



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
DIRECCION DE POSTGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y RELACIONES
LABORALES



**GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ADMINISTRATIVO COMO ESTRATEGIA
GERENCIAL DEL FUNCIONARIO PÚBLICO EN LA APLICACIÓN DEL
SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL DE LOS TRABAJADORES DE LA
GOBERNACIÓN DEL ESTADO YARACUY**

Autora:
Lcda. Milagro Peraza

Bárbula, Octubre 2015



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
DIRECCION DE POSTGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y RELACIONES
LABORALES



**GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ADMINISTRATIVO COMO ESTRATEGIA
GERENCIAL DEL FUNCIONARIO PÚBLICO EN LA APLICACIÓN DEL
SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL DE LOS TRABAJADORES DE LA
GOBERNACIÓN DEL ESTADO YARACUY**

Autora:
Lcda. Milagro Peraza

Trabajo de Grado presentado para optar al título de
Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales

Bárbula, Octubre 2015



VEREDICTO

Nosotros, Miembros del Jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado: **“GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ADMINISTRATIVO COMO ESTRATEGIA GERENCIAL DEL FUNCIONARIO PÚBLICO EN LA APLICACIÓN DEL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL DE LOS TRABAJADORES DE LA GOBERNACIÓN DEL ESTADO YARACUY”**.
Presentado por el (la) ciudadano (a): **PERAZA MILAGRO COROMOTO**. Titular de la Cédula de identidad N° V- 15.817.787. Para optar al título de **Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales**, el mismo reúne los requisitos para ser considerado como:

Nombre, Apellido	C.I.	Firma del Jurado
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Bárbula, Octubre 2015

DEDICATORIA

No tengo mucho a quien dedicar el fruto de mi esfuerzo, mis metas y mi orgullo, más que a mí misma; Este maravilloso logro, que por demás considero el último. Primeramente a Dios, todopoderoso, por darme la vida y ser la base que fundamenta el espíritu, por darme salud, paz y amor, por estar conmigo siempre apoyándome, por ser grande, maravilloso y manifestarse en cada momento de mi vida, por no abandonarme cuando más lo necesito y cada día enseñarme a luchar por alcanzar mis sueños y todo aquello que deseo para mi preparación personal y profesional. ¡Gracias Padre!

A mis ganas de estudiar que han sido fuertes, ¡hasta ahora!

A mis hermosas hijas Carmen Verónica y Sharon Valentina, para que tengan un modelo a seguir, poder predicarles con el ejemplo y transmitirle muchos de mis conocimientos. ¡Las amo!, ¡las adoro!, ¡son mi razón de ser!, ¡Son mi universo!

A mis abuelos: Ambrosio y Felipa, junto a mis hijas y mi esposo, son mi más grande amor, ¡son mi único tesoro!

A mi esposo, por la calidad de tiempo que no le dedique al estar dedicada al logro de mi objetivo, ¡Gracias pa, te amo!

AGRADECIMIENTO

Agradecemos primeramente a Dios por darme la sabiduría y el entendimiento para llevar a cabo este trabajo de grado y con las herramientas necesarias para seguir luchando cada día, al igual que permitió que conocer a personas maravillosas, que en todo momento estuvieron dando su gran apoyo.

A la prestigiosa y ejemplar Universidad de Carabobo y la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, conjuntamente con la Contraloría General del Estado Yaracuy, quienes abrieron sus puertas para brindar esta gran oportunidad de Estudiar y formarme como profesional, gracias a todo el personal que me orientó en este post grado especialmente a la Lcda. Marycarmen Tamayo y la Dra. Rosangela Vásquez.

Al Dr. Jorge Luis Tacoa, quien orientó y guió en cada paso para realizar este trabajo de grado, que sin duda es ¡excelente!, además de su amistad y comprensión incondicional, ¡Dios lo bendiga siempre!

A todas aquellas personas que siempre me tendieron su mano amiga y profesional, para colaborar en cada momento e impulsarme para alcanzar exitosamente mi meta: Prof. Roxangel Rodríguez y su esposo, a todos los profesores de la Universidad de quienes tuve la oportunidad de adquirir conocimientos, especialmente a mi Prof. Mayri, a mi jurado, a Ninosca Villalobos mi Jefa y la mi hermana Yirma, ¡Gracias! **¡Gracias a Todos...!**



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
DIRECCION DE POSTGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y RELACIONES
LABORALES



**GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ADMINISTRATIVO COMO ESTRATEGIA
GERENCIAL DEL FUNCIONARIO PÚBLICO EN LA APLICACIÓN DEL
SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL DE LOS TRABAJADORES DE LA
GOBERNACIÓN DEL ESTADO YARACUY**

AUTORA: LCDA. MILAGRO PERAZA

TUTOR: DR. JORGE TACOA

FECHA: OCTUBRE/2015

RESUMEN

El presente trabajo, está enmarcado en una investigación descriptiva y tiene como objetivo principal describir la gestión del conocimiento administrativo como estrategia gerencial del funcionario público en la aplicación del Sistema de Seguridad Social de los trabajadores de la Gobernación del Estado Yaracuy. Para la recolección de los datos se efectuó una investigación de campo a nivel descriptivo, de tipo transeccional, para ello, se aplicó un cuestionario de 20 preguntas cerradas, tipo dicotómicas a veinticinco (25) funcionarios que conforman la muestra. El instrumento fue validado por juicio de expertos y se determinó su confiabilidad aplicando la estadística de Kuder Richarson, obteniéndose como resultado 0.99, indicando que el instrumento es altamente confiable, luego se analizó, tabuló y se graficó la información suministrada por los funcionarios encuestados, con respecto a la gestión del conocimiento administrativo en la aplicación del sistema de seguridad social de los trabajadores de la Gobernación del Estado Yaracuy, llegándose a la siguiente conclusión: La aplicación del sistema de seguridad social de la Gobernación del Estado Yaracuy es eficiente, y está en correspondencia con la gestión del conocimiento administrativo, ya que se cumplen con los objetivos, procedimientos y políticas socioeconómicas institucionales.

Descriptor: Gestión del conocimiento - Sistema de Seguridad Social



UNIVERSITY OF CARABOBO
FACULTY OF ECONOMIC AND SOCIAL
GRADUATE MANAGEMENT
MASTERY OF LABOR AND INDUSTRIAL RELATIONS



**ADMINISTRATIVE MANAGEMENT KNOWLEDGE MANAGEMENT
STRATEGY AS PUBLIC OFFICER IN IMPLEMENTING THE SYSTEM OF
SOCIAL SECURITY OF WORKERS OF THE STATE GOVERNMENT
YARACUY**

AUTHOR: LCDA. MILAGRO PERAZA

TUTOR: DR. JORGE TACOA

DATE: OCTOBER/2015

SUMMARY

This work is framed in a descriptive research and its main objective is to describe the administrative knowledge management as a management strategy to strengthen the powers of a public official in the implementation of the Social Security System for the workers of the Governorate of Yaracuy state. To collect the data field research was conducted at transectional descriptive level to this end, a questionnaire of 20 closed questions, dichotomous type to twenty (25) members that make up the sample were applied. The instrument was validated by expert judgment and its reliability was determined by applying statistical Kuder Richardson obtained as a result 0.99, indicating that the instrument is highly reliable then analyzed, tabulated and the information provided was plotted by respondents officials regarding management of administrative knowledge in the application of the system of social security for workers within the governorate of Yaracuy State, reaching the following conclusion: The application of the social security system of the Government of Yaracuy state is efficient, and it is in line with administrative knowledge management as they meet the objectives and institutional socioeconomic policies.

Descriptors: Knowledge management - Social Security System.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Resumen.....	vi
Índice de Cuadros.....	ix
Introducción.....	11
CAPITULO I: EL PROBLEMA	
Planteamiento del problema.....	15
Objetivos de la investigación.....	22
Justificación e importancia.....	23
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	
Antecedentes de la investigación.....	26
Bases Teóricas.....	31
Bases Legales.....	72
Definición de Términos Básicos.....	75
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO	
Naturaleza de la Investigación.....	79
Estrategia Metodológica.....	80
Población y Muestra.....	82
Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	83
CAPITULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS	88
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	111
LISTA DE REFERENCIAS.....	115

INDICE DE CUADROS

Cuadro No.	Pág.
1 Operacionalización de Variables.....	78
2 Criterio de Confiabilidad.....	86
3 Conocimiento de los saberes construidos en su formación profesional.....	89
4 Conocimiento por la experiencia de otras personas.....	90
5 Revisa material documental en relación al tema en los sistemas de informáticos.....	91
6 Se afianza en una base de datos.....	92
7 Técnicas de investigación documental.....	93
8 Uso de la tecnología para tomar decisiones en la aplicación del Sistema de Seguridad Social.....	94
9 Métodos específicos para aplicar el sistema.....	95
10 Necesidad de que se provea de alguna asignación económica.....	96
11 Considera que su aplicación es eficiente.....	97
12 (Instrumentos legales y técnicos) Los utiliza directamente y de acuerdo al caso que tenga que atender.....	98
13 Comprueba a través de análisis socioeconómicos lo planteado por el funcionario beneficiario.....	99
14 Se es rígido en la aplicación.....	100
15 Consulta jurídicamente las decisiones tomadas.....	101
16 Cumple con estándares preestablecidos.....	102
17 Fundamentar teórica y jurídica la gestión del conocimiento administrativo.....	103
18 Se siente comprometido al aplicar su conocimiento en la ejecución del sistema de seguridad social a los funcionarios que le solicitan...	104
19 Cumple con los objetivos del servicio de la Función Pública administrativa en la consecución de los propósitos del beneficiario.	ix
20 Cumplen con las políticas organizacionales.....	106
21 Cumplen los compromisos de asignación a beneficiarios.....	107
22 Puede relacionarse la gestión del conocimiento administrativo con la aplicación del sistema de seguridad social.....	108

INTRODUCCION

x

En las organizaciones se presentan algunas situaciones que requieren una profunda reflexión y análisis de su estructura, como es el caso de los niveles de conocimiento que deben existir al interior de ellas, que son el conocimiento de la propia organización y el conocimiento de las personas que la conforman. En este aspecto la gestión del conocimiento es una

disciplina de interés porque permite a las organizaciones tener una performance cada vez más inteligente. Esta comprende un conjunto de principios, métodos, técnicas, herramientas, matrices y tecnologías que permiten obtener los conocimientos precisos y adecuados en el tiempo oportuno, de la forma más eficiente y sencilla, con el fin de conseguir una actuación institucional lo más inteligente posible.

El conocimiento en sí mismo es algo abstracto para que se pueda gestionar; partiendo de la premisa que siempre se gestiona en las organizaciones son los recursos que se emplean en ella, optimizándolos y haciéndolos más productivos y sostenibles. Sin embargo lo que se puede gestionar del conocimiento son sus activos para crear y desarrollar más y nuevos conocimientos. Estos activos del conocimiento son: las bases de datos y los conocimientos de cada persona tales como experiencia, capacidades, habilidades competitivas y todo tipo de conocimientos asimilados o aprendidos, ya sea tecnológicos, teóricos o de cualquier otra manifestación incluso, los conocimientos empíricos.

Esta es la razón por la cual, los niveles de exigencia y preparación profesional son cada vez mayores, además de que sobre los gerentes, recae el manejo eficiente y eficaz de los recursos, estos deberán velar por el correcto cumplimiento de los procesos administrativos, a través de estrategias y/o herramientas gerenciales que les permitan convertir sus debilidades en fortalezas y sus amenazas en oportunidades, dando como resultado una gestión administrativa acorde a los requerimientos del entorno considerando lo expuesto por Chiavenato (2001), en su libro de introducción a la teoría general de la administración, dice que:

La administración es interpretar los objetivos propuestos por la organización y transformarlos en acción organizacional a través de la planificación, organización, dirección y control de todos sus esfuerzos realizados en todas las áreas y niveles de la organización, con el fin de alcanzar tales objetivos de la manera más adecuada a la situación. (p.394).

Por ello, las nuevas tendencias en la reflexión sobre la administración o la gestión efectiva, se centra en la búsqueda de herramientas, enfoques, técnicas y estrategias, que permitan hacer más eficientes los procesos administrativos en cualquiera de sus fases y el uso adecuado de los recursos propios o asignados. En este sentido, todas las organizaciones, se enfrentan a las necesidades de cambios en sus paradigmas económicos, políticos, sociales, tecnológicos y culturales, en pro de su crecimiento, desarrollo, fortalecimiento, competitividad y una mejor relación costo-beneficio en el menor tiempo posible.

Basado en lo antes expuesto, surge la presente investigación con el fin de describir la gestión del conocimiento administrativo como estrategia gerencial del funcionario público en la aplicación del Sistema de Seguridad Social de los trabajadores de la Gobernación del Estado Yaracuy. De ésta manera se puede evidenciar la eficiencia y eficacia con la cual, los recursos humanos están cumpliendo con la planificación, organización, dirección, coordinación, la ejecución y el control de los objetivos trazados por la alta gerencia. Todo esto con el propósito de corregir las deficiencias que pudieran existir, para implementar el mejoramiento continuo, maximizar la utilización de los recursos disponibles conforme a los procedimientos, aplicar normas y políticas para lograr una administración idónea con respecto a la aplicación del sistema de seguridad social.

Para el proceso investigativo se aplicó una investigación descriptiva con diseño de campo titulada: gestión del conocimiento administrativo como estrategia gerencial del funcionario público en la aplicación del sistema de seguridad social de los trabajadores de la gobernación del Estado Yaracuy.

La investigación se presenta, cumpliendo con lo establecido en la Normativa para los Trabajos de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, integrado por cinco capítulos que se expresan a continuación:

Capítulo I: contiene el planteamiento y formulación del problema, los objetivos de investigación, los cuales permitieron el desarrollo del trabajo y la justificación del proceso investigativo.

Capítulo II: hace referencia a los antecedentes, Bases Teóricas, y Legales del estudio, términos básicos y las variables de estudio con el cuadro de operacionalización respectivo.

Capítulo III: comprende el marco metodológico, en el cual se describe el tipo de investigación, el diseño, población, muestra y la técnica de recolección de información, el instrumento, la validación y confiabilidad del mismo, así como la técnica de análisis de la información.

Capítulo IV: del análisis e interpretación de la información, donde realiza la presentación de la información obtenida, se tabula, gráfica y se analizan, los datos recabados, a través del instrumento aplicado a la muestra de estudio.

Capítulo V: se presentan las conclusiones y las recomendaciones generadas del análisis de la información, que permitió describir la Gestión del conocimiento administrativo como estrategia gerencial del funcionario público

en la aplicación del sistema de seguridad social de los trabajadores de la gobernación del Estado Yaracuy.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

La administración como principio universal permite el logro de los objetivos organizacionales y para ello se debe contar con una estructura organizativa, donde el talento humano es de vital importancia cuando el individuo está dispuesto a proporcionar su máximo potencial, en beneficio de la organización, de lo contrario, ésta marcharía sin indicadores como lo son eficacia y eficiencia.

La actividad de la Administración Pública Venezolana se desarrolla con base a los principios de economía, celeridad, simplicidad administrativa, eficacia, objetividad, imparcialidad, honestidad, transparencia, buena fé y confianza. Así mismo, se efectúa dentro de los parámetros de racionalidad, técnica y jurídica. Siendo responsable ante los particulares por la gestión de sus respectivos órganos de conformidad con la Constitución y la ley, sin perjuicio de la responsabilidad que corresponda a los funcionarios por su actuación.

Es importante destacar que el funcionamiento de los órganos y entes de la Administración Pública, se sujetan a las políticas, estrategias, metas y objetivos que se establezcan en los respectivos planes estratégicos y compromisos de gestión. Igualmente, comprenden el seguimiento de las actividades, así como la evaluación y control de desempeño institucional y de los resultados alcanzados.

En Venezuela debido a los tiempos de cambio y la globalización, se han creado o han surgido una cantidad de empresas u organizaciones dedicadas a diversas actividades, donde éstas han funcionado eficazmente considerando controles administrativos, los cuales reflejan los diferentes procesos, entre los cuales se encuentran los de aplicación de los sistemas de seguridad social, que deben realizar los funcionarios dentro de las organizaciones, con el objetivo de gestionar sus regímenes prestacionales y la forma de hacer efectivo el derecho a la seguridad social por parte de las personas sujetas a su ámbito de aplicación, como servicio público de carácter no lucrativo, para lograr un trabajo cooperativo, eficaz y eficiente en este aspecto.

En este orden de ideas, en países latinoamericanos específicamente Colombia, posee un sistema de gestión por competencia, con fundamento en el sistema de seguridad social, que le permite obtener resultados que ofrecen una oportunidad de mejoramiento continuo en las actividades, lo que redundará en una mejor prestación de los servicios y por consiguiente, una mayor satisfacción de los ciudadanos.

Haciendo un poco de historia, es de resaltar que antes de que la Seguridad Social se estableciera como modelo socioeconómico en el mundo, surge la idea de garantizar el bienestar a los ciudadanos en la mayoría de los países, la cual se afianza con el surgimiento de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) definiendo cada vez más sus líneas y ámbito de aplicación.

Así mismo, el Convenio Multilateral Iberoamericano de Seguridad Social, con su entrada en vigor el 1º de mayo de 2011, tras la ratificación de siete estados: Bolivia, Brasil, Chile, Ecuador, El Salvador, España y Portugal;

posteriormente también ratificado por Paraguay. De acuerdo con lo previsto en su artículo 31.1, la efectividad del Convenio queda condicionada a la firma por dichos Estados del Acuerdo de Aplicación que lo desarrolla. Hasta la fecha, el Acuerdo de Aplicación solamente ha sido firmado por [España](#) el 13 de octubre de 2010 y por [Bolivia](#) el 18 de abril de 2011.

Otro de los países que ha ratificado este tipo de convenio, es Venezuela, donde se formulan políticas nacionales que promuevan, la igualdad de oportunidades y el trato igual para todos los trabajadores en materia de empleo y ocupación, con el objeto de eliminar cualquier discriminación, promulgando leyes y derogando las disposiciones legislativas y prácticas administrativas que sean incompatibles con dicha políticas, en particular en la seguridad social de los trabajadores del campo, mantener disposiciones que excluyen y restringen los derechos del régimen obligatorio para este sector, es incompatible con las normas laborales del país y con los convenios y convenciones internacionales.

En éste país, esta definición se concatena con el Primer Plan Nacional Simón Bolívar (2007) en una de sus Directrices, señala “a partir de la construcción de una estructura social incluyente, un nuevo modelo social, productivo, humanista y endógeno, se persigue que todos vivan en similares condiciones, rumbo a lo que decía “El Libertador: La Suprema Felicidad Social”. (p. 3)

En tal sentido, la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social venezolano (2012), tiene como objeto:

Crear el Sistema de Seguridad Social, establecer y regular su rectoría, organización, funcionamiento y financiamiento, la gestión de sus regímenes

prestacionales y la forma de hacer efectivo el derecho a la seguridad social por parte de las personas sujetas a su ámbito de aplicación, como servicio público de carácter no lucrativo, de conformidad con lo dispuesto en la Constitución, así como en los tratados, pactos y convenciones sobre la materia, suscritos y ratificados por la República Bolivariana de Venezuela. (p.3).

