías Instrumentos jurídicos</p>	<p>7,8</p>
--	--	-----------------------	---	------------

Fuente: Colmenares (2014).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Sin embargo, la actividad investigadora se conduce eficazmente mediante una serie de elementos que hacen accesible el objeto al conocimiento y de cuya sabia elección y aplicación va a depender en gran medida el éxito del trabajo investigador, sin perjuicio de que estos elementos deban especializarse en la propia naturaleza de los problemas concretos objeto de resolución por parte del investigador.

En este orden de ideas, el marco metodológico corresponde detallar cada uno de los aspectos relacionados con la metodología que se ha seleccionado para el desarrollo de la investigación, de manera que se presenta a continuación los diferentes aspectos que lo componen:

Tipo de Investigación

La investigación del problema referido a un Programa de Gestión Ética para la Prestación de Servicios de Calidad en la Administración Pública, atendiendo a los objetivos propuestos, según el Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales, UPEL (2006), se inserta en un proyecto factible: “El cual consiste en la elaboración de una propuesta, de un modelo operativo viable, o una solución posible a un problema de tipo práctico para satisfacer necesidades de una institución o grupo social” (p. 7); corresponde a una investigación de tipo descriptivo, según el Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales, (2008), es:

...el análisis sistemático de problemas de la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualesquiera de los paradigmas o enfoques conocidos o en desarrollo. (p. 5).

Según el nivel de conocimiento, la investigación es de tipo descriptiva, para Tamayo (2007) la investigación descriptiva busca comprender, analizar e interpretar la situación actual, poniendo de manifiesto su estructura y funcionamiento, (p.52). El desarrollo de la investigación planteada corresponde a este tipo, en vista de la naturaleza del análisis de los hechos actuales ocurridos en la realidad, que han de ser evaluados descriptivamente para establecer debilidades y sus respectivas mejoras y por describir procedimientos, acciones, estructura en general de forma independiente y detallada.

Así mismo, se considera descriptiva, de acuerdo con los objetivos que se han propuesto, ya que, recolectará información acerca de cómo se ha venido desarrollando el comportamiento organizacional de los funcionarios públicos, como generadores de servicios de calidad en los registros mercantiles, permitiendo explicar y/o describir una determinada situación que conlleve a facilitar sus estudios posteriores, previendo, de esta forma, todas las condiciones internas y externas en los cuales se encuentra la productividad de los empleados de la empresa

De acuerdo a los medios utilizados para obtener los datos, la investigación presentada es documental, ya que para su adquisición, se necesitó la búsqueda de informaciones provenientes de la revisión de documentos. En este sentido, Arias (2006), establece que las investigaciones se obtienen conocimientos por medio del análisis de documentos que contienen datos que han sido recolectados y analizados en otras investigaciones realizadas con anterioridad, y se encamina hacia la búsqueda de la interpretación de la información.

Por su parte, Sabino (2006), sostiene que la investigación de campo “es aquella en que el mismo objeto de estudio sirve como fuente de investigación al investigador... consistente en la observación directa de las cosas, comportamiento de personas, circunstancias en que ocurren ciertos hechos”. (p. 45).

Población y Muestra

En relación a este aspecto, Balestrini (2008) refiere que: "...la población es un conjunto de elementos de los cuales pretendemos indagar y conocer sus características, o una de ellas, y para el cual serán válidas las conclusiones obtenidas en la investigación" (p. 122).

En esta investigación la población o universo de estudio estuvo conformado por 40 funcionarios públicos que laboran en el Registro Mercantil Segundo del Estado Carabobo, que constituyen el universo las unidades de análisis a estudiar.

Muestra

Una muestra es una parte representativa de una población, cuyas características deben reproducirse en ella; en esta investigación se utilizará un muestreo no probabilístico, que según Hernández (2002.), "...la elección de los sujetos no depende de que todo tienen la misma probabilidad de ser elegidos, sino de la decisión de un investigador o de un grupo de encuestadores". (p. 231).

De allí que, se ha optado por un muestreo no probalístico intencional, en la que se le dará mayor importancia a la representatividad cualitativa en la elección de los sujetos que dada sus características se tomarán como unidades de estudios e indagación, es por ello que la muestra estuvo conformada por 36 sujetos que laboran en el Registro Mercantil Segundo del Estado Carabobo.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La recopilación de la información es un aspecto fundamental en toda investigación, de allí que para obtener la información requerida en la presente investigación, en función de los objetivos presentados, se aplicó a cada uno de los

sujetos que conformaron la muestra de esta investigación una encuesta en su modalidad de cuestionario bajo la escala de Likert, quede acuerdo a lo planteado por Sabino, C., (2006): “ un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso de que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos la información”(p.99); y según lo sostenido por Berdie y Anderson, citado por Ruiz, L. (2002), estos han definido el cuestionario como: “un procedimiento que permite obtener respuestas a preguntas, mediante el uso de un formulario que el sujeto puede llenar por sí solo”. (p.191).

En tal sentido, el los instrumento permitió la descripción precisa de los indicadores señalados en el cuadro de operacionalización de variables, a los efectos de lograr una mayor comprensión explicación y predicción del tema objeto estudio de esta investigación.

Validez y Confiabilidad

La validez y la confiabilidad de la encuesta aplicada se sometieron al juicio de expertos, quienes constataron la coherencia entre los objetivos propuestos de la investigación y los ítems formulados en el instrumento. Hernández, S., y Otros (2.008), refiere que la validez es el grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido y la confiabilidad se determina por diversas técnicas después de revisar la validez”. (p. 238).

Confiabilidad

El grado de consistencia que debe existir entre los resultados observados al aplicar un instrumento de recopilación de datos al mismo grupo de sujetos bajo condiciones muy semejantes, es lo que se entiende por confiabilidad de un instrumento. Ahora bien, la confiabilidad de un instrumento de recolección de datos

se expresó numéricamente a través del llamado coeficiente de confiabilidad, el cual oscila entre cero y más uno, es decir, pertenece al intervalo cerrado (0,1).

Lo señalado quiere decir, que cuando un instrumento presenta un coeficiente igual a cero, significa que carece de confiabilidad, mientras que cuando alcanza el valor más uno, en el presente estudio, se utilizó la ecuación de Kuder-Richardsdson (Kr-20), de acuerdo a lo referido por Ruiz, (2008), este método fue desarrollado para: ...“estimar la confiabilidad y consistencia interna de una prueba. ... el modelo es aplicable en las pruebas de ítems dicotómicos en los cuales existen respuestas correcta e incorrectas”. (p.64); en tal sentido, el procedimiento del modelo Kuder-Richardsdson es aplicable a correlaciones a través de proporciones de aciertos y desaciertos y de la varianza del total de aciertos.

Fórmula de la ecuación de Kuder-Richardsdson (Kr-20) para calcular la confiabilidad del instrumento aplicado en la recolección de datos:

Ecuación de Kuder-Richardsdson (Kr-20)

$$Kr_{20} = \left[\frac{n}{n-1} \right] \left[\frac{V_t - \sum p^*q}{V_t} \right]$$

En donde:

ru = Es el coeficiente de confiabilidad Kuder-Richardsdson.

n = Es la cantidad de ítems del instrumento.

Vt = Es la varianza total de aciertos.

Σ p*q = Es la sumatoria de las varianzas por ítems.

La aplicación de la ecuación de Kuder-Richardsdson (Kr-20) a los instrumentos piloto arrojó los siguientes resultados:

Instrumento I:

$$K_{r20} = \left[\frac{n}{n-1} \right] \left[\frac{V_t - p*q}{V_t} \right] = \left[\frac{10}{9} \right] \left[\frac{1,07 - 0,92}{1,07} \right]$$

K_{r20} = 0,91

Así pues, los resultados obtenidos en la ecuación de Kuder-Richardsdon (Kr-20), se interpretaran según la tabla de interpretación de los rangos muy alta, alta, moderada, bajo y muy bajo, presentada por Ruiz, (2008).

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

Fuente: Ruiz, (2008). Instrumento de Investigación Educativa.

