

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

El Estado venezolano debe dictaminar políticas sociales que garanticen y aseguren el bienestar de sus ciudadanos en determinados sectores como el de la salud, la educación, vivienda, servicios y en general todo el espectro posible de seguridad social.

Estos programas gubernamentales, financiados con los presupuestos nacionales, estatales y municipales deben tener carácter gratuito, en tanto son posibles gracias a fondos procedentes del erario público, sufragado a partir de las obligaciones fiscales con que el Estado grava a los propios ciudadanos. En este sentido, el estado de bienestar no hace sino generar un proceso de redistribución de la riqueza, pues en principio, las clases de menores recursos de una sociedad son las más beneficiadas por una cobertura social que no podrían alcanzar con sus propios ingresos.

Este sistema engloba temas como la salud pública, el subsidio al desempleo, o los planes de pensiones y jubilaciones y otros que han ido surgiendo en muchos países tanto industrializados como en vías de desarrollo desde finales del siglo XIX, para asegurar niveles mínimos de dignidad de vida a todos los ciudadanos de un país e intentar corregir los desequilibrios de riqueza y oportunidades.

Siendo la seguridad social programas públicos diseñados para proporcionar ingresos y servicios a particulares en supuestos de jubilación, enfermedad, incapacidad, muerte o desempleo.

En Venezuela como en otros países uno de estos programas es el del Seguro Social Obligatorio, desde 1999 el gobierno nacional ha realizado mejoras significativas, como ha sido la actualización de base de datos de los trabajadores, a través de la creación y

modernización de una pagina Web, considerando que es el responsable de darle cumplimiento a lo establecido a través de las leyes.

Siendo este un tema de importancia y de relevancia para las políticas gubernamentales es por lo que el investigador conocedor de esta área se motiva para realizar un análisis al sistema de fiscalización según la Ley del Seguro Social en el Estado Barinas.

Anteriormente el IVSS, realizaba su sistema de fiscalización y cobranza, a través de Fiscales, que inspeccionaban las empresas para verificar el cumplimiento de la Ley del Seguro Social en cuanto a inscripción de las mismas (tanto públicas como privadas), así como la inscripción y retiro de sus trabajadores. A raíz del decreto del Ex Presidente de la República Dr. Rafael Caldera en donde eliminaba el IVSS, despidieron a la mayoría de los Fiscales, en el caso específico de Barinas, sólo quedaron dos (2) Fiscales Residentes.

Con la eliminación del decreto de liquidación de IVSS, lo que se quiere es de darle continuidad a la Ley del Seguro Social y su Reglamento y, a la creación de la Ley Orgánica de Seguridad Social. Esta investigación pretende analizar los mecanismos de fiscalización del seguro social, para ver de qué manera son aplicados.

Las causas por las cuales los mecanismos de fiscalización de la Ley Orgánica de la Seguridad Social aprobada en gaceta oficial No. 37.600 del 30 de Diciembre del 2002, no se han dado es porque sólo está la parte del funcionamiento estructural y a los cinco (5) años después de publicada es cuando se va a absorber al Instituto Venezolano de los Seguros Sociales y crear los mecanismos de control que permitan una seguridad social de calidad y eficiente para todos los ciudadanos de acuerdo al artículo 86 de la Constitución.

Gerenciar el proceso de fiscalización, al igual que la manera de su aplicación desde el punto de vista legal es algo urgente, ya que la seguridad social es algo primordial para los venezolanos; por lo que se debe que analizar con detenimiento el problema de la fiscalización de la Ley del Seguro Social, específicamente en el Estado Barinas.

La problemática antes descrita, generó una serie de interrogantes, las cuáles orientaron la presente investigación: ¿Cuál es la situación actual del proceso de fiscalización de la Ley del Seguro Social en el Estado Barinas?, ¿Cuáles son las bases legales del proceso de fiscalización de la Ley del Seguro Social en el Estado Barinas? ¿Cuáles son los procedimientos administrativos que se llevan a cabo en el proceso de fiscalización en la oficina del Seguro Social del Estado Barinas?, ¿De no cumplirse los procedimientos cómo debería ser el sistema del proceso de fiscalización de la oficina del seguro social del Estado Barinas? ¿Qué lineamientos se deben seguir para el proceso de fiscalización de la Ley del Seguro Social en el Estado Barinas?,

Ante estas interrogantes, es acertado realizar el análisis del proceso de fiscalización de la Ley del Seguro Social en el Estado Barinas, con el objeto de precisar lo que está sucediendo actualmente en dicho sistema y suministrar algunos lineamientos que faciliten la gestión del mismo a los contribuyentes y a los usuarios.

Justificación de la Investigación

Todo proceso de fiscalización debe incluir elementos que permitan al IVSS, mantener un nivel bajo de morosidad y un alto nivel de recaudación, a través de medios necesarios que garanticen la eficiencia de los servicios médicos, pensiones, régimen prestacional de empleos y otros, para que los empleados y obreros, al igual que los patronos, consideren la necesidad de contribuir con dicha norma.

En pleno siglo XXI, no existe un proceso adecuado de fiscalización para el cumplimiento de la Ley del Seguro Social, es por lo que el investigador se orienta a realizar un análisis al mismo, para así poder determinar su aplicación en el Estado Barinas.

La investigación tiene gran relevancia para el investigador y los usuarios por su condición de asesor y profesional en el libre ejercicio, que ha podido evidenciar lo

importante que es este aspecto de la Ley del Seguro Social para las empresas contribuyentes por tres razones fundamentales: Moral: sobre bases puramente humanas, Legal: en la actualidad hay leyes que cubren la salud y la seguridad social en el trabajo y sus penalizaciones son bastante severas y Económicas: para proteger la seguridad, ya que el costo de accidentes laborales pueden ser muy altos inclusive en los casos más pequeños, así como defensa contra demandas, pagos para arreglos, por reclamación de lesiones y muertes.

OBJETIVOS

General

Analizar el proceso de fiscalización en la oficina del Seguro Social, en el Estado Barinas.

Específicos

- Diagnosticar el proceso de fiscalización que se lleva a cabo en la oficina del Seguro Social del Estado Barinas.
- Describir las bases legales del proceso de fiscalización de la Ley del Seguro Social en el Estado Barinas.
- Identificar los procedimientos administrativos que se cumplen para el proceso de fiscalización en la oficina del Seguro Social en el Estado Barinas.
- Comparar el ser con el deber ser del proceso de fiscalización de la oficina del seguro social del Estado Barinas.

- Presentar los lineamientos del cumplimiento del proceso de fiscalización adaptados a las exigencias legales del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales en el Estado Barinas.

ALCANCES Y DELIMITACIONES

Con esta investigación se pretende analizar el proceso de fiscalización establecido en la Ley del Seguro Social, en la oficina del Estado Barinas, durante el año 2005.

Realizada la investigación se espera que pueda ser utilizada como referencia para otras oficinas del seguro social en cualquier Estado del país que deseen ajustarse a los modernos requerimientos de calidad de los procesos y a las regulaciones legales exigidas por el gobierno nacional.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes del estudio

Cada investigación en particular, tiene antecedentes los cuales orientan a los investigadores al desarrollo del estudio que se proponen. Este trabajo se sustenta en la necesidad de analizar el proceso de fiscalización de la Ley del Seguro Social y su Reglamento en el Estado Barinas, debido a la problemática que en esta área presentan las oficinas del seguro social en relación con la aplicación de estos instrumentos legales.

La toma de conciencia sobre esta problemática ha originado que desde diferentes sectores del país se generen iniciativas tendentes a homologar los procedimientos utilizados en el proceso de fiscalización con miras a regular la actuación de los funcionarios encargados de tan importante labor dentro del seguro social.

En la revisión de antecedentes de otras investigaciones referidas al tema de estudio se encontraron las que a continuación se mencionan:

Araujo, M. (2004), en su investigación: Análisis de los fondos de pensiones y jubilaciones del personal docente y de investigación de las Universidades Públicas Nacionales en el marco en la Ley Orgánica del Seguro Social nos comenta:

El trabajo aquí presentado nace de la legítima preocupación e incertidumbre del profesorado universitario lo que surge de los procesos trascendentales de cambio al entrar en vigencia la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social; y en general a lo atinente al Régimen Pensional y a los Fondos de Pensiones y Jubilaciones del Personal Docente y de Investigación de las Universidades Públicas Nacionales en lo que respecta a su posible transformación en Regímenes Complementarios de Jubilaciones y Pensiones tal como lo consagra esta Ley. Durante la investigación se obtuvieron hallazgos importantes en cuanto a la creación por parte de la Universidad de Fondos propios de naturaleza contributiva, con el objeto de resguardar, en lo

posible, las pensiones del personal académico ante iniciativa como la que vemos hoy que surgen de la reforma de la LOSS. Pero también se encontró la situación en que se encuentran dichos fondos y su incapacidad para asumir el régimen pensional en las condiciones actuales, situación que tiene visos de alarma en la comunidad universitaria pues la relación pasivo/activo no cumple con los estándares mínimos; y si a ello le agregamos la edad; la recopilación bibliográfica nos muestra que en el próximo lustro, casi la totalidad de la nómina actual estará integrada por jubilados y pensionados. Ante esta situación se analiza la posibilidad financiera de que estos Fondos puedan convertirse en Regímenes Complementarios de Pensiones y Jubilaciones (pág XI).

Pensa, N. (2003), En su estudio Análisis del subsistema de fondos de pensiones en Venezuela, bajo la experiencia de otros países latinoamericanos establece que:

Los sistemas de seguridad social en los diferentes países de Latinoamérica se han convertido en uno de los indicadores socioeconómicos más importante que permite valorar el nivel de desarrollo alcanzado. Dentro de éstos, el subsistema de Fondos de Pensiones, bien administrado, podría representar una fuente de recursos para la inversión y, por ende, de rentabilidad permanente para cualquier nación. Venezuela se plantea la necesidad de seleccionar un sistema específico más eficiente en reemplazo del actual, el cual permita en el largo plazo, convertirse en un mecanismo viable para la administración pública. El presente estudio abarca una descripción y análisis de un conjunto de indicadores latinoamericanos que identifican los diversos sistemas de seguridad social implantados en nuestra región, en el especial, el referido a pensiones. En una segunda fase del análisis se presentan los indicadores que operativamente se manejan en Venezuela y que muestran la situación crítica en el entorno de la asistencia social que el Estado pretende sostener en un Sistema de reparto. La recopilación documental se convirtió en un reto por la diversidad de criterios de cada país u organismo para presentar sus datos. En este sentido se logró una aproximación bastante aceptable para las cifras en el hemisferio Latinoamérica y nacional. En el estudio se aplicó un diseño de investigación descriptivo y evaluativo; que consideró la selección de un conjunto de indicadores socioeconómicos, políticos y estratégicos que facilitó la comparación entre los diversos Fondos de Pensiones establecidos en América Latina y aceptados como modelos de vanguardia en esta materia. En función de esta comparación se concluye en la necesidad de establecer un sistema de pensiones más autónomo en la administración financiera de sus recursos, tanto para la captación de capital para el crecimiento del fondo, como en la gestión financiera para garantizar la existencia del mismo a través de tasas de rentabilidad por encima de las tasas activas de cada país. (pág XI)

Gómez, D. (1999), En su trabajo: Grado de cumplimiento de la recaudación y la legalidad de las fiscalizaciones de las contribuciones parafiscales en las empresas manufactureras de la Zona Industrial I del Municipio Iribarren del Estado Lara expone:

Este trabajo, cuyos objetivos están referidos a determinar el grado de cumplimiento de la recaudación y la legalidad de las fiscalizaciones de las contribuciones parafiscales en las empresas manufactureras de la Zona Industrial I ubicadas en el Municipio Iribarren del Estado Lara; indicar los elementos y características que integran las contribuciones parafiscales; y determinar el nivel de recaudación de las contribuciones parafiscales en empresas manufactureras ubicadas en la Zona Industrial I de Barquisimeto. Para cumplir con los objetivos de la investigación se elaboraron cuatro (04) cuestionarios los cuales se aplicaron a los distintos estratos que conformaron la muestra del estudio: 21 empresas manufactureras y tres (03) instituciones parafiscales (IVSS, INCE, y LPH). Recabados los datos se analizaron e interpretaron para en base a ello elaborar el diagnóstico. Efectuado el proceso investigativo se concluyó que las empresas objeto de estudio han recibido la visita de los agentes fiscalizadores, estando la fiscalización de los entes reguladores dentro de los parámetros legales. Igualmente se constató que estas empresas no reciben información fehaciente acerca de las reformas o cambios en las leyes que rigen las contribuciones parafiscales, se rigen por planes pre-elaborados a nivel central. Como producto del cuerpo de conclusiones, se redactaron las recomendaciones, entre las cuales está el fortalecer la asistencia de información hacia el sector empresarial; descentralizar los planes de fiscalización; la capacitación del recurso humano, involucrado en este proceso de fiscalización y dotar a los entes recaudadores de tributos parafiscales de presupuestos adecuados que le permitan suplir necesidades técnicas y optimizar el proceso de fiscalización (pág XII).

Como se evidencia en los estudios anteriores la Ley del Seguro Social y su Reglamento es motivo de reflexiones importantes para los estudiosos del área, y en relación con el proceso de fiscalización las conclusiones de los estudios mencionados resultaron de apoyo para esta investigación, por tratar aspectos sobre la seguridad social, régimen pensional, fondo de pensiones y jubilaciones, descripción de análisis de indicadores latinoamericanos que identifican los diversos sistemas de seguridad social implantado en nuestra región, indicadores que operativamente se manejan en Venezuela y que muestran la situación crítica en el entorno de la asistencia social, también los estudios son descriptivos y de campo y tienen relación directa con el presente estudio.

Antecedentes históricos del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales

Las labores del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS), comienzan el 9 de octubre de 1944, con la puesta en funcionamiento de los servicios para la cobertura de riesgos de enfermedades, maternidad, accidentes y patologías por accidentes según lo establecido en el Reglamento General de la Ley del Seguro Social Obligatorio (19-2-1944).

En 1946, se formula esta ley, dando origen a la creación del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales, organismo con responsabilidad jurídica y patrimonio propio, en 1951 se deroga la ley y es sustituido por el Estatuto Orgánico del Seguro Social Obligatorio, donde se amplían los beneficios, además de establecer las prestaciones a largo plazo (pensiones).

En 1989, se pone en funcionamiento el Seguro de Paro Forzoso, y la última reforma fue publicada en la Gaceta Oficial de la República de Venezuela N° 4.322 extraordinaria de fecha 3 de octubre de 1991, y la última reforma del reglamento se realizó mediante decreto 2814 de fecha 25-02-1993 y continuará siendo un instituto autónomo, con personalidad jurídica y patrimonio propio.

En el Estado Barinas se inició su funcionamiento para el sector público en 1967 y para las empresas privadas en octubre de 1979.