Así como también contempla: “las situaciones de necesidad producidas por cualquier contingencia y trata de remediarlas independientemente de su origen” lo cual se constituye en un derecho fundamental de los seres humanos.

De acuerdo con el basamento legal que lo sustenta, este derecho surge en la base del Marco Normativo Venezolano (Carta Magna, 1999), así se observa claramente en el Título I de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV), luego se disgrega para ubicarse, según la pirámide de Kelsen, como Ley Orgánica y por ende sus Reglamentos que coordinan el desarrollo de las competencias en los funcionarios para la aplicación de las leyes.

Desde que nace la relación de trabajo, se generan derechos y beneficios laborales para el trabajador o trabajadora, amparados en los principios fundamentales de la legislación venezolana en materia de seguridad social, que tanto el patrono, como el Estado, deben proteger en diversos ámbitos. En relación a lo anterior, de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (Ob. Cit.), se le atribuyen a la seguridad social, las siguientes características:

- 1) La Seguridad Social es un derecho humano fundamental.

- 2) Es un servicio público de carácter no lucrativo.

- 3) Las cotizaciones de la seguridad social sólo podrán ser administradas con fines sociales y los recursos, sus excedentes y rendimiento deberán reinvertirse sólo en la protección social de los afiliados a la seguridad social.

- 4) El Estado Venezolano, tiene como atribución crear y ejercer la rectoría del Sistema de Seguridad Social con las siguientes características: universal, integral, solidario, unitario, eficiente, participativo, de contribuciones directas e indirectas, y también tiene la responsabilidad de garantizar la efectividad del derecho a la seguridad social.

- 5) La cobertura de la seguridad social en Venezuela comprende a todas las personas aunque carezcan de capacidad contributiva. (p. 17).

En este sentido del derecho, también se encuentran los trabajadores agrícolas, amas de casa, trabajadores independientes, entre otros donde la Seguridad Social es incluyente para todos.

Considerando lo antes planteado, Salcedo (2008), señala que:

Venezuela ha suscrito varios convenios en materia de seguridad social, entre ellos: el Convenio Iberoamericano de Seguridad Social; el Tratado Iberoamericano de Seguridad Social; Instrumento Andino de Seguridad Social y su Reglamento; el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (p. 13)

Sobre estos principios se contempla también en el artículo 86 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, (Ob.cit.) sobre la noción, contenido y límites de la seguridad social:

Toda persona tiene derecho a la Seguridad Social como servicio público de carácter no lucrativo, que garantice la salud y asegure protección en contingencias de maternidad, paternidad, enfermedad, invalidez, enfermedades catastróficas, discapacidad, necesidades especiales, riesgos laborales, pérdida de empleo, vejez, viudez, orfandad, vivienda, cargas derivadas de la vida familiar y cualquier otra circunstancia de previsión social. (p. 98).

Los lineamientos establecidos en la Constitución, delinearon el perfil de la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social Venezolano, en su más reciente reforma aprobada el 30 de Abril de 2012 y publicada en Gaceta Oficial N°. 39.912. El objeto de la Ley, es la creación del Sistema de Seguridad Social, establecer y regular su rectoría, organización, funcionamiento, financiamiento y modalidades para hacer efectivo el derecho a la seguridad social consagrado en la Constitución, Tratados, Pactos y Convenios suscritos y ratificados por Venezuela.

De igual manera Fernández (2012), señala en referencia a la protección que actualmente ofrece el sistema venezolano de seguridad social frente a la vejez, es claramente insuficiente, ya que el conjunto de beneficios se reduce a pensiones pagaderas por el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales, por el Instituto Nacional de los Servicios Sociales, por gobiernos estatales y locales, además jubilaciones otorgadas por organismos públicos y eventuales pensiones de sobrevivientes, pensiones a los adultos mayores familiares calificados como pensionados del seguro social, además de asistencia médica.

Considerando lo anterior expuesto en Venezuela con respecto a la división territorial, las gobernaciones aplican este sistema de seguridad para la protección de sus trabajadores adultos mayores expresadas en la Ley

Orgánica del Sistema de Seguridad Social y la Ley de Servicios Sociales, por lo que es motivo el realizar ésta investigación.

En este sentido la gobernación del Estado Yaracuy es una organización de carácter público que maneja recursos económicos, producto de las recaudaciones fiscales por la administración, en condiciones exclusivas, de servicios vinculados a la economía, asignaciones presupuestarias ordinarias provenientes del situado constitucional y asignaciones extraordinarias, derivadas de la Ley de Asignaciones Económicas Especiales y del Fondo Intergubernamental para la Descentralización entre otras. Además de la administración de estas importantes actividades vinculadas a la economía, tienen bajo su responsabilidad una diversidad de programas sociales para ejecutar durante el ejercicio fiscal, entre ellos las responsabilidades en materia de salud y de seguridad social como prioridad.

En relación a lo anterior se evidencia que el personal responsable de la función pública de las Secretaria de Administración de la Gobernación del Estado Yaracuy, es el encargado de velar por la ejecución de tales programas sociales y del accionar del Sistema de Seguridad Social de los trabajadores de ésta organización, lo que motiva a indagar si éste Sistema se está aplicando eficientemente. Todas estas acciones son orientadas con el propósito de contribuir con la calidad de vida del trabajador de la gobernación, por lo que el funcionario debe estar capacitado y en constante aprendizaje, mediante la gestión del conocimiento administrativo para su aplicación, como una estrategia que permita mayor inserción de beneficiarios a éste Sistema de Seguridad Social, así como también un mejor manejo de los recursos.

La realización de la presente investigación, es con el objeto de describir la gestión del conocimiento administrativo como estrategia gerencial del funcionario público en la aplicación del Sistema de Seguridad Social de los trabajadores de la Gobernación del Estado Yaracuy. En este sentido se plantean las siguientes interrogantes:

¿Qué acciones realizan los funcionarios públicos de las secretarías, para gestionar el conocimiento administrativo como estrategia gerencial en la aplicación del Sistema de Seguridad Social del personal de la Gobernación del Estado Yaracuy?

¿Qué procesos desarrollan los funcionarios públicos de las Secretarías, considerando el conocimiento Administrativo, para la aplicación de Instrumentos Legales y Técnicos relacionados con el Sistema de Seguridad Social de la Gobernación del Estado Yaracuy?

¿La Gestión del conocimiento administrativo, está permitiendo a los funcionarios públicos de las Secretarías, aplicar eficientemente el Sistema de Seguridad Social a los trabajadores de la Gobernación del Estado Yaracuy?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Describir la gestión del conocimiento administrativo como estrategia gerencial del funcionario público en la aplicación del Sistema de Seguridad Social de los trabajadores de la Gobernación del Estado Yaracuy.

Objetivos Específicos:

1. Determinar las acciones que realizan los funcionarios públicos de las secretarías para gestionar el conocimiento Administrativo como estrategia gerencial en la aplicación del Sistema de Seguridad Social del personal de la Gobernación del Estado Yaracuy.
2. Verificar los procesos desarrollados por los funcionarios públicos de las secretarías, considerando el conocimiento Administrativo, para la aplicación de Instrumentos Legales y Técnicos relacionados con el Sistema de Seguridad Social de la Gobernación del Estado Yaracuy.
3. Correlacionar si la Gestión del conocimiento administrativo está permitiendo a los funcionarios públicos de las Secretarías aplicar eficientemente el Sistema de Seguridad Social, a los trabajadores de la gobernación del Estado Yaracuy.

Justificación de la Investigación

La investigación que se plantea, es de gran importancia, ya que genera a la organización la forma de gestión del conocimiento administrativo como estrategia holística, técnica, moderna y de fácil dominio, que es adoptado por el personal que labora dentro de la organización, para el logro de los objetivos de la misma. A su vez este estudio permite revisar técnicas novedosas de gestión del conocimiento, para relacionarlos con los procedimientos administrativos internos.

El propósito de describir la gestión del conocimiento administrativo como estrategia gerencial del funcionario público en la aplicación del Sistema de Seguridad Social de los trabajadores de la Gobernación del Estado Yaracuy, surge como una necesidad de brindar a esta organización, un medio estratégico que contribuya al [desarrollo](#) efectivo del funcionario público, permitiéndole esquematizar cada factor, que influya positivamente para que la organización pueda optimizar sus procesos, en aras de brindar un mejor desenvolvimiento como servidores públicos en la aplicación del sistema de seguridad social .

La importancia de la investigación, radica en que los funcionarios públicos deben ampliar los conocimientos, y a través de los procedimientos, seguir su ejecución, con resultados favorables. A tal efecto, que su relevancia permite sintetizar las estrategias que contribuyan a un proceso interactivo entre cada funcionario público de la Gobernación del Estado Yaracuy, en materia de seguridad social. Por lo que se afirma, que la investigación ofrece fortalecer las competencias generales de las funciones de cada funcionario en el rol social organizacional que desempeña.

Asimismo, facilita a la organización pública, suministrar datos relacionados a las actividades que deben desarrollar los empleados, servir como guía al supervisor en el trabajo, así como también con sus subordinados y empleados para el desempeño de sus funciones.

Desde el punto de vista teórico, se considera importante el desarrollo de esta investigación, ya que se aspira que el funcionario público sea capaz de brindar conocimiento e información precisa y oportuna a la sociedad y por ende a aquella parte de la población, que acude a las instituciones públicas en búsqueda de información acerca de los procedimientos, para acceso a los

beneficios que brinda el Sistema de Seguridad Social y su Régimen Prestacional de Pensiones, ya sea por vejez o incapacidad laboral, así como participar activamente en la elaboración de planes y proyectos aplicables en materia de seguridad social.

De igual manera, esta investigación es importante desde el punto de vista práctico, debido a que los resultados que se obtengan de este estudio beneficiarán por una parte, a los funcionarios públicos de la Gobernación del Estado Yaracuy, proporcionándoles información relevante que les permitirá mejorar sus acciones en lo que implican los procedimientos para la aplicación del sistema de seguridad social venezolano y por la otra, a los ciudadanos que recurran a estas instancias en búsqueda de información.

Y por ende, desde el punto de vista metodológico esta investigación provee un marco de referencia para otros investigadores, igualmente la investigación puede servir de apoyo para que otros [investigadores](#) lo consideren en organizaciones similares, además se circunscribe en la línea de Investigación: *Seguridad Social*, de la casa de estudios Universidad de Carabobo, la cual se expande hacia todas las instancias de la sociedad para el desenvolvimiento de la ciudadanía en un ambiente más equitativo, justo y de cooperación en búsqueda del estado de bienestar social y en consecuencia el logro de la suprema felicidad social.

De allí la importancia de plantear investigaciones de este tipo que se enmarcan en situaciones sociales, de necesidades justificadas, las cuales se diagnostican y estudian a fondo de manera que permitan aplicar alternativas de solución y puedan ser bandera para la toma de decisiones de los organismos competentes en materia de gestión y aplicación del conocimiento orientado al sistema de seguridad social.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Comprende los aspectos conceptuales que sustentan la investigación, atendiendo a las revisiones de diversas fuentes efectuadas. En este capítulo se fundamenta la investigación, puesto que se ofrece al lector, una referencia general del tema objeto de estudio, a través de una explicación detallada que facilitará la comprensión del mismo. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), las funciones principales del marco teórico se centran en: “orientar el estudio, prevenir errores, ampliar el horizonte, establecer la necesidad de la investigación, inspirar nuevos estudios y proveer un marco de referencia.” (p.51). Por lo tanto, para orientar el estudio se debe consultar literatura que permita recopilar y sistematizar la información a fin de brindarle soporte conceptual al trabajo.

Antecedentes de la Investigación

Son todas aquellas investigaciones previas que se han realizado y publicado, las cuales deben estar relacionadas con el tema en estudio, que permita al investigador sustentar, argumentar y clarificar el problema en su investigación. En esta fase del estudio, se incorpora la información acerca de investigaciones que se han realizado tanto a nivel internacional como nacional y de manera directa e indirecta relacionadas con las variables como fundamentos teóricos para la presente investigación.

Antecedentes Internacionales

Sobre el tema existen investigaciones realizadas que demuestran cómo se aborda el tema en cuanto a la Seguridad Social y Régimen prestacional de Pensiones en otros niveles. En este sentido se tiene a Rosado (2014), quien realizó una investigación en España, titulada **“Análisis de la Solvencia del Sistema de Pensiones de Jubilación Española desde la Perspectiva del Empleo a partir de la Muestra Continua de Vidas Laborales”**, con la finalidad de comprobar si en el sistema público de pensiones existe un equilibrio financiero-actuarial entre las aportaciones que realiza cada individuo durante los años de actividad laboral y las prestaciones que percibirá como futuro pensionista, la investigación es de tipo analítica-comparativa, para lo cual consideró la población activa trabajadora y pensionada a partir de las estadísticas nacionales.

El autor en este análisis concluye “que existe un desequilibrio financiero en el sistema de pensiones español, ya que el sistema estaría concediendo a los cotizantes una rentabilidad superior al crecimiento económico. Así mismo se determinó que son insuficiente, las prestaciones sociales que percibirán para el mejoramiento de la calidad de vida por lo que se deberán complementar con otros productos de ahorro”.

Esta investigación se relaciona con el presente estudio por cuanto la temática del pago de pensiones de jubilación corresponde a una parte del Sistema de Seguridad Social; por otra parte, es responsabilidad del Estado, buscar la forma de mejorar la calidad de vida de los adultos mayores dentro de la seguridad social desde la elaboración de los Planes de Gobierno, donde está inmersa la participación del funcionario público.

Antecedentes Nacionales

En este ámbito, Salcedo y Méndez (2012), en la Universidad Central de Venezuela, para optar al título de Magister en Seguridad Social, realizaron un estudio que titularon “**Extensión de la Seguridad Social al Trabajador Rural en Venezuela**”, orientado a exponer la importancia de una protección social inclusiva y a demostrar, a través de la revisión de las normas legales nacionales e internacionales, la viabilidad legal de establecer un Régimen Especial de Seguridad Social para el trabajador rural en Venezuela. El mismo se desarrolló mediante un análisis documental.

Dentro de las discusiones de información documental a las que llegaron las investigadoras concluyeron que en Venezuela, a diferencia de lo que sucede en otros países, España, por ejemplo, no existe un régimen especial de seguridad social para el trabajador rural porque Leyes como la LOSSSS, LOPCYMAT y la Ley del Seguro Social, no contemplan ninguna especificidad en materia del trato respecto a la seguridad social del trabajador rural. El resultado no ha sido otro, que una total y absoluta indefensión.

Igualmente concluyen que el trabajador rural carece de protección social, derivada de los distintos regímenes de seguridad social existentes en Venezuela y que no resulta complicado establecer un Régimen Especial o un Sistema Especial de Seguridad Social del Trabajador Rural, dentro de lo que entendemos, hasta ahora, por Régimen General, es decir, los Seguros Sociales, eventualmente el Sistema de Seguridad Social establecido en la LOSSSS.

Con respecto al trabajo anteriormente citado se observa una estrecha vinculación con el objeto de estudio, por cuanto el punto central del tema,

gestión del conocimiento administrativo, con fundamento gnoseológico en la Seguridad Social, observando que no existe información al respecto para este sector de la población.

En el mismo orden, Arraga, M. (2009), realizó una Tesis Doctoral en la Universidad del Zulia, titulada: “**Políticas Públicas y Seguridad Social en Venezuela. Caso Adultos Mayores**”. Cuyo objetivo fué analizar la correspondencia entre el rol del Estado venezolano y las políticas públicas para la protección de los adultos mayores expresadas en la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social y la Ley de Servicios Sociales.

Se concluye que, el rol social del Estado es buscar la protección integral de la población, y que se corresponde con las políticas de protección a los adultos mayores, mientras que el rol pluralista no, porque las leyes son selectivas y discriminan contraponiéndose al respecto, a la diversidad característica del pluralismo. Ese estudio se encuentra estrechamente vinculado a esta investigación, porque los sujetos son las personas de la tercera edad o adulto mayor y además, se fundamentaron en los principios que rigen el ordenamiento jurídico venezolano, tomando en cuenta las instituciones, prestaciones y programas para garantizar la protección a la contingencia de la vejez.

Por otra parte, Montilla y otros, (2012). Realizaron un trabajo de investigación el cual fué publicada para optar al Título de Magister Scientiarum en la Universidad del Zulia, titulada: “**La Seguridad Social en el Marco de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela**”. Cuyo objetivo general fué: Analizar la Seguridad Social en el Marco de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, para determinar un

sistema de seguridad integral que permita a los diversos sectores de la población contar con un sistema real de protección social.

Con la presente investigación los autores concluyeron que la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social mantiene un apego estricto a la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, aunque para su completa aplicación, falta desarrollo legislativo y una serie de actos administrativos que permitan crear y poner en marcha definitiva la institucionalidad del Sistema de Seguridad Social.

Dicha investigación coincide con este estudio, ya que en la era del conocimiento, es necesario propiciarlo, afianzando las competencias del funcionario público que se desempeña en esta área de la sociedad para que su labor sea eficiente.

La entrada en vigencia de la reforma de la Ley, es un gran avance de la Seguridad Social en Venezuela, independientemente si se está o no de acuerdo con el contenido de la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social, porque no deja duda que se aleja de la tendencia que justifica la necesidad de la reforma de la seguridad social, para cercenar el principio de solidaridad que le sustenta, precarizar más aun el empleo, profundizar la exclusión social y ponerla al servicio de intereses lucrativos.

La modernización del régimen de la seguridad social representa un importante salto cualitativo en la institucionalización del mecanismo de protección y bienestar de los trabajadores y en general de la población venezolana. Estas investigaciones se relacionan en razón de que el marco jurídico y base legal que sustentan estos trabajos es la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela como norma rectora del Sistema de

Seguridad Social en nuestro país, independientemente de la existencia de la ley que regula la materia como lo es la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social cuya base inspiradora fué la propia Constitución.

Cabe destacar que, a pesar de la puesta en marcha de la ley orgánica, no se ha creado en su totalidad los cuerpos legales que regulen el funcionamiento de los regímenes de prestaciones que permitan aplicar en su totalidad las disposiciones creadas para tal fin, dejando por ende un vacío en su aplicabilidad el cual por ende requiere de funcionarios preparados para desempeñarse en el ámbito social y realizar sus funciones dentro del ámbito de la ley con verdaderos y oportunos conocimientos que satisfagan a la persona que la requiere.

Bases Teóricas

Las bases teóricas, de acuerdo a lo señalado por Hurtado (2006: 56) “son el aporte necesario, para una verdadera composición científica del problema estudiado, esto permite tener un amplio conocimiento sobre los diferentes términos, procedimientos o modelos que se realizan en la elaboración de proyecto”.

Es así como este aspecto de la investigación está dirigido a destacar los fundamentos teóricos que sustentan el estudio con la finalidad de facilitar su comprensión, por lo que a continuación se describen los siguientes aportes.

Teorías del Proceso Administrativo

Teoría de Henry Fayol: Ingeniero, minero francés, considerado como el padre de la administración, expuso sus ideas en la obra Administración Industrial y General publicada en Francia en 1916. Planteó una teoría general administrativa que dividió en tres partes principales: Capacidades que constituyen el valor personal de los principios generales de empresas, la administración y elementos de la administración.