Procedimiento de elaboración de la Propuesta

El estudio se llevó en tres fases: a) Diagnóstico, b) Factibilidad y c) Diseño de la Propuesta.

a) Fase de Diagnóstico:

Se realizó el diagnóstico de la situación actual de la actuación ética de los funcionarios como prestadores de Servicios de Calidad en el Registro Mercantil Segundo de la Circunscripción Judicial del Estado Carabobo, a través del instrumentos

aplicado a los sujetos que conformaron la muestra, a fin dar cumplimiento con el primer objetivo específico de esta investigación.

b) Fase de Factibilidad:

En este momento metodológico se estableció la necesidad del diseño del 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, con el fin de cumplir con el segundo objetivo específico de esta investigación, y así lograr el propósito de principal de esta investigación.

c) Fase de Diseño de la Propuesta:

Luego de dar cumplimiento a las fases de diagnóstico y de factibilidad se procedió con el diseño del 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, con el fin de garantizar la prestación de servicios de calidad en el Registro Mercantil, como una institución eficaz del Estado venezolano.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y TABULACIÓN DE LOS RESULTADOS

El análisis y tabulación de los resultados muestra, sintetiza y comenta los resultados obtenidos del procesamiento de los datos recogidos mediante la aplicación del instrumento diseñado, cuyo propósito es medir las variables contenidas tanto en el objetivo general como en los objetivos específicos de la investigación.

En este sentido, los resultados se representan organizados en cuadros de acuerdo al tratamiento de la estadística descriptiva, por medio de la distribución de las frecuencias y porcentajes; para su subsiguiente representación en un gráfico de diagrama de barras con el propósito de mostrar la comparación porcentual y el razonamiento respectivo de las opiniones emitidas por los sujetos que conformaron la muestra seleccionada. Seguidamente presentan el análisis e interpretación de los resultados de ésta investigación.

Cuadro N° 1. Conocimientos y competencias necesarias para el cargo que se desempeña.

Ítem N° 1.- Según su criterio, ¿los funcionarios que laboran en este Registro muestran los conocimientos y competencias necesarias para el cargo que desempeñan?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	22
Frecuentemente	0	0
Algunas Veces	20	56
Nunca	8	22
No Contestó	0	0
TOTAL	36	100

Fuente: Colmenares (2014).

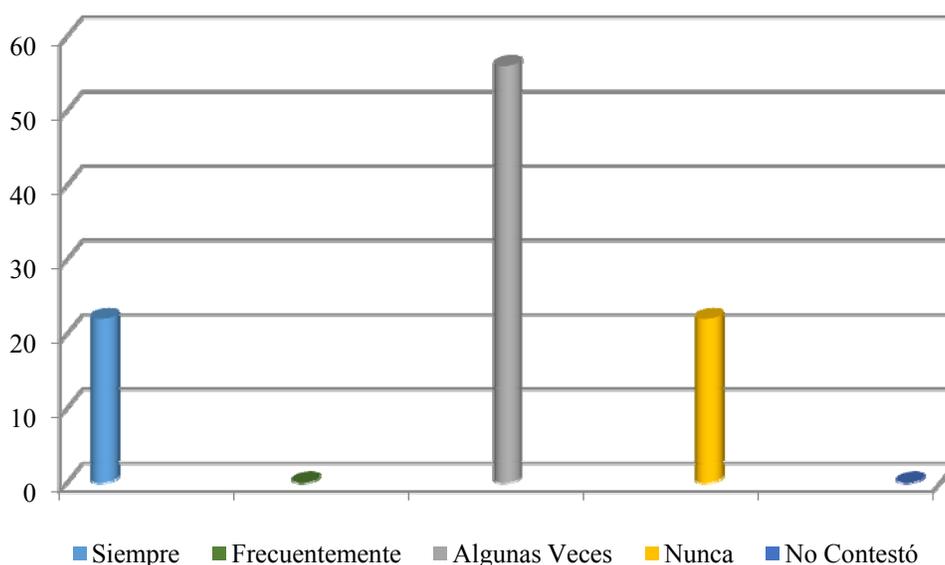


Gráfico 1. Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el Ítem N° 1. Fuente: Cuadro N° 1.

En relación a el análisis de los resultados del Ítem N° 1 referido a sí los funcionarios que laboran en este Registro poseen los conocimientos y competencias necesarias para el cargo que desempeñan; se obtuvo que el 56 por ciento de los encuestados considera que Algunas Veces; un 22 por ciento opina Siempre; otro 22 por ciento considera que Nunca.

Según Boyatzis (2010) “las competencias se definen como una característica subyacente en una persona, que está causalmente relacionada con una actuación exitosa en un puesto de trabajo”. Las competencias abarcan los conocimientos (saber), actitudes (saber ser) y habilidades (saber hacer) de una persona.

En criterio de la autora de esta investigación el conocimiento incluye las destrezas de saber cómo hacer uso efectivo de las situaciones que se experimentan en el hacer de las actividades a ejecutar; las competencias permiten establecer un vínculo entre las tareas a realizar y las actuaciones manifestadas para hacer dichas tareas.

Cuadro N° 2. Conflictos y quejas de los usuarios con celeridad, eficacia, transparencia y justicia.

Ítem N° 2.- Considera Usted ¿Qué se analizan los conflictos y quejas de los usuarios con celeridad, eficacia, transparencia y justicia a favor de la prestación de servicios de calidad?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	28
Frecuentemente	8	22
Algunas Veces	14	39
Nunca	4	11
No Contestó	0	0
TOTAL	36	100

Fuente: Colmenares (2014).

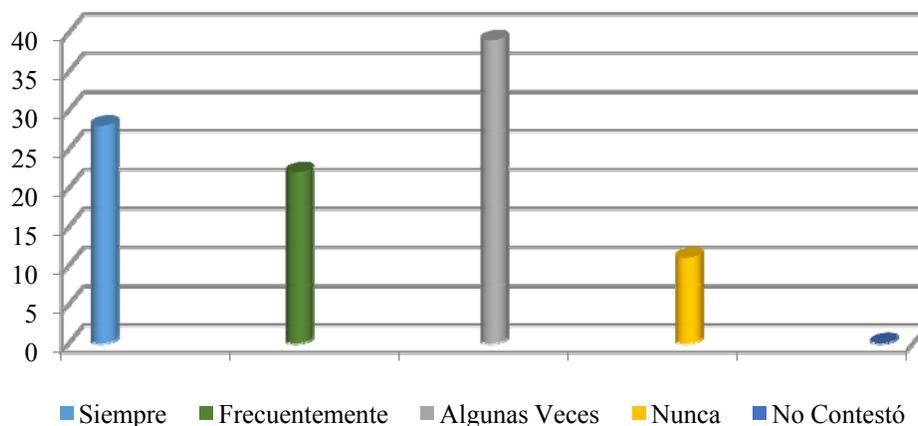


Gráfico 2. Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el Ítem N° 2. Fuente: Cuadro N° 2.

Con respecto a los resultados del Ítem N° 2 relacionado con los conflictos y quejas de los usuarios con celeridad, eficacia, transparencia y justicia a favor de la prestación de servicios de calidad, estos arrojaron que un 39 por ciento respondió Algunas veces, un 28 por ciento Siempre, un 22 por ciento considera Frecuentemente y un 11 por ciento afirmó que Nunca. Cabe señalar que los principios de la Administración Pública tienen por finalidad formalizar la acción del Estado frente a las actuaciones de los administrados.

Cuadro N° 3. Ideas, conocimientos, capacidad y experiencia de los funcionarios.
Ítem N° 3.- ¿En esta organización se toman en cuenta las ideas, conocimientos, capacidad y experiencia de los funcionarios mediante la puesta en común a favor de la prestación de servicios de calidad al usuario?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	28
Frecuentemente	8	22
Algunas Veces	8	22
Nunca	10	28
No Contestó	0	0
TOTAL	36	100

Fuente: Colmenares (2014).