Antecedentes de la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social

La primera Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social Integral (Losssi) fue promulgada el 30 de diciembre de 1997. Posteriormente el Ejecutivo Nacional dictó una serie de decretos con fuerza de ley que regulan el subsistema de pensiones, el subsistema de salud y el subsistema de paro forzoso, paralelamente se dictó un decreto ley que regulaba el proceso de liquidación del IVSS, pues la ley orgánica había previsto que para 1999, se eliminara este organismo público.

De esta manera, se iría conformando esa nueva institucionalidad, cuya entrada en vigencia estaba prevista para el primero de enero del año dos mil.

En el año 2000, entra en vigencia la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela aprobada en diciembre de 1999, consagrando en sus artículos 83,84,85 y 86 a la seguridad como un derecho humano fundamental y atribuyéndole al nuevo sistema de seguridad social, una serie de características en donde se establece que la seguridad social es un servicio público de carácter no lucrativo, la cual tiene que ser garantizada por el Estado mediante la promulgación de una Ley Orgánica de Seguridad Social que regulará ese sistema.

Durante el año 2001, la Comisión Permanente de Desarrollo Social Integral de la Asamblea Nacional, se vio en la necesidad de analizar todos los instrumentos legales presentados por la Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. Esa comisión estudió los distintos instrumentos jurídicos y encontró que aparecían disposiciones contrarias a lo establecido en el texto constitucional, pero en el tiempo que transcurre durante la presentación y elaboración de nuevos proyectos, el tiempo de diferimiento también transcurre, y esto originó que la Asamblea Nacional solicitara una nueva *vacatio legis* (período de seis meses hasta el primero de julio de ese mismo año), para evitar que entrara en vigencia el primero de enero del 2002.

Bases teóricas

El problema de la salud en Venezuela hace cada vez más importante investigaciones en este sector. De ahí que es necesario una revisión a un conjunto de aspectos teóricos que dan sustento a la investigación aquí planteada, que son de orden administrativo – gerencial. Razón por la cual las bases teóricas que se revisaron contienen información relativa con la seguridad social en Venezuela, administración y los procesos administrativos, control, evaluación y el proceso de fiscalización.

Seguridad Social

La seguridad social se refiere principalmente a un campo de bienestar social relacionado con la protección social o la cobertura de las necesidades socialmente reconocidas, como la pobreza, la vejez, las discapacidades, el desempleo, las familias con niños y otras.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), en un documento publicado en 1991, denominado Administración de la Seguridad Social, definió la seguridad social como:

La protección que la sociedad proporcionará 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, accidentes de trabajo, o enfermedad laboral, desempleo, invalidez, vejez y muerte; y también la protección en forma de asistencia médica y de ayuda a las familias con hijos. (Wikipedia, la enciclopedia libre. Consulta realizada en Internet)

De acuerdo a lo contenido en la Ley de Seguridad Social se entiende al conjunto integrado de sistemas y regímenes prestacionales, complementarios entre sí e interdependientes, destinados a atender las contingencias objeto de la protección de dicho sistema.

Historia de la seguridad social en Venezuela

Escalona citado por Sánchez (2006), expresa que el concepto de prevención, se establece por primera vez en la Ley de Minas (Código de Minas) de 1909, cuando se crean las primeras normas de higiene y seguridad industrial estableciéndose para ese momento una jornada de doce (12) horas de trabajo. En el año 1917, se promulga la Ley de Talleres y Establecimientos Públicos cambiando la jornada de trabajo de 8 ½ horas y descanso obligatorio. No es sino hasta el año 1936, en que la Ley del Trabajo contempla la creación del Seguro Social Obligatorio, pero su creación fue realizada en el año de 1944.

En ese mismo año se iniciaron las labores del Seguro Social, poniendo en funcionamiento los servicios de cobertura de riesgos de enfermedades, maternidad, accidentes y patologías por accidentes. En el año 1946, se reforma la Ley, para dar paso a la creación del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales, organismo con responsabilidad jurídica y patrimonio propio.

Posteriormente, en 1966 se promulga la nueva ley del seguro social la cual incorpora los seguros de enfermedades, maternidad, accidentes de trabajo y enfermedades profesionales en el seguro de asistencia médica; ampliándose los beneficios, además de asistencia dar asistencia médica integral, establece las prestaciones a largo plazo (pensiones) por conceptos de invalidez, incapacidad parcial, vejez y sobrevivientes, asignaciones por nupcias y funerarias.

Es a través del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales que se pretende dar solución a la problemática social venezolana. El Seguro Social es uno de los organismos públicos que más ha sido sometido a cambios organizativos, reestructuraciones e intervenciones.

Objetivos de la seguridad social

Entre los objetivos más resaltantes se tienen:

- a) Proteger 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, recreación que tiene todo ser humano a los habitantes de la República Bolivariana de Venezuela que estén inscritos en el IVSS.
- b) Garantizar que las personas que estén en condición de imposibilidad ya sea temporal o permanente para obtener un ingreso, puedan satisfacer sus necesidades, proporcionándoles ya sea recursos financieros o servicios.

Administración y proceso administrativo

Administración

La administración es la disciplina que estudia los procesos organizacionales y el comportamiento de los individuos dentro de las organizaciones, de allí que: Chiavenato (2001), considera que siendo la administración la disciplina que estudia las organizaciones la conceptualiza como: “la tarea que consiste en interpretar los objetivos de la empresa y transformarlos en acción empresarial mediante planeación, organización, dirección y control de las actividades realizadas en las diversas áreas y niveles de la empresa para conseguir tales objetivos” (p. 6).

Por otra parte Koontz, H. (2001), comenta que:

La Administración es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos. En consecuencia, la administración se aplica lo mismo a organizaciones grandes y pequeñas, empresas lucrativas y no lucrativas, industrias manufactureras y de servicios. Con el término “empresa” se alude a compañías, organismos gubernamentales, hospitales, universidades y otras organizaciones (p. 29).

A partir de lo expuesto, se hace necesario definir organización en sus dos ámbitos como lo establece Chiavenato (op.cit.), expresando que:

En la moderna sociedad en que vivimos casi todo el proceso productivo se realiza dentro de lo que llamamos organizaciones. El hombre moderno pasa la mayor parte de su tiempo en organizaciones, de las cuales depende para nacer, vivir, aprender, trabajar, ganarse un salario, curar sus enfermedades, obtener todos los productos y servicios que necesite, etc. (p. 202).

El hombre como ser social y debido a sus limitaciones, trata siempre de conjugar esfuerzos con sus semejantes para conseguir objetivos comunes, que no podrá lograr solo o en el mejor de los casos logra con mayor esfuerzo y tiempo. En este sentido el autor en referencia comenta que las organizaciones surgen de la necesidad de cooperación. Cualquier organización está compuesta de dos o más personas que establecen relaciones recíprocas para alcanzar objetivos comunes.

Desde el punto de vista de institución, las organizaciones son agrupaciones de personas que persiguen objetivos comunes, y para que los lleven a cabo con éxito ponen en práctica todos los pasos del proceso administrativo. En este sentido se hace necesario definir organización como etapa de este proceso, dentro del cual se enmarca el estudio que se realiza (p. 205).

Koontz (ob.cit.) se refiere a la organización a través de:

- 1) La identificación y clasificación de las actividades requeridas, 2) la agrupación de las actividades necesarias para el cumplimiento de objetivos, 3) la asignación de cada grupo de actividades a un administrador dotado de autoridad y 4) la estipulación de coordinación horizontal y vertical en la estructura organizacional (p. 35).

Para realizar el diseño de cualquier sistema, Chiavenato (ob.cit.), establece que es importante tener claro que un sistema es:

- a) Un conjunto de elementos (que son parte u órganos componentes del sistema) esto es los subsistemas. b) Los elementos se interrelacionan de manera dinámica (esto es interacción e interdependencia) y forman una red de comunicación y relaciones, en función de la dependencia recíproca entre ellos. c) Para lograr uno o más objetivos o propósitos (que constituyen la finalidad para la que fue creado el sistema) (p. 215).

Everett (1996), “considera al sistema como un conjunto de objetos que se unen con la finalidad de obtener un resultado a través de alguna forma de interacción e interdependencia constante” (p. 73).

Senge (1996), señala que “un sistema es una totalidad percibida cuyos elementos se “aglomeran” porque se afectan recíprocamente a lo largo del tiempo y operan con un propósito común” (p. 98).

Por lo antes expuesto se puede inferir que un sistema es un todo organizado con una lógica, donde su funcionamiento global integrado es mayor que la suma de sus partes.

Todo sistema requiere de una gerencia que se encargue de dirigir sus partes en el proceso administrativo. En el caso de las organizaciones, sistemas formados por seres humanos, es importante resaltar el papel fundamental que tiene una buena gestión gerencial.

El enfoque del proceso administrativo

Es primordial que las organizaciones para cualquier tarea administrativa apliquen el proceso administrativo, para ello, es necesario planear cuidadosamente la acción a emprender, organizar y dirigir los recursos que posee para encaminarlos a la consecución de sus metas y luego controlar lo realizado, confrontándolo con lo planificado en los objetivos.

El proceso administrativo

Robbins, Stephen P. (1994), señala que “Las diversas funciones del administrador, en conjunto, conforman el proceso administrativo. Por ejemplo, planeación, organización, dirección y control, consideradas por separado, constituyen las funciones administrativas,

cuando se toman como una totalidad para conseguir objetivos que conforman el proceso administrativo” (p. 112).

Según Robbins, el proceso administrativo comprende las actividades interrelacionadas de: planificación, organización, dirección y control de todas las mismas que impliquen relaciones humanas y tiempo; según este autor, el proceso administrativo es el medio adecuado para definir una serie de labores por medio de las cuales se va obtener una mayor productividad de las tareas que se van a aplicar.

Importancia del proceso administrativo

Se puede indicar que el objeto específico del proceso administrativo es el de planear, organizar, dirigir y controlar todos y cada unos de los recursos técnicos, humanos, materiales, y de información a disposición del administrador con el propósito de lograr las metas que la gerencia se ha planteado.

En otras palabras para realizar actividades de cualquier índole, es necesario planificar, organizar, dirigir y controlar todos aquellos trabajos que se deban realizar con el propósito de lograr las metas establecidas para la consecución de las mismas.

Fases del proceso administrativo

Las diversas funciones del administrador, en conjunto, conforman el proceso administrativo, por ejemplo, planeación, organización, dirección y control, consideradas por separado, constituyen las funciones administrativas, cuando se toman en su totalidad para conseguir objetivos, conforman lo que se denomina proceso administrativo.

Planeación

Para Koontz, Harold y Weihrich (2002), la planeación “Involucra la selección de objetivos de estrategias, políticas, programas, y procedimientos para alcanzarlos bien sea para la empresa total o para cualquier parte organizada” (p. 150).

Según Chiavenato, (2001), “Es la función administrativa que determina por anticipado cuales son los objetivos que deben alcanzarse y que debe hacerse para conseguirlos. Se trata de un modelo teórico para la acción futura” (p. 228).

Comenta Fred (1994), que la planeación “Esta formada por todas las actividades gerenciales relacionadas con la preparación para el futuro. Las tareas específicas incluyen predicción, fijación de objetivos, diseño de estrategias, desarrollo de políticas y fijación de metas” (p. 132).

Estos autores, describen que la planeación es concebida como un medio para lograr un fin y no como un fin en si mismo. Ellos establecen en sus definiciones, que la planeación es la función administrativa de mayor relevancia dentro de la organización, ya que para lograr los objetivos y metas deben ser planificados. Además de esto afirman que la planificación involucra la transformación en actividad de la actitud racional que se adopte, coordina objetivos, prevé hechos como también proyecta sus tendencias.

Melinkoff (1995), establece que:

La planeación es la encargada de escoger y relacionar los hechos para prever y formular actividades propuestas que se suponen necesarios para lograr los resultados deseados. Se puede decir que la planeación se concreta en planes y un plan es un rumbo o guía para la acción futura. Por eso es que desde el primer momento en que se estudia el proceso de planeación se dice que planear no es predecir y el proceso de la planeación se fundamenta en presentimientos respecto al futuro pero su significado no es igual (p. 72).

Chiavenato (2001), expresa que:

Aunque toda planeación es un proceso de toma de decisiones, toda toma de decisiones no es un proceso de planeación, este debe considerarse un aspecto muy

particular de la toma de decisiones, por lo tanto las decisiones poseen unas características muy particulares (p. 232).

Organización

Koontz (2002), expresa que la organización “Involucra el establecimiento de una estructura calculada de funciones a través de la determinación y enumeración de las actividades requeridas para alcanzar las metas de una empresa y de cada parte de ella” (p. 97).

Koontz, (2002), asevera que:

La segunda función administrativa como es la organización, debe poseer un conjunto de parámetros dentro de los cuales se van a desarrollar actividades que van a permitir a la empresa lograr las metas planteadas. Este autor hace hincapié en que una organización eficiente de los recursos que contribuirá con el éxito de una empresa, y por esta razón este principio es de gran importancia ya que no es suficiente tener una buena planificación sino se organizan los recursos de manera adecuada para la consecución de los objetivos planteados (p. 101).

Chiavenato, (2001), considera que:

Es la parte integrante del proceso administrativo, en este sentido, organización se refiere al acto de organizar, integrar y estructurar los recursos y los órganos involucrados en su administración; establecer relaciones entre ellos y asignar las atribuciones a cada uno (p. 230).

Por otra parte el mismo autor expresa que:

Organización es la función administrativa que integra la Planeación, Dirección y Control, constituyendo el proceso administrativo de una empresa. Mediante la organización las personas se agrupan para realizar mejor las tareas interrelacionadas y trabajar mejor en grupo. En conclusión la organización es la coordinación de las actividades de todos los individuos que integran una empresa con el propósito de obtener el máximo de aprovechamiento posible de elementos materiales, técnicos y humanos, en la realización de los fines que la propia empresa persigue (p. 231).

Melinkoff (1995), explica “Que la organización es una función preejecutiva de la administración que se complementa con la dirección, pues solamente a través de ese proceso de complementación es factible lograr el objetivo” (p. 77).

En conclusión, se puede decir que la organización tiene como fin primordial, el ordenar los esfuerzos y crear la estructura adecuada de acuerdo a los objetivos de una unidad administrativa. El crear una estructura adecuada significa determinar la posición relativa de cada una de las unidades que integran dicha estructura.

Las actividades comprendidas en la función organización respecto a la distribución del trabajo se puede deducir que están guiadas por la consideración de cosas tales como la naturaleza de las actividades, componentes, personas del grupo y las instalaciones físicas disponibles. Estas actividades o componentes están agrupadas y asignadas de manera que un mínimo de gastos o un máximo de satisfacción de los empleados se logre; o que se alcance algún objetivo similar, si el grupo es deficiente ya sea en el número o en la calidad de los miembros administrativos, se procurará de que cada uno de los miembros asignados a una actividad o componente se enfrente a su propia relación con el grupo y la del grupo con otros grupos de la empresa.