Cualidades necesarias del administrador: las cualidades deben ser físicas, saludables, inteligencia, habilidad, comprensión, retención, juicio, adaptabilidad, morales, energía, firmeza, vigor mental, iniciativa, lealtad, tacto, dignidad, cultura general, conocimientos especiales y experiencia.

Principios de la Administración

División del trabajo, iniciativa, cadena escalar, especialización del permitir que el personal tenga puestos relacionados con sus conocimientos, desarrolle su iniciativa de tal manera que cada persona reporta a un jefe, autoridad, subordinación del bien. Los gerentes deben dar en común órdenes para lograr intereses personales en la organización, tales como distribución de recursos para el logro de los objetivos, subordinarse a donde se necesitan, organización, disciplina, equidad, respetar las reglas, remuneración. Los gerentes en las empresas, deben buscar soluciones justas, como unidad de mando para el subordinado.

Fayol, creía que para que las personas trabajaran bien en común, era indispensable una definición clara de lo que pretendían alcanzar, las contribuciones de sus tareas, el cumplimiento de lo que pretendían alcanzar y el cumplimiento de las metas organizacionales.

Elementos de la administración

De acuerdo al autor antes señalado, consideró las técnicas de producción, actividades de las empresas comerciales o de venta ya sean financieras o de tesorería, contabilidad o de registro, seguridad, administrativas: previsión y planeación, organización, dirección, ejecución y control.

Teoría de Frederick w. Taylor

Frederick W. Taylor, (1856-1915). Fundamentó su filosofía en cuatro principios básicos:

1. El desarrollo de una verdadera ciencia de la administración, de tal manera que se pudiera determinar el mejor método para realizar cada tarea.
2. La selección científica de los trabajadores, de tal manera que cada trabajador fuera responsable de la tarea para la cual tuviera más aptitudes.
3. La educación y desarrollo del trabajador en forma científica.
4. La cooperación estrecha y amistosa entre obreros y patrones.

Taylor sostenía que el éxito de estos principios requería una “revolución total de la mentalidad” de los obreros y patronos. En lugar de pelearse por las utilidades, las dos partes deberían poner su empeño a elevar la producción y en su opinión, al hacerlo, las utilidades aumentarían a tal grado que los obreros y los patronos ya no tendrían que pelearse por ellas. En pocas palabras, Taylor pensaba que tanto obreros como patronos tendrían el mismo interés en elevar la productividad.

Realizó la mayor parte de su trabajo en las compañías acereras Midvale y Berhlehem de Pennsylvania, como ingeniero mecánico, de antecedentes cuáqueros y puritanos, constantemente lo asombraban las ineficiencias de los trabajadores.

Taylor fundamentó su sistema de administración, en estudios de tiempos de la línea de producción. En lugar de partir de métodos laborales tradicionales, analizó y tomó el tiempo de los movimientos de trabajadores siderúrgicos que realizaban una serie de trabajos. A partir de este mismo estudio, separó cada uno de estos trabajos en sus componentes y diseñó los métodos más adecuados y rápidos para ejecutar cada componente.

De esta manera, estableció la cantidad de trabajo que deberían realizar los trabajadores con el equipo y los materiales que tenían. Asimismo sugirió a los patronos que les pagaran a los trabajadores más productivos una cantidad superior a la de los demás, usando una tasa “científicamente correcta”, con lo que beneficiaría tanto a la empresa como al trabajador.

Teoría de Max Weber

El sociólogo alemán Max Weber, (1864-1920). Pensando, que toda organización dirigida a alcanzar metas, y compuestas por miles de individuos, requería un estrecho control de sus actividades, desarrolló una teoría de la administración de burocracias que subrayaba la necesidad de una jerarquía definida en términos muy estrictos y regida por reglamentos y líneas de autoridad definidos con toda claridad. Consideraba que la organización ideal era una burocracia con actividades y objetivos establecidos mediante un razonamiento profundo y con una división del trabajo detallada explícitamente. Weber también pensaba que la competencia técnica, tenía gran importancia y que la evaluación de los resultados debería estar totalmente fundamentada en los méritos.

Teorías del Conocimiento

Dentro del siglo XX, la tendencia fué a valorar el conocimiento como una actividad intelectual e incluso, autores como Nietzsche y Dilthey abogaron por considerar al conocimiento en función de una experiencia más amplia. Por tanto, el conocimiento ya no reside meramente en una conciencia cognoscente como proponen, desde perspectivas distintas Sartre, Heidegger, Ortega y Gasset.

También el filósofo norteamericano John Dewey, (1859-1952). Cuestionó la idea de que el conocimiento fuera principalmente conocimiento teórico. Argumentó que la experiencia es una interacción entre un ser humano y su entorno. Los principales desarrollos epistemológicos del siglo XX estuvieron asociados con el nombre del filósofo Ludwig J.J. Wittgenstein (1889 –1951) quien fuese el iniciador de lo que se conoció como el Círculo de Viena.

El Positivismo Lógico sostiene que únicamente existen dos tipos de proposiciones significativas: las de la lógica y de la matemática, por un lado, y las de las ciencias empíricas, por el otro. Por lo que, sólo reconocen como conocimiento válido al conocimiento científico que debe ser verificable en la experiencia. En consecuencia, las proposiciones de la filosofía tradicional, la teología, la ética y, especialmente, la metafísica, deben ser rechazadas como carentes de sentido.

Por otra parte, el conocimiento humano ha sido inundado del conocimiento científico, que ha relegado otras formas existentes muy importantes de conocimiento como es el arte, donde la intuición, imaginación, flexibilidad, originalidad, presentimiento, creatividad y otras cualidades son empleadas para producir una forma específica de conocimiento; sin embargo, tal como asevera Nuria Amat, que una de las consecuencias del imperialismo científico es la de establecer el arte o las artes como subterfugios para favorecer el ocio y desestimar de éstas sus aspectos creadores. De esta forma el conocimiento intuitivo, imaginativo, creativo no ha conformado el modelo básico para la creación del conocimiento humano.

Luego el cambio del concepto de conocimiento en las coordenadas actuales viene del paso de la modernidad a la postmodernidad, o sea, desde la ilustración francesa en el siglo XVIII, hasta finalizada la II Guerra Mundial, y significó el auge del pensamiento racional, el materialismo, el cientificismo, el progreso, la superación, la crítica, la vanguardia, la naturaleza y la realidad social como objeto de conocimiento objetivo, y de la Ideología frente a la Teología.

En este sentido, hubo una transición del concepto medieval de percepción por el moderno concepto de conocimiento objetivo. La

modernidad se asentó en la realidad objetivable, plana, cognoscible, real, de la mano de Newton, Descartes, Bacon, Locke, Hume y otros. Se planteó como un espacio de progresiva transparencia, y como espacio de un proyecto de emancipación en los ámbitos sociopolítico, antropológicos y otros. En contraposición, en la postmodernidad se produce la traslación de la razón científica devenida en tecnológica. La modernidad es entendida o caracterizada como efecto de superación crítica.

El tránsito hacia la postmodernidad, planteó un giro de esa objetividad, racionalidad y cognoscibilidad añadiendo, que nada es ajeno a su proceso ni a su tiempo, por lo que nada es totalmente objetivable, ni se construye en el rechazo de una idea incognoscible. La verdad ya no es real, objetiva y total como plantearon, desde ámbitos diferentes, Heisenberg, Berson, Freud, Srödinger, Levi-strauss, Sausurre, Ortega y Gasset, Nietzsche y otros, por lo que la realidad no es fija, cognoscible y objetivable sino más bien es un constructo por segmentos.

Esta conformación ha sido los prolegómenos de la postmodernidad definida, delimitada y conformada por Baudraillard, Lyotard, Habermas, Vattimo y otros. Abarca un rechazo de lo moderno como lo único valioso imbuyendo nuevos valores estéticos, culturales, sociales y económicos. La postmodernidad se construye en el nuevo universo tecnológico, virtual y de la información mundial, así el tránsito del concepto tradicional de conocimiento se ha visto imbuido en el procesamiento de la información electrónica. Todo ello confluye en el total asentamiento del conocimiento artificial, lo que significa el surgimiento de un nuevo paradigma en el ámbito de las ciencias socioeconómicas. Existe un cambio de paradigma en el concepto del conocimiento.

En nuestra tradición cultural el conocimiento es información interiorizada, o sea, integrada en estructuras cognitivas del sujeto; sin sujeto del conocimiento no puede haber en ningún caso, conocimiento. El conocimiento es información ordenada y estructurada; y para que la información se transforme en conocimiento se requiere de la presencia de estructuras preexistentes de entendimiento en la memoria, que sean capaces de retener determinada información para que llegue a formar parte de una persona. A partir de la implantación total de las nuevas tecnologías digitales de la información, y de una clara influencia del ámbito anglosajón, directamente se conforma y condiciona el nuevo uso del vocablo conocimiento.

Dolores Vizcaya Alonso, define conocimiento como proceso en virtud del cual la realidad se refleja y se produce en el pensamiento humano, dicho proceso está condicionado por las leyes del devenir social y se halla indisolublemente unido a la actividad práctica esto significa que, conocimiento es la base para la acción.

En la era electrónica, que sucede a la era tipográfica que ha persistido durante los últimos cinco siglos, se van a producir nuevas formas de pensamiento humano y nuevas formas de interdependencia y de estructuración del conocimiento, y van a surgir nuevos modos de conocimiento. El conocimiento ha sido una actividad intelectual como producto de una conciencia cognoscente y se está transformando en la entrante sociedad de la información electrónica, para ser el resultado de una información productiva.

El conocimiento, por tanto, puede articularse en la actualidad, como conocimiento artificial, como información electrónica útil, o como información

en potencia desde una perspectiva pragmática, por lo que habrá de insertarlo en la actual cuatrilogía informacional o del conocimiento: Datos, Información, Conocimiento y Saber. La memoria que ha sido siempre natural ahora es también artificial-tecnológica, ambas suponen un método de conocimiento. Con el término “saber” se ha producido el mismo proceso, ya que respecto al concepto de saber tenemos, que no se sabe cuando se aprende sino cuanto se recuerda, por lo que saber se considera como la capacidad de recordar.

El saber, en nuestra anterior tradición de pensamiento oral, reposaba únicamente en la memoria humana, pues al carecer de medios o soportes físicos, el saber dependía del adiestramiento y del arte de la memoria; la memoria era el método del saber. Así, ahora tendremos otro método para recordar, si ahora la memoria es artificial-tecnológica, la capacidad de recordar, o sea, de recuperar información es lo que se va a denominar, hoy, el saber.

En la tradición se consideró al pensamiento lineal como la única forma de razonar, delimitada, en primer lugar, por el alfabeto fonético y, en segundo lugar, por la propia linealidad de la escritura; sin embargo, aunque nuestra propia estructura del pensamiento ha sido acomodada a la linealidad de la escritura y también a la de la imprenta, con los actuales medios electrónicos esta linealidad se la perdido y se ha acercado más a la discontinuidad de la realidad. Esta discontinuidad está configurando las nuevas formas de conocimiento artificial y de saber artificial. Ambos términos, hoy día, ya carecen del adjetivo artificial y pretenden identificarse con el saber y el conocimiento natural o tradicional.

En definitiva, tenemos que el nuevo procesamiento de la información electrónica y el modelo de ciencia anglosajón han determinado

conjuntamente el conocimiento como información electrónica productiva y el saber como la representatividad o capacidad de recuperación de ésta. El saber, cómo capacidad de recordar o representar, y el conocimiento como capacidad de ordenar o asociar dentro de una estructura preexistente van a ser las bases conceptuales para las nuevas acepciones de estos términos.

Así, estas capacidades de recordar y de ordenar, ya sean, en el entendimiento humano o no, nos llevarán a concebir el saber y el conocimiento artificial en tanto que son productivos. Por consiguiente, la actividad científica actual se va a fundamentar en este nuevo cambio de paradigma establecido en el concepto de conocimiento.

La información y comunicación en el Nuevo Orden Social

Este nuevo paradigma es denominado también por diferentes investigadores como Sociedad Postcapitalista, Nueva Economía del Conocimiento, Sociedad Postindustrial; es la que establece, en términos generales, que el poderío económico de cualquier país está directamente relacionado con la explotación adecuada de la información y el conocimiento.

Con respecto a Mc Luhan (1962), sostiene que "Toda tecnología tiende a crear un nuevo ambiente humano". Estas palabras se refirieron, en su momento, a la invención de la imprenta de tipos móviles en el siglo XV, tienen pertinencia hoy; por cuanto, si la tecnología del libro impreso fué un triunfo para la civilización occidental, al facilitar la difusión de las ideas y conocimientos de una forma cómoda y económica, con la aparición de la microcomputadora a comienzos de los ochenta y más recientemente, de la

red mundial de comunicación (Internet), las posibilidades de producción y expansión de los conocimientos parecen no tener límites.

Del mismo modo Toffler (1990), al plantear los cambios estructurales que generarían las tecnologías computacionales, expresó: "La difusión de los ordenadores en estas últimas décadas se ha catalogado como el cambio más importante de los producidos en el campo del conocimiento desde la invención de la imprenta o incluso desde la invención de la escritura. Junto con esto se ha producido la proliferación de nuevas redes y medios para mover la información".

Se dice incluso, según diferentes organizaciones internacionales como UNESCO (1998), OEA y diversos teóricos como Drucker (1993), que está cobrando fuerza el planteamiento de un nuevo tipo de sociedad, la llamada Sociedad del Conocimiento, reconocida como el paso de la sociedad capitalista a una postcapitalista, en la que los servicios y el conocimiento se convierten en recursos estratégicos para el moldeamiento de un nuevo orden social. También Linares y otros (2001), se hacen eco de estas ideas, al afirmar que las tecnologías de información fueron determinantes en el tránsito de la sociedad industrial a la postindustrial, en la cual se hace necesario, un cambio en la manera como se interpreta la realidad y se participa en ella.

Autores como Taspcott (1999), han denominado el momento actual como una era de la inteligencia interconectada y el ingenio humano, ya que el uso efectivo de la interconexión mundial, facilitada por las tecnologías de información y comunicación, puede potenciar la producción y expansión del conocimiento. Otros autores como Piscitelli (1995) y Joyanes (1997), prefieren hablar del surgimiento de una cybersociedad y cybercultura, pues

las tecnologías y fundamentalmente Internet, están jugando un rol articulador de todas las acciones sociales.

Hoy día, se encuentran estas tecnologías apoyando no sólo procesos de gestión académica y empresarial, sino también procesos de la vida cotidiana, como retirar dinero de un banco, adquirir un boleto aéreo o leer la última información publicada en un periódico electrónico.

Esta sociedad también se conoce como una sociedad de la comunicación, pues si en los noventa se habló de una sociedad de información, al inicio de un nuevo siglo se está reconociendo que la información no es lo más importante, sino lo que hacen con ella los actores en interacción dialógica, Galindo (1999). Igualmente, se está hablando de que la comunicación es el vector que permite que la información-saber-conocimiento fluya y facilite la expansión y dinamización de la inteligencia humana.

Estos planteamientos también fueron vaticinados ya por: Mc. Luhan (ob. cit), Cartier (1992) y Drucker (1993), al advertir sobre la necesidad de centrar las actividades principales del siglo XXI en el uso efectivo de las tecnologías de información y las comunicaciones, y en el valor estratégico del conocimiento como recurso económico. Para Cabrera G. (2000), el asumir los retos de lo que se ha dado en llamar, la Sociedad del Conocimiento nos lleva a conocer tres pasos de una escalera en la espiral del desarrollo: la Sociedad de la Información, la Sociedad del Aprendizaje y la Sociedad del Conocimiento. Los dos primeros escalones están relacionados con el crecimiento; el tercero con el desarrollo.

Sociedad de la información

Desde el punto de vista económico significa la capacidad de capitalizar las tecnologías actuales y el crecimiento de las infraestructuras existentes. Implica el desarrollo de aplicaciones capaces de potenciar tales infraestructuras, la conceptualización y diseño de los flujos informativos como salidas en forma de nuevos productos y servicios. Incluye la gestión de la información y el desarrollo de herramientas que puedan manipular los contenidos sobre un amplio sistema de redes.

El alcance universal de ésta era de la Información, es objetivo y tecnológico. Su característica principal es la integración de aplicaciones en redes. Es el resultado del conocimiento y el desarrollo acumulado sobre la base de la convergencia de las tecnologías de la información, la computación y la microelectrónica constituyendo el primer paso hacia la Sociedad del Aprendizaje.

Sociedad del Aprendizaje

Es el segundo escalón, la capacidad de crear redes temáticas en la preparación y gestión de los recursos humanos como factor esencial del desarrollo. Implica el inicio de una cadena de valor añadido en redes que culmina con la interactividad. La Sociedad del Aprendizaje potencia al máximo las capacidades tecnológicas en la era de la Información e introduce nuevos desarrollos tecnológicos que la acercan a la capacidad de integración en la red, con lo cual se prepara el camino para la Sociedad del Conocimiento.

La Sociedad del Aprendizaje requiere de nuevas redes. El nivel de desarrollo no se mide por el impacto de las tecnologías, sino que se desplaza cada vez más hacia el impacto de los contenidos. En ella es fundamental el uso y acceso a la información, su gestión en función de las demandas tecnológicas y del desarrollo.

Sociedad del Conocimiento

Es el momento más acabado de la llamada Nueva Economía y hacia donde apunta la estrategia esencial de desarrollo de los países del Primer Mundo. Presupone la creación de un sistema de redes tecnológicamente nuevas. Cuando se habla de la próxima generación de Internet, se refiere a una nueva generación tecnológica de redes, que admite la interactividad plena y la integración máxima. El salto tecnológico implica un cambio en las aplicaciones, la concepción topológica de la red y sus posibilidades.

En resumen, si bien los escenarios antes descritos, coexisten y a menudo se solapan, es decisivo comprender el desarrollo y el contenido de cada momento, en los procesos estratégicos de planeación y dirección del desarrollo, de manera que la información y el conocimiento no sólo son recursos para aprovecharlos en la efectividad y éxito personal – social sino, también en la efectividad organizacional – empresarial.

Bases Conceptuales

Gestión del Conocimiento

La Gestión del conocimiento según Management (2007), es un concepto aplicado en las organizaciones, que busca transferir el conocimiento, la experiencia existente entre sus miembros, de modo que pueda ser utilizado como un recurso disponible para otras personas en la organización, frecuentemente el proceso implica técnicas para capturar, organizar, almacenar el conocimiento de los trabajadores, para transformarlo en un activo intelectual que preste beneficios y se pueda compartir e incluso transferir.

En la era digital que se vive, la riqueza de las instituciones comienza a apoyarse en el producto “conocimiento”. En la actualidad, la tecnología permite entregar herramientas que apoyan la gestión del conocimiento en las empresas, que apoyan la recolección, la transferencia, la seguridad y la administración sistemática de la información, junto con los sistemas diseñados para ayudar a hacer el mejor uso de ese conocimiento. Un tema particular de la administración del conocimiento es, que el conocimiento no se puede codificar fácilmente en forma digital, tal como la intuición de los individuos dominantes que viene con años de la experiencia y de poder reconocer los diversos patrones del comportamiento que alguien con menos experiencia no puede reconocer.