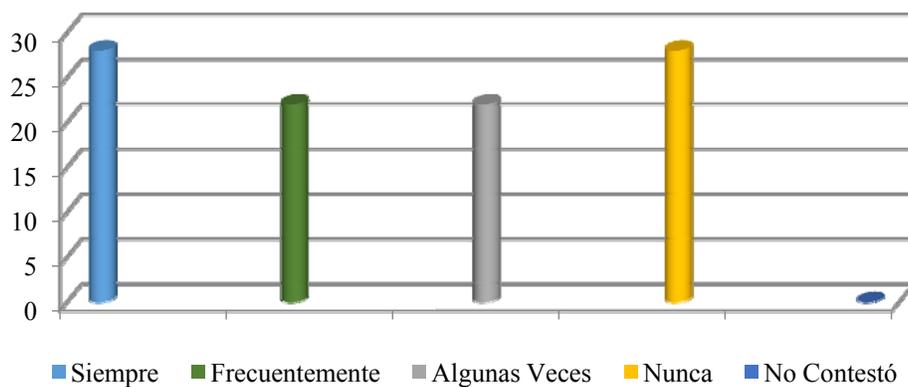


Gráfico 3. Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el Ítem N° 3. Fuente: Cuadro N° 3.

El análisis de los resultados del Ítem N° 3 referido a si se toman en cuenta las ideas, conocimientos, capacidad y experiencia de los funcionarios mediante la puesta en común a favor de la prestación de servicios de calidad al usuario, se obtuvo que un 28 por ciento opina que Siempre y Nunca, mientras que un 22 por ciento considera que Frecuentemente y Algunas Veces.

En este sentido, Bautista (2011), refiere que el Servicio al público es el fundamento constitucional de la administración y debe conectarse con una administración pública que presta servicios de calidad y que promueve el ejercicio de los derechos fundamentales de los ciudadanos, (p.58).

Cuadro N° 4. Gestión Ética para la Prestación de Servicios de Calidad.

Ítem N° 4.- Considera Usted ¿Qué la Gestión Ética para la Prestación de Servicios de Calidad en la Administración Pública se cumple en este Registro?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	6
Frecuentemente	8	22
Algunas Veces	16	44
Nunca	10	28
No Contestó	0	0
TOTAL	36	100

Fuente: Colmenares (2014).

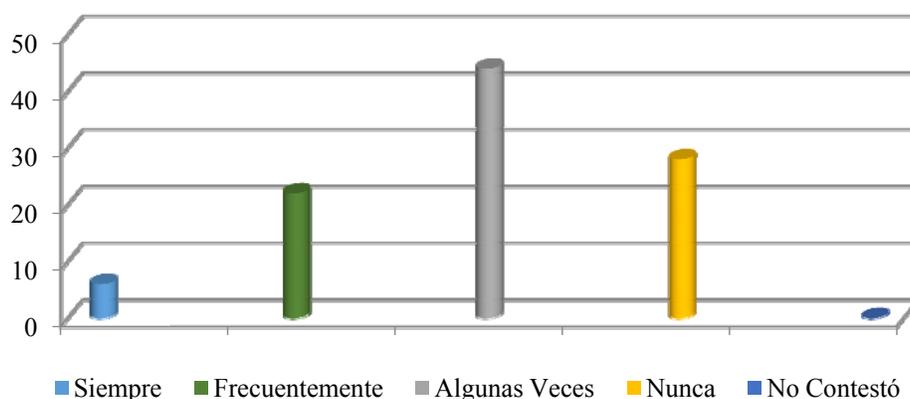


Gráfico 4. Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el Ítem N° 4. **Fuente: Cuadro N° 4.**

Con respecto al análisis de los resultados del ítem N° 4 se observa que los sujetos en cuanto a la Gestión Ética para la Prestación de Servicios de Calidad en la Administración Pública se cumple en este Registro, respondieron en un 44 por ciento opina Algunas Veces, un 28 por ciento sostiene que Nunca, un 22 por ciento expresa frecuentemente y un 6 por ciento manifiesta que Siempre.

Considera la autora de esta investigación, que las organizaciones del Estado guardan un fin social, porque toda organización se crea para proporcionar a la sociedad unos bienes o servicios en virtud de los cuales su existencia queda legitimada ante la sociedad y este es un punto central en la elaboración de un código ético.

Cuadro N° 5. Análisis las necesidades del personal para determinar el cumplimiento de una Gestión Ética para la Prestación de Servicios de Calidad.

Ítem N° 5.- ¿En esta organización se analizan las necesidades del personal para determinar el cumplimiento de una Gestión Ética para la Prestación de Servicios de Calidad en la Administración Pública?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	6
Frecuentemente	4	11
Algunas Veces	8	22
Nunca	20	55
No Contestó	2	6
TOTAL	18	100

Fuente: Colmenares (2014).

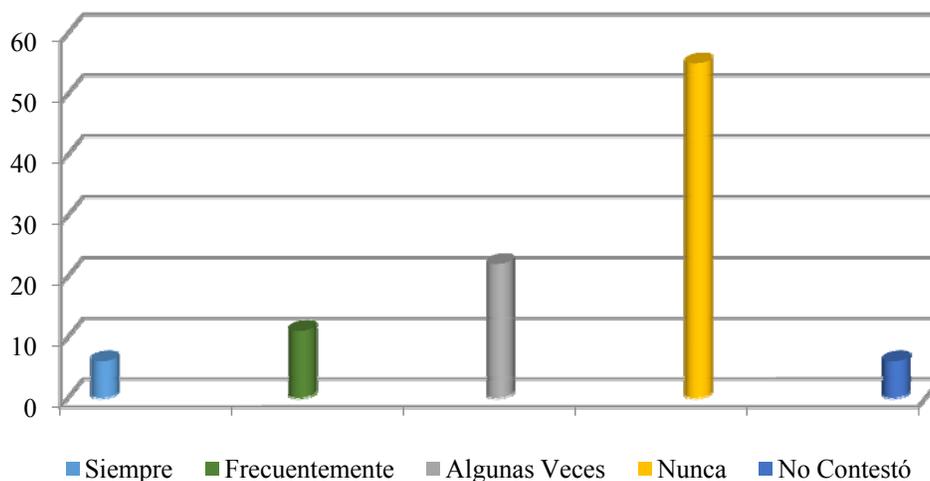


Gráfico 5. Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el Ítem N° 5. Fuente: Cuadro N° 5.

Los resultados del Ítem N° 5 referido a sí en la organización se analizan las necesidades del personal para determinar el cumplimiento de una Gestión Ética para la Prestación de Servicios de Calidad en la Administración Pública; se obtuvo que el 55 por ciento de los encuestados considera que Nunca; un 22 por ciento opina que Algunas Veces; otro 6 por ciento considera que Siempre y otro 6 por ciento se abstuvo de contestar.

Al respecto, Velilla (2005) sostiene:

... “la gerencia pública es el de generar valores y actitudes que se aspiran y se esperan de los individuos, por un lado y por el otro aplicar o hacer cumplir esos valores rectores del comportamiento institucional de manera que se logre una sociedad justa y responsable”.(p.86).

Cuadro N° 6. Necesidad del diseño de un Programa en Sistema de Gestión Ética dirigido a los funcionarios del Registro Mercantil.

Ítem N° 6.- ¿Considera Usted necesario el diseño un Programa en Sistema de Gestión Ética dirigido a los funcionarios del Registro Mercantil a favor la Prestación de Servicios de Calidad en la Administración Pública?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	18	50
Frecuentemente	8	22
Algunas Veces	6	17
Nunca	0	0
No Contestó	4	11
TOTAL	36	100

Fuente: Colmenares (2014).