Por lo tanto, se puede comentar que la organización ha sido siempre una de las funciones administrativas de mayor relevancia, y la tendencia es la de ir aumentando la importancia de esta función, por consiguiente, el crecimiento en el tamaño de muchas organizaciones se debe a factores tales como mercadotecnia y fusiones en masa, muchas firmas han crecido tanto, hasta el punto en que sus ventas se cuentan por millardos, los gerentes de estas empresas no pueden conocer los detalles de toda la producción, por lo que deben confiar en una buena organización de los recursos para conocer esta productividad

Dirección

Koontz (2002), expresa que “La dirección implica guiar y conducir a los subordinados, este concepto es muy simple, los métodos de dirección pueden ser de extraordinaria complejidad.” (p. 72).

Para Chiavenato, (2001), la dirección:

Es poner en acción y dinamizar la empresa, la dirección esta relacionada con la acción, como la puesta en marcha y tiene mucho que ver con las personas. Esta directamente relacionada con las disposiciones de los recursos humanos de la empresa (p. 221).

Las personas deben ser adiestradas en sus cargos y tareas, entrenadas, guiadas y motivadas para lograr los resultados que se esperan. La función de dirección se relaciona directamente con la manera de alcanzar los objetivos a través de las personas que conforman la organización. La dirección es la función administrativa que se refiere a las relaciones interpersonales de los administradores en todos los niveles de la organización y de sus respectivos subordinados. Para dirigir a los empleados, el administrador debe en cualquier nivel de la organización en que se encuentre comunicar, liderar y motivar.

Dado que no existen empresas sin personas. La dirección constituye una de las funciones administrativas más complejas, porque implica orientar, ayudar a la ejecución, comunicar, liderar, motivar y cumplir todos los procesos que sirven a los administradores para influir en sus subordinados buscando que se comprometen de acuerdo con las expectativas para alcanzar los objetivos de la organización.

Chiavenato (2001), hace una exposición del alcance que posee la función dirección, donde engloba que “Dirección es la función administrativa que se refiere a las relaciones interpersonales de los administradores en todos los niveles de la organización y de sus respectivos subordinados” (p. 235).

Por lo que se puede concluir que los directores son los encargados de dirigir a los gerentes, estos a su vez dirigen a los supervisores y estos últimos a los empleados u obreros. Por lo tanto la dirección puede presentarse en tres niveles distintos.

Control

Koontz (1987), define el control como:

La medición y la corrección de las actividades de los subordinados para asegurar que los eventos se ajustan a los planes. Por lo tanto mide el desempeño en relación con las metas y los planes, muestra donde existen desviaciones negativas para corregir (p. 109).

Para Chiavenato (2001), “Consiste en asegurar que los resultados de aquello que se planeó y dirigió, se ajuste tanto a los objetivos como sea posible” (p. 240).

Londoño (1991), define al control como: “Evaluación y medición de la ejecución de los planes con el fin de determinar y prever desviaciones para establecer las medidas correctivas necesarias” (p. 162).

Estos autores coinciden todos en que la esencia del control, radica en la evaluación que se va a ejecutar de todos los procedimientos administrativos que establece la empresa con el propósito de instaurar correcciones, a fin de mejorar los mismos en un futuro no muy lejano. Ellos afirman que planeación y control están intrínsecamente ligados el uno del otro, ya que si no existe un plan es netamente imposible evaluar.

El control como función administrativa está estrechamente relacionado con lo planeado, permite medir la actuación y evaluar los planes, busca detectar desviaciones sobre las cuales adoptar medidas correctivas y es la base para el ejercicio de la tarea administrativa.

El control implica la medida del cumplimiento de las etapas con referencia a los planes y la corrección de las desviaciones para asegurar el logro de los objetivos propuestos con respecto a lo planificado. Después de que un plan se ha puesto en ejecución, se hace necesario el control para medir el progreso, para descubrir las desviaciones con respecto a los planes y para indicar la acción correctiva la cual puede implicar medidas tales como cambios en la dirección.

Es significativo que en la investigación que se realizó, el control es la etapa que permite lograr el análisis al proceso de fiscalización de la Ley del Seguro Social y su Reglamento, considerando que para llegar a la etapa del control debe analizar desde su inicio con la etapa de planificación del proceso.

Por tales razones el control debe dar como resultado el establecimiento de nuevas metas, la formulación de nuevos planes, el cambio de la estructura de la organización, el mejoramiento de los procesos y realizar cambios importantes en las técnicas de dirección.

La supervisión es un medio que es utilizado por los auditores para llevar un control de las actividades realizadas por cada uno de los empleados de la empresa. La supervisión es inversamente proporcional a la experiencia. Es decir, se debe ejercer una mayor supervisión a los asistentes con poca experiencia; y se ejerce una menor supervisión a los asistentes con un mayor grado de experiencia.

Evaluación

La evaluación, permite recoger y analizar sistemáticamente una información que permita determinar el valor que ésta tiene dentro de un contexto. Se hace para facilitar la toma de decisiones y con el fin de aplicar lo aprendido, con la evaluación se mejora el proceso de intervención.

La evaluación es un estudio que permite determinar la bondad de un proyecto o de una propuesta de cualquier tipo, con el propósito de determinar la eficiencia de los resultados. De allí que el investigador con los resultados obtenidos de la evaluación realizada al proceso de fiscalización de la Ley del Seguro Social en el Estado Barinas, determinará sus fortalezas y debilidades las cuáles le aportarán información para el desarrollo de los lineamientos a recomendar para la gestión de este proceso apegado a la legislación venezolana.

Fiscalización

La fiscalización es un proceso que llevan las oficinas del Seguro Social que les permite controlar las diferencias entre lo declarado por el contribuyente y lo que debería haber declarado para determinar indicios de evasión o no de los tributos que se deben enterar al Estado.

Realizar el proceso de fiscalización les permite a los funcionarios del Seguro Social realizar cruces de información para confrontar diversas fuentes, evidencian información sobre la recaudación, declaraciones juradas, obtienen resultados confiables de cualquier situación que haya originado la fiscalización y relacionar contribuyentes que cumplen con un perfil de evasión genérico.

Marco legal

En este aparte se pretende hacer referencia a las bases legales que sustentan el estudio, según lo refiere la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), en los siguientes artículos como base del texto constitucional:

Artículo 83: La salud es un derecho social fundamental, obligación del estado, que lo organizará como parte del derecho a la vida. El Estado promoverá y desarrollará políticas orientadas a elevar la calidad de vida, el bienestar colectivo y el acceso a los servicios. Todas las personas tienen derecho a la protección de la salud, así como el deber de participar activamente en su promoción y defensa, y el de cumplir con las medidas sanitarias y saneamiento que establezca la ley, la conformidad con los tratados y convenios internacionales suscritos y ratificados por la República.”

Artículo 84: Para garantizar el derecho a la salud, el Estado creará, ejercerá la rectoría y gestionará un sistema público nacional de salud, de carácter intersectorial, descentralizado y participativo, integrado al sistema de seguridad social, regido por los principios de gratuidad, universalidad, integralidad, equidad, integración social y solidaridad. El sistema público nacional de salud dará prioridad a la promoción de la salud y a la prevención de las enfermedades, garantizando tratamiento oportuno y rehabilitación de calidad. Los

bienes y servicios públicos de salud son propiedad del Estado y no podrán ser privatizados. La comunidad organizada tiene el derecho y el deber de participar en la toma de decisiones sobre la planificación, ejecución y control de la política específica en las instituciones públicas de salud.

Artículo 85: El financiamiento del sistema público de salud es obligación del Estado, que integrará los recursos fiscales, las cotizaciones obligatorias de la seguridad social y cualquier otra fuente de financiamiento que determine la ley. El Estado garantizará un presupuesto para la salud que permita cumplir con los objetivos de la política sanitaria. En coordinación con las universidades y los centros de investigación, se promoverá y desarrollará una política nacional de formación de profesionales, técnicos y técnicas y una industria nacional de producción de insumos para la salud. El Estado regulará las instituciones públicas y privadas de salud.

Artículo 86: 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, desempleo, vejez, orfandad, vivienda, cargas derivadas de la vida familiar y cualquier otra circunstancia de prevención social. El Estado tiene la obligación de asegurar la efectividad de este derecho, creando un sistema de seguridad social universal, integral, de financiamiento solidario, unitario eficiente y participativo, de contribuciones directas o indirectas. La ausencia de capacidad contributiva no será motivo para excluir a las personas de su protección. Los recursos financieros de la seguridad social no podrán ser destinados a otros fines. Las cotizaciones obligatorias que realicen los trabajadores y las trabajadoras para cubrir los servicios médicos y asistenciales y demás beneficios de la seguridad social podrán ser administrados sólo con fines sociales bajo la rectoría del Estado. Los remanentes netos del capital destinado a la salud, la educación y la seguridad social se acumularán a los fines de su distribución y contribución en esos servicios. El sistema de seguridad social será regulado por una ley orgánica especial.

Los artículos de la constitución antes señalados evidencian la responsabilidad del Estado venezolano de garantizarle como un derecho al ciudadano la seguridad social, a través de instituciones que él mismo creará, siendo este el rector de las mismas, y será

responsable por el otorgamiento de los recursos necesarios para cubrir esa seguridad social.

Por otra parte siguiendo los lineamientos legales la Ley Orgánica de Seguridad Social (Gaceta Oficial No. 37600 del 30-12-2002) establece que:

Artículo 2: Se entiende por salud no sólo la ausencia de enfermedades sino el completo estado de bienestar físico, mental, social y ambiental.

Artículo 3: Principio de participación: Los ciudadanos individualmente o en sus organizaciones comunitarias deben preservar su salud, participar en la programación de los servicios de promoción y saneamiento ambiental y en la gestión y financiamiento de los establecimientos de salud a través de aportes voluntarios.

Artículo 11. Son atribuciones del Ministerio de Salud y Desarrollo Social:

1. Formular, diseñar, seguir y evaluar las políticas, planes y programas de salud.
2. Elaborar los Planes Nacionales de Salud con la participación de las Direcciones Estadales y Municipales de Salud y Desarrollo Social.
(...)
6. Ejercer con carácter exclusivo la conducción de las relaciones con los organismos internacionales en materia de salud, incluyendo lo relativo a acuerdos internacionales con impacto en la salud y la autorización a instituciones foráneas que actúen en el país.
(...)
8. Ejercer el control y la regulación de los establecimientos públicos y privados prestadores de servicios y programas de salud, así como del ejercicio de las profesiones de la salud.
9. Mantener actualizado un sistema nacional de información en salud.
(...)
14. Registrar y recertificar a los profesionales y técnicos de la salud, incluyendo el nivel de especialistas, con la participación de las sociedades científicas, las Academias Nacionales, y las

organizaciones gremiales correspondientes, de acuerdo a la reglamentación de esta Ley.

15. Diseñar y ejecutar las políticas nacionales de control, evaluación y gestión tecnológicas en salud y garantizar la accesibilidad y pertinencia de la tecnología en salud que se introduzca en el país en concordancia con las necesidades de la población.

16. Regular y establecer el control sanitario, así como su protección e inocuidad a lo largo de todo el proceso de producción, distribución y comercialización de alimentos, productos farmacéuticos, cosméticos, equipos y cualquier otro producto con potencial efecto sobre la salud de las personas.

Artículo 176. Las autoridades competentes en Contraloría de Salud Colectiva del Sistema Público Nacional de Salud podrán imponer multa y/o clausura definitiva, en caso de incumplimiento o violación de las normas que regulan la calidad de los procesos de producción, almacenamiento, comercialización, transporte y expendio de los bienes de uso y productos de consumo humano, de origen animal o vegetal, y de los materiales, equipos, establecimientos e industrias destinadas a actividades relacionadas con la prestación de servicios de salud y el saneamiento ambiental.

Disposiciones finales de la Ley Orgánica de Seguridad Social

Séptima: La autonomía administrativa se extenderá de manera progresiva y gradual a todos los hospitales y redes de salud del Sistema Público Nacional de Salud que acrediten para la misma, de acuerdo a planes que para tal fin elaborará el Ministerio de Salud y Desarrollo Social en concurrencia con las autoridades estatales y municipales.

Desde el año 1997, se está estudiando la Ley Orgánica de Seguridad Social, desde entonces ha estado funcionando nuevamente el IVSS, próximamente a ser liquidado, para darle paso a otra Institución que será creada con la aplicación de la nueva ley, además la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), igualmente establece la obligatoriedad que tiene el Estado con la Seguridad Social para todos los ciudadanos que residan en Venezuela.

La ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social nos comenta en uno de sus artículos:

Artículo 28. La Superintendencia de Seguridad Social tiene como finalidad *fiscalizar*, supervisar y controlar los recursos financieros de los regímenes prestacionales que integran el Sistema de Seguridad Social.

Se pueden señalar también el Código Orgánico Tributario, Ley del Seguro Social, Reglamento de la Ley del Seguro Social, decretos emanados por esta Institución y los Ministerios.

Sistema Prestacional de Empleo se entiende por Sistema Prestacional el componente del Sistema de Seguridad Social que agrupa uno o más regímenes prestacionales. Esta Ley fue aprobada el 27 de Septiembre del 2005.

Definición de términos

Administración: Es la dirección de un organismo social, y su efectividad en alcanzar sus objetivos, fundada en la habilidad de conducir a sus integrantes.

Capital humano: Acumulación previa de inversiones en educación, formación en el trabajo, salud y otros factores que elevan la productividad laboral.

Compensación: Todo tipo de recompensa que los individuos reciben a cambio de su trabajo.

Confiabilidad: Método de medición cualitativa que sugiere que los mismos datos deben ser observados cada vez que se realiza una observación del mismo fenómeno. Grado en que una prueba proporciona resultados consistentes.

Control: Proceso de monitorear las actividades de la organización para comprobar si se ajusta a lo planeado y para corregir las fallas o desviaciones.

Coordinación: Proceso de armonizar todas las actividades de una organización, facilitando el trabajo y los resultados. Sincroniza recursos y actividades en proporciones adecuadas y ajusta los medios a los fines. Establecer relaciones entre varias partes del trabajo.

Delegar: El acto de asignar a un supervisado la autoridad y la responsabilidad formales para realizar actividades específicas.

Diagnóstico: Etapa de la consultoría en la cual se describe, sin evaluarse, la situación actual de una organización, de un grupo o de una persona.

Dirección: Proceso de dirigir e influir en las actividades de los miembros de la organización relacionadas con las tareas.

Equidad: Percepción de los trabajadores de que se les está tratando de manera justa.

Estrategia: Esquema que contiene la determinación de los objetivos o propósitos de largo plazo de la empresa y los cursos de acción a seguir. Es la manera de organizar los recursos.