El proceso de la Administración del Conocimiento, también conocido en sus fases de desarrollo como aprendizaje corporativo, tiene principalmente los siguientes objetivos:

1. Identificar, recoger y organizar el conocimiento existente.
2. Facilitar la creación del nuevo conocimiento.

3. Iniciar la innovación a través de la reutilización y apoyo de la habilidad de la gente a través de organizaciones para producir un realizado funcionamiento de negocio.

La transferencia del conocimiento es un aspecto de la Administración del conocimiento que ha existido siempre, como proceso informal, de la siguiente manera: Las discusiones, sesiones, reuniones de reflexión, etc. o formalmente; con aprendizaje, entrenamiento profesional y programas de capacitación. Como práctica emergente de negocio, la administración del conocimiento ha considerado la introducción del portal oficial del conocimiento, y el establecimiento de Intranet corporativo, de wikis, y de otras herramientas de la tecnología del conocimiento y de la información.

El conocimiento lo podemos clasificar de modo general en dos grandes grupos: Tácito y Explicito. Según Gore, (2003: 292), “El conocimiento Tácito es el conocimiento no verbalizado, arraigado en la acción y la experticia, subjetivo y ligado al contexto” y Beazley, (. 2003: 46) “El conocimiento Tácito o Implícito es aquel que está almacenado en la mente de los empleados”. Mientras que Cutcher, (2000:03), afirma que “el Conocimiento Explicito es comúnmente tangible, pues se encuentra en manuales, libros, políticas, procedimientos, reglas de trabajo, dibujos ingenieriles, acuerdos de contratos colectables”.

Otra definición importante, es la del conocimiento Operativo, Beazley, (2003: 51), sostiene “que es aquel que tiene un componente polifacético y un alcance muy amplio, se nutre de todos los rincones de la organización, abarcando siete tipos de conocimientos para formar un todo coherente, ellos son: Conocimiento Cognoscitivo, Conocimiento de Destrezas, Conocimiento de los Sistemas, Conocimiento de las Redes Sociales, Conocimiento de los Procesos y Procedimientos, Conocimiento Heurístico y Conocimiento

Cultural". En las organizaciones modernas basadas en conocimientos actualizados donde el conocimiento es el principal recurso productivo, la contabilidad tradicional no funciona. La premisa es que las viejas verificaciones de medidas numéricas y cuantitativas ya no son suficientes. El capital intelectual está en el cerebro de las personas, y no en el bolsillo del patrono.

El capital intelectual resultante del conocimiento operativo, consta de datos críticos, información, procesos formales, procesos informales, conjuntos de destrezas, experiencia aplicada, relaciones, competencias, creencias, valores y saberes construidos, los cuales crean el ámbito de entendimiento que les permite a los empleados sobresalir en las actividades que emprenda.

Viendo la relación entre el Capital Intelectual y el Conocimiento Operativo debemos definir la Productividad como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. En la fabricación la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y los empleados. Productividad en términos de empleados es sinónimo de rendimiento. En un enfoque sistemático, decimos que algo o alguien, es productivo con una cantidad de recursos (insumos) en un período de tiempo dado si obtiene el máximo de productos.

En este sentido, la medición de la productividad es la obtención y registro de datos bajo el criterio de:

1. Utilidad de las decisiones que se toman.

2. Precisión: Refleja fielmente la magnitud del hecho que se quiere analizar.
3. Oportunidad: Toma de decisiones antes que se produzca la anomalía indeseada.
4. Confiabilidad: Revisar periódicamente todo el sistema de medición.
5. Economía: Proporcionalidad que debe existir entre los costos incurridos en la medición.

Existen tres criterios comúnmente utilizados en la evaluación del desempeño de un sistema, los cuales están muy relacionados con la calidad y la productividad: Eficiencia, Efectividad, Eficacia y no menos importante el impacto para los proyectos sociales. Sin embargo, a veces se les mal interpreta, mal utiliza o se consideran sinónimos.

En una empresa formal, el proceso administrativo es un proceso metodológico que implica una serie de actividades que llevará a una mejor consecución de los objetivos, identificar, recoger y organizar el conocimiento existente en un período más corto y con una mayor productividad. Se dice que es tridimensional, porque sus elementos: planeación, organización, dirección y control son aplicables a todas las funciones del organismo en todos sus niveles.

La planeación: como primera función del proceso administrativo, es la función administrativa que determina anticipadamente cuales son los objetivos que deben alcanzarse y qué debe hacerse para alcanzarlos.

La organización: El proceso gerencial como segunda función del proceso administrativo, que implica tomar decisiones para crear un marco estable de tal manera que las organizaciones puedan durar desde el presente hasta bien entrado el futuro.

La dirección: como tercera función del proceso administrativo, consiste en un conjunto de actividades tendentes a estimular a las personas a desempeñarse bien. Se trata de dirigir y motivar a los empleados, y de comunicarse con ellos, en forma individual o de grupo.

El Control: supervisa el progreso y ejecuta los cambios necesarios. Cuando los gerentes implementan sus planes, a menudo se encuentran con que las cosas no funcionan como se habían planeado. La función de control asegura el cumplimiento de las metas.

Considerando la definición de Cepeda (1999), quien establece que “el control es una comprobación, intervención o inspección. El propósito final del control es, en esencia, preservar la existencia de cualquier organización y apoyar su desarrollo; su objetivo es contribuir con los resultados esperados” (p.3.)

Por otro lado, el mismo autor define el control interno como:

El conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una organización con el fin de asegurar que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables sean fidedignos y que la entidad se desarrolla eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y los objetivos previstos. (p.4).

También establece que “debe tenerse en cuenta que el sistema de control interno no es una oficina, es una aptitud, un compromiso de todas y cada una de la personas de la organización, desde la gerencia hasta un nivel organizacional más bajo”. (p.4)

Y define el sistema de control interno como:

Un mecanismo de apoyo o gerencial, orientado hacia una meta o fin; pero no es objetivo o un fin en sí mismo. Provee una garantía razonable del logro de los objetivos y las metas organizacionales, no una garantía absoluta. Un adecuado sistema de control interno, podrá alertar oportunamente y reportar sobre el bajo rendimiento de una gestión, pero no podrá transformar o convertir una administración destacada. En este sentido, el control interno es solo uno de los componentes básicos de la labor gerencial. (p.4).

Por consiguiente, lo anteriormente expuesto, permite señalar que el control en el proceso administrativo, contribuye a que la organización establezca con efectividad sus medios de acciones estratégicas en la planeación de cada proceso administrativo ejecutado por la institución.

En este mismo sentido, el autor citado anteriormente refleja que existen seis tipos de controles: “control gerencial, contable, operativo de gestión, presupuestario, de informática y el administrativo u operativo”. (p.29).

1. **Control Gerencial:** está orientado a las personas con el objeto de influir en los individuos para que las acciones y comportamientos sean conscientes con los objetivos de la organización.
2. **Control Contable:** comprende todas las normas y procedimientos contables establecidos, como todos los métodos y procedimientos

que tiene que ver o están relacionados directamente con la protección de los bienes y fondos y la confiabilidad de los registros contables.

3. **Control Operativo de Gestión:** está orientado a procesos y tareas ya ejecutadas. Comprende el conjunto de planes, políticas, procedimientos y métodos que se necesitan para alcanzar los objetivos de la organización.
4. **Control Presupuestario:** es una herramienta técnica, en la que se apoya el control de gestión, basado en la dirección u objetivos. Consistente en confrontar periódicamente el presupuesto frente a los resultados reales del periodo, centro por centro, con el fin de poner en evidencia las desviaciones.
5. **Control Informático:** está orientado a lograr el uso de la tecnología y la informática como herramienta de control; su objetivo será mantener controles automáticos y efectivos sobre las operaciones.
6. **El control administrativo u operativo** “se relacionan con normas y procedimientos relativos a la eficiencia operativa y la adhesión a las políticas prescritas por la administración”. (p.29).

Por otra parte, el autor Catacora, (1999:238), también establece que “existen dos tipos de control, el control preventivo (previo) y el control de detección (posterior)”. Los controles preventivos “son aquellos que se realizan antes de la ejecución de un proceso, ejemplo: el inventario, revisión

y aprobación de los comprobantes de diario”, por el contrario, el control posterior se refiere a las auditorias.

Así mismo, se tiene que el control de detección:

Se aplica durante o después de un proceso; la eficiencia de este dependerá principalmente del intervalo de tiempo transcurrido entre la ejecución del proceso y la ejecución del control. Algunos ejemplos son: conciliaciones de cuentas de auxiliares vs mayores; emisión de listado, cuadro de totales de débitos y créditos al grabar comprobantes contables. (p. 238)

El mismo autor clasifica el control interno administrativo, de acuerdo a su naturaleza: en controles internos administrativos y controles internos contables. Los controles internos administrativos, “generalmente no tienen relación directamente con las cifras de los estados financieros, pero tienen como objetivo básico establecer lo siguiente:

1. Plan de organización.
2. Métodos y procedimientos relacionados con la eficiencia de las operaciones.
3. Adhesión a las políticas gerenciales.

El control Interno: es un sistema que comprende el plan de organización, las políticas, normas, así como los métodos y procedimientos adoptados dentro de una empresa y lograr el cumplimiento de su misión, objetivos y metas. Además, en Venezuela el Seminario sobre la Nueva Visión del Control Previo, realizado en el 2003 Establece lo siguiente:

El Sistema de Control Administrativo Interno comprende el plan de organización, las políticas, normas, así como los métodos y procedimientos adoptados para la autorización, procesamiento, clasificación, registro, verificación, evaluación, seguridad y protección físicas de los activos, incorporados en los procesos administrativos y operativos para alcanzar los objetivos generales del organismo o entidad. (p 3).

Por consiguiente, un sistema de control administrativo va a contribuir a que la institución fortalezca los procedimientos aplicados para administrar y ejercer funciones de acuerdo a cada rango que tenga el empleado en concordancia con sus conocimientos. Lo que se quiere afirmar con esto es que el sistema de control es un paradigma para que el instituto optimice sus funciones en aras de mejorar la aplicación de las leyes para que puedan funcionar los sistemas tanto a nivel social como en otros niveles. A tal efecto, los tipos de controles expuestos, permiten establecer estrategias para definir el control de mayor efectividad en congruencia con conocimiento del trabajo que realiza cada empleado en el proceso administrativo de la organización.

Establecido el proceso administrativo y la continuidad del conocimiento en la productividad del mismo, la podemos definir como el mantenimiento del conocimiento operativo de la organización al alcance de todos los miembros de la organización independientemente de quien esté ocupando la posición a la cual se hace referencia en el puesto o cargo. La continuidad del conocimiento en la productividad del proceso administrativo es de gran influencia, ya que lo que se necesita es que el proceso administrativo siga su curso y no baje la productividad a causa de no dar seguimiento al conocimiento.

El doble objetivo de la gerencia de la continuidad del conocimiento es:

1. Hacer que, los titulares de los cargos identifiquen y analicen el conocimiento operativo crítico.
2. Transmitir ese conocimiento operativo a sus sucesores.

La cultura organizacional de una empresa, es un concepto que los teóricos han tomado prestado de la antropología para tratar de comprender las razones del comportamiento colectivo de las organizaciones y la amenaza como éstas influyen sobre el comportamiento individual de sus miembros. Tiene relación con los valores, las creencias, los supuestos, las prácticas y las normas comunes a los miembros de la organización que moldean su comportamiento y les proporciona su sentido de identidad.

Una cultura organizacional basada en el aumento de la productividad fundamenta la implementación de la gestión del conocimiento en el proceso administrativo de las organizaciones. Una de las principales estrategias para aumentar la productividad del proceso administrativo es gestionar el conocimiento basado en normas y estándares que administren eficientemente el conocimiento operativo de las organizaciones.

Elementos del Sistema de Control Interno

1. Un plan lógico y claro de las funciones de organización que establezca líneas claras de autoridad y responsabilidad, tanto para las unidades de organización, como para los empleados individualmente y que segregue las funciones operativas, de registro y de custodia.

2. Un sistema adecuado para la autorización de transacciones, operaciones y procedimientos seguros para registrar sus resultados en términos financieros.
3. Prácticas sanas y seguras para la ejecución de las funciones y obligaciones de cada unidad y persona, dentro de la organización.
4. Personal en todos los niveles, con la aptitud, capacitación, competencia y experiencia requeridas para cumplir sus obligaciones satisfactoriamente.
5. Normas de calidad y ejecución claramente definidas y comunicadas al personal.
6. Una efectiva y profesional unidad de auditoría interna independiente, hasta donde sea factible, de las operaciones examinadas.

Aspectos que debe abarcar el Sistema de Control Interno

1. Presupuestario.
2. Económicos.
3. Financieros.
4. Patrimoniales.
5. Normativos.
6. De gestión.
7. Evaluación de programas y proyectos. (p. 4).

Según el artículo 131 de la Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público (2003), establece lo siguiente:

Objetivos del Sistema de Control Interno

1. Promover y asegurar el acatamiento de las normas legales.
2. Salvaguardar los recursos y bienes que integran el patrimonio público.
3. Asegurar la obtención de información administrativa, financiera y operativa útil, confiable y oportuna para la toma de decisiones.
4. Lograr el cumplimiento de los planes, programas, presupuestos, en concordancia con las políticas prescritas y con los objetivos y metas propuestas.
5. Garantizar razonablemente la rendición de cuentas.

En otro orden de ideas, cabe considerar que Haynes y otros citados por Chiavenato (2001), en su libro de introducción a la teoría general de la administración, expresan que lo esencial en cualquier sistema de control es:

1. Un Objetivo bien predeterminado, plan, línea de acción, estándar, norma, regla decisoria, criterio, unidad de medida.
2. Un medio por la actividad desarrollada.

3. Un procedimiento para comparar la actividad con el criterio fijado.
4. Algún mecanismo que corrija la actividad en curso, para alcanzar los resultados deseados.

Desde esta perspectiva, los objetivos de un sistema de control, brindarán a la organización, la visión y misión que va a contribuir a la eficiencia en la ejecución de los mecanismos de control administrativo, teniendo en cuenta cada elemento que contribuya a la eficacia del trabajo según la función asignada, el nivel gnoseológico del individuo y la forma de gestionarlo.

Por otra parte, Likert citado por Chiavenato (2001:771), establece lo siguiente: El Sistema es un “todo organizado o complejo. Un conjunto o combinación de cosas o partes que forman un todo complejo o unitario”. Así mismo establece que la esencia en cualquier sistema es “Un objetivo, un fin predeterminado, un plan, una línea de acción, un estándar, una norma, una regla decisoria, un criterio, una unidad de mando”.

Desde esta visión Chiavenato (2001). Establece, que el control es un proceso cíclico, compuesto de cuatro fases:

1. **Establecimiento de estándares y criterios:** los estándares, representan el desempeño deseado; los criterios, representan las normas que guían las decisiones. El control implica una comparación con estándares establecidos previamente para poner en marcha la acción correctiva cuando se presenta un desvío inaceptable.

2. **Observación del Desempeño:** la observación o verificación del desempeño o del resultado, busca obtener información precisa de lo que se controla. La eficiencia de un sistema de control depende de la información inmediata sobre los resultados anteriores, transmitidos a quienes tienen el poder para introducir cambios.
3. **Comparación del desempeño con el Estándar establecido:** la comparación no sólo busca localizar las variaciones, erróneas o desvíos, sino también predecir otros resultados futuros.
4. **Acción correctiva:** el objetivo del control es indicar cuándo, cuánta, cómo y dónde debe ejecutarse la corrección. (p.767).

En otro sentido Chiavenato (ob.cit). Expresa, la clasificación del sistema administrativo, de la siguiente manera:

1. **Sistema 1. Autoritario coercitivo:** es un sistema administrativo autoritario y fuerte, coercitivo y notoriamente arbitrario que controla rígidamente todo lo que ocurre dentro de la organización. Es el sistema más estricto y cerrado. Se encuentra generalmente en empresas que utilizan mano de obra intensiva y tecnología rudimentaria en las cuales el nivel intelectual del personal empleado es extremadamente bajo, como ocurre en el área de las empresas de construcción civil o construcción industrial (construcción hidroeléctrica, pavimentación de autopistas).
2. **Sistema 2. Autoritario benevolente:** es un sistema administrativo

autoritario que constituye una variación atenuada del sistema 1. En el fondo es un Sistema 1, pero condescendiente y menos rígido. Se encuentra frecuentemente en empresas industriales que utilizan una tecnología más avanzada y mano de obra más especializada pero que mantiene todavía forma de coerción, para no perder el control sobre el comportamiento de las personas. (en el área de producción y montaje de empresas industriales y en las oficinas de ciertas fábricas).

3. **Sistema 3. Consultivo:** es un sistema que se inclina más hacia la participación que hacia la autocracia y la imposición como ocurría en los dos sistemas anteriores. En la arbitrariedad organizacional se va suavizando gradualmente. Por lo general en las empresas de servicios (Bancos e Instituciones Financieras, por ejemplo) en ciertas áreas administrativas de empresas industriales, más organizadas y avanzadas en términos de relación con sus empleados.
4. **Sistema 4. Participativo:** es el sistema administrativo democrático por excelencia. Es el más abierto de todos los sistemas propuestos por Likert y Chiavenato. Se encuentran poco en la práctica, se ha localizado en empresas que utilizan tecnología sofisticada y personal muy especializado y desarrollado (empresas de servicios y de publicidad, de consultoría e ingeniería y en administración, en las cuales los profesionales realizan actividades complejas.

En la clasificación de los sistemas de control administrativos, permiten señalar que cada uno de ellos pueden ser aplicables a una empresa, dado que permitirán enfocar una nueva organización del proceso administrativo ejecutado por la empresa, de esta manera optimizar la productividad de la organización empresarial.

Por otra parte, mediante la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal (2001), establece lo siguiente:

- 1. El Control Externo**, comprende la vigilancia, inspección y fiscalización ejercida por los órganos competentes del control fiscal externo sobre las operaciones de las entidades gubernamentales. Son órganos competentes para ejercer el control fiscal externo: la Contraloría General de la República y las Contralorías de los Estados, Municipios, Distritos y Distritos Metropolitanos.
- 2. El control Interno**, es un sistema que comprende el plan de organización, las políticas, normas, así como los métodos y procedimientos adoptados dentro de un ente u organismo sujeto a ésta ley, para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia economía y calidad en sus operaciones, estimular la observancia de las políticas prescritas y lograr el cumplimiento de su misión, objetivos y metas.

Así mismo en las Normas Generales del Control Interno (1997), define lo siguiente:

- 1. El Control Interno Administrativo**: lo conforman las normas,

procedimientos y mecanismos que regulan los actos de administración, manejo y disposición del patrimonio público y los requisitos y condiciones que deben cumplirse en la autorización de las transacciones presupuestarias y financieras.

2. El Control Interno Contable: comprende las normas, procedimientos y mecanismos, concernientes a la protección de los recursos y la confiabilidad de los registros de las operaciones presupuestaria y financieras, así como la producción de información atinente a las mismas. En este orden de ideas, Chiavenato (2001), en su libro de introducción a la teoría general de la administración, dice que:

La administración es interpretar los objetivos propuestos por la organización y transformarlos en acción organizacional a través de la planificación, organización, dirección y control de todos sus esfuerzos realizados en todas las áreas y niveles de la organización, con el fin de alcanzar tales objetivos de la manera más adecuada a la situación. (p.394)

De igual manera, el autor citado establece que el proceso administrativo es un proceso dinámico e interactivo. En este orden de ideas se desarrollan los siguientes aspectos teóricos que guardan estrecha relación con el objeto de estudio.