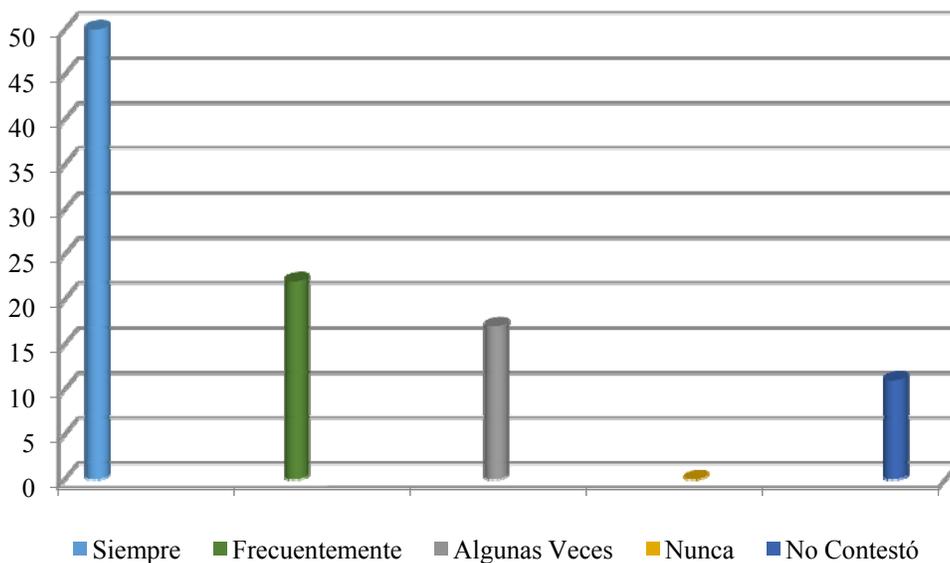


Gráfico 6. Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el Ítem N° 6. Fuente: Cuadro N° 6.

Los resultados del Ítem N° 6 concernientes con la necesidad de la Propuesta de un Programa en Sistema de Gestión Ética dirigido a los funcionarios del Registro Mercantil a favor la Prestación de Servicios de Calidad en la Administración Pública, los sujetos encuestados respondieron en 50 por ciento que Siempre; un 22 por ciento que Frecuentemente, un 17 por ciento considera que Algunas Veces y un 11 por ciento no contestó.

Conviene señalar ante estos resultados el criterio de Dromi (2004)

...“cuando se habla de servicio público se está abordando la prestación esencial que cubre necesidades públicas o de interés comunitario, que explicita las funciones del Estado, de ejecución per se o por terceros, mediando concesión, licencia, permiso, autorización o habilitación, pero siempre bajo fiscalización estatal. Se resalta, el servicio público como prestación que satisface una necesidad comunitaria; no está en el mercado solo por connotaciones pecuniarias y por la persecución de objetivos económicos. Su fin prevaleciente está dado por la eficaz satisfacción de necesidades colectivas”. (p.823).

Cuadro N° 7. Actitudes y comportamientos que demuestran compromiso, responsabilidad y disciplina.

Ítem N° 7.- ¿Considera Usted que los funcionarios de este Registro Mercantil mantienen actitudes y comportamientos que demuestran compromiso, responsabilidad y disciplina?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	22
Frecuentemente	4	11
Algunas Veces	18	50
Nunca	6	17
No Contestó	0	0
TOTAL	36	100

Fuente: Colmenares (2014).

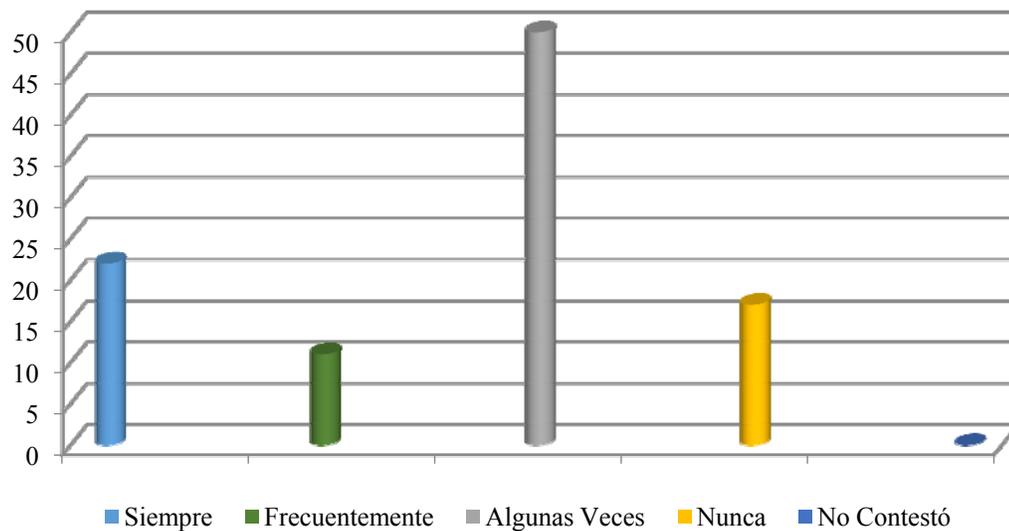


Gráfico 7. Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el Ítem N° 7. Fuente: Cuadro N° 7.

En relación al análisis de los resultados del Ítem N° 7 referido a sí que los funcionarios de este Registro Mercantil mantienen actitudes y comportamientos que demuestran compromiso, responsabilidad y disciplina; se obtuvo que el 50 por ciento de los encuestados considera que Algunas Veces; un 22 por ciento opina Siempre; otro 17 por ciento considera que Nunca, mientras que el 11 por ciento opino que Frecuentemente.

Ante estos resultados la autora de esta investigación señala que la ética en el ejercicio de la función pública se sustente en un aspecto teórico afianzado por un código de ética y demás entidades normativas que regulan el deber ser; los funcionarios que no actúen bajo los parámetros de la ética, contribuyen con la pérdida de la razón de ser de la Administración Pública.

Cuadro N° 8. Modelos de conducta que integren los valores éticos en prestación de servicio de calidad.

Ítem N° 8.- ¿Con base a su criterio un Programa de Gestión Ética en la Administración Pública debe fomentar modelos de conducta que integren los valores éticos en prestación de servicio de calidad?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	36	100
Frecuentemente	0	0
Algunas Veces	0	0
Nunca	0	0
No Contestó	0	0
TOTAL	36	100

Fuente: Colmenares (2014).

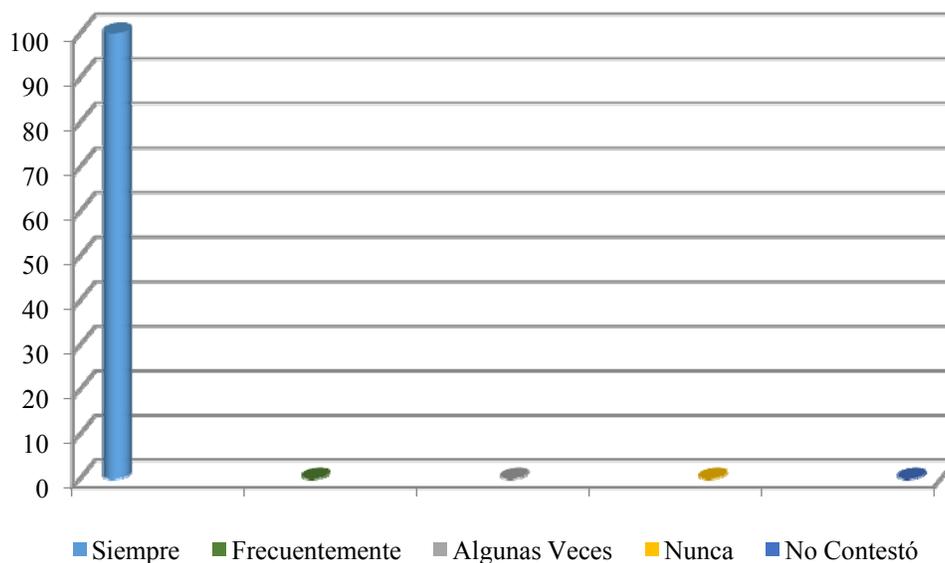


Gráfico 8. Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el Ítem N° 8. Fuente: Cuadro N° 8.