Gestión: Proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otros individuos.

Lineamientos: Directrices por las cuales se rige una persona o grupo con el fin de ejecutar acciones correctamente según su ocupación

Normas: Reglas para la conducta aceptada y esperada. Estándares de conducta aceptables en un grupo y compartidos por todos sus miembros.

Organización: Proceso de arreglar la estructura de una organización y de coordinar sus métodos gerenciales y empleo de los recursos para alcanzar sus metas. Es un grupo relativamente estable de personas en un sistema estructurado y en evolución cuyos

esfuerzos coordinados tienen por objeto alcanzar metas en ambiente dinámico.

Planificación: Proceso de establecer objetivos y cursos de acción adecuados antes de iniciar la acción.

Políticas: Guías para orientar la acción; criterios o lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre problemas que se repiten una y otra vez en el ambiente de una organización.

Procedimiento: Es un conjunto de labores enlazados entre sí y que se llevan a cabo en sucesión cronológica. Son guías que explican de manera detallada como debe realizarse las actividades.

Proceso: Serie sistemática de acciones dirigidas al logro de un objetivo.

Salud: Estado de bienestar físico, mental y social del individuo y de una sociedad, es decir ausencia de enfermedad.

Sector Salud: Es la agrupación de centros de gestión productiva que tiene como objetivo, mejorar el nivel de bienestar físico, mental y social de la comunidad; por lo tanto comprende las secciones de planificación, coordinación y realización de actividades para la protección y recuperación de la salud.

Sistema: Conjunto de partes que operan con interdependencia para lograr objetivos comunes.

Teoría: Es una explicación sistemática de los hechos que son observados y leyes relacionadas con un particular aspecto de la vida.

Operacionalización de las variables

Las variables son características de un objeto de investigación que puede ser medido, por ejemplo, la edad, el sexo, los ingresos; son variables que generalmente se utilizan en estudios. Según Tamayo (2000), la variable es “Un fenómeno que posee la característica de asumir distintos valores ya sea cuantitativa o cualitativamente, con una relación causa – efecto” (p. 49).

Esto explica que toda variable que asume esta condición debe determinarse mediante observaciones y estar en condiciones de medirse para enunciar si cumple con una característica específica.

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Objetivo general: Analizar el proceso de fiscalización en la oficina del Seguro Social, en el Estado Barinas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	DIMENSIÓN	INDICADORES	FUENTE	ITEMS
Diagnosticar el proceso de fiscalización que se lleva a cabo en la oficina del Seguro Social del Estado Barinas.	Cualitativa	Planes. Manuales Procesos. Fiscalizaciones realizadas. Políticas, normas y procedimientos. Leyes	Archivos de la Institución Entrevista Cuestionario	1, 2, 3,4,5, 11,17,18
Describir las bases legales del proceso de fiscalización de la Ley del Seguro Social y su Reglamento en el Estado Barinas.	Cualitativa Cuantitativa	Cumplimiento del plan de fiscalización, Leyes, Políticas, Normas	Guía de Entrevista Cuestionario	6, 7, 13
Identificar los procedimientos administrativos que se cumplen en el proceso de fiscalización en la oficina del Seguro Social en el Estado Barinas.	Cualitativa Cuantitativa	Cumplimiento de la Ley Manual de Procedimientos Personal capacitado	Guía de Entrevista Cuestionario	6, 7, 8, 9, 10, 12, 16, 17
Comparar el ser con deber ser del proceso de fiscalización en la oficina del Seguro Social en el Estado Barinas	Cualitativa Cuantitativa	Planificación Plan por realizar Planes cumplidos Fiscalizaciones realizadas Ejecución. Control	Guía de Entrevista Cuestionario	7, 8, 10, 11, 14, 15, 18
Presentar los lineamientos del cumplimiento del proceso de fiscalización adaptados a las exigencias legales del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales en el Estado Barinas.	Cualitativa Cuantitativa	La Ley y su reglamento. Planes de fiscalización Indicadores de gestión. Índices de eficacia y de Economía	Cuestionario	Del 1 al 18

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Tipo de Investigación

Para la clasificación de esta investigación, se consideraron los lineamientos descritos por Hernández, Fernández y Baptista (1998), y los establecidos por Tamayo y Tamayo (2001), quienes interpretan “El tipo de investigación como la forma de ejecución o estrategia que se adopta para satisfacer los objetivos específicos”. (p. 48). En este sentido esta investigación se considero de tipo descriptiva y de campo, de acuerdo con su orientación sobre el análisis del proceso de fiscalización en la oficina del Seguro Social en el Estado Barinas.

Según el nivel de conocimiento es de naturaleza analítica. Hernández, Fernández y Batista, nos comentan que tiene como objetivo analizar un evento y comprenderlo en término de sus aspectos menos evidentes.

En este orden de ideas, la investigación consiste en orientar las acciones del estudio hacia el análisis de si se cumple o no el proceso de fiscalización de acuerdo a la Ley del Seguro Social. Este análisis debe ser aplicado teniendo en cuenta los diferentes tipos de investigación que existen, ya que su fundamento consiste en el método científico.

Se denomina también como investigación descriptiva, por que una de las etapas a cumplir en el proceso es el de la descripción, según Canales (1993) la etapa descriptiva es aquella: “etapa preparatoria del trabajo científico que permite ordenar el resultado de las observaciones de las conductas, las características, los factores, los procedimientos y otras variables de fenómenos y de hechos. Este tipo de investigación no tiene hipótesis explícita.” (p. 39).

Tomando como base el Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestrías y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador UPEL (2001), se entiende por investigación de campo:

El análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia....Los datos de interés son recogidos directamente de la realidad. (p. 5).

Así también la UPEL (2001) define la investigación documental como:

El estudio de problemas con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza, con apoyo principalmente, en trabajos previos, información y datos divulgados por medios impresos, audiovisuales o electrónicos. La originalidad del estudio se refleja en el enfoque, criterios, conceptualizaciones, reflexiones, conclusiones, recomendaciones y en general, en el pensamiento del autor (p. 6).

De igual modo Sabino (1992), asegura que los diseños de campo son los que se basan en información o datos primarios, obtenidos directamente de la realidad (p. 34).

El estudio realizado fue una investigación analítica, descriptiva, documental y de campo.

Diseño de la investigación

Según Cerda (1991), el diseño de la investigación esta representado en el conjunto de decisiones, pasos, esquemas y actividades que se realizan en el transcurso de la investigación, y que se fueron cumpliendo a lo largo del desarrollo de este estudio.

Población y muestra

Población

La población constituye el objeto de la investigación, es el centro de la misma y de ella se extraerá la información requerida para su respectivo estudio. Estadísticamente hablando, por población se entiende un conjunto finito o infinito de personas, cosas o elementos que presentan características comunes, lo cual se ajusta a lo planteado por Tamayo y Tamayo (2001), expresa que “La población es la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población posee una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (p. 114).

En general la población comprende un conjunto de todos los elementos (personas, hechos o cosas), dentro del ámbito espacial establecido, dotados de la capacidad para emitir la información que el estudio requiere, con el fin de dar respuesta a los objetivos planteados.

Población es:” un conjunto completo de individuos, objetos o unidades que poseen alguna característica común observable” (Puertas López, 1998, p.58).

La población que proporcionará la información necesaria para cumplir el objetivo del análisis del proceso de fiscalización establecido en la Ley del Seguro Social y su Reglamento, en el Estado Barinas, estuvo formada por los trabajadores de la Oficina del Seguro Social en Barinas que se relacionan directamente con el proceso de fiscalización. El total de esta población es de siete (07) trabajadores.

Muestra

Por ser la población involucrada pequeña y de relativa importancia debe ser entrevistada toda para obtener mayor información, es decir, la muestra es igual a la población.

Murray (1989), define el censo como “el medio a seguir cuando la muestra es del mismo tamaño que la población” (p. 57). Por lo tanto podemos afirmar que el censo se elabora cuando el tamaño de la muestra es igual al de la población o la población es manejable para el investigador.

Por consiguiente debido a que la población es manejable por el investigador en el presente cuadro se ilustra la distribución de la población que esta dada de la siguiente manera:

Tabla 2
Distribución de la población

CARGO	N° de Sujetos
Jefe de Fiscalización	1
Fiscales	2
Jefe de Sector	<u>1</u>
TOTAL	07

Fuente: Pérez 2006

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Esta etapa involucró una serie de actividades estrechamente ligadas al éxito de la investigación.

1. Elección adecuada de las fuentes de información.
2. Elaboración del instrumento de recolección de datos, el cual fue acorde con los objetivos de la investigación y las variables en estudio.
3. Aplicación del instrumento de recolección de datos.

En este caso, se utilizó una fuente de información primaria ya que se requirió información de primera mano, sin elementos que la distorsionaran, completa, oportuna y pertinente. Estas características garantizarán una información de calidad.

En primer lugar, la investigación necesitó una exhaustiva revisión y análisis del material documental y bibliográfico relativo al Seguro Social, la Ley del Seguro Social y su Reglamento, la Ley de Seguridad Social, conceptos básicos de administración, el proceso administrativo y el control. La recolección de la información se realizó a través las técnicas observación directa simple, guía de entrevista y la encuesta.

El instrumento para la recolección de información de campo fue un cuestionario, según Puertas (op.cit.) se define como: “formularios para ser llenados por los mismos sujetos interrogados, sin la intervención directa del encuestador” (p. 52).

Es importante destacar que se utilizó un cuestionario adecuado al tipo de información que se requirió, especialmente diseñados para el estudio, el cual consta de dieciocho (18) ítems, con escala de tipo Lickert, que de acuerdo a Tamayo y Tamayo (2001), “Es una escala de actitud, por lo que intenta clasificar a los sujetos según la conducta observada” y donde se utilizan como alternativas de respuesta: siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, y nunca. (Ver anexo 1).

Las preguntas 1, 2, 3, 4, 5, 11, 17 y 18, se orientaron de manera de dar respuesta al diagnóstico del proceso de fiscalización que lleva a cabo la oficina del IVSS, los ítems 6, 7 y 13 diseñadas para la descripción de las bases legales que sustentan el proceso de fiscalización de la Ley del Seguro Social y su Reglamento. Los ítems 6 al 10, el 12, 16 y 17 para dar respuesta a la identificación de los procedimientos administrativos que se cumplen en el proceso de fiscalización. Los ítems 7, 8, 10, 11, 14, 15 y 18 permitieron comparar el ser con el deber ser del proceso de fiscalización de la Ley del Seguro Social y su Reglamento en la oficina del seguro social en el Estado Barinas. Los ítems 1 al 18 permitieron presentar los lineamientos para el cumplimiento del proceso de fiscalización de

la Ley del Seguro Social y su Reglamento de la oficina del seguro social en el Estado Barinas, adaptados a las exigencias legales.

El instrumento con el que se recolectaron los datos consistió en un cuestionario tipo escala de Likert, de preguntas cerradas y elaboradas de acuerdo con los indicadores de las variables estudiadas y se estructuró en dos partes en la primera con una serie de instrucciones que facilitaron las repuestas de los encuestados y en una segunda parte compuesta por dieciocho preguntas con cuatro alternativas (según la escala), para dar respuesta a las mismas.

Escala de frecuencia

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Casi nunca
4. Nunca
- 5.

Se elaboró una guía de entrevista con siete (7), preguntas abiertas diseñado con el fin de obtener información de los directivos que se relacionan con el proceso de estudio (Ver anexo 2). Y el objeto de diseñar las preguntas abiertas es para que el entrevistado tenga libertad al contestar cada pregunta.

Validez y confiabilidad de los instrumentos

Validez

Tiene que ver con lo que se espera que mida el instrumento. De acuerdo con Hurtado, (2000) la validez “implica el grado en que un instrumento mide lo que pretende medir, mide todo lo que el investigador quiere medir” (p. 70).

Los instrumentos de recolección de información fueron sometidos al proceso de validación por juicio de expertos, quienes opinaron que los instrumentos reunían las características técnicas y de contenido que son requeridas para alcanzar los objetivos de estudio.

Para la validación de los instrumentos se siguió el siguiente proceso:

- Se entregó a los expertos una carpeta con los siguientes documentos: El cuestionario, solicitud y carta de validación de ambos (Ver anexo 3).
- Los expertos procedieron a evaluar los instrumentos bajo los siguientes criterios: Redacción y estilo, coherencia de los ítems con los objetivos como indicadores y/o variables, pertinencia del instrumento, cumplimiento de los objetivos, organización y presentación. La escala de evaluación fue la siguiente: 1: deficiente, 2: regular, 3: bueno, y 4: excelente.
- Posterior a su evaluación, los instrumentos fueron regresados al investigador, para las respectivas correcciones en un todo de acuerdo a las sugerencias de los expertos.
- Una vez corregido y validado el instrumento, se procedió a su reproducción y respectiva aplicación a la muestra seleccionada.

El resultado de la validación en promedio fue de excelente a bueno.

Confiabilidad

Es la capacidad del mismo instrumento para producir resultados congruentes cuando se repite en condiciones tan parecidas como sea posible.

Según Ruiz (1998), “permite determinar el grado en que los ítems de una prueba están correlacionados entre si” (p. 47).

Para determinar la precisión del instrumento se realizó una prueba piloto con una muestra al azar. Este proceso se realizó estadísticamente, mediante la aplicación del método Alpha de Cronbach, lo que permitió establecer la consistencia de los ítems con las dimensiones de la variable, arrojando un resultado de 0,93; acercándose a 1, por lo que se puede inferir que los instrumentos midieron lo propuesto con los objetivos, es decir, arrojaron resultados confiables.

Tabla 3

Cálculo de Confiabilidad. Método Alpha de Cronbach

Tabla Resultados

Sujetos	Items																		Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1	4	3	4	4	3	4	3	3	1	2	3	3	4	4	3	3	3	1	55
2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	1	1	2	39
3	3	1	3	3	2	4	3	2	1	2	3	3	4	3	2	4	3	3	52
4	3	3	3	4	4	3	3	1	2	3	2	2	3	4	3	4	3	4	54
5	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	66
6	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	60
7	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	69
Total	24	20	25	26	22	24	21	19	13	19	21	19	26	26	22	23	21	21	395
x	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	60
s	0,8	0,9	0,5	0,5	0,9	0,8	0,6	1,1	0,9	0,8	0,8	0,5	0,5	0,5	0,7	1,1	1	1,2	14

Índice de Confiabilidad	
Alfa de Cronbach	0,93
N° Sujetos	7
N° Items	18

Fuente. Elaboración propia

También se aplicó para la confiabilidad del instrumento el método estadístico SPSS, reportando un resultado 0,9398 lo que demuestra alta confiabilidad.