Conocimiento e Información

No sólo el conocimiento científico, sino las noticias, informes, ocio, comunicación, servicios, se han convertido en las materias primas de la economía y sus productos claves. El conocimiento hoy día se compra y se

vende en cifras nunca vistas los activos principales que se necesitan para crear riqueza no es la tierra, ni el trabajo físico, ni las maquinarias, herramientas o fábricas, son y serán, los activos del conocimiento, por lo tanto hay que adentrarse en la sociedad del conocimiento que convive sin fisuras con la sociedad de la información o cyber sociedad.

La Gerencia del Conocimiento

De acuerdo a Macintosh, (1997). La gerencia del conocimiento envuelve la identificación y análisis del conocimiento, tanto el disponible como el requerido, la planeación y control de acciones para desarrollar activos de conocimiento con el fin de alcanzar los objetivos en las organizaciones. En armonía con esta apreciación la gerencia del conocimiento supone un aprendizaje organizacional para valorar el talento humano en todas sus expresiones, en un plano más específico implica realizar una adecuada utilización de los saberes construidos, así como las experiencias y vivencias, tanto de los individuos como de los grupos de trabajo.

En este orden, Méndez (2002), en esta nueva realidad, el factor humano impera en las organizaciones, ya que es el único recurso disponible capaz de tener perspicacia, presuponer o inferir. Por mayores y mejores que sean los sistemas de información y los bancos de datos, por más nuevas que sean las investigaciones en el área de la inteligencia artificial, hasta hoy no se han conseguido ordenadores que piensen y actúen como seres humanos, capaces de tomar decisiones basadas en la sensibilidad y la razón.

El proceso de conocimiento en la organización para Garvín, (1998). La gestión del conocimiento sostiene y comparte bienes intelectuales, con el

objetivo de conseguir resultados óptimos en términos de productividad y capacidad de innovación de las empresas. Es un proceso que engloba generar, recoger, asimilar y aprovechar el conocimiento con vistas a obtener una empresa más inteligente y competitiva.

Del mismo modo, Andriessen y Lekanne, (2000). Dividen la gestión del conocimiento en:

1. **Gestión funcional del conocimiento:** las compañías, conscientes de la necesidad de distribuir información en la organización, están empleando una serie de técnicas de gestión funcional del conocimiento con la principal preocupación de conectar a las personas con el sistema que se utiliza para la distribución y la transferencia de conocimiento.
2. **Gestión estratégica del conocimiento:** establece un equilibrio del conocimiento de una compañía con su estrategia empresarial prestando atención al impacto de la informática y a la necesidad de diseñar la estructura de la organización.

Por otra parte, con respecto a la Seguridad Social tenemos, que la Organización Internacional del Trabajo (1991), define a la Seguridad Social de la siguiente manera:

La Protección proporcionada por la sociedad a sus miembros, mediante una serie de medidas públicas, contra las privaciones económicas y sociales que, de no ser así, ocasionarían la desaparición o una fuerte reducción de los ingresos por causa de enfermedad, maternidad, accidente de trabajo, o enfermedad laboral, desempleo, invalidez, vejez, muerte; y también la

protección en forma de asistencia médica y de ayuda a las familias con hijos (p.4)

Igualmente, en Venezuela, el término Sistema de Seguridad Social, es definido por la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social (2012), como: “el conjunto integrado de sistemas y regímenes prestacionales, complementarios entre sí e interdependientes, destinados a atender las contingencias objeto de la protección de dicho Sistema”, (p.4). Indica de ésta forma, que el Estado, debe de generar sistemas para contribuir a cubrir los costes de la asistencia como parte del sistema de protección social a los venezolanos.

Allí mismo se definen: el Régimen Prestacional como el “conjunto de normas que regulan las prestaciones con las cuales se atenderán las contingencias” y el ámbito de aplicación de la misma:

La Seguridad Social es un derecho humano y social fundamental e irrenunciable, garantizado por el Estado a todos los venezolanos y venezolanas residentes en el territorio de la República y a los extranjeros residenciados y extranjeras residenciadas legalmente en él, independientemente de su capacidad contributiva, condición social, actividad laboral (p.4).

Lo que implica por otra parte, en el caso particular de los trabajadores agrícolas, que debería existir una excepción para que sean incluidos en el Sistema de Seguridad Social y su Régimen Prestacional de Pensiones, por ser ciudadanos venezolanos, y basados en los que claramente establece la CRBV, que indiferentemente de la capacidad contributiva... es decir, que por el hecho de no haber cotizado oportunamente, no deberían estar excluidos del sistema, según la Ley.

La idea de seguridad social nace con el proceso de industrialización dado en Alemania, producto de las constantes luchas sostenidas por los trabajadores en busca de reivindicaciones sociales. Acota Surgeris y otros (2012), Plantean que:

En los tiempos cuando Alemania era gobernada por el Káiser Guillermo II, surgió el primer documento de compromiso social del Estado, como resultados de las luchas de los trabajadores, la presión de las iglesias, de algunos grupos políticos y sectores académicos de la época, el cual se dió a la luz pública el 17 de Noviembre de 1821, anunciando protección al trabajador, en caso de perder su base existencial por enfermedad, accidente, vejez o invalidez total o parcial (p.4).

En consecuencia de estas luchas sociales, se refrendaron tres leyes sociales, que representan hasta hoy, la base del Sistema de Seguridad Social Universal, como lo fué la del Seguro contra Enfermedad 1883; Seguro contra Accidentes de Trabajo en 1884 y Seguro contra la Invalidez y la Vejez de 1889, siendo sus resultados tan efectivos que ha permitido con esto, extender dicho modelo social a Europa y un poco más tarde a otras partes del mundo.

De igual manera, Surgeris y otros (ob.cit.), señalan que en 1889, en París se creó la "Asociación Internacional de Seguros Sociales" y para el año 1919, mediante el Tratado de Versalles, los líderes políticos ponen fin a la Primera Guerra Mundial, como producto de éste histórico Tratado, nace la Organización Internacional del Trabajo (OIT). El Preámbulo de la Constitución de la OIT es muy rico en contenidos de protección social y sirve como pilar doctrinal y de política a la Seguridad Social.

Otro gran aporte para consolidar la finalidad de la seguridad social, es dado desde Inglaterra por Sir W. Beveridge en 1942, conocido como el "Plan Beveridge", este contiene una concepción mucho más amplia acerca de la Seguridad Social la cual tiende a contemplar las situaciones de necesidad producidas por cualquier contingencia y trata de remediarlas cualquiera que fuese su origen.

La Seguridad Social en Venezuela

Se entiende por Seguridad Social, el conjunto de instituciones, programas y servicios, contributivos directos y no contributivos directos, creado por la sociedad, para velar, fundamentalmente, por los hechos causantes de estados de necesidad en las personas, a saber: la pérdida de la salud como consecuencia de enfermedad o accidente cualquiera sea su origen; la pérdida o reducción de los medios de vida (ingresos económicos) como consecuencia de la muerte, discapacidad, jubilación y vejez; la pérdida del empleo por causas no atribuibles al trabajador; la vivienda como hecho de necesidad de contar con una vivienda digna y la educación y la recreación del ser humano.

Por tanto la Seguridad Social en Venezuela, tiene como función primordial proteger a todos los habitantes de la República, en los términos y condiciones que fije la Ley. Así como procura permitir a hombres y mujeres el buen vivir. Por lo tanto la doctrina de la Seguridad Social son los principios básicos, como la universalidad, la solidaridad, la participación, la integralidad, la unidad, la eficiencia, entre otros; son los saberes que orientan a estos principios y los organizan y por los cuales debe regirse un sistema bien orientado de Seguridad Social para su correcta y oportuna aplicación.

En consecuencia, doctrina y función de la Seguridad Social, son los mandatos y disposiciones del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS), que a través del Estado, se deben cumplir para garantizar el acceso y la obligatoriedad en la prestación de los servicios básicos de una población ya que la Seguridad Social es un derecho universalmente reconocido. Por tal motivo, y porque siempre es el Estado, como el ente planificador y administrador del ingreso público, quien debe promover la creación de un sistema de Seguridad Social que garantice el bienestar de los ciudadanos, de forma gratuita y sin discriminación así como también la gestión de conocimiento administrativo de los funcionarios públicos que desempeñan este importante rol.

En Venezuela, el servicio de la salud para los trabajadores, trabajadoras y sus familias se fué desarrollando muy lentamente en el siglo XX, como reflejo de los avances europeos. En 1967 se implantó la Ley de Seguro Social, que reemplazó al anterior Sistema de Seguro de Accidente y que funcionaba solo en forma parcial, pues no cubría la enfermedad.

Desde el año 1997 a 1999, se inició una reorganización de toda la Seguridad Social, incluyendo, la más reciente Reforma Parcial del Reglamento General de la Ley del Seguro Social; Así la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999:), en su Artículo 19, establece que “El Estado garantizará a toda persona, conforme al principio de progresividad y sin discriminación alguna, el goce y ejercicio irrenunciable, indivisible e interdependiente de los derechos humanos” (p. 81). Garantizando de ésta forma, condiciones justas y favorables para los trabajadores, previstos en el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

Por lo que se entiende, que todo beneficio que se otorgue en el campo laboral dentro del territorio venezolano, es adquirido como un derecho social; en el cual, según la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT), (2005: 41), se debe garantizar al trabajador dentro de su ambiente laboral, “el ejercicio de sus facultades físicas y mentales y que garantice condiciones de seguridad, salud y bienestar”, apoyando con esto, el principio de progresividad de vida, estabilidad laboral y el derecho a la Seguridad Social.

En este particular, el Centro de Información de las Naciones Unidas (CINU, 2006), ha resaltado que la bases en materia de los derechos Humanos partió con la “Declaración Universal de Derechos Humanos” aprobada el 10 de diciembre de 1948; la cual, junto con el "Pacto Internacional sobre Derechos Civiles y Políticos", el "Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales" y sus respectivos protocolos opcionales, conforman la "Carta Internacional de los Derechos Humanos", establecidos el 16 de diciembre de 1966 e imparten obligatoriedad jurídica a los derechos proclamados por la Declaración.

Así, los derechos humanos que tratan de promover este pacto son de tres tipos:

1. El derecho al trabajo en condiciones justas y favorables.
2. El derecho a la seguridad social, a un nivel de vida adecuado y a los niveles más altos posibles de bienestar físico y mental.
3. El derecho a la educación y el disfrute de los beneficios de la libertad cultural y el progreso científico. Lo que implica que todo

ciudadano tiene derecho a una dignificación social, que le garantice su estabilidad bio-psico-social.

Objetivos de la Seguridad Social

La Seguridad Social Integral, tiene como fin proteger a los habitantes de la República, de las contingencias de enfermedades y accidentes, sean o no de trabajo, cesantía, desempleo, maternidad, incapacidad temporal y parcial, invalidez, vejez, nupcialidad, muerte, sobrevivencia y cualquier otro riesgo que pueda ser objeto de previsión social, así como de las cargas derivadas de la vida familiar y las necesidades de vivienda y recreación que tiene todo ser humano. La Seguridad Social debe velar por, que las personas que están en la imposibilidad sea temporal o permanente de obtener un ingreso, o que deben asumir responsabilidades financieras excepcionales, puedan seguir satisfaciendo sus necesidades, proporcionándoles, a tal efecto, recursos financieros o determinados servicios.

En el artículo 86 de la CBRV, se establece: que toda persona tiene derecho a la Seguridad Social como servicio público de carácter no lucrativo que garantice la salud y la protección ante las contingencias, artículo además enmarcado dentro del Capítulo referente a los derechos sociales y de las familias. Los artículos 83,84 y 85 establecen el derecho a la salud y la creación de un sistema público nacional de salud integrado al sistema de seguridad social, en base a ello, se generan los objetivos del Sistema de Seguridad Social.

Ámbito de Aplicación

Estarán protegidos por el Sistema, los habitantes de la República, que cumplan con el requisito de afiliación. La protección social que garantiza el Sistema, requiere de la afiliación del interesado y el [registro](#) de sus beneficiarios calificados. Corresponde al empleador la afiliación de sus trabajadores y actualmente quienes no tengan relación de dependencia lo harán directamente debido a la reforma que realizaron al Reglamento general de la Ley cuyos legisladores, en materia de Seguridad Social.

Organización, [Estructuras](#) y [Funciones](#) del Sistema de Seguridad Social

El Sistema de Seguridad Social Integral como conjunto orgánico, interrelacionado e interdependiente de regímenes de protección social, está organizado en subsistemas y es un servicio público de afiliación obligatoria para cada trabajador y de carácter contributivo. El órgano de [dirección](#) del Sistema de Seguridad Social Integral es el Ministerio del Trabajo, teniendo como marco legal la [Ley](#) Orgánica del Sistema de Seguridad Social y las leyes especiales que rigen los diferentes subsistemas, sin menoscabo de las competencias concurrentes de los [Ministerios](#) u otros entes de [supervisión](#) y [control](#).

En consecuencia, se crea el Consejo Nacional de la Seguridad Social como órgano asesor y consultivo del Ejecutivo Nacional, que tendrá entre sus atribuciones:

1. Definir y proponer los lineamientos estratégicos de la política de seguridad social integral.

2. Asesorar al Ejecutivo Nacional y evacuar sus consultas en [materia](#) de Seguridad Social.
3. Velar por el cumplimiento estricto de lo dispuesto en las leyes.
4. Colaborar en las definiciones de las formas de [interacción](#) y [coordinación](#) con los organismos públicos y privados vinculados, directa o indirectamente, con la seguridad Social.
5. Presentar los planes de seguimiento de la ejecución de los programas de Seguridad Social Integral, para evaluar sus resultados y elaborar las recomendaciones que se consideren convenientes.
6. Proponer, mediante leyes especiales la creación de nuevos subsistemas. Para los efectos de la afiliación, se crea el Servicio de Registro e [Información](#) de la Seguridad Social Integral (SEREISSI), bajo la dirección del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS).

El Servicio de Registro e Información de la Seguridad Social Integral (SEREISSI), tendrá a su cargo el registro automatizado de afiliación de empleadores, trabajadores, familiares calificados, prestadores de servicios y la [historia](#) provisional de los asegurados. El Sistema de Seguridad Social Integral lo conforman los siguientes subsistemas que, sin perjuicio de su autonomía, actuarán coordinadamente:

1. Subsistema de Pensiones.
2. Subsistema de Salud.
3. Subsistema de [Paro](#) Forzoso y [Capacitación](#) Laboral.

4. Subsistema de Vivienda y Política Habitacional.
5. Subsistema de Recreación.

Base Legales

La fundamentación legal está referida a todos aquellos fines que se basan en la legislación de un país y que apoyan los basamentos abordados o tópicos del objeto de estudio de una investigación. Según Balestrini, (2003:68), las bases legales reflejan "la distancia existente entre las elaboraciones resumidas en el contenido del concepto y los hechos empíricos referidos" Es decir, el basamento legal se aplicará con la finalidad de establecer el soporte de las interpretaciones de los contenidos tratados ajustados a los lineamientos planteados en la constitución, leyes, decretos y demás recursos vigentes en la legislación venezolana, correspondientes al tema en estudio.

Consecutivamente los instrumentos que conforman el basamento legal de esta investigación, son principalmente el conjunto de "Documentos Internacionales" sobre Seguridad Social, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV), la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT), y la Ley del Sistema de Seguridad Social Venezolano con sus respectivos Reglamentos de los Subsistemas en concordancia con las instituciones que les compete.

La Seguridad Social otorga un conjunto de beneficios o prestaciones, tanto en dinero, como en servicios para que el objetivo de la seguridad social se cumpla, cada país estructura organizativamente subsistemas que presten

los servicios que garanticen la seguridad social de sus pobladores. Así en Venezuela, la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social (ob.cit.), en su Artículo 18, precisa como sistemas prestacionales: Salud, Previsión Social y Vivienda y Hábitat. Cada uno de los sistemas tendrá a su cargo sus regímenes, mediante los cuales se brindará protección ante las contingencias amparadas por el Sistema de Seguridad Social.

Igualmente, el documento antes citado, precisa en su Artículo 50, que el Régimen Prestacional de Salud tiene por objeto garantizar el derecho a la salud como parte del derecho a la vida en función del interés público, en todos los ámbitos de la acción sanitaria dentro del territorio nacional y estarán reguladas por el órgano de adscripción al Ministerio del Poder Popular con competencia en salud.

El mismo documento, en el Artículo 57, indica que el Régimen Prestacional de Servicios Sociales al Adulto Mayor y Otras Categorías de Personas, tiene por objeto garantizarles atención integral, a fin de mejorar y mantener su calidad de vida y bienestar social bajo el principio de respeto a la dignidad humana y comprenderá las siguientes prestaciones, programas y servicios:

1. Asignaciones económicas permanentes o no, para los adultos mayores con ausencia de capacidad contributiva.

2. Participación en actividades laborales acordes con la edad y estado de salud.

3. Atención domiciliaria de apoyo y colaboración a los adultos mayores que así lo requieran.

4. Turismo y recreación al adulto mayor.

5. Atención institucional que garantice alojamiento, vestido, cuidados médicos y alimentación a los adultos mayores.

6. Asignaciones para personas con necesidades especiales y cargas derivadas de la vida familiar. Y cualquier otro tipo de programa o servicio social que resulte pertinente de acuerdo con la ley respectiva.

En cuanto al Régimen Prestacional de Pensiones y Otras Asignaciones Económicas, la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social (ob.cit.), en su Artículo 61, reseña que el mismo tiene por objeto garantizar a las personas contribuyentes, las prestaciones dinerarias que les correspondan, de acuerdo con las contingencias amparadas por este Régimen y conforme a los términos, condiciones y alcances previstos en esta Ley y las demás leyes que las regulan. El Régimen Prestacional de Pensiones y Otras Asignaciones Económicas comprenderá las siguientes prestaciones (Art.62):

1. Pensiones de vejez o jubilación, discapacidad parcial permanente, discapacidad total permanente, gran discapacidad, viudedad y orfandad.

2. Indemnizaciones por ausencia laboral debido a enfermedades o accidentes de origen común, maternidad y paternidad.

3. Asignaciones por cargas derivadas de la vida familiar.

4. Los subsidios que establezca la ley que regula este Régimen Prestacional.

Definición de Términos Básicos

Control

Función administrativa que trata de garantizar que lo planeado, organizado y dirigido, cumpla realmente los objetivos previstos.

Dirección

Función administrativa que indica el comportamiento de los individuos hacia los objetivos que deben alcanzarse.

Gestión del Conocimiento

Concepto aplicado en las organizaciones, que busca transferir el conocimiento, la experiencia existente entre sus miembros, de modo que pueda ser utilizado como un recurso disponible para otras personas en la organización.

Gestión funcional del conocimiento

Es conectar a las personas con el sistema que se utiliza para la distribución y la transferencia de conocimiento.

Gerencia del Conocimiento

Envuelve la identificación y análisis del conocimiento, tanto el disponible como el requerido, la planeación y control de acciones para desarrollar activos de conocimiento con el fin de alcanzar los objetivos en las organizaciones.