Los resultados del Ítem N° 8 arrojaron una tendencia altamente significativa de un 100 por ciento considera que Siempre un Programa de Gestión Ética en la Administración Pública debe fomentar modelos de conducta que integren los valores éticos en prestación de servicio de calidad.

Cuadro N° 9. Valores que influyen en el desempeño de la prestación de servicio de calidad.

Ítem N° 9.- ¿Con base a su criterio los valores como honestidad, vocación de servicio, gusto por el trabajo, compañerismo, nuevas formas de solucionar diferencias personales influyen en el desempeño de la prestación de servicio de calidad?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	36	100
Frecuentemente	0	0
Algunas Veces	0	0
Nunca	0	0
No Contestó	0	0
TOTAL	36	100

Fuente: Colmenares (2014).

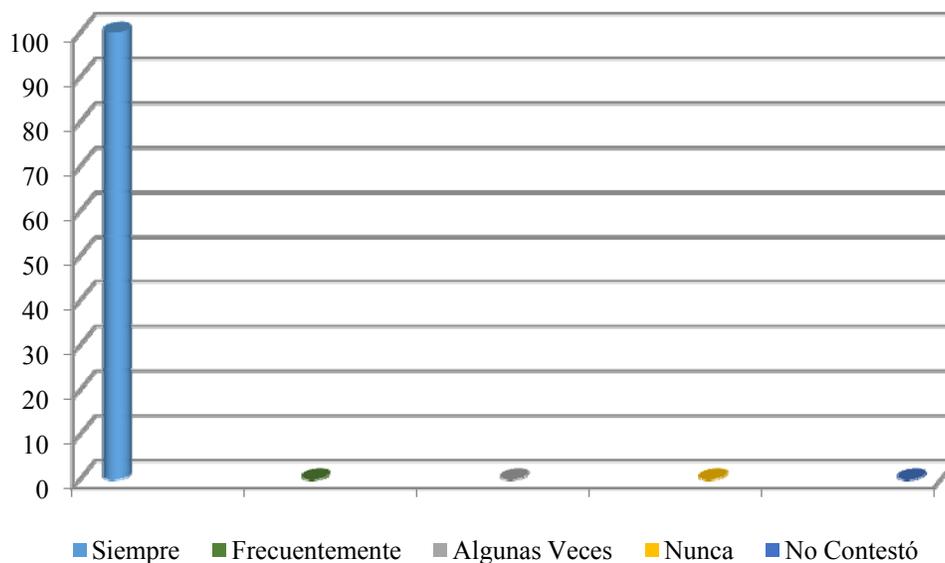


Gráfico 9. Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el Ítem N° 9. Fuente: Cuadro N° 9.

Los resultados del Ítem N° 9 arrojaron una tendencia altamente significativa de un 100 por ciento considera que Siempre un Programa de Gestión Ética para la prestación de servicios de calidad en la Administración Pública debe fomentar modelos de conducta que integren los valores éticos en prestación de servicio de calidad.

Cuadro N° 10. Participación en Programa de Gestión Ética para la prestación de servicios de calidad en la Administración Pública.

Ítem N° 10.- ¿En su condición de funcionario público de este Registro Mercantil está dispuesto a participar en Programa de Gestión Ética para la prestación de servicios de calidad en la Administración Pública?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	36	100
Frecuentemente	0	0
Algunas Veces	0	0
Nunca	0	0
No Contestó	0	0
TOTAL	36	100

Fuente: Colmenares (2014).

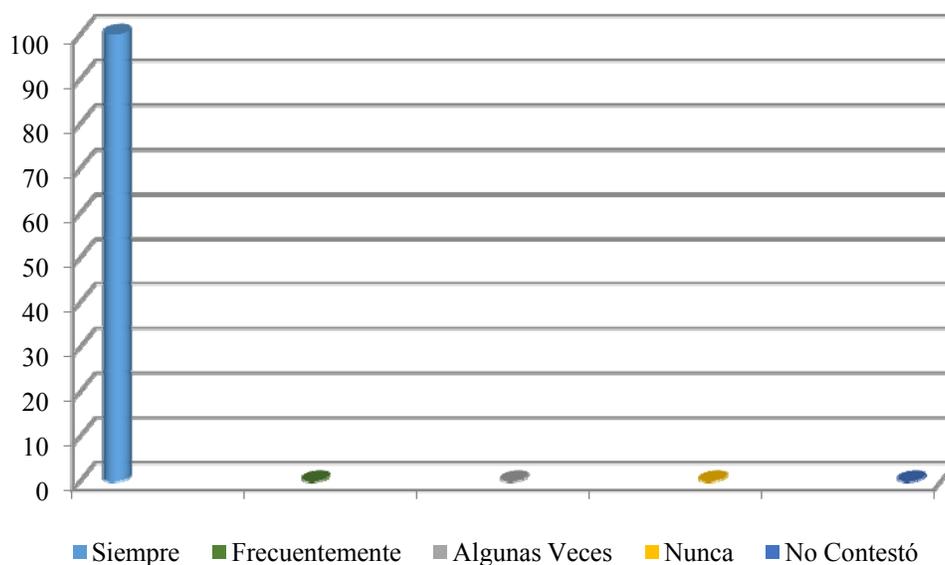


Gráfico 10. Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el Ítem N° 10. Fuente: Cuadro N° 10.

Los resultados del Ítem N° 10 arrojaron una tendencia altamente significativa de un 100 por ciento considera que Siempre está dispuesto a participar en Programa de Gestión Ética para la prestación de servicios de calidad en la Administración Pública.

CAPÍTULO V

EL PROGRAMA

PROGRAMA DE GESTIÓN ÉTICA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**Autor: Johana Alejandría Colmenares García
C.I.: V- 15.744.129**

Justificación del Programa

Desde la Ciencia Política se constituyen los principios la Administración Pública, cuyo desarrollo inicial ocurrió en el interior de esta ciencia; las acciones y políticas del Estado se reflejan en el ser y hacer de las instituciones públicas; así pues, la eficiencia y la eficacia de la prestación del servicio público debe estar en manos servidores públicos que muestren una conducta cimentada en el código de ética como en los principios y valores establecidos por el Estado en sus diferentes lineamientos y estamentos.

En este sentido, la prestación de servicios públicos de calidad fundamentados en una gestión ética aporta infinidad de beneficios a las instituciones del Estado, debido a que ayudaría a ordenar y a dar coherencia a todas las acciones que realizan en su seno, siendo así las cosas un sistema de gestión ética demuestra que la organización pública se preocupa por mejorar sus servicios a los usuarios, colectividad y en general a la sociedad.

Para ello es conveniente recuperar los valores y principios éticos con el fin de superar los conflictos y dilemas a los que los servidores públicos se enfrentan a

diario; así como, de fortalecer los principios éticos en la aptitud de quienes ocupan cargos públicos con la intención de que sus actos se rijan por la rectitud y el buen juicio.

En este contexto, un Programa de Gestión Ética para la Prestación de Servicios de Calidad en la Administración Pública, le permitirá al servidor público un conocimiento que lo llevaría a actuar de una determinada manera en cada situación, a la vez que, le proporcionaría los criterios que debe tener en cuenta para llevar a cabo sus funciones con el fin de lograr la Prestación de servicios de calidad.

Los señalamientos anteriores son elementos esenciales para la redacción 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; cabe indicar que este programa puede ser aplicado en otras instituciones públicas del Estado venezolano que prestan servicio a la colectividad.

Objetivo General.

Diseñar 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.

Objetivos Específicos.

- Desarrollar competencias que permitan a los Funcionarios Públicos la comprensión de la Gestión Ética en la Administración Pública para la prestación de Servicios de Calidad.

- Propiciar aptitudes en los funcionarios públicos que les permitan la identificación y concientización de la Gestión de la Ética y la Políticas del Estado en la Administración Pública en la prestación de Servicios de Calidad.
- Fomentar en los funcionarios públicos la optimización de la aplicación de la Gestión Ética para la obtención de la Prestación de Servicios de Calidad en la Administración Pública.
- Promover en los Funcionarios Públicos la importancia de la Ética y el Servicio Público de Calidad como una herramienta en la prestación de Servicios de Calidad.