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

—

Cuadro 4

Reliability analysis -scale (alpha)				
		Mean	Std Dev	Cases
1.	P1	3,4286	0,7868	7,0
2.	P2	2,8571	0,8997	7,0
3.	P3	3,5714	0,5345	7,0
4.	P4	3,7143	0,4880	7,0
5.	P5	3,1429	0,8997	7,0
6.	P6	3,4286	0,7868	7,0
7.	P7	3,0000	0,5774	7,0
8.	P8	2,7143	1,1127	7,0
9.	P9	1,8571	0,8997	7,0
10.	P10	2,7143	0,7559	7,0
11.	P11	3,0000	0,8165	7,0
12.	P12	2,7143	0,4880	7,0
13.	P13	3,7143	0,4880	7,0
14.	P14	3,7143	0,4880	7,0
15.	P15	3,1429	0,6901	7,0
16.	P16	3,2857	1,1127	7,0
17.	P17	3,0000	1,0000	7,0
18.	P18	3,0000	1,1547	7,0

Fuente. Elaboración propia

Reliability Coefficients

N of Cases = 7,0 N of Items = 18

Alpha = 0,9398

Procesamiento y análisis de los datos

Procesamiento de los datos

Una vez recopilados los datos con el instrumento diseñado para esta investigación fue necesario procesarlos, es decir elaborarlos matemáticamente, ya que la cuantificación por medio de la estadística permitió llegar a conclusiones de acuerdo con los objetivos planteados.

Tamayo y Tamayo (2001), expone que: “El procesamiento de datos, cualquiera sea la técnica utilizada para ello, no es otra cosa que el registro de los datos obtenidos por los instrumentos empleados, mediante una técnica analítica en la cual se comprueba la hipótesis y se obtiene las conclusiones” (p. 59). De tal manera que, no basta con la recolección de la información sobre hechos o situaciones reales, si no se expresa de algún modo, y para ello, es imprescindible su manejo previo para que posteriormente sean presentados de manera coherente.

Análisis de los datos.

La data obtenida por medio del cuestionario amerita la aplicación de un tratamiento estadístico descriptivo, por cuanto su contenido comprendió resultados cuantitativos los cuales fueron procesados y analizados por el paquete estadístico SPSS, el cual permitió visualizar los resultados en cuadros y gráficos, una de las ventajas de este paquete estadístico es que es de fácil manejo, y permite manejar variedad de datos. Luego de introducir los mismos se accedió a la determinación de las frecuencias para la construcción de las gráficas tipo torta, para establecer los resultados.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Analizar, desde un punto de vista general, significa descomponer un todo en sus partes constitutivas con el objeto de conocer con exactitud su naturaleza. Siguiendo esta orientación, Ballestrini (1999), define el término de análisis estadístico como “un proceso mediante el cual, usando un conjunto de informaciones pertinentes como elementos de juicio, raciocinamos con la finalidad de descubrir causas, efectos, cualidades, motivos, posibilidades, riesgos

Por otra parte, se puede decir que la interpretación global y definitiva de los datos de la investigación es la comprensión y exposición del verdadero significado del material que se presenta de acuerdo con la idea central que orienta el estudio y con los propósitos con que éste se realiza.

A continuación en este capítulo se presentan a través de cuadros y gráficos los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de recolección de información seleccionados en esta investigación; así mismo se plantean los análisis a los cuales se llegó de acuerdo a la interpretación de los porcentajes obtenidos.

El análisis se hizo en función de los objetivos que se planteó el investigador.

Objetivo específico 1: Diagnosticar el proceso de fiscalización que se lleva a cabo en la oficina del Seguro Social del Estado Barinas

CUADRO 1

Se cumple con el proceso de fiscalización

Ítem 1	Nº	%
Siempre	4	57,1
Casi Siempre	2	28,6
Casi Nunca	1	14,3
Nunca	0	0
Total	7	100

Fuente: Pérez 2006

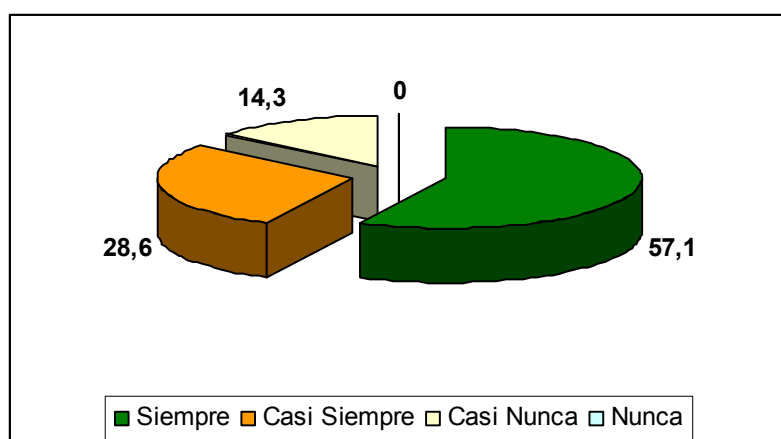


GRÁFICO 1. SE cumple con el proceso de fiscalización. Fuente: Pérez 2006

Como se aprecia en el cuadro 1 y gráfico 1 entre las opciones siempre y casi siempre 85,7%, de los informantes afirman que se cumple con el proceso de Fiscalización en el Seguro Social del Estado Barinas, este porcentaje es significativo en relación al cumplimiento de las fiscalizaciones.

CUADRO 2

Existe un plan para las fiscalizaciones

Ítem 2	Nº	%
Siempre	1	14,3
Casi Siempre	5	71,4
Casi Nunca	0	0
Nunca	1	14,3
Total	7	100

Fuente: Pérez 2006

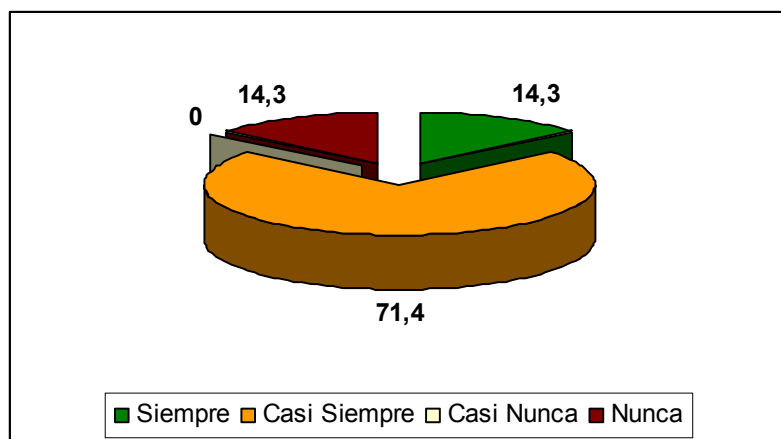


GRÁFICO 2. Existe un plan para las fiscalizaciones. Fuente: Pérez 2006

Como se observa en el cuadro 2 y el gráfico 2, entre siempre y casi siempre 85,7 % de los entrevistados dice que existe un plan de trabajo para las fiscalizaciones, aspecto muy importante porque trabajan en base a un plan.

CUADRO 3

Las fiscalizaciones se adaptan a la ley

Ítem 3	Nº	%
Siempre	4	57,1
Casi Siempre	3	42,9
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	7	100

Fuente: Pérez 2006

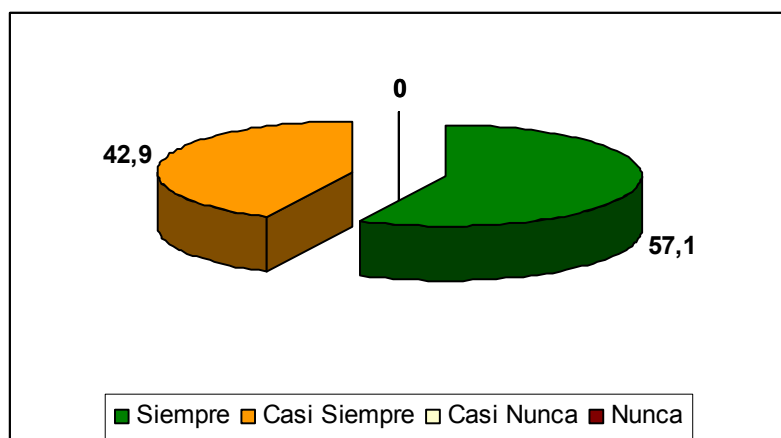


GRÁFICO 3. Las fiscalizaciones se adaptan a la ley. Fuente: Pérez 2006

Como se evidencia en el cuadro 3 y el gráfico 3, entre siempre y casi siempre 100% de los encuestados dio a conocer que las fiscalizaciones se adaptan a la Ley, esto es muy positivo porque se adaptan al cumplimiento de la Ley.

CUADRO 4

Conocimiento de las normas del seguro social

Ítem 4	Nº	%
Siempre	5	71,4
Casi Siempre	2	28,6
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	7	100

Fuente: Pérez 2006

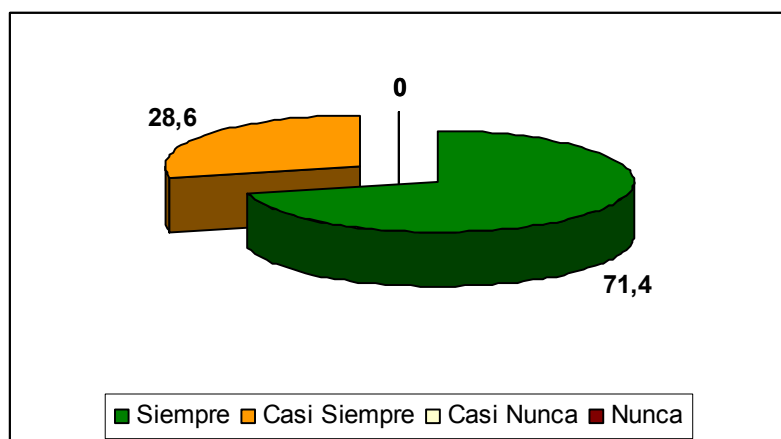


GRÁFICO 4. Conocimiento de las normas del seguro social. Fuente: Pérez 2006

Como se puede observar en el cuadro 4 y el gráfico 4, entre siempre y casi siempre 100% de la muestra entrevistada contestó que existe un conocimiento de las normativas del Seguro Social, esto señala que el personal que trabaja con este proceso conoce las normativas del Seguro Social.

CUADRO 5

Se encuentran organizados los procesos de fiscalización		
Ítem 5	Nº	%
Siempre	3	42,9
Casi Siempre	2	28,6
Casi Nunca	2	28,6
Nunca	0	0
Total	7	100

Fuente: Pérez 2006

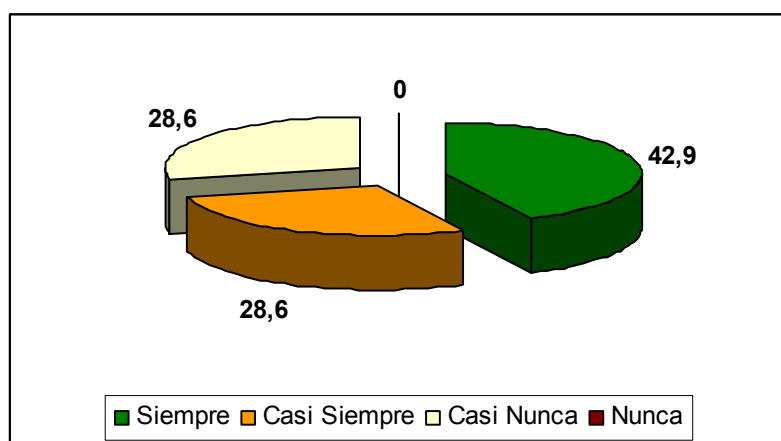


GRÁFICO 5. Se encuentran organizados los procesos de fiscalización. Fuente: Pérez 2006

En el cuadro 5 y el gráfico 5, entre siempre y casi siempre 71,5% de los encuestados dicen que los procesos de fiscalización se encuentran organizados, sin embargo, 28,6% manifestó que casi nunca se encuentran organizados, este porcentaje es importante revisarlo porque los procesos organizativos deben estar bien para que se cumplan los objetivos.

CUADRO 11

Existe planificación para las fiscalizaciones

Ítem 11	Nº	%
Siempre	2	28,6
Casi Siempre	3	42,9
Casi Nunca	2	28,6
Nunca	0	0
Total	7	100

Fuente: Pérez 2006

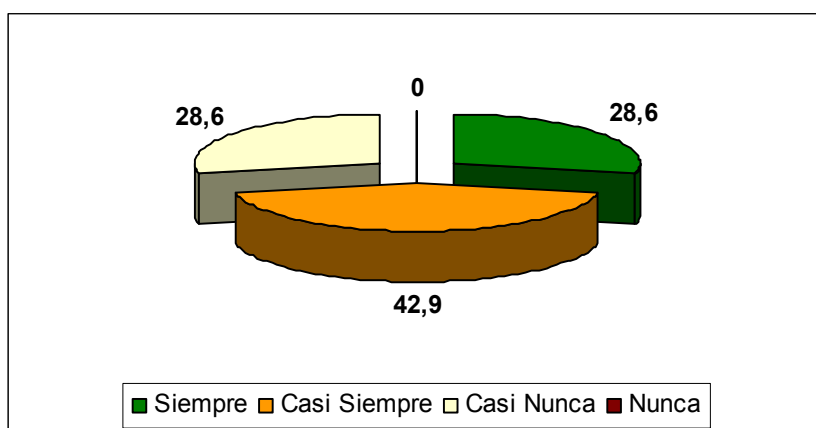


GRÁFICO 11. Existe planificación para las fiscalizaciones. Fuente: Pérez 2006

En el cuadro 11 y el gráfico 11, se evidencia que 71,5% dice que existe planificación para las Fiscalizaciones, sin embargo un porcentaje del 28,6% dice que no existe planificación, esto evidencia una debilidad en la planificación de las Fiscalizaciones.

CUADRO 17

Se realizan análisis sobre las fiscalizaciones

Ítem 17	Nº	%
Siempre	2	28,6
Casi Siempre	4	57,1
Casi Nunca	0	0
Nunca	1	14,3
Total	7	100

Fuente: Pérez 2006

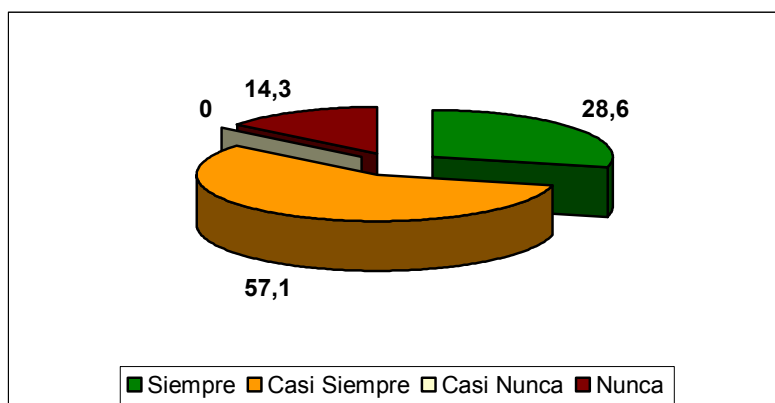


GRÁFICO 17. Se realizan análisis sobre las fiscalizaciones. Fuente: Pérez 2006

Se observa en el cuadro 17 y el gráfico 17, que entre siempre y casi siempre 85,7% de los informantes manifestaron que se realizan análisis sobre las Fiscalizaciones, este aspecto es primordial por cuanto este análisis permite dar respuesta de las evaluaciones que se le hacen a las empresas.