Gestión estratégica del conocimiento

Permite establecer un equilibrio del conocimiento de una compañía con su estrategia empresarial, prestando atención al impacto de la informática y a la necesidad de diseñar la estructura de la organización.

Organización

Función administrativa que se ocupa de agrupar todas las actividades necesarias para ejecutar lo que se planeo.

Planificación

Función administrativa que determina por anticipado que debe hacerse, y cuales objetivos debe alcanzarse.

Proceso Administrativo

Es un proceso dinámico e interactivo constituido por cinco funciones administrativas: planificación, organización, dirección, ejecución y control.

Régimen Prestacional

Conjunto de normas que regulan las prestaciones con las cuales se atenderán las contingencias y el ámbito de aplicación de la misma.

Seguridad Social

Protección proporcionada por la sociedad a sus miembros, mediante una serie de medidas públicas, contra las privaciones económicas y sociales.

Sistema

Un conjunto o combinación de cosas o partes que forman un todo complejo o unitario.

Variables del Estudio

Las variables son cualidades o características de la realidad que pueden asumir diversos valores. Estas pueden ser medidas para saber su valor dentro de una situación problemática. Las variables son clave en la investigación pues son las que suministran la información del estudio; se puede decir que el mismo problema es una variable.

En lo referente al sistema de variables, los autores Hurtado y Toro (2008), expresan que: “Variable es todo aquello que puede cambiar o adoptar distintos valores, calidad, cantidad o dimensión. Es cualquier característica que puede cambiar cualitativamente o cuantitativamente”. En el presente estudio las variables son: Gestión del conocimiento Administrativo y aplicación del Sistema de Seguridad Social en la Gobernación del Estado Yaracuy.

Cuadro 1. Operacionalización de Variables

OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	INST
Determinar las acciones que realizan los funcionarios públicos de las secretarías para gestionar el conocimiento Administrativo como estrategia gerencial en la aplicación del Sistema de Seguridad Social del personal de la Gobernación del Estado Yaracuy.	Gestión del conocimiento Administrativo	Gestión	Saberes construidos	1	E N C U E S T A
			Experiencias	2	
			Material documental	3	
			Base de datos	4	
			Investigación documental	5	
	Aplicación del Sistema de Seguridad Social	Aplicación	Uso de la Tecnología	6	
			Métodos específicos	7	
			Asignación económica	8	
			Aplicación eficiente	9	
Verificar los procesos desarrollados por los funcionarios públicos de las Secretarías, considerando el conocimiento Administrativo, para la aplicación de Instrumentos Legales y Técnicos relacionados con el Sistema de Seguridad Social de la Gobernación del Estado Yaracuy.	Aplicación de Instrumentos Legales y técnicos	Procesos	Utilización directa	10	
			Análisis socioeconómico	11	
			Rigidez en la aplicación	12	
			Consultas jurídicas	13	
			Estándares preestablecidos	14	
Correlacionar si la Gestión del conocimiento administrativo está permitiendo a los funcionarios públicos de las Secretarías aplicar eficientemente el Sistema de Seguridad Social a los trabajadores de la gobernación del Estado Yaracuy.	Aplicación eficiente del Sistema de Seguridad Social	Eficiencia	Teorías jurídicas	15	
			Compromiso del conocimiento	16	
			Objetivos de la organización	17	
			Políticas de la organización	18	
			Compromiso de asignación	19	
			Relación del conocimiento	20	

Elaborado por: Peraza (2015)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLOGICO

Naturaleza de la Investigación

En toda la investigación, es preciso decidir previamente el método que se seguirá, por lo tanto, en este punto se hace referencia a los aspectos que conforman el carácter investigativo; El presente estudio se sitúa en el paradigma positivista, con un enfoque cuantitativo, debido a que se busca medir la relevancia de los hechos que se obtendrán de los funcionarios públicos, en la aplicación del Sistema de Seguridad Social en el Estado Yaracuy.

La presente investigación tuvo como propósito describir la gestión del conocimiento administrativo como estrategia gerencial del funcionario público en la aplicación del Sistema de Seguridad Social de los trabajadores de la Gobernación del Estado Yaracuy.

El estudio responde a una investigación de naturaleza cuantitativa de la cual Balestrini, (2003:132). Expresa que es aquella donde “se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables determinadas que representen los puntos álgidos a estudiar; trata de determinar el tipo de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetividad de los resultados a través de una muestra”.

Estrategia Metodológica

Diseño de la Investigación

Se refiere a la estrategia que se adoptó para responder a la situación planteada en el estudio que consiste en describir la gestión del conocimiento administrativo como estrategia gerencial del funcionario público en la aplicación del Sistema de Seguridad Social de los trabajadores de la Gobernación del Estado Yaracuy. Por lo tanto, esta investigación se desarrolló dentro del diseño no experimental, por cuanto no se manipularon las variables.

Según Palella y Martins (2010), definen el diseño no experimental como:

El que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. La investigadora no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos. Por lo tanto, en este diseño no se construye una situación específica si no que se observa las que existen, (p87).

Así mismo, dentro del diseño no experimental, se clasificó como diseño transeccional en donde se indagó entre grupos, la variable objeto de estudio, en un momento establecido. En este sentido, para Hernández y Otros, (2006:210), “los estudios transeccionales descriptivos, tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables de una población”. De acuerdo con el autor, en este estudio, los datos a analizar se obtendrán en un sólo tiempo de los funcionarios públicos, en la aplicación del sistema de seguridad social.

Tipo de Investigación

Este estudio está enmarcado en el tipo de investigación de campo, ya que se realizó una visita a las Secretarías de Planificación y Administración adscrita a la gobernación del Estado Yaracuy objeto de estudio, con la finalidad de aplicar el instrumento directamente a los sujetos de la muestra. Por su parte, la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2010). Señala que los estudios de campo son:

El análisis sistemático del problema en la realidad, con el propósito bien sea de describirlo, interpretarlo, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, hace uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos en el desarrollo. Los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad se trata de una investigación a partir de datos originales o primarios (p. 18)

De modo que, la investigación de campo consiste en la observación directa y en vivo de cosas, comportamiento de personas, circunstancias en que ocurren ciertos hechos, como es el caso de la presente investigación donde se recolectó la información en la institución seleccionada para el estudio. En otras palabras, la información se obtendrán pero no se alterarán las condiciones existentes. Lo cual permitirá la obtención de la información y el análisis de los datos recolectados en el sitio donde desempeñan sus tareas los funcionarios públicos.

Nivel de Investigación

Con la finalidad de diagnosticar la gestión del conocimiento administrativo como estrategia gerencial del funcionario público en la aplicación del sistema de seguridad social y al hacer referencia al grado de profundidad del objeto de estudio, se tiene que el nivel de esta investigación es de tipo descriptivo, tal como lo señala, Arias, (2006:318). Que la define como “un tipo de investigación que se usa comúnmente para determinar el grado de relación existente entre las variables. Permite indagar hasta qué punto las alteraciones de una variable dependen de las alteraciones de otra”.

Población y Muestra

Población

Para este trabajo, la población es la totalidad de las personas consideradas como objeto de estudio es decir, el conjunto de partes integradas que forman el todo de la investigación. La población, según Tamayo y Tamayo (2004:115), “es la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”. En este orden de ideas, la población estará conformada por veinticinco (25) funcionarios pertenecientes a las Secretarías de Planificación y Administración, adscrita a la Gobernación del Estado Yaracuy, entre los que destacan: 07 Coordinadores, 03 Directores y 15 Funcionarios de carrera.

Muestra

La muestra es un subconjunto del caso en estudio, o de individuos de una población, que se obtiene con la intención de inferir propiedades de la totalidad de la población, para lo cual debe ser representativa de la misma. Hernández, y otros (2005:207). Señalan que: “La muestra es un subgrupo de la población, un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que se llama muestra representativa si su elección es por lo menos el 30% de la población”.

En el mismo orden, Ramírez (1999:107). Señala “los muestreos censales se caracterizan porque se toma la totalidad del universo en estudio, por considerarse esta población de tamaño reducido...” Considerando que la población es pequeña se adopta la definición anterior sobre muestreo censal, se toma como muestra el total de la población veinticinco (25) funcionarios pertenecientes a las Secretarías de planificación y Administración adscrita a la Gobernación del Estado Yaracuy.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Es un conjunto de reglas, normas que tienen como objetivo obtener un resultado, las técnicas que se emplearán en este estudio, es la encuesta, la cual es un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población o institución, con el fin de conocer el estado de opinión o hechos específico.

La encuesta, según Hernández, M y otros (2006). “Es una técnica a través de la cual se recopila información, utilizando como instrumento el

cuestionario aplicado a una determinada muestra” (p. 240). Así pues, tiene por objetivo obtener información estadística y se caracteriza por que la muestra de la población elegida es suficiente para que los resultados sean confiables. En este estudio, se utiliza como técnica, la encuesta.

Instrumento

Es aquello que nos sirve para hacer algo o conseguir un fin. Así mismo es un medio para registrar los resultados que se recopilan de la aplicación de alguna técnica. Al respecto, por Tamayo y Tamayo (2004) señala: “el cuestionario es una técnica de gran utilidad en la investigación científica, logrando que el investigador logre los objetivos trazados en la investigación” (p.101). Es así, como para la recolección de información se utilizará un cuestionario de 20 preguntas cerradas, de tipo dicotómica, que permitirán medir las variables en estudio (Ver Anexo A).

Validez y Confiabilidad del Instrumento

En la investigación se validó el instrumento a través de la técnica del juicio de expertos, se seleccionaron tres (03) especialistas, en las áreas de metodología, estadística y Recursos Humanos, por su relación con la temática en estudio, quienes luego de ciertas observaciones determinaron que el contenido del instrumento presentaba relación con el contenido teórico de la investigación planteada. (Ver Anexo B).

Confiabilidad del Instrumento

Una de las características técnicas que determinan la utilidad de los resultados de un instrumento de medición, es su grado de confiabilidad. Esta se refiere al hecho, de que los resultados obtenidos con el instrumento en una determinada ocasión, bajo ciertas condiciones, deben ser similares si volvemos a medir el mismo rasgo en condiciones idénticas. Este aspecto de la exactitud, con que el instrumento mide de lo que se pretende medir, es lo que determina la confiabilidad.

El procedimiento que se utilizó en esta investigación, es el de la confiabilidad de consistencia interna de Kuder y Richardson, denominado KR-20. (Ver anexo C) aplicado a una prueba piloto. Este tipo de confiabilidad permitió determinar el grado en que los ítems de la prueba, están bien correlacionados entre sí. Si los diferentes reactivos de un instrumento tienen una correlación positiva y como mínimo moderada, dicho instrumento será homogéneo.

Es importante hacer notar que en el caso de la confiabilidad de consistencia interna, el énfasis se pone, en las puntuaciones de los sujetos y no en el contenido del formulario. La fórmula para estimar esta confiabilidad, fué la siguiente:

$$r_{tt} = \left[\frac{K}{K-1} \frac{St^2 - \sum P_i q_i}{St^2} \right]$$

Dónde: r_{tt} = coeficiente de confiabilidad.

K= número de ítems que contiene el instrumento.
 St = Varianza total de la prueba
 pq= sumatoria de la varianza individual de los ítems.

Sustituyendo, se obtiene:

$$\frac{20}{20-1} \left[\frac{17-1,02}{17} \right] =$$

$$\frac{20}{19} \left[\frac{15,98}{17} \right] = (1,0526) (0,94) = 0,9894$$

$r_{tt} = 0,99$

El instrumento resultó con alta confiabilidad de acuerdo al criterio que a continuación se expresa:

Cuadro 2. Criterio de Confiabilidad

CRITERIOS	VALORES
No es confiable	-1 a 0
Baja Confiabilidad	0,01 a 0,49
Moderada Confiabilidad	0,5 a 0,75
Fuerte Confiabilidad	0,6 a 0,89
Alta Confiabilidad	0,9 a 1

Fuente: Hernández (2006)

Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

Con relación al procesamiento y análisis de los datos, establece Arias, (ob. cit). Que “en este punto se describen las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan: clasificación, registro, tabulación y codificación si fuere el caso” (p. 111).

Asimismo, Gómez (2003), establece que:

Debe hacerse el análisis de los resultados obtenidos como producto de los instrumentos aplicado a la muestra hacia la cual está dirigido el estudio. Este análisis puede ser reflejado, mediante cuadros, gráficos, flujogramas y otros que permitan visualizar los resultados, además de las explicaciones que tendrá cada uno de ellos (p. 26).

Por lo anterior expuesto se empleó la estadística descriptiva, mediante la utilización del programa Microsoft Office Excel, para graficar y efectuar procesamiento de los datos estadísticos, necesarios para el análisis cualitativo inferencial.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

El presente capítulo tiene por finalidad analizar los resultados obtenidos luego de la aplicación del instrumento correspondiente. Este procedimiento se realizó de acuerdo a los supuestos teóricos, los cuales a su vez se derivaron del objetivo general y los específicos.

A los fines de esta investigación, una vez recolectados los datos, se procedió a la tabulación de los mismos, éstos se recogen en cuadros estadísticos, para facilitar su posterior tratamiento, análisis e interpretación; utilizando la técnica del análisis porcentual, sobre la base de la frecuencia absoluta, luego estos resultados, se representaron en diagrama de barras.

A continuación de las gráficas se presenta el análisis descriptivo, con la finalidad de emitir algunas recomendaciones, para optimizar las estrategias de aplicación del Sistema de Seguridad Social en la Gobernación del Estado Yaracuy. Todo esto con la finalidad de que se fortalezcan las políticas de ejecución de este programa social y por ende beneficiar a la población. Seguidamente, se presentan los cuadros y análisis de las respuestas suministradas por las personas encuestadas.

Cuadro 3.**Variable:** Gestión del Conocimiento Administrativo**Dimensión:** Gestión**Indicador:** Saberes construidos

Elaborado por: Peraza (2015)

Nº	ITEMS	SI		NO	
		f	%	F	%
1	¿Obtiene el conocimiento de los saberes construidos en su formación profesional?	25	100	00	00

En el análisis del ítem nº 1, se observa que el 100% de los encuestados, responden que si obtienen el conocimiento de los saberes construidos en su formación profesional, lo que indica que los trabajadores de las Secretarías de planificación y Administración adscritas a la Gobernación del Estado Yaracuy, poseen conocimientos previos sobre Administración, permitiéndoles utilizarlos en el momento indicado.

En este sentido, es oportuno decir que los trabajadores de las Secretarías adjuntas al Gobernación del Estado Yaracuy, están utilizando sus saberes en el accionar diario, confirmando así lo expuesto por Macintosh (1997). Quien señala “que la gerencia del conocimiento envuelve la identificación y análisis del conocimiento, tanto el disponible como el requerido, la planeación y control de acciones para desarrollar activos de conocimiento con el fin de alcanzar los objetivos en las organizaciones”.

Cuadro 4

Variable: Gestión del conocimiento Administrativo

Dimensión: Gestión

Indicador: Experiencias

Elaborado por: Peraza (2015)

Nº	ITEMS	SI		NO	
		f	%	F	%
2	¿Obtiene el conocimiento por la experiencia de otras personas?	20	80	5	20

Al analizar los resultados con respecto al ítem nº 2, se evidencia que el 80% utiliza la experiencia de otras personas para incorporarlo a sus conocimientos administrativos, mientras que un 20% no lo hace. Al observar una tendencia de los resultados obtenidos, se puede decir, que la mayoría de los encuestados se apoyan en las experiencias de otros trabajadores para tomar decisiones en relación a la Gestión del conocimiento administrativo, indispensable en la aplicación del Sistema de Seguridad Social, en la organización objeto de estudio, lo que indica que se está considerando el conocimiento colectivo.

Al respecto Garvín (1998), expone:

Que la gestión del conocimiento sostiene y comparte bienes intelectuales, con el objetivo de conseguir resultados óptimos en términos de productividad y capacidad de innovación de las empresas, es un proceso que engloba generar, recoger, asimilar y aprovechar el conocimiento con vistas a generar una empresa más inteligente y competitiva.

Cuadro 5

Variable: Gestión del conocimiento Administrativo

Dimensión: Gestión

Indicador: Material documental

Elaborado por: Peraza (2015)

Nº	ITEMS	SI		NO	
		f	%	F	%
3	¿Revisa material documental en relación al tema en los sistemas informáticos?	22	88	3	12

En relación a las respuestas emitidas al ítem nº 3, un 88% de los encuestados, expresaron que si revisan consecuentemente el material documental en relación al tema en los sistemas informáticos, mientras que otro 12% no lo hace. Cabe destacar, que los resultados permiten entender que, en la medida que exista una actitud constante de actualización de conocimientos por parte de los miembros de la institución, se desarrollan eficientemente las actividades que se realicen en la aplicación de los sistemas.

Lo que confirma, lo expresado por Andrissen y Lekanne (2000). Quienes señalan “que en la gestión funcional del conocimiento, las compañías, conscientes de la necesidad de distribuir información en la organización, están empleando una serie de técnicas de gestión funcional del conocimiento”.

Cuadro 6

Variable: Gestión del conocimiento Administrativo

Dimensión: Gestión

Indicador: Base de Datos

Elaborado por: Peraza (2015)

Nº	ITEMS	SI		NO	
		f	%	F	%
4	¿Se afianza en una base de datos?	13	52	12	48

Se observa en el ítem nº 4, que el 52% de los funcionarios, manifestaron que si se afianzan en una base de datos, mientras que el 48% no lo hacen. Por ello, es importante resaltar que la tendencia esta casi equilibrada, esto permite decir que todos no dependen de una base de datos para tomar decisiones certeras, en la aplicación de los sistemas de seguridad social.

En torno a los resultados observados, es conveniente destacar que según Méndez (2002). En esta nueva realidad:

el factor humano impera en las organizaciones, ya que es el único recurso disponible capaz de tener perspicacia, presuponer o inferir. Por mayores y mejores que sean los sistemas de información y los bancos de datos, por más nuevas que sean las investigaciones en el área de la inteligencia artificial, hasta hoy no se han conseguido ordenadores que piensen como seres humanos, capaces de tomar decisiones basadas en la sensibilidad y la racionalidad.

Cuadro 7

Variable: Gestión del conocimiento Administrativo

Dimensión: Gestión

Indicador: Investigación Documental

Nº	ITEMS	SI		NO	
		f	%	F	%
5	¿Utiliza técnicas de investigación documental?	19	76	6	24

Elaborado por: Peraza (2015)

En relación al ítem nº 5, el 75% opinó, que si realizan investigaciones de los documentos presentados y un 24%, manifiestan que no lo hacen. Sin embargo, a pesar de lo favorable del porcentaje, es importante hacerles saber que su participación en la investigación, es importante al momento de tomar decisiones ya que el conocimiento, es necesario propiciarlo, afianzarlo para desarrollar las competencias del funcionario público que se desempeña en esta área de la sociedad para que su labor sea eficiente.

Lo que confirma, lo expresado por Andrissen y Lekanne (2000). Quienes señalan “que en la gestión funcional del conocimiento, las compañías, conscientes de la necesidad de distribuir información en la organización, están empleando una serie de técnicas de gestión funcional del conocimiento”.