Estructura Curricular del 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.

El diseño de la estructura curricular 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, puede considerarse un reto dentro del proceso de formación del servidor público, toda vez que debe concebirse a las instituciones públicas como comunidades educativas que ofrecen un servicio público; donde los funcionarios públicos son recursos dinamizadores de la organización que plantean problemas y necesidades particulares.

Los contenidos del 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 están centrados en procesos de aprendizaje significativo y de construcción del conocimiento sobre la realidad del Estado, el Servicio Público y la Administración

Pública; los cuales se presentan sistematizados en cuatro módulos con una duración de ocho (8) horas académicas cada uno.

Para afianzar el aprendizaje de los contenidos programados se sugiere una variedad de estrategias metodológicas que permitirán la participación activa de los funcionarios públicos por medio de la exploración y confrontación de experiencias en la interacción facilitador – participante, ejecución de ejercicios vivenciales, simulaciones, dinámicas grupales, análisis de material impreso y audiovisual e integración de conclusiones, entre otras.

Contenidos del 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.

1.- Gestión Ética en la Administración Pública.

- Fundamentos Filosóficos de la gestión Ética.
- Fundamentos Axiológicos de la Gestión Ética
- Fundamentos Políticos de la Gestión Ética.
- ¿Qué es Gestión Ética?
- Códigos Éticos en la Administración Pública
- Gestión Ética en la Administración Pública

2.- Gestión de la Ética y la Políticas del Estado en la Administración Pública.

- Gestión de la Ética y la Políticas del Estado
- Función Pública y Modernización del Estado.
- Responsabilidad Ética y Social de la Administración Pública.

3.- Prestación de Servicios de Calidad en la Administración Pública

- Servicio Público de Calidad.
- Cultura del Servicio Público como política del Estado.
- El Servicio Público de Calidad como condición de la legitimidad de la Administración Pública.
- Marco jurídico y político del Servicio Público.

4.- La Ética y el Servicio Público de Calidad.

- ¿Qué es la Ética?
- ¿Qué es la Ética Pública?
- Los Valores en la Administración Pública
- Valores y Principios de la Administración Pública
- Ética para Servicio Público en la Administración Pública.

Recursos.

Los recursos que permitirán la ejecución del 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, se tienen los recursos humanos constituidos por los Funcionarios y Servidores Públicos; y los recursos materiales conformados por la infraestructura, los recursos técnicos, tecnológicos y financieros.

Evaluación del Programa.

Al finalizar cada módulo del 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 se realizará una evaluación tanto de los contenidos como de los resultados y de los facilitadores, a tal efecto se diseñará una matriz de seguimiento y evaluación en base a los criterios de sostenibilidad, viabilidad, pertinencia, participación, organización, capacidad institucional, integralidad, innovación.

Módulo: Gestión Ética en la Administración Pública.

Objetivo Terminal: Desarrollar competencias que permitan a los Funcionarios Públicos la comprensión de la Gestión Ética en la Administración Pública para la prestación de Servicios de Calidad.

Contenidos	Estrategias metodológicas de aprendizaje	Recursos	Evaluación	Responsable
Fundamentos Filosóficos de la gestión Ética. Fundamentos Axiológicos de la Gestión Ética Fundamentos Políticos de la Gestión Ética. ¿Qué es Gestión Ética? Códigos Éticos en la Administración Pública. Gestión Ética en la Administración Pública.	Exploración y confrontación de experiencias en la interacción facilitador – participante. Ejecución de estrategias. Ejercicios vivenciales, simulaciones, dinámicas grupales, análisis de material impreso y audiovisual. Integración de conclusiones.	Humanos: Líder Estratégico del Proyecto y Funcionarios Públicos Materiales: Infraestructura. Técnicos. Tecnológicos. Financieros.	Aplicación de instrumentos para evaluar aspectos cognoscitivos y cualitativos de los participantes. Apreciación objetiva de los contenidos, actividades, material y de las acciones de los Funcionarios Públicos.	Líder Estratégico del Proyecto y Funcionarios Públicos.

Fuente: Colmenares (2014).

Módulo: Gestión de la Ética y la Políticas del Estado en la Administración Pública.

Objetivo Terminal: Propiciar aptitudes en los funcionarios públicos permitan la identificación y concientización de la Gestión de la Ética y la Políticas del Estado en la Administración Pública en la prestación de Servicios de Calidad.

Contenidos	Estrategias metodológicas de aprendizaje	Recursos	Evaluación	Responsable
Gestión de la Ética y la Políticas del Estado. Función Pública y Modernización del Estado. Responsabilidad Ética y Social de la Administración Pública.	Exploración y confrontación de experiencias en la interacción facilitador – participante. Ejecución de estrategias. Ejercicios vivenciales, simulaciones, dinámicas grupales, análisis de material impreso y audiovisual. Integración de conclusiones.	Humanos: Líder Estratégico del Proyecto y Funcionarios públicos Materiales: Infraestructura. Técnicos. Tecnológicos. Financieros.	Aplicación de instrumentos para evaluar aspectos cognoscitivos y cualitativos de los participantes. Apreciación objetiva de los contenidos, actividades, material y de las acciones de los Funcionarios Públicos.	Líder Estratégico del Proyecto y Funcionarios Públicos.

Fuente: Colmenares (2014)

Módulo: Prestación de Servicios de Calidad en la Administración Pública por medio de la Gestión Ética.

Objetivo Terminal: Fomentar en los funcionarios públicos la optimización de la aplicación de la Gestión Ética para la obtención de la Prestación de Servicios de Calidad en la Administración Pública.

Contenidos	Estrategias metodológicas de aprendizaje	Recursos	Evaluación	Responsable
<p>Servicio Público de Calidad. Cultura del Servicio Público como política del Estado. El Servicio Público de Calidad como condición de la legitimidad de la Administración Pública. Marco jurídico y político del Servicio Público.</p>	<p>Exploración y confrontación de experiencias en la interacción facilitador – participante. Ejecución de estrategias. Ejercicios vivenciales, simulaciones, dinámicas grupales, análisis de material impreso y audiovisual. Integración de conclusiones.</p>	<p>Humanos: Líder Estratégico del Proyecto y Funcionarios públicos</p> <p>Materiales: Infraestructura. Técnicos. Tecnológicos. Financieros.</p>	<p>Aplicación de instrumentos para evaluar aspectos cognoscitivos y cualitativos de los participantes. Apreciación objetiva de los contenidos, actividades, material y de las acciones de los Funcionarios Públicos.</p>	<p>Líder Estratégico del Proyecto y Funcionarios Públicos.</p>

Colmenares (2014).

Módulo: La Ética y el Servicio Público de Calidad.

Objetivo Terminal: Promover en los Funcionarios Públicos la importancia de la Ética y el servicio Público de Calidad como una herramienta en la prestación de Servicios de Calidad.

Contenidos	Estrategias metodológicas de aprendizaje	Recursos	Evaluación	Responsable
<p>¿Qué es la Ética? ¿Qué es la Ética Pública? Los Valores en la Administración Pública Valores y Principios de la Administración Pública Ética para Servicio Público en la Administración Pública.</p>	<p>Exploración y confrontación de experiencias en la interacción facilitador – participante. Ejecución de estrategias. Ejercicios vivenciales, simulaciones, dinámicas grupales, análisis de material impreso y audiovisual. Integración de conclusiones.</p>	<p>Humanos: Líder Estratégico del Proyecto y Funcionarios Públicos</p> <p>Materiales: Infraestructura. Técnicos. Tecnológicos. Financieros.</p>	<p>Aplicación de instrumentos para evaluar aspectos cognoscitivos y cualitativos de los participantes. Apreciación objetiva de los contenidos, actividades, material y de las acciones de los Funcionarios Públicos.</p>	<p>Líder Estratégico del Proyecto y Funcionarios Públicos.</p>

Fuente: Colmenares (2014).

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Necesariamente 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, con el fin de mejorar su propia competencia profesional, a practicar la buena fe en su relación con los ciudadanos y a ayudar a crear un buen clima laboral.