CUADRO 18

Identificación de las causas de las fiscalizaciones

Ítem 18	Nº	%
Siempre	3	42,9
Casi Siempre	2	28,6
Casi Nunca	1	14,3
Nunca	1	14,3
Total	7	100

Fuente: Pérez 2006

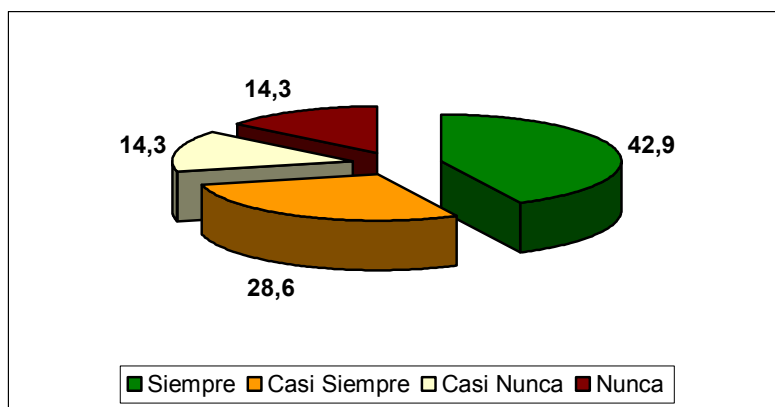


GRÁFICO 18. Identificación de las causas de las fiscalizaciones. Fuente: Pérez 2006

Como se observa en el cuadro 18 y el gráfico 18, los 71,5% de los entrevistados agrupados entre siempre y casi siempre manifestaron que se identifican las causas de las Fiscalizaciones, sin embargo un 28,6% manifestó que no se identifican las causas de dichas fiscalizaciones y este porcentaje es significativo, ya que las causas deben ser detectadas.

Conclusión del Objetivo: Diagnosticar el proceso de fiscalización que se lleva a cabo en la oficina del Seguro Social del Estado Barinas

En relación con este objetivo, se consiguió que 28,6 % de los procesos no están organizados y sin embargo, se dice que 100% de las fiscalizaciones se ajustan a la ley, aquí se detecta una contradicción, si los procesos no están organizados no pueden estar adaptados a la ley. La observación directa realizada por el investigador y la experiencia que como asesor de empresas le ha podido evidenciar que no se lleva un proceso de fiscalización adecuado en vista de que por lo general esas fiscalizaciones ocurren frecuentemente cuando hay denuncias. Otra debilidad significativa es que el 28,6% también manifestó que no se identifican las causas de las fiscalizaciones.

Objetivo específico 2: Describir las bases legales del proceso de fiscalización de la Ley del Seguro Social en el Estado Barinas

CUADRO 6

Se designa personal para dirigir las fiscalizaciones

Ítem 6	Nº	%
Siempre	3	42,9
Casi Siempre	2	28,6
Casi Nunca	2	28,6
Nunca	0	0
Total	7	100

Fuente: Pérez 2006

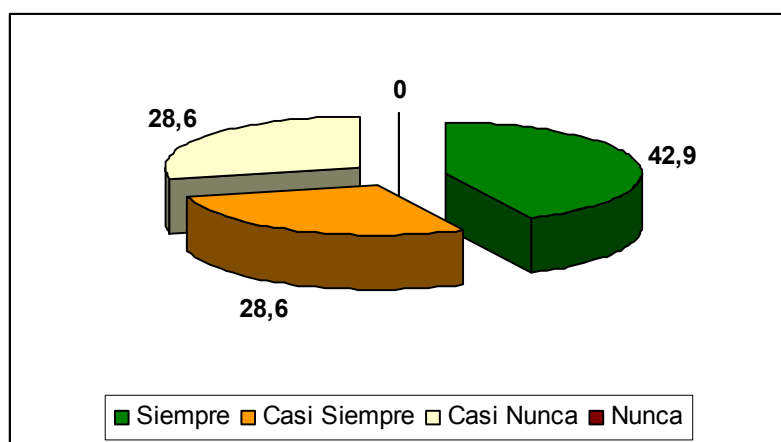


GRÁFICO 6. Se designa personal para dirigir las fiscalizaciones. Fuente: Pérez 2006

71,5 % de los informantes se agrupan entre siempre y casi siempre en que se designa personal para dirigir las fiscalizaciones lo que se evidencia en el cuadro 6 y el gráfico 6, lo que indica que esta relacionado con otra de las preguntas ya identificadas en el objetivo anterior que existe un plan de trabajo y allí se asigna personal para dirigir el proceso.

CUADRO 7

Se ejerce control sobre las fiscalizaciones		
Ítem 7	Nº	%
Siempre	1	14,3
Casi Siempre	5	71,4
Casi Nunca	1	14,3
Nunca	0	0
Total	7	100

Fuente: Pérez 2006

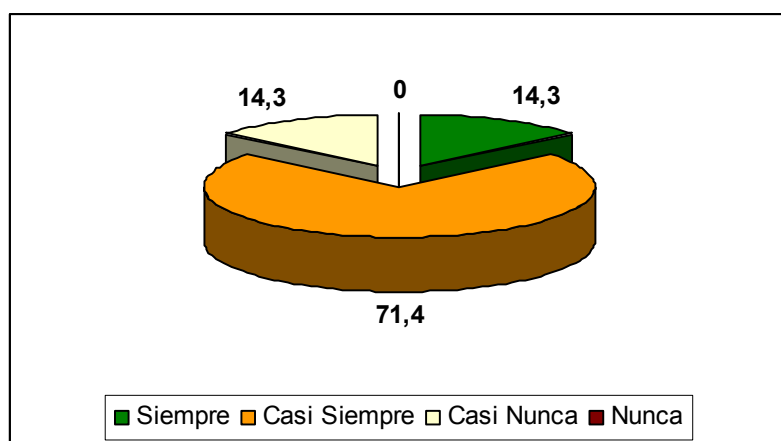


GRÁFICO 7. Se ejerce control sobre las fiscalizaciones. Fuente: Pérez 2006

Los 85,7% de los encuestados agrupados entre siempre y casi siempre dijeron que se ejerce control sobre las Fiscalizaciones lo que se evidencia en el Cuadro No. 7 y el Gráfico No. 7, es un porcentaje significativo del cumplimiento del control son embargo en estos casos el control debe ser de un 100%.

CUADRO 13

Los resultados de la fiscalización son informados oportunamente

Ítem 13	Nº	%
Siempre	5	71,4
Casi Siempre	2	28,6
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	7	100

Fuente: Pérez 2006

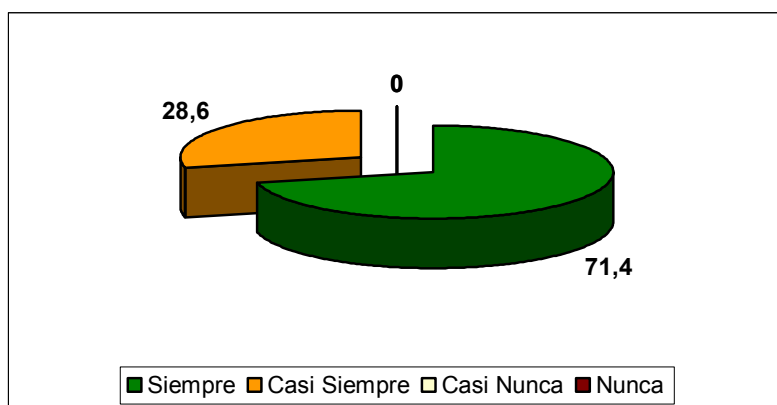


GRÁFICO 13. Los resultados de la fiscalización son informados oportunamente. Fuente: Pérez 2006

En el cuadro 13 y el gráfico 13 se muestra que 100% de los encuestados manifestó entre siempre y casi siempre que los resultados de las Fiscalizaciones son informados oportunamente.

Conclusión del objetivo: Describir las bases legales del proceso de fiscalización de la Ley del Seguro Social en el Estado Barinas

En relación con este objetivo podemos decir que se cumple bastante satisfactoriamente por cuanto desde el punto de vista legal se designa personal para realizar las fiscalizaciones y luego se le informa a las empresas fiscalizadas el resultado del proceso

efectuado, lo que se observó desde el punto de vista del control es que aunque es bastante significativo un 85,7% que se ejerce el control sobre las fiscalizaciones un 14,3% manifestó que no se ejerce, sería importante revisar este aspecto.

Objetivo 3: Identificar los procedimientos administrativos que se cumplen para el proceso de fiscalización en la oficina del Seguro Social en el Estado Barinas

CUADRO 6

Se designa personal para dirigir las fiscalizaciones

Ítem 6	Nº	%
Siempre	3	42,9
Casi Siempre	2	28,6
Casi Nunca	2	28,6
Nunca	0	0
Total	7	100

Fuente: Pérez 2006

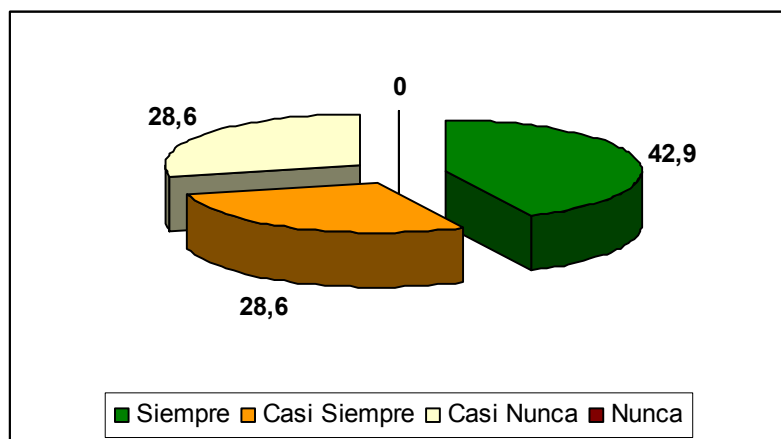


GRÁFICO 6. Se designa personal para dirigir las fiscalizaciones. Fuente: Pérez 2006

71,5 % de los informantes se agrupan entre siempre y casi siempre en que se designa personal para dirigir las fiscalizaciones lo que se evidencia en el cuadro 6 y el gráfico 6, lo que indica que esta relacionado con otra de las preguntas ya identificadas en el objetivo anterior que existe un plan de trabajo y allí se asigna personal para dirigir el proceso.

CUADRO 7

Se ejerce control sobre las fiscalizaciones		
Ítem 7	Nº	%
Siempre	1	14,3
Casi Siempre	5	71,4
Casi Nunca	1	14,3
Nunca	0	0
Total	7	100

Fuente: Pérez 2006

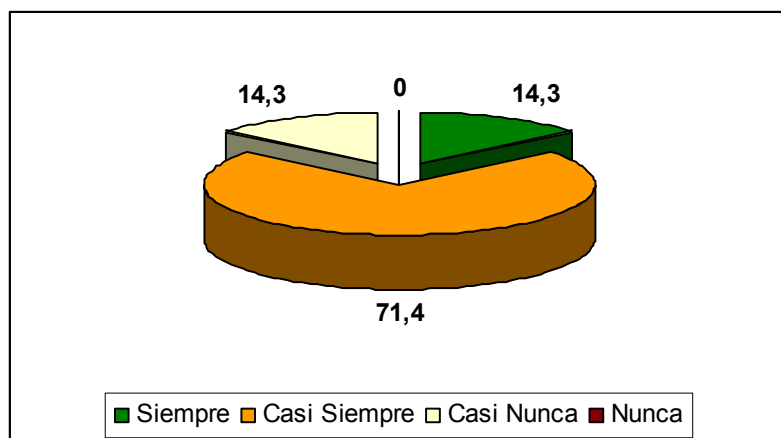


GRÁFICO 7. Se ejerce control sobre las fiscalizaciones. Fuente: Pérez 2006

Los 85,7% de los encuestados agrupados entre siempre y casi siempre dijeron que se ejerce control sobre las Fiscalizaciones lo que se evidencia en el Cuadro No. 7 y el Gráfico No. 7, es un porcentaje significativo del cumplimiento del control son embargo en estos casos el control debe ser de un 100%.

CUADRO 8

Control sobre la gestión de la fiscalización

Ítem 8	Nº	%
Siempre	2	28,6
Casi Siempre	2	28,6
Casi Nunca	2	28,6
Nunca	1	14,3
Total	7	100

Fuente: Pérez 2006

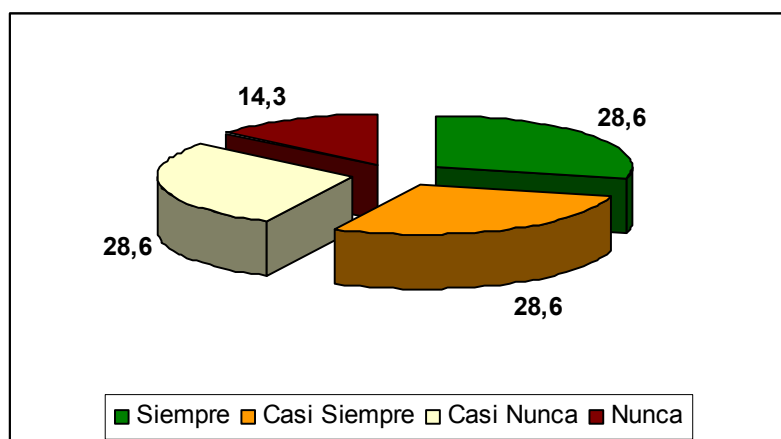


GRÁFICO 8. Control sobre la gestión de la fiscalización. Fuente: Pérez 2006

Se observa en el Cuadro No. 8 y el Gráfico No. 8, que el 57,2% de la muestra seleccionada se agrupó entre siempre y casi siempre que se da el control sobre la gestión de la Fiscalización, porcentaje este bastante bajo que se contradice con el de la pregunta del cuadro y gráfico 7, donde se dice que se ejerce control sobre las fiscalizaciones.