Cuadro 8

Variable: Aplicación del Sistema de Seguridad Social

Dimensión: Aplicación

Indicador: Uso de la tecnología

Nº	ITEMS	SI		NO	
		f	%	F	%
6	¿Hace uso de la tecnología para tomar decisiones en la aplicación?	25	100	00	00

Elaborado por: Peraza (2015)

Con respecto al cuadro nº 8, ítem nº 6, como se puede apreciar en la tabla, los resultados obtenidos son que el 100%, de los encuestados manifiestan que están utilizando la tecnología en el trabajo diario administrativo a fin de tomar decisiones acertadas. Atendiendo lo expresado por Management, (2007). Quien señala “que en la era digital que se vive, la riqueza de las instituciones comienza a apoyarse en el producto conocimiento”.

Cuadro 9

Variable: Aplicación del Sistema de Seguridad Social

Dimensión: Aplicación

Indicador: Métodos Específicos

Elaborado por: Peraza (2015)

Nº	ITEMS	SI		NO	
		f	%	F	%
7	¿Sigues métodos específicos para aplicar este sistema?	18	72	07	28

En relación al ítem nº 7, en función de los resultados obtenidos, se observa en la tabla que el 72% de los encuestados expresan que si siguen métodos específicos para aplicar el sistema de seguridad social, atendiendo lo establecido en las normas jurídicas competentes, en cambio, el 28% manifiesta que no lo hacen.

Lo que demuestra, que se deben realizar detecciones de necesidades de adiestramiento, para capacitar al recurso humano, y dotarlos de herramientas necesarias de apoyo táctico, al momento de generar orientaciones y/o aplicaciones del sistema de seguridad social, para todo su ámbito de aplicación. Atendiendo lo expresado por Management, (2007). Quien señala “que en la era digital que se vive, la riqueza de las instituciones comienza a apoyarse en el producto conocimiento”.

Cuadro 10**Variable:** Aplicación del Sistema de Seguridad Social**Dimensión:** Aplicación**Indicador:** Asignación Económica

Nº	ITEMS	SI		NO	
		f	%	F	%
8	¿Necesita que se provea de alguna asignación económica?	0	0	25	100

Elaborado por: Peraza (2015)

En el ítem nº 8, se observa que un 100% de los encuestados, manifiestan que no se necesita que se les provea de alguna asignación económica. Es de resaltar que la respuesta, está en beneficio de la institución, por cuanto, es responsabilidad de la administración pública, considerando su amplia estructura de informática, en establecer los mecanismos automatizados, para elaborar, planificar, organizar, ejecutar y controlar, los diferentes factores que integran la seguridad social, en este orden, adecuarlos a las exigencias que manifiesta la demanda del servicio con mayor eficiencia y eficacia al optimizar la utilización de los recursos incluyendo el aspecto económico.

La Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal (2001), establece lo siguiente:

El control Interno, es un sistema que comprende el plan de organización, las políticas, normas, así como los métodos y procedimientos adoptados dentro de un ente u organismo sujeto a ésta ley, para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia economía y calidad en sus operaciones, estimular la observancia de las políticas prescritas y lograr el cumplimiento de su misión, objetivos y metas.

Cuadro 11

Variable: Aplicación del Sistema de Seguridad Social

Dimensión: Aplicación

Indicador: Aplicación eficiente

Elaborado por: Peraza (2015)

Nº	ITEMS	SI		NO	
		f	%	F	%
9	¿Considera que su aplicación es eficiente?	22	88	03	12

Con relación a este ítem nº 9, la tabla muestra que un 88%, de los encuestados, consideran eficiente la aplicación del sistema de seguridad social, en cambio, un 12% considera que no. Esto permite observar que existen discrepancias de criterios de interpretación de los elementos que constituyen la aplicación eficiente del sistema de seguridad social, pero a su vez demuestra que si hay eficiencia en el desempeño del funcionario público en este ámbito.

Considerando la definición de Cepeda, (1999). El resultado de este análisis concuerda con el autor, en relación al control administrativo u operativo, donde señala que “se relacionan con normas y procedimientos relativos a la eficiencia operativa y la adhesión a las políticas prescritas por la administración” (p.29).

Cuadro 12

Variable: Aplicación de instrumentos Legales y Técnicos

Dimensión: Procesos

Indicador: Utilización directa

Elaborado por: Peraza (2015)

Nº	ITEMS	SI		NO	
		f	%	F	%
10	¿Los utiliza directamente y de acuerdo al caso que tenga que atender?	18	72	07	28

El ítem nº 10, muestra que un 72% de los encuestados utiliza los procesos directamente en cuanto a instrumentos legales y técnicos, de acuerdo al caso que se tenga que atender, ya que se derivan aspectos de diferentes órdenes, a saber: ingresos, egresos, prestaciones, pensiones, hábitat y vivienda, salud, vejez, invalidez, entre otros. Sin embargo, se evidencia que un 28% de los encuestado, manifiestan que no; esto permite observar, que un pequeño grupo de los funcionarios, requieren de orientaciones jurídicas al respecto.

Según el artículo 131, de la Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público (2003), establece lo siguiente entre sus Objetivos del Sistema de Control Interno: Promover y asegurar el acatamiento de las normas legales. Lo que indica, que el funcionario público debe aplicar correctamente sus conocimiento atendiendo lo establecido en el basamento legal.

Cuadro 13

Variable: Aplicación de instrumentos Legales y Técnicos

Dimensión: Procesos

Indicador: Análisis socioeconómico

Elaborado por: Peraza (2015)

Nº	ITEMS	SI		NO	
		f	%	F	%
11	¿Comprueba a través de análisis socioeconómico lo planteado por el funcionario beneficiario?	23	92	02	08

El ítem nº 11, muestra que un 92% de los encuestados, manifiestan que comprueban a través de análisis socioeconómicos lo planteado por el funcionario beneficiario, ya que es indispensable, realizar estos análisis para direccionar a través de las normas. Por otra parte, un 8% de los encuestados, no lo hacen, utilizan métodos empíricos. Esto devela, que los funcionarios, conocen de la gestión administrativa, que engloba una serie de procedimientos, a los cuales hay que adherirse, para poder orientar al beneficiario a recurrir a la ayuda que más le convenga.

Según el artículo 131, de la Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público (2003), establece lo siguiente entre sus Objetivos del Sistema de Control Interno: Promover y asegurar el acatamiento de las normas legales. Lo que indica, que el funcionario público debe aplicar correctamente sus conocimientos atendiendo lo establecido en el basamento legal.

Cuadro 14

Variable: Aplicación de instrumentos Legales y Técnicos

Dimensión: Procesos

Indicador: Rigidez en la Aplicación

Elaborado por: Peraza (2015)

N°	ITEMS	SI		NO	
		f	%	F	%
12	¿Eres rígido en la aplicación?	13	52	12	48

El ítem n° 12, muestra que un 52% de los encuestados, manifiestan que son rígidos, en la aplicación del sistema, en cambio un 48%, manifiestan que no. Esto demuestra claramente, que si hacen cumplir las normativas relacionadas al sistema de seguridad social, ya que involucra muchos beneficios que son adquiridos por el funcionario, dependiendo, la causa de laboral o no.

Lo que confirma la más reciente Reforma Parcial del Reglamento General de la Ley del Seguro Social. (Gaceta Oficial N° 39.912 del 30 de abril de 2012). Decreto N° 8.922. 24 de abril de 2012. Donde se abren las posibilidades para mucho que yacían desprotegidos del sistema de seguridad social, por cuanto antes solo se podía cotizar al IVSS bajo relación de dependencia, la vigente Ley es incluyente y establece entre otros aspecto que la persona puede cotizar como persona particular e independiente.

Cuadro 15

Variable: Aplicación de instrumentos Legales y Técnicos

Dimensión: Procesos

Indicador: Consultas Jurídicas

Elaborado por: Peraza (2015)

N°	ITEMS	SI		NO	
		f	%	F	%
13	¿Realiza consultas jurídicas antes de tomar decisiones?	22	88	03	12

El ítem nº 13, correspondiente a los encuestados, el 88%, realizan consultas jurídicas, antes de tomar las decisiones, para la aplicación del sistema de seguridad social lo que representa la mayoría d los funcionarios de la muestra. En el mismo orden, el 12% manifiesta que no lo hace, lo que muestra claramente, que hay decisiones que no están sustentadas jurídicamente y podría hacer que se retrasen los procesos que deben ejecutarse en los lapsos correspondientes.

Según el artículo 131, de la Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público (2003), establece lo siguiente entre sus Objetivos del Sistema de Control Interno: Promover y asegurar el acatamiento de las normas legales. Lo que indica, que el funcionario público debe realizar consultas al departamento jurídico para hacer la aplicación correcta de los procedimientos.

Cuadro 16

Variable: Aplicación de instrumentos Legales y Técnicos

Dimensión: Procesos

Indicador: Estándares preestablecidos

Elaborado por: Peraza (2015)

Nº	ITEMS	SI		NO	
		f	%	F	%
14	¿Cumples con estándares preestablecidos?	21	84	04	16

Con respecto al ítem nº 14, la tabla demuestra que un 84% de los encuestados cumple con estándares preestablecidos, en cambio un 16% no lo hace, lo que representa que la mayoría de los funcionarios se rige por el manual de normas y procedimientos para la gestión y aplicación de sus tareas.

De acuerdo a lo expuesto por Chiavenato, (2001):

los estándares, son un mecanismo de control y obedecen a procesos cíclicos, los cuales, permiten representar el desempeño deseado. Los criterios representan las normas que guían las decisiones, para poner en marcha la acción correctiva cuando se presenta un desvío inaceptable.

Cuadro 17

Variable: Aplicación eficiente del Sistema de Seguridad Social

Dimensión: Eficiencia

Indicador: Teorías Jurídicas

Nº	ITEMS	SI		NO	
		f	%	F	%
15	¿Consideras que todo funcionario debe fundamentar teórica y jurídicamente la gestión del conocimiento administrativo?	20	80	05	20

Elaborado por: Peraza (2015)

En éste gráfico, se observa que el 80% de los encuestados, consideran que todo funcionario público en pleno ejercicio de sus funciones debe fundamentar sus acciones de manera teórica y jurídicamente, esto permite que la gestión del conocimiento administrativo sea eficiente, ya que en la parte procedimental y legal se estarían aplicando los procedimientos correctamente. el basamento jurídico venezolano es rico en materia de Seguridad Social. En cambio, un 20% de los encuestados no lo está haciendo. Lo que puede provocar algún desvío en la aplicación reglamentaria de éste sistema en la Gobernación del Estado Yaracuy.

De acuerdo a lo expuesto por Chiavenato, (2001):

los estándares, son un mecanismo de control y obedecen a procesos cíclicos, los cuales, permiten representar el desempeño deseado. Los criterios representan las normas que guían las decisiones, para poner en marcha la acción correctiva cuando se presenta un desvío inaceptable.

Cuadro 18

Variable: Aplicación eficiente del Sistema de Seguridad Social

Dimensión: Eficiencia

Indicador: Compromiso del conocimiento

Nº	ITEMS	SI		NO	
		f	%	F	%
16	¿Se siente comprometido al aplicar su conocimiento en la ejecución del sistema de seguridad social a los funcionarios que le solicitan?	25	100	00	00

Elaborado por: Peraza (2015)

Se observa en la tabla del ítem nº 16, que el 100% de los encuestados se sienten comprometido al aplicar sus conocimientos de gestión administrativa, en la ejecución del sistema de seguridad social, de los funcionarios que le solicitan. Esto demuestra, una excelente gestión del conocimiento con competencias en la aplicación del sistema de seguridad social, las cuales responden a las exigencias demandadas con celeridad sobre todo en los casos de contingencias.

La Teoría del Conocimiento, establece “dentro del siglo XX, que la tendencia fué a valorar el conocimiento como una actividad intelectual” e incluso, autores como Nietzsche y Dilthey abogaron por considerar al conocimiento en función de una experiencia más amplia. Por tanto, el conocimiento ya no reside meramente en una conciencia cognoscente como proponen, desde perspectivas distintas Sartre, Heidegger, Ortega y Gasset. Por lo que se puede decir que el funcionario que ignora la información es indiferente a las necesidades de los demás, contrario a quien si está dotado de conocimiento, esto hace que se sienta comprometido al aplicarlos.

Cuadro 19

Variable: Aplicación eficiente del Sistema de Seguridad Social

Dimensión: Eficiencia

Indicador: Objetivos de la Organización

N°	ITEMS	SI		NO	
		f	%	F	%
17	¿Se cumple con los objetivos del servicio de la Función Pública administrativa en la consecución de los propósitos del beneficiario?	19	76	06	24

Elaborado por: Peraza (2015)

El ítem nº 17, muestra que un 76% de los encuestados, manifiestan que si se cumplen con los objetivos del servicio de la Función Pública administrativa en la consecución de los propósitos del beneficiario, mientras que un 24% manifiesta que no. Siendo ésta una tendencia positiva hacia el cumplimiento eficiente de la gestión que debe emprender el funcionario, al momento de aplicar el sistema de seguridad social a los beneficiarios.

Lo que confirma el Artículo 33, de la Ley del Estatuto de la Función Pública, Gaceta Oficial No. 37.522 de fecha 06 de septiembre de 2002, que además de los deberes que impongan las leyes y los reglamentos, los funcionarios y funcionarias públicos estarán obligados a: "Prestar sus servicios personalmente con la eficiencia requerida" (p. 8).

Cuadro 20

Variable: Aplicación eficiente del Sistema de Seguridad Social

Dimensión: Eficiencia

Indicador: Políticas de la Organización

Nº	ITEMS	SI		NO	
		f	%	F	%
18	¿Se cumplen con las políticas organizacionales?	22	88	03	12

Elaborado por: Peraza (2015)

En el ítem nº 18, se observa, que el 88% de los encuestados, manifiesta que si se cumplen las políticas organizacionales relacionadas a la aplicación eficiente del Sistema de Seguridad Social, mientras que un 12% considera que no se está haciendo. Esto demuestra, que estos funcionarios requieren, una orientación hacia el cumplimiento de las políticas organizacionales para generar 100% la eficiencia en la aplicación del sistema de seguridad social, ya que los programas sociales son la bandera de la gestión pública en la Gobernación del Estado Yaracuy.

En Venezuela el Seminario sobre la Nueva Visión del Control Previo, realizado en el 2003 Establece lo siguiente:

El Sistema de Control Administrativo Interno comprende el plan de organización, las políticas, normas, así como los métodos y procedimientos adoptados para la autorización, procesamiento, clasificación, registro, verificación, evaluación, seguridad y protección físicas de los activos, incorporados en los procesos administrativos y operativos para alcanzar los objetivos generales del organismo o entidad (p. 3).

Cuadro 21

Variable: Aplicación eficiente del Sistema de Seguridad Social

Dimensión: Eficiencia

Indicador: Compromiso de Asignación

N°	ITEMS	SI		NO	
		f	%	F	%
19	¿Se cumplen los compromisos de asignación a beneficiarios?	21	84	04	16

Elaborado por: Peraza (2015)

El ítem nº 19, muestra que un 84% de los encuestados responden que si se cumplen los compromisos de asignación a beneficiarios, a través de políticas presupuestarias y de orientaciones de gestión del conocimiento administrativo, mientras que un 16 responden que no. Esto permite inferir que en muy pocos casos, no se cumplen estos compromisos en la Gobernación del Estado Yaracuy.

Este análisis se relaciona con el Primer Plan Nacional Simón Bolívar (2007). En una de sus Directrices, señala: “a partir de la construcción de una estructura social incluyente, un nuevo modelo social, productivo, humanista y endógeno, se persigue que todos vivan en similares condiciones, rumbo a lo que decía “El Libertador: La Suprema Felicidad Social” (p. 3).

Cuadro 22

Variable: Aplicación del Sistema de Seguridad Social

Dimensión: Eficiencia

Indicador: Relación del Conocimiento

Nº	ITEMS	SI		NO	
		f	%	F	%
20	¿Consideras que puede relacionarse la gestión del conocimiento administrativo con la aplicación del sistema de seguridad social?	25	100	00	00

Elaborado por: Peraza (2015)

Con respecto al ítem nº 20 y último del cuestionario, se observa en la tabla que los encuestados en un 100%, consideran que si puede relacionarse la gestión del conocimiento administrativo con la aplicación del sistema de seguridad social, punto central de este estudio, ya que integra una serie de procesos, jurídicos, políticas sociales y económicas que van en pro del beneficiario, atendiendo al mandato constitucional de justicia social; Hay que tener en cuenta que lo social es un tema sensible, lo cual significa que en caso de estar realizando mal un procedimiento, en la aplicación de dicho sistema, este regresa al punto de inicio, en donde el funcionario que atiende el caso se ve obligado a hacerlo bien, puesto que el solicitante del beneficio económico no acepta un mal procedimiento como respuesta.

En tal sentido, la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social venezolano (2012), tiene como objeto:

Crear el Sistema de Seguridad Social, establecer y regular su rectoría, organización, funcionamiento y financiamiento, la gestión de sus regímenes prestacionales y la forma de hacer efectivo el derecho a

la seguridad social por parte de las personas sujetas a su ámbito de aplicación, como servicio público de carácter no lucrativo, de conformidad con lo dispuesto en la Constitución, así como en los tratados, pactos y convenciones sobre la materia, suscritos y ratificados por la República Bolivariana de Venezuela. (p.3).

Desarrollo de Objetivos Específicos

Para este trabajo de investigación, como primer objetivo específico se tiene: *Determinar las acciones que realizan los funcionarios públicos de las Secretarías, para gestionar el conocimiento Administrativo como estrategia gerencial en la aplicación del Sistema de Seguridad Social del personal de la Gobernación del Estado Yaracuy.* El cual se podría analizar como: Identificar mediante el protocolo establecido tanto en el manual de procedimientos de la Gobernación del Estado Yaracuy, como en la Ley de simplificación de trámites administrativos, en concordancia con el quehacer del día a día, de los procedimientos que realizan los funcionarios servidores públicos y cómo lo realizan, es decir, de qué manera ponen en práctica sus conocimientos a la hora de atender las solicitudes dirigidas a la consecución de los beneficios que otorga el Sistema de Seguridad Social a los ciudadanos.

Como segundo objetivo específico está: *Verificar los procesos desarrollados por los funcionarios públicos de las secretarías, considerando el conocimiento Administrativo, para la aplicación de Instrumentos Legales y Técnicos relacionados con el Sistema de Seguridad Social de la Gobernación del Estado Yaracuy.* Este objetivo se refiere a, constatar que los funcionarios públicos que aplican Seguridad Social, estén realizando los procedimientos dentro del marco de la legalidad, sin que esto se convierta en una situación desagradable para el solicitante del beneficio, y que los

instrumentos aplicados ya sean formularios, planillas, entre otros, sean de fácil manejo por el usuario y el solicitante, por cuanto en los puestos de trabajo existen diferentes niveles cognitivos y cada uno gestiona sus conocimientos hasta el nivel que puede dominar y por lo general quienes desempeñan estos tipos de cargos, no reúnen un perfil adecuado a las tareas que debe realizar. En mi opinión particular, quienes se encuentran en estos puestos deberían ser abogados con perfecto conocimiento de la Ley del Sistema de Seguridad Social, lo cual se traduciría en evitar ambigüedades, ahorrar tiempo y agilizar los trámites para dar respuesta satisfactoria oportuna.