Ahora bien, el Estado como prestador de servicio al transmitir la ética pública a todos los niveles y ámbitos desde una Gestión Ética daría cumplimiento de sus fines constitucionalmente establecidos; a la vez que propiciaría la honestidad, vocación de servicio, gusto por el trabajo, compañerismo, nuevas formas de solucionar diferencias personales en el desempeño de la prestación de servicio de calidad en los funcionarios públicos de las instituciones que conforman la Administración Pública.

En este sentido, organizada la información conforme a los objetivos propuestos, el sustento teórico y el análisis de los resultados de la investigación relacionada con 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, la autora de esta investigación deduce como conclusiones que la elaboración, planificación e implementación de las políticas del Estado en la prestación de servicios de calidad se alcanza de manera efectiva con una gestión ética que insta a la observancia de los deberes, valores institucionales y fomento del perfeccionamiento de la conducta ética.

El desarrollo de la investigación permitió comprobar que la gestión ética fomenta los principios de celeridad, eficacia, transparencia y justicia a favor de la prestación de servicios de calidad en las instituciones públicas, igualmente, se comprobó que la gestión ética promueve el desarrollo individual de los funcionarios y servidores públicos.

También se demostró que una gestión ética permite a los funcionarios públicos mostrar actitudes y comportamientos que demuestran compromiso, responsabilidad y disciplina como valores éticos que favorecen la prestación de servicio de calidad. y se determinó que los funcionarios.

Se determinó en la investigación que una tendencia altamente significativa considera necesario 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; así mismo, se determinó que los funcionarios del Registro Mercantil Segundo están dispuestos a participar en un Programa de Gestión Ética para la Prestación de Servicios de Calidad en la Administración Pública, por lo que la autora de la investigación procedió a diseñarlo.

Considera la autora de esta investigación, como conclusión final que las el Estado en su rol de prestador de servicios cumple guardan un fin sociopolítico, ya que, proporcionar bienes o servicios enmarcados en una ética pública lo legitima ante la sociedad y sus ciudadanos.

Recomendaciones

La autora de esta investigación recomienda:

- Implementar el 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.

- Hacer llegar estos resultados al Registro Mercantil Segundo de la Circunscripción Judicial del Estado Carabobo.

- Efectuar investigaciones similares en otras oficinas de Registro Mercantil del país a los fines de efectuar estudios comparativos que conlleven a la mejora de la Prestación de Servicios de Calidad en la Administración Pública.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado P., Lisandro J. (2011). **Valores Éticos en la Prestación de Servicios de la Administración Pública**. Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Investigación en línea. Revista Gestión y Gerencia Vol. 5 No. 2 Agosto 2011. Barquisimeto, Venezuela.
- Argandoña. A (2009). **El bien común de la empresa y teoría de la organización**. IESE Business School. Documento de investigación DI 777. Universidad de Navarra. España.
- Arias F, G, (2006). **El proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica**. Ed. Episteme. Caracas Venezuela.
- BalestrinI, M. (2008). **Como se elabora el proyecto de investigación**. (3ª. ed.). Edit. Servicio Editorial. Caracas, Venezuela.
- Barriga, L. (2009). **Aspectos importantes de la Planificación** Cáceres (2008) **Diagnóstico organizacional en el Instituto Nacional de la Vivienda**. [Investigación en línea]. Disponible: <http://www.revistainterforum/htm/español/articulos/negocios.com> [Consulta. 2012, Septiembre 6].
- Bautista, Oscar Diego (2011). **La Ética en la Gestión Pública. Fundamentos, Estado de la Cuestión y Proceso para la Implementación de un Sistema Ético Integral en los Gobiernos**. Tesis Doctoral en Ciencias Políticas. Universidad Complutense de Madrid, España.
- Boyatzis, R., (2010). *La Gerencia Competitiva*. Editorial John Wiley and Sons. 3ª edición. México.
- Carrión, R., (2010). **Factores que determinan el Clima Organizacional en la Sede Principal de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Arismendi del Estado Sucre**. Trabajo de Grado de Especialista en Gerencia Pública en la Universidad de Oriente. Cumana, Venezuela.
- Chiavenato I. (2009) **Comportamiento Organizacional. La Dinámica del éxito en las organizaciones**. Segunda Edición. Editorial Mc Graw Hill. Interamericana Editores, S.A. México.
- Código de Conducta de los Servidores Públicos** (1998). Gaceta Oficial N° 36.496 de fecha 15 de julio de 1998.
- Código de Ética del Funcionario Público**. (1997). Gaceta Oficial N° 36.496 de fecha 15 de julio de 1998.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Gaceta oficial N° 5.453, de fecha 24 de Marzo de 2000. Enmienda de fecha 19 de Febrero de 2009, Gaceta Oficial N° 5.908.

Dromi, Roberto (2004). **Derecho Administrativo.** Editorial Ciudad Argentina. Buenos Aires, Argentina.

Fernández, J. (2001). **La administración de los sentimientos de la organización.** Editorial Panorama. México.

Gallardo Velásquez, Anahí (2008). **El Diseño Organizacional y la Organización que Aprende.** [Investigación en línea]. Disponible: profesionales.org.com/http://www.gepsea. [Consulta. 2012, Octubre 15].

García, L. (2009). **Ética o filosofía Moral.** Editorial Trillas. México

Ferry, C. (2009). **Teoría de la Organización y Administración Pública.** Tecnos/UPF, Madrid.

Gibson y Otros (2006). **Las Organizaciones, Comportamiento Estructura Procesos.** Edit. McGraw Hill. Santiago de Chile, Chile.

Guillen, M. (2008). **Ética en las organizaciones. Construyendo confianza.** Editorial Pearson. Madrid.

Hernández, R; Fernández, C y Baptista, P. (2002) **Metodología de la Investigación.** D.F., Mc Graw Hill. México, México

Hill, Ch. y Jones, G. (2000) **Administración Estratégica: Un enfoque Integrado.** Bogotá, Colombia: McGraw Hill.

Hurtado J. (2002). **Metodología de la Investigación Holística.** 3ª Edición. Caracas, Venezuela. Fundación Sypal.

Kant, Inmanuel .(2000). **Crítica de la Razón Práctica.** Traducción de Roberto Rodríguez Aramayo. Alianza Editorial, Madrid, España.

Kliksberg, Bernardo (2.004). **Nuevas Direcciones en el Debate Mundial.** [Artículo en línea] Disponible: <http://www.analitica.com/bitbliblioteca/kliksberg/pobreza.asp>. [Consulta: 2004, octubre 20].

Krietner/Kinicki (2005). **Comportamiento de las Organizaciones.**4ª.ed. Edit. McGraw Hill.Madrid, España.

- Lamas, Z. (2010) **Propuesta de un Programa de Estrategias Motivacionales para mejorar las Relaciones Humanas y aumentar la Calidad del Servicio para la Fundación de Atención Inmediata, en Valencia Edo. Carabobo**. Trabajo de Grado de Especialista en Gerencia Pública, Universidad de Carabobo. Bárbula, Venezuela.
- Ley Orgánica de la Administración Pública**. (2008) Decreto N° 6.217 de fecha 15-07-2008)
- Ley de Registro Público y del Notariado** (2006) Gaceta Oficial N° 5833 del 22 de Diciembre (2006).
- Mendoza, J.I. (2004). **El Explorador de Oportunidades para la Ética, Capital Humano**. Ediciones Trotta, España.
- Mintzberg, Henry, (2008,). **Diseño de Organizaciones Eficientes**. Editorial El Ateneo, Buenos Aires. Argentina.
- Ormond, D. y Löffler, E. (1999). **Nueva Gerencia Pública: ¿Qué tomar y qué dejar?** Revista de CLAD Reforma y Democracia. N° 13. Madrid, España
- Parra, Mario (2010). **Diseño de la Creación de un Instituto de Capacitación para funcionarios de la Alcaldía de Valencia**. Trabajo de Grado de Especialista en Gerencia Pública, Universidad de Carabobo. Bárbula, Venezuela.
- Perel, Vicente (2006). **Planeamiento Organizacional**. Editorial Kairos. Buenos Aires. Argentina.
- República Bolivariana de Venezuela (1999) **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela**. Gaceta Oficial N° 36.860 del 30 de Diciembre Caracas: Imprenta Nacional
- Robbins S. (2009). **Comportamiento Organizacional. Teoría y práctica**. 10ª edición. Edición. Tomo I. Prentice-Hall INC. México.
- Sabino, C. (2006) **Técnicas de Investigación**. Editorial Panapo. Caracas, Venezuela.
- Tamayo, M. (2007) **El Proceso de la Investigación Científica**. Editorial Limusa, S.A. Ciudad de México.
- Universidad de Carabobo (2004) **Normativa para los Trabajos de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo**. Bárbula, Venezuela.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (2008). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestrías y Tesis Doctorales**. Caracas, Venezuela. Vicerrectorado de Investigación.