CUADRO 9

Es suficiente el personal para las fiscalizaciones

Ítem 9	Nº	%
Siempre	0	0
Casi Siempre	2	28,6
Casi Nunca	2	28,6
Nunca	3	42,9
Total	7	100

Fuente: Pérez 2006

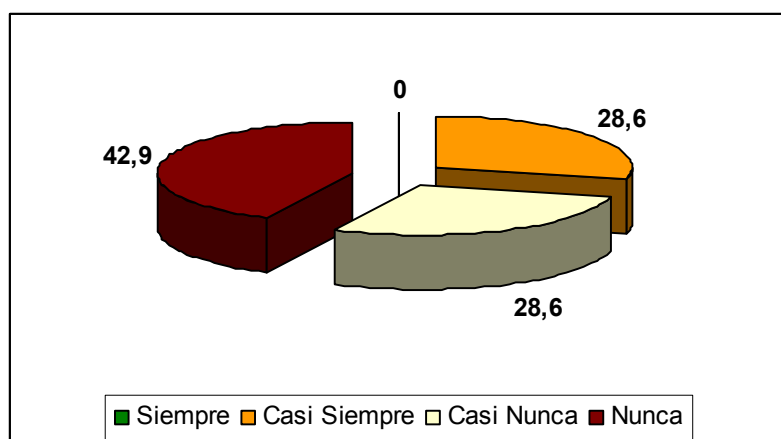


GRÁFICO 9. Es suficiente el personal para las fiscalizaciones. Fuente: Pérez 2006

71,5% de los encuestados manifestaron estar entre casi nunca y nunca evidenciando que es insuficiente el personal para las Fiscalizaciones como se observa en el cuadro 9 y el gráfico 9, lo que hace que estos procesos se retarden.

CUADRO 10

Es actualizado el control de la gestión de las fiscalizaciones

Ítem 10	Nº	%
Siempre	1	14,3
Casi Siempre	3	42,9
Casi Nunca	3	42,9
Nunca	0	0
Total	7	100

Fuente: Pérez 2006

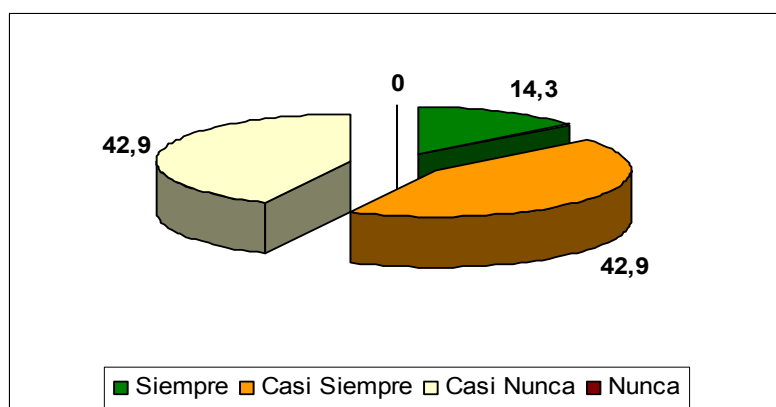


GRÁFICO 10. Es actualizado el control de la gestión de las fiscalizaciones. Fuente: Pérez 2006

Se evidencia en el cuadro 10 y el gráfico 10 que 42,9%, mencionó que casi siempre es actualizado el control de la gestión de las Fiscalizaciones mientras que 42,9% manifestó que casi nunca es actualizado el control de la gestión de las Fiscalizaciones, esto evidencia una debilidad del control que viene manifiesta desde objetivos anteriores.

CUADRO 12

Uso eficiente de los recursos

Ítem 12	Nº	%
Siempre	5	71,4
Casi Siempre	2	28,6
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	7	100

Fuente: Pérez 2006

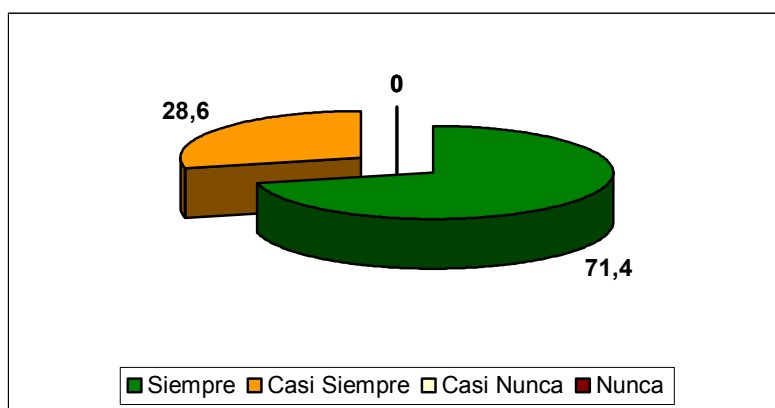


GRÁFICO 12 Uso eficiente de los recursos. Fuente: Pérez 2006

En el cuadro 12 y el gráfico 12, se puede observar que el 71,4% de los entrevistados mencionaron que se hace un uso eficiente de los recursos.

CUADRO 16

Existen manuales de procedimientos		
Ítem 16	Nº	%
Siempre	4	57,1
Casi Siempre	2	28,6
Casi Nunca	1	14,3
Nunca	0	0
Total	7	100

Fuente: Pérez 2006

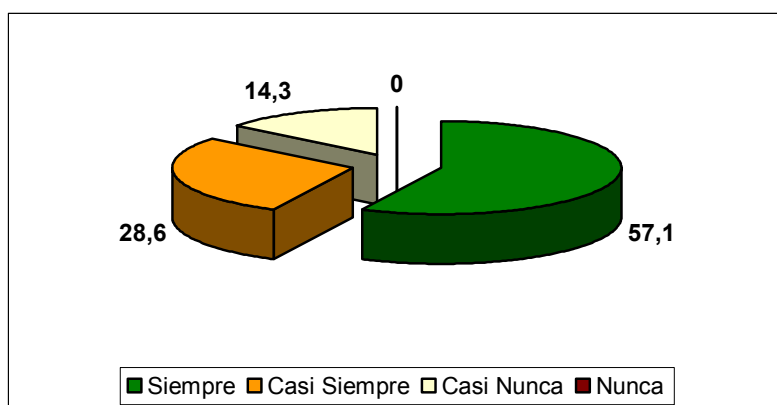


GRÁFICO 16. Existen manuales de procedimientos. Fuente: Pérez 2006

En el cuadro 16 y el gráfico 16 se observa que los entrevistados 85,7% entre siempre y casi siempre, que si existen manuales de procedimientos, este aspecto es de gran relevancia por cuanto los manuales de procedimientos le facilita la gestión interna y externa de las fiscalizaciones.

CUADRO 17

Se realizan análisis sobre las fiscalizaciones

Ítem 17	Nº	%
Siempre	2	28,6
Casi Siempre	4	57,1
Casi Nunca	0	0
Nunca	1	14,3
Total	7	100

Fuente: Pérez 2006

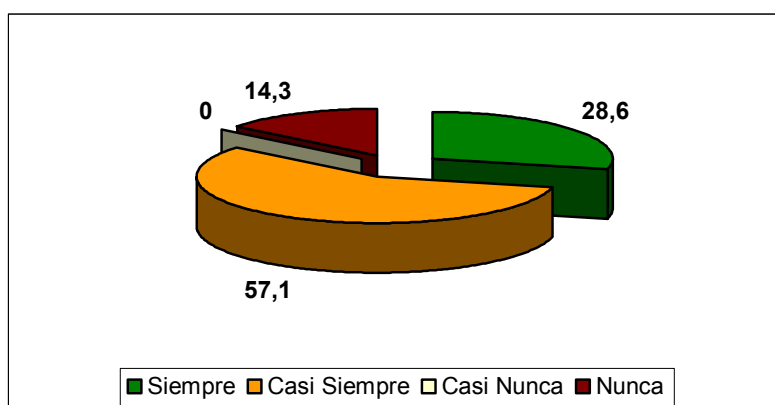


GRÁFICO 17. Se realizan análisis sobre las fiscalizaciones. Fuente: Pérez 2006

Se observa en el cuadro 17 y el gráfico 17, que entre siempre y casi siempre 85,7% de los informantes manifestaron que se realizan análisis sobre las Fiscalizaciones, este aspecto es primordial por cuanto este análisis permite dar respuesta de las evaluaciones que se le hacen a las empresas.

Conclusión del objetivo: Identificar los procedimientos administrativos que se cumplen para el proceso de fiscalización en la oficina del Seguro Social en el Estado Barinas.

En relación con este objetivo se puede concluir que existen los Manuales de Procedimientos que orientan el proceso de fiscalización y que además los procesos se cumplen de acuerdo a lo establecido, sin embargo existen debilidades significativas de control interno que deben ser subsanadas a la brevedad posible.

Objetivo 4: Comparar el ser con el deber ser del proceso de fiscalización de la oficina del seguro social del Estado Barinas

CUADRO 7

Se ejerce control sobre las fiscalizaciones		
Ítem 7	Nº	%
Siempre	1	14,3
Casi Siempre	5	71,4
Casi Nunca	1	14,3
Nunca	0	0
Total	7	100

Fuente: Pérez 2006

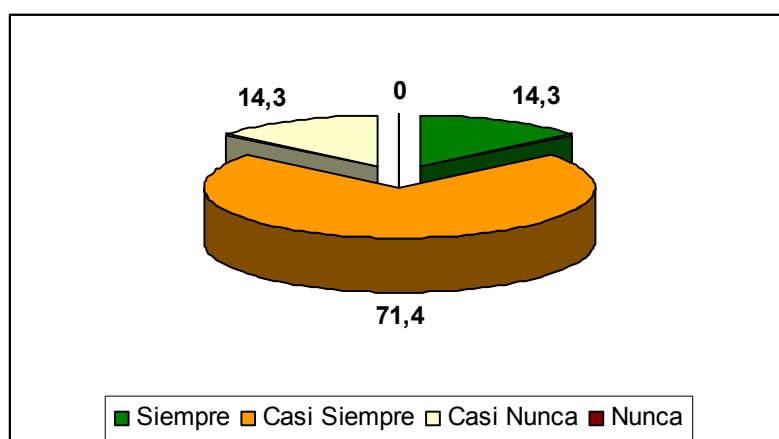


GRÁFICO 7. Se ejerce control sobre las fiscalizaciones. Fuente: Pérez 2006

Los 85,7% de los encuestados agrupados entre siempre y casi siempre dijeron que se ejerce control sobre las Fiscalizaciones lo que se evidencia en el Cuadro No. 7 y el Gráfico No. 7,

es un porcentaje significativo del cumplimiento del control son embargo en estos casos el control debe ser de un 100%.

CUADRO 8

Control sobre la gestión de la fiscalización

Ítem 8	Nº	%
Siempre	2	28,6
Casi Siempre	2	28,6
Casi Nunca	2	28,6
Nunca	1	14,3
Total	7	100

Fuente: Pérez 2006

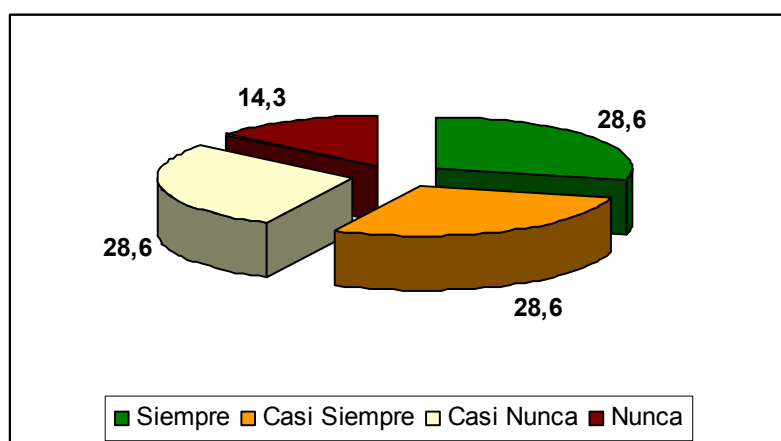


GRÁFICO 8. Control sobre la gestión de la fiscalización. Fuente: Pérez 2006

Se observa en el Cuadro No. 8 y el Gráfico No. 8, que el 57,2% de la muestra seleccionada se agrupo entre siempre y casi siempre que se da el control sobre la gestión de la Fiscalización, porcentaje este bastante bajo que se contradice con el de la pregunta del cuadro y gráfico 7, donde se dice que se ejerce control sobre las fiscalizaciones.

CUADRO 10

Es actualizado el control de la gestión de las fiscalizaciones

Ítem 10	Nº	%
Siempre	1	14,3
Casi Siempre	3	42,9
Casi Nunca	3	42,9
Nunca	0	0
Total	7	100

Fuente: Pérez 2006

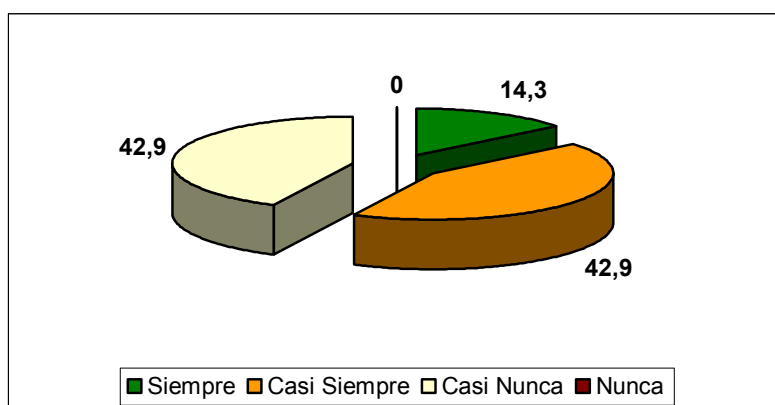


GRÁFICO 10. Es actualizado el control de la gestión de las fiscalizaciones. Fuente: Pérez 2006

Se evidencia en el cuadro 10 y el gráfico 10 que 42,9%, mencionó que casi siempre es actualizado el control de la gestión de las Fiscalizaciones mientras que 42,9% manifestó que casi nunca es actualizado el control de la gestión de las Fiscalizaciones, esto evidencia una debilidad del control que viene manifiesta desde objetivos anteriores.

CUADRO 11

Existe planificación para las fiscalizaciones

Ítem 11	Nº	%
Siempre	2	28,6
Casi Siempre	3	42,9
Casi Nunca	2	28,6
Nunca	0	0
Total	7	100

Fuente: Pérez 2006

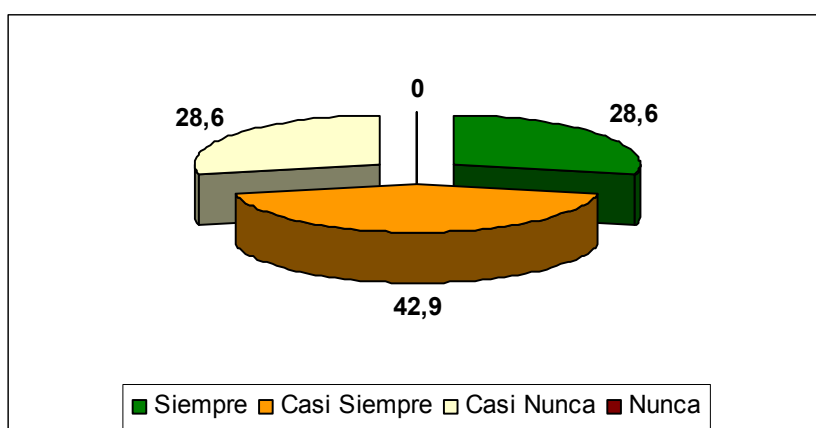


GRÁFICO 11. Existe planificación para las fiscalizaciones. Fuente: Pérez 2006

En el cuadro 11 y el gráfico 11, se evidencia que 71,5% dice que existe planificación para las Fiscalizaciones, sin embargo un porcentaje del 28,6% dice que no existe planificación, esto evidencia una debilidad en la planificación de las Fiscalizaciones.

CUADRO 14

Se elaboran informes de las fiscalizaciones

Ítem 14	Nº	%
Siempre	5	71,4
Casi Siempre	2	28,6
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	7	100

Fuente: Pérez 2006

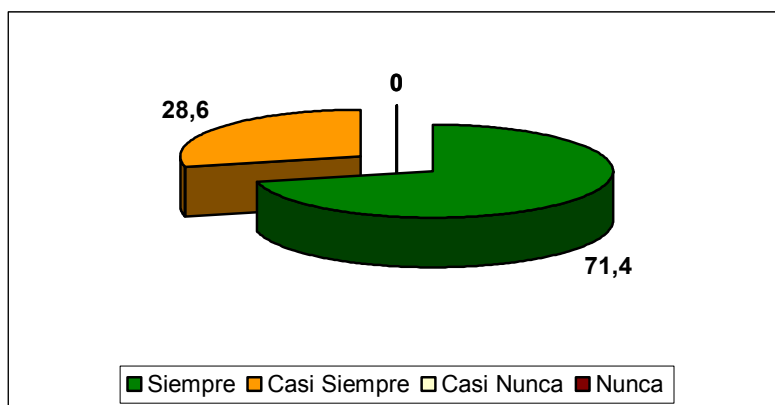


GRÁFICO 14. Se elaboran informes de las fiscalizaciones. Fuente: Pérez 2006

En el cuadro 14 y el gráfico 14 denotan que 100% de los informantes manifestaron entre siempre y casi siempre que se elaboran informes de las Fiscalizaciones. Esta es una fortaleza por cuanto representa el hecho cumplido producto de la fiscalización, que genera el informe que se le enviara a la empresa fiscalizada.

CUADRO 15

Son oportunos los informes de fiscalización

Ítem 15	Nº	%
Siempre	2	28,6
Casi Siempre	4	57,1
Casi Nunca	1	14,3
Nunca	0	0
Total	7	100

Fuente: Pérez 2006

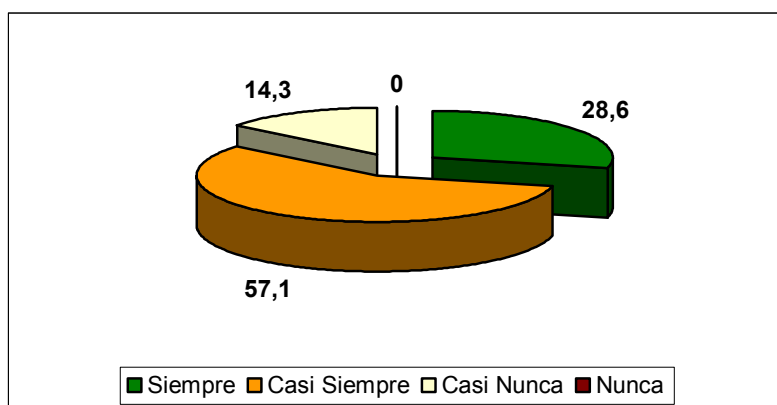


GRÁFICO 15. Son oportunos los informes de fiscalización. Fuente: Pérez 2006

En el cuadro 15 y el gráfico 15 evidencian que 85,7% los informantes respondieron entre siempre y casi siempre que son oportunos los informes de Fiscalizaciones, esto permite dar respuesta a las empresas fiscalizadas.

CUADRO 18

Identificación de las causas de las fiscalizaciones

Ítem 18	Nº	%
Siempre	3	42,9
Casi Siempre	2	28,6
Casi Nunca	1	14,3
Nunca	1	14,3
Total	7	100

Fuente: Pérez 2006

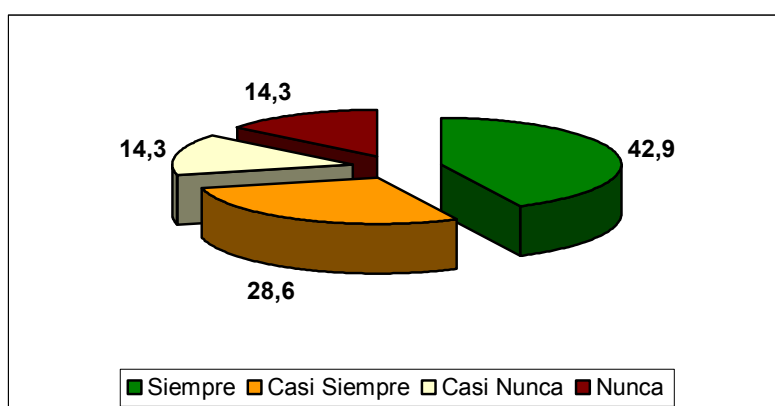


GRÁFICO 18. Identificación de las causas de las fiscalizaciones. Fuente: Pérez 2006

Como se observa en el Cuadro No. 18 y el Gráfico No. 18 el 71,5% de los entrevistados agrupado entre siempre y casi siempre manifestaron que se identifican las causas de las Fiscalizaciones, esto es una fortaleza que permite aplicar los correctivos necesarios.

Conclusión del objetivo: Comparar el ser con el deber ser del proceso de fiscalización de la oficina del seguro social del Estado Barinas

En relación con este objetivo se pudo evidenciar que existen discrepancias entre el ser y lo que debe ser el proceso de fiscalizaciones, en lo que se refiere al proceso

administrativo existen debilidades significativas en las etapas de planificación y control, como se ha manifestado en conclusiones de objetivos anteriores.

Objetivo 5: Presentar los lineamientos del cumplimiento del proceso de fiscalización adaptados a las exigencias legales del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales en el Estado Barinas.

CUADRO 1

Se cumple con el proceso de fiscalización

Ítem 1	Nº	%
Siempre	4	57,1
Casi Siempre	2	28,6
Casi Nunca	1	14,3
Nunca	0	0
Total	7	100

Fuente: Pérez 2006

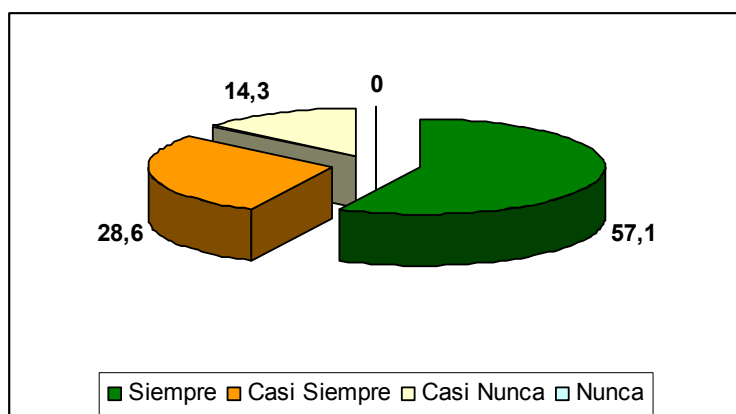


GRÁFICO 1. Se cumple con el proceso de fiscalización. Fuente: Pérez 2006

Como se aprecia en el cuadro 1 y gráfico 1 entre las opciones siempre y casi siempre 85,7%, de los informantes afirman que se cumple con el proceso de Fiscalización en el Seguro Social del Estado Barinas, este porcentaje es significativo en relación al cumplimiento de las fiscalizaciones.

CUADRO 2

Existe un plan para las fiscalizaciones

Ítem 2	Nº	%
Siempre	1	14,3
Casi Siempre	5	71,4
Casi Nunca	0	0
Nunca	1	14,3
Total	7	100

Fuente: Pérez 2006

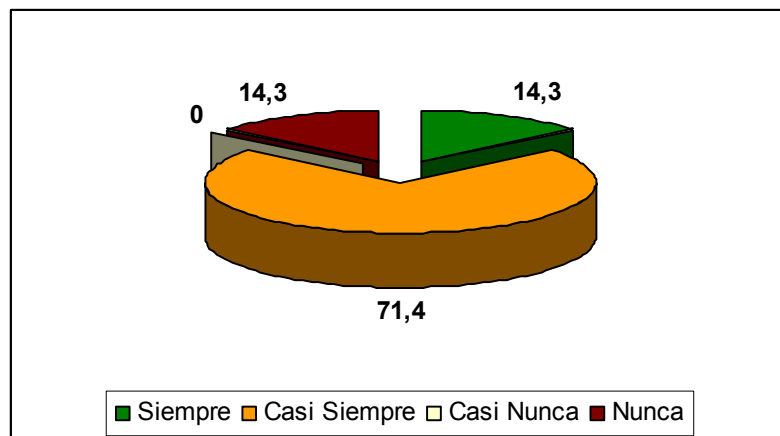


GRÁFICO 2. Existe un plan para las fiscalizaciones. Fuente: Pérez 2006

Como se observa en el cuadro 2 y el gráfico 2, entre siempre y casi siempre 85,7 % de los entrevistados dice que existe un plan de trabajo para las fiscalizaciones, aspecto muy importante porque trabajan en base a un plan.

CUADRO 3

Las fiscalizaciones se adaptan a la ley		
Ítem 3	Nº	%
Siempre	4	57,1
Casi Siempre	3	42,9
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	7	100

Fuente: Pérez 2006

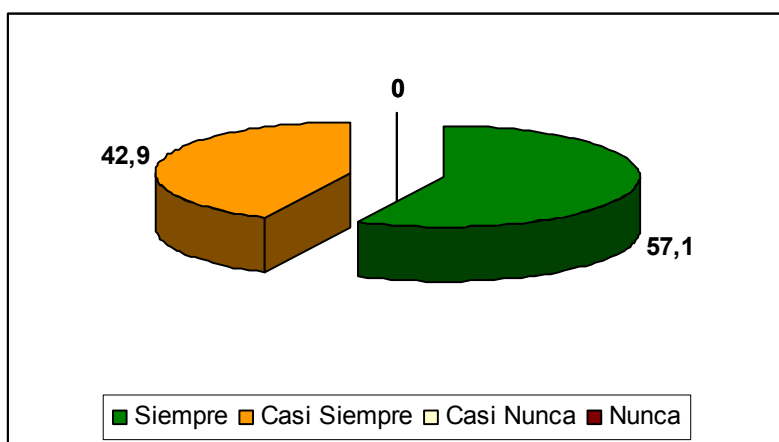


GRÁFICO 3. Las fiscalizaciones se adaptan a la ley. Fuente: Pérez 2006

Como se evidencia en el cuadro 3 y el gráfico 3, entre siempre y casi siempre 100% de los encuestados dio a conocer que las fiscalizaciones se adaptan a la Ley, esto es muy positivo porque se adaptan al cumplimiento de la Ley.

CUADRO 4

Conocimiento de las normas del seguro social		
Ítem 4	Nº	%
Siempre	5	71,4
Casi Siempre	2	28,6
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	7	100

Fuente: Pérez 2006

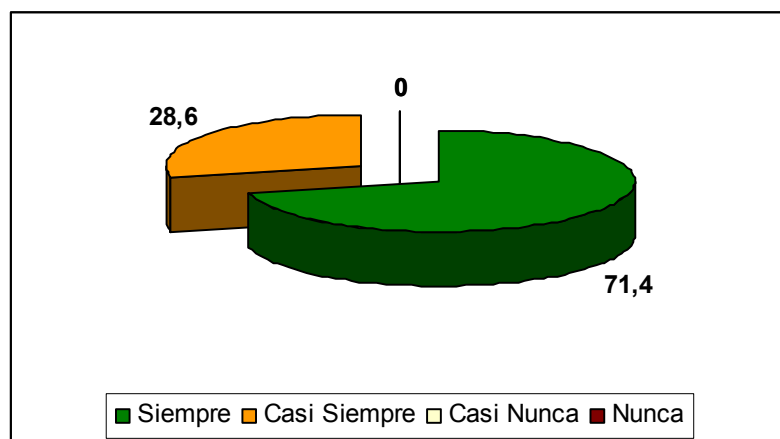


GRÁFICO 4. Conocimiento de las normas del seguro social. Fuente: Pérez 2006

Como se puede observar en el cuadro 4 y el gráfico 4, entre siempre y casi siempre 100% de la muestra entrevistada contestó que existe un conocimiento de las normativas del Seguro Social, esto señala que el personal que trabaja con este proceso conoce las normativas del Seguro Social.

CUADRO 5

Se encuentran organizados los procesos de fiscalización

Ítem 5	Nº	%
Siempre	3	42,9
Casi Siempre	2	28,6
Casi Nunca	2	28,6
Nunca	0	0
Total	7	100

Fuente: Pérez 2006

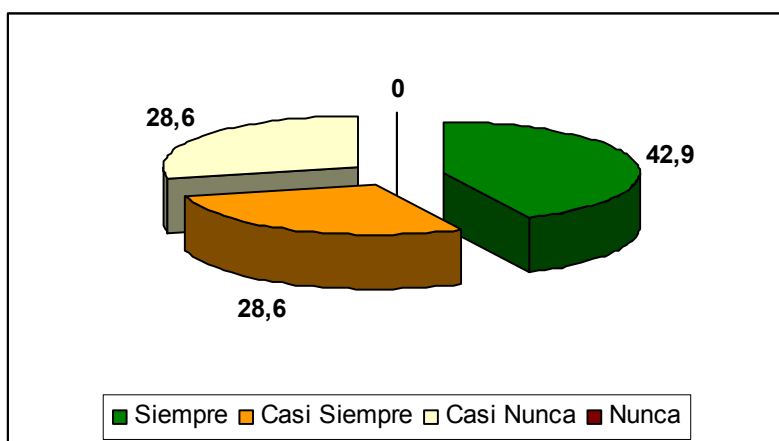


GRÁFICO 5. Se encuentran organizados los procesos de fiscalización. Fuente: Pérez 2006

En el cuadro 5 y el gráfico 5, entre siempre y casi siempre 71,5% de los encuestados dicen que los procesos de fiscalización se encuentran organizados, sin embargo, 28,6% manifestó que casi nunca se encuentran organizados, este porcentaje es importante revisarlo porque los