Como tercer y último objetivo: *Correlacionar si la Gestión del conocimiento administrativo está permitiendo a los funcionarios públicos de las Secretarías aplicar eficientemente el Sistema de Seguridad Social, a los trabajadores de la gobernación del Estado Yaracuy.* Esto quiere decir, que se asocia una cosa con la otra. La forma que el funcionario público conoce, para hacer el trabajo, con que, no sólo si el trabajo se está realizando, sino que además, sea eficiente, por lo que señale en un párrafo anterior, que se trata en general, de adultos mayores y lo social es un tema sensible, el deber ser, es dar eficaz y oportuna respuesta a nuestros adultos mayores, lo cual sería una demostración de respeto para quienes tanto lo merecen, ¡hacia allá vamos todos!

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Finalizada la fase de ejecución de la presente investigación según los resultados obtenidos, con la aplicación del cuestionario y en correspondencia a los objetivos previstos en la investigación, se puede concluir lo siguiente:

Los funcionarios de las Secretarías de Planificación y Administración adscrita a la Gobernación del Estado Yaracuy, destacan que si obtienen el conocimiento de los saberes construidos en su formación profesional, ellos poseen conocimientos previos sobre Administración, permitiéndoles utilizarlos en el momento indicado. En este sentido es oportuno decir que los trabajadores, están utilizando sus saberes en el accionar diario.

En este mismo orden, se verificó que la mayoría de los funcionarios se apoyan en las experiencias de otros trabajadores para tomar decisiones en relación a la gestión del conocimiento administrativo, indispensable en aplicación del Sistema de Seguridad Social en la organización objeto de estudio. Así mismo, existe un alto porcentaje de funcionarios que revisan consecuentemente el material documental en relación al tema en los sistemas informáticos. Lo que confirma, que en la medida que exista una actitud constante de actualización de conocimientos por parte de los miembros de la institución, se desarrollan eficientemente las actividades que se planifican en los sistemas de gestión, donde el conocimiento de quienes lo desarrollan es de vital importancia.

Con respecto a la toma de decisiones en la aplicación de los sistemas de seguridad social, se evidencia que algunos se afianzan en una base de datos, lo que insta, a que exista un equilibrio entre la información de la base de datos y la información procesada directamente por el funcionario. En el mismo orden, la mayoría, utilizan técnicas de investigación documental, necesaria e importante al momento de tomar decisiones, ya que el funcionario público que se desempeña en esta área de la sociedad, su labor debe ser eficiente.

Al describir la aplicación de los sistemas de seguridad social en la Gobernación del Estado Yaracuy, los funcionarios usan adecuadamente la tecnología en el trabajo diario administrativo. Esto corrobora que en la era digital, se vive la riqueza de las instituciones al apoyarse el producto en el conocimiento. Los mismos funcionarios siguen métodos específicos, normas jurídicas, al momento de generar orientaciones y/o aplicaciones del sistema de seguridad social, ya que la Gobernación, cuenta con una amplia plataforma y estructura de informática, para elaborar, planificar, organizar, ejecutar y controlar, los diferentes factores que integran la seguridad social sin necesidad de requerir asignaciones de tipo económico para la realización eficiente del trabajo.

En este sentido, la eficiencia en la aplicación del sistema de seguridad social, radica en que los procesos se realizan directamente, de acuerdo al caso que se presente, considerando aspectos de diferentes órdenes, a saber: ingresos, egresos, prestaciones, pensiones, hábitat y vivienda, salud, vejez, invalidez, entre otros. Además comprueban a través de análisis socioeconómicos la información planteada por el funcionario solicitante del beneficio, pudiendo direccionar a través de las normas, su correcta aplicación a las instituciones del subsistema competente.

Así mismo se tiene los funcionarios son rígidos, en la aplicación del sistema, ya que hacen cumplir las normativas relacionadas con el mismo, involucrando muchos beneficios que son adquiridos por el funcionario. En este sentido gran parte, realizan consultas jurídicas y cumplen los estándares preestablecidos, antes de tomar las decisiones, para la aplicación de este sistema, mediante la planificación, demostrándose que las decisiones están fundamentadas teórica y jurídicamente, y se ejecutan según los lapsos correspondientes, lo que les permite, que la gestión del conocimiento administrativo sea eficiente, ya que en la parte procedimental y legal debe aplicarse correctamente.

También se aprecia un alto compromiso de los funcionarios de la Gobernación, al aplicar sus conocimientos en la gestión administrativa, para la ejecución del sistema de seguridad social de los beneficiarios que le solicitan. Esto demuestra, una excelente gestión del conocimiento con competencias y aplicación del sistema, se observa que se cumplen los objetivos y las políticas del servicio de la Función Pública administrativa en la consecución de los propósitos del beneficiario.

Así como también se cumple con los compromisos desde el momento que el solicitante inicia su proceso de solicitud del beneficio, para ello relacionan, la gestión del conocimiento administrativo con la aplicación del sistema de seguridad social, ya que integran una serie de procesos, jurídicos, políticas sociales y económicas que van en pro del beneficiario, atendiendo al mandato constitucional de justicia social y brindar la mayor suma de felicidad posible a los beneficiarios. En el cuestionario aplicado, se observa en un menor porcentaje, que existe cierta discrepancia sobre el tema en estudio, lo cual no afecta negativamente y encontrándose que el resultado es favorable.

Recomendaciones

1. Aplicar un plan de capacitación para dotar de herramientas necesarias de apoyo táctico, al personal que lo necesite en otras áreas de la Gobernación del Estado Yaracuy.
2. Se debe atender la planificación para no desviar el cumplimiento eficiente de la gestión de conocimiento que debe emprender el funcionario, al momento de aplicar el sistema de seguridad social en los diversos planes, programas y proyectos a diseñar.
3. Se deben generar nuevas directrices para mejorar aquellos aspectos relacionados con la asignación a beneficiarios.
4. Continuar con el accionar de los procedimientos actuales, actualizando de manera continua los conocimientos en el área para nuevo ingresos.

LISTA DE REFERENCIAS

- ARIAS, F. (2006), El Proyecto de Investigación. (Introducción a la metodología científica). Editorial Episme. Quinta Edición. Caracas, Venezuela.
- BALESTRINI, A., (2006) Como se Elabora el Proyecto de Investigación. (Para los estudios formulativos o explorativos, descriptivos, diagnósticos, evaluativos, formulación de hipótesis causales, experimentales y los proyectos factibles). Caracas, Servicio Editorial Consultores y Asociados, Séptima Edición.
- BALESTRINI, M. (2003). Diseño de Multimétodos de Investigación Social. Conferencia en el Programa de Postgrado en Investigación Educativa de la Universidad de Carabobo.
- CENTRO DE INFORMACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS (CINU, 2006), Carta Internacional de los Derechos Humanos. Documento en Línea. Disponible:http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12_2_04/aci11204.htm. [14, mayo, 2014]
- CHIAVENATO, I. (2001). Introducción a la Teoría General de la Administración. Colombia: McGraw Hill.
- CHIAVENATO, I. (2007). Gestión del Talento Humano. El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones. Colombia: McGraw Hill.
- CHIAVENATO, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. Editorial Atlas. México, 1988.
- CONSEJO NACIONAL PARA PREVENIR LA DISCRIMINACIÓN (2006).Informe sobre la Discriminación en el campo Laboral México
- CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela. Nº 5.453 (Extraordinario), Marzo 24, 1999
- GARCÍA, M. (2002). La seguridad social en México. Trabajo de grado no publicado Universidad Nacional Autónoma De México

- HERNÁNDEZ, R., Fernández S. y Baptista P. (2005). Metodología de la Investigación. (2da ed). México: McGraw- Hill Companies, Inc.
- HERNÁNDEZ, y otros (2010), Metodología de la investigación, Mc Graw Hill México.
- HURTADO, y Toro J. (1998). PARADIGMAS Y METODOS DE INVESTIGACIÓN EN TIEMPOS DE CAMBIO. Segunda Edición. Consultores asociados C. A., Valencia.
- KOONTZ, H. Administración con Perspectiva Global. 1ª Ed. Fondo Cultural Económico. México, 1989.
- KOONTZ, HAROL D. THE MANAGEMENT THEORY JUNGLE. JOURNAL OF THE ACADEMY OF MANAGEMENT 4 (3): 174-188, dic. 1961. Citado por: Enciclopedia Del Management. España: Editorial Océano, 1988.
- LEY DEL SEGURO SOCIAL. Decreto 6. 266. Julio 2008.
- LEY ORGANICA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA DEL SECTOR PÚBLICO (2010). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N°39.556.
- LEY ORGÁNICA DE CONTRALORÍA SOCIAL. (2010). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.011. Diciembre 21, 2010.
- LEY ORGÁNICA DE PREVENCIÓN, CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO (2005). Gaceta Oficial N° 38.236. Julio 26, 2005.
- LEY ORGÁNICA DEL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL (2012). Ley de Reforma Parcial del Decreto n° 6.243 con Rango, Valor Y Fuerza De Ley Orgánica del Sistema De Seguridad Social. Gaceta Oficial n° 39.912 del 30 de abril de 2012
- MACINTOSH, ANN. POSITION PAPER ON KNOWLEDGE MANAGEMENT/ANN MACINTOSH. University of Aderburgh, marzo 1997. Citado por: Zorrilla, Hernando. La Gerencia del Conocimiento y la Gestión Tecnológica. [En línea].
- MENDEZ, C (2002). Metodología, diseño y desarrollo del proceso de investigación. Bogotá: McGraw-Hill.

- ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (2004, O.I.T), Un reto Universal: Seguridad Social para todo el mundo. Revista de trabajo de la Organización Internacional del Trabajo. Departamento de Comunicación. En: <http://www.ilo.org>. [14, mayo, 2014]
- ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO OIT (1991). Principios de la Seguridad Social. Ginebra. Suiza. Oficina Internacional del Trabajo.
- PALELLA S. MARTINS F. (2006). “Metodología de la Investigación Cuantitativa”, edit. Fedupel. 2da edición, Caracas.
- PLAN NACIONAL SIMÓN BOLÍVAR, (2007) “Líneas Generales del Plan de Desarrollo Económico y Social de la Nación 2001-2007”. En: Panorama. Maracaibo. Jueves 18.10.2001
- RAMÍREZ, T. (1999), Como hacer un proyecto de investigación. Editorial Panapo de Venezuela. 2 Edición. Caracas.
- RAYDAN, M (2004). Estudio comparativo sobre la protección que brinda el sistema de seguridad social a los trabajadores domésticos en Venezuela, Argentina y España. Trabajo de Grado no publicado para Optar al Título de Magíster Scientiarum Derecho Laboral y Administración del Trabajo, Mención Derecho Laboral. Universidad del Zulia.
- ROSADO, (2014). Estudio comparativo sobre la protección que brinda el sistema de seguridad social a los trabajadores domésticos en Venezuela, Argentina y España. Trabajo de Grado no publicado para Optar al Título de Magíster Scientiarum Derecho Laboral y Administración del Trabajo, Mención Derecho Laboral. Universidad del Zulia.
- SALCEDO, A; MÉNDEZ, A (2012). Extensión de la seguridad social al trabajador rural en Venezuela. Trabajo de Maestría en Seguridad Social de la UCV. Publicado en Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura, 2012; Vol. XVIII, N° 2
- SURGERIS, R; VILLAVICENCIO, A; QUINTERO, K. (2012). Sistema de seguridad social. Documento mimeografiado. Universidad de Falcón “UDEFA” Punto Fijo- estado Falcón. Facultad de Derecho. Derecho del trabajo. Punto Fijo, 14 de julio 2012

TAMAYO Y TAMAYO (2004), El proceso de la Investigación Científica. 4ta edición.

UNIVERSIDAD DE CARABOBO. Faculta de Ciencias Económicas y Sociales. (2011). Normativas para los Trabajos de Investigación. Departamento de Publicaciones FACES.

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR (UPEL) 2010. Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales. Caracas: FEDEUPEL

ANEXOS

ANEXO A
EL INSTRUMENTO



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
DIRECCION DE POSTGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y RELACIONES
LABORALES



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Apreciado informante, reciba un cordial saludo. El presente instrumento tiene por finalidad recabar información para el desarrollo de un trabajo de investigación, que tiene por objeto, describir la gestión del conocimiento administrativo como estrategia gerencial del funcionario público en la aplicación del Sistema de Seguridad Social de los trabajadores de la Gobernación del Estado Yaracuy.

Dicho Trabajo se desarrolla para optar al título de Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales.

Se le recuerda que la información es estrictamente confidencial y con fines educativos. Se le agradece responder con la mayor sinceridad.

INSTRUCCIONES

Marque con una (X) en el espacio correspondiente, la alternativa de respuesta seleccionada.

Ejemplo: Está de acuerdo en Gestionar el conocimiento Administrativo:

SI X NO

Cuestionario

N°	I T E M S	SI	NO
A	Con respecto a la gestión del Conocimiento Ud.		
1	¿Obtiene el conocimiento de los saberes construidos en su formación profesional?		
2	¿Obtiene el conocimiento por la experiencia de otras personas?		
3	¿Revisa material documental en relación al tema en los sistemas informáticos?		
4	¿Se afianza en una base de datos?		
5	¿Utiliza técnicas de investigación documental?		
B	Con respecto a la aplicación del Sistema de Seguridad Social en la Gobernación del Estado Yaracuy Ud.		
6	¿Hace uso de la tecnología para tomar decisiones en la aplicación?		
7	¿Sigues métodos específicos para aplicar este sistema?		
8	¿Necesita que se provea de alguna asignación económica?		
9	¿Considera que su aplicación es eficiente?		
C	Con respecto a la aplicación de Instrumentos Legales y técnicos Ud.		
10	¿Los utiliza directamente y de acuerdo al caso que tenga que atender?		
11	¿Comprueba a través de análisis socioeconómicos lo planteado por el funcionario beneficiario?		
12	¿Eres rígido en la aplicación?		
13	¿Realiza consultas jurídicas antes de tomar		

	decisiones?		
14	¿Cumples con estándares preestablecidos?		
D	Con respecto a la correlación de la gestión del conocimiento administrativo en la aplicación del sistema de seguridad social en la gobernación del Estado Yaracuy Ud.		
15	¿Consideras que todo funcionario debe fundamentar teórica y jurídicamente la gestión del conocimiento administrativo?		
16	¿Se siente comprometido al aplicar su conocimiento en la ejecución del sistema de seguridad social a los funcionarios que le solicitan?		
17	¿Se cumple con los objetivos del servicio de la Función Pública administrativa en la consecución de los propósitos del beneficiario?		
18	¿Se cumplen con las políticas organizacionales?		
19	¿Se cumplen los compromisos de asignación a beneficiarios?		
20	¿Consideras que puede relacionarse la gestión del conocimiento administrativo con la aplicación del sistema de seguridad social?		

A,B,C,D: Variables del estudio

Agradecida de usted estaré, por su gran receptividad y apoyo para el logro de los objetivos propuestos en esta investigación.

La investigadora

ANEXO B
FORMATO DE VALIDACIÓN



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y RELACIONES
LABORALES
CONVENIO FACES – CONTRALORIA DEL ESTADO YARACUY



FORMATO PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Instrucciones:

A continuación se presenta el formato que permite validar a través del juicio de expertos, el cuestionario que será aplicado y el mismo permitirá describir la gestión del conocimiento administrativo como estrategia gerencial del funcionario público en la aplicación del Sistema de Seguridad Social de los trabajadores de la Gobernación del Estado Yaracuy.

Se agradece emitir su juicio en cada uno de los siguientes aspectos.

- Dejar
- Mejorar
- Eliminar
- Incluir otros Ítems

Datos de identificación del Expertos:

Nombre y Apellido: _____

Título que le acredita como experto: _____

Mención: _____

Egresado de: _____

Año de Egreso: _____



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y RELACIONES
LABORALES



CONVENIO FACES – CONTRALORIA DEL ESTADO YARACUY

**MATRIZ PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE
DATOS POR EL MÉTODO JUICIO DE EXPERTOS**

Ítems	Dejar	Mejorar	Eliminar	Incluir	Observaciones
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

Observaciones Generales: _____

Nombre del Experto: _____

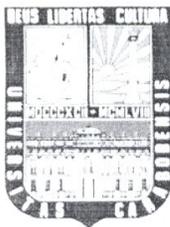
Fecha: _____ C.I. Nº : _____ Firma: _____

ANEXO C
CALCULO DE LA CONFIABILIDAD

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

FÓRMULA: KUDER RICHARSON (KR-20)

S/I	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	TOTAL	
1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18
2	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	16
3	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18
4	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18
5	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18
6	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	18
7	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	16
8	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	14
9	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	16
10	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18
Σ	10	10	1	6	10	9	10	10	9	10	10	1	6	10	9	10	10	9	10	10	10	170
X	1	1	0,1	0,6	1	0,9	1	1	0,9	1	1	0,1	0,6	1	0,9	1	1	0,9	1	1	1	17
S2	6,36	6,36	0,63	3,8	6,36	5,72	6,36	6,363	5,72	6,363	6,36	0,636	3,81	6,36	5,72	6,36	6,36	5,72	6,36	6,36	2	
p1	0	0	0	0,25	0	0	0	0	0	0	0	0	0,25	0	0	0	0	0	0	0	0	1
q1	10	10	9	6	10	9	10	10	9	10	10	9	6	10	9	10	10	9	10	10		
p1,q1	0	0	1	4	0	1	0	0	1	0	0	1	4	0	1	0	0	1	0	0		
	0	0	0,9	2,4	0	0,9	0	0	0,9	0	0	0,9	2,4	0	0,9	0	0	0,9	0	0		1,02



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
 DIRECCIÓN DE POSTGRADO
 SECCIÓN DE GRADO

POST GRADO
 ESTUDIOS SUPERIORES PARA GRADUADOS
 Trabajo de Grado en Ciencias Económicas y Sociales

ACTA DE DISCUSIÓN DE TRABAJO DE GRADO

En atención a lo dispuesto en los Artículos 137, 138 y 139 del Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo, quienes suscribimos como Jurado designado por el Consejo de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, de acuerdo a lo previsto en el Artículo 135 del citado Reglamento, para estudiar el Trabajo de Grado titulado:

"GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ADMINISTRATIVO COMO ESTRATEGIA GERENCIAL DEL FUNCIONARIO PÚBLICO EN LA APLICACIÓN DEL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL DE LOS TRABAJADORES DE LA GOBERNACIÓN DEL ESTADO YARACUAY"

Presentado para optar al grado de MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y RELACIONES LABORALES por el(la) aspirante:

PERAZA, MILAGRO C.
 C.I.: 15.817.787

Realizado bajo la tutoría de el(la) Prof. TACOA, JORGE, titular de la cédula de identidad N°. 11.271.389

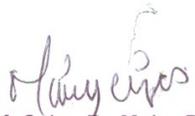
Habiendo examinado el Trabajo presentado, se decide que el mismo está

Aprobado

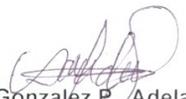
En Bárbula, a los 13 días del mes de Octubre de 2015


 Prof. Diez C., Elieth A. (PRESIDENTE)
 C.I.: 14063978

Fecha: 13/10/2015


 Prof. Cejas R., Mairy D.
 C.I.: 14977614
 Fecha: 13/10/15




 Prof. González R., Adelaida J.
 C.I.: 19924372
 Fecha: 13/10/15