Velilla, Marco Antonio (2005). **Los servicios públicos como instrumento de solidaridad y cohesión social del Estado**. Ediciones Jurídicas Gustavo Ibáñez, Bogotá, Colombia.

Volpentesta, Jorge Roberto(2000) **Organizaciones, Procedimientos y Estructuras**. Editorial Paidós. Buenos Aires, Argentina.

Zambrano Van Beverhoudt, Egilde (2010). **El Valor de la Ética para alcanzar la Excelencia en la Gerencia Universitaria**. Trabajo de Grado de Doctor en Ciencias Humanas de la Universidad del Zulia. Maracaibo, Venezuela.

ANEXOS

ANEXO A
INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN CIENCIA POLÍTICA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

El presente cuestionario de investigación tiene como propósito recolectar información relacionada con el Trabajo de Grado: **PROGRAMA DE GESTIÓN ÉTICA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.**

Es de carácter anónimo, el grado de validez de los resultados estará sujeto al nivel de su respuesta, por tal motivo se agradece su sinceridad y colaboración en el suministro de los datos, los cuales se utilizarán de manera confidencial solo con el fin de cumplir con los requisitos para presentar el trabajo de Grado de la Maestría en Ciencia Política y Administración Pública, en la Dirección de Postgrado de la Universidad de Carabobo.

Instrucciones:

El cuestionario está conformado por una serie de preguntas para ser respondidas de manera voluntaria por usted en forma objetiva y precisa, tomando en cuenta las recomendaciones siguientes:

- El cuestionario es anónimo.
- La información recabada será evaluada solo por el investigador.
- Antes de responder lea detenidamente cada pregunta.
- En las preguntas de respuesta cerradas marque la X donde lo considera.

Gracias por su colaboración.

CUESTIONARIO

N°	En su condición de funcionario del Registro Mercantil Segundo, se requiere de Usted lo siguiente:	Siempre	Frecuentemente	Algunas veces	Nunca
1	Según su criterio, ¿los funcionarios que laboran en este Registro muestran los conocimientos y competencias necesarias para el cargo que desempeñan?				
2	Considera Usted ¿Qué se analizan los conflictos y quejas de los usuarios con celeridad, eficacia, transparencia y justicia a favor de la prestación de servicios de calidad?				
3	¿En esta organización se toman en cuenta las ideas, conocimientos, capacidad y experiencia de los funcionarios mediante la puesta en común a favor de la prestación de servicios de calidad al usuario?				
4	Considera Usted ¿Qué la Gestión Ética para la Prestación de Servicios de Calidad en la Administración Pública se cumple en este Registro?				
5	¿En esta organización se analizan las necesidades del personal para determinar el cumplimiento de una Gestión Ética para la Prestación de Servicios de Calidad en la Administración Pública?				
6	¿Considera Usted necesario el diseño un Programa en Sistema de Gestión Ética dirigido a los funcionarios del Registro Mercantil a favor la Prestación de Servicios de Calidad en la Administración Pública?				

7	¿Considera Usted que los funcionarios de este Registro Mercantil mantienen actitudes y comportamientos que demuestran compromiso, responsabilidad y disciplina?				
8	¿Con base a su criterio un Programa de Gestión Ética en la Administración Pública debe fomentar modelos de conducta que integren los valores éticos en prestación de servicio de calidad?				
9	¿Con base a su criterio los valores como honestidad, vocación de servicio, gusto por el trabajo, compañerismo, nuevas formas de solucionar diferencias personales influyen en el desempeño de la prestación de servicio de calidad?				
10	¿En su condición de funcionario público de este Registro Mercantil está dispuesto a participar en Programa de Gestión Ética para la prestación de servicios de calidad en la Administración Pública?				

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO B

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Señor:

**Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas.
Dirección de Estudios de Postgrado**

Presente.-

Quien suscribe: _____, titular de la C.I: V- _____, mediante la presente hago constar que las técnicas e instrumentos de recolección de datos e información, que será utilizado en el desarrollo del trabajo de investigación titulado: **PROGRAMA DE GESTIÓN ÉTICA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**; cuya autora es **Johana Alejandría Colmenares García**, aspirante al aspirante al título de Magister en en Ciencia Política y Administración Pública,, reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables por lo tanto aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos, que se desean obtener.

Constancia que se expide a petición de parte interesada a los __ días del mes de _____ de 2014.

Atentamente,

Firma: _____

C.I: _____

Datos del Experto

Nombre: _____ Apellidos: _____
 Cedula de Identidad: _____ Profesor de la Cátedra de:

 Títulos Obtenidos a nivel de Pregrado:

 Títulos Obtenidos a nivel de Postgrado:

Matriz de Validación del Instrumento

Para cada ítem aparece un recuadro donde debe colocar el parámetro que considera está incidiendo, el nivel de pertinencia si es alto (A), medio (M), o bajo (B) (marque con una equis) y finalmente un recuadro para las observaciones (si las hay).

Ítem	Parámetro que se mide	Nivel de Pertinencia			Observaciones
		A	M	B	
1	Conocimientos y competencias necesarias para el cargo que se desempeña.				
2	Conflictos y quejas de los usuarios con celeridad, eficacia, transparencia y justicia.				
3	Ideas, conocimientos, capacidad y experiencia de los funcionarios.				
4	Gestión Ética para la Prestación de Servicios de Calidad.				
5	Análisis las necesidades del personal para determinar el cumplimiento de una Gestión Ética para la Prestación de Servicios de Calidad.				
6	Necesidad del diseño de un Programa en Sistema de Gestión Ética dirigido a los funcionarios del Registro Mercantil.				
7	Actitudes y comportamientos que demuestran compromiso, responsabilidad y disciplina.				
8	Modelos de conducta que integren los valores éticos en prestación de servicio de calidad.				
9	Valores que influyen en el desempeño de la prestación de servicio de calidad.				
10	Participación en Programa de Gestión Ética para la prestación de servicios de calidad en la Administración Pública.				

SUJETOS	ITEMES										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	<input type="checkbox"/>	10									
2	<input type="checkbox"/>	10									
3	<input type="checkbox"/>	10									
4	<input type="checkbox"/>	8									
5	<input type="checkbox"/>	10									
6	<input type="checkbox"/>	9									
7	<input type="checkbox"/>	10									
8	<input type="checkbox"/>	10									
9	<input type="checkbox"/>	9									
10	<input type="checkbox"/>	9									
p	1,00	0,90	1,00	0,80	1,00	1,00	0,90	0,90	1,00	1,00	Vt 0,50
q=(1-p)	-	0,10	-	0,20	-	-	0,10	0,10	-	-	
p*q	0	0,09	0	0,16	0	0	0,09	0,09	0	0	∑p*q 0,43

$$Kr_{17} = \frac{\left[\frac{n}{n-1} \right] \left[\frac{Vt - \sum p*q}{Vt} \right]}{Kr_{17} = \frac{\left[\frac{20}{19} \right] \left[\frac{1,07 - 0,92}{1,07} \right]}$$

$$Kr_{24} = 0,91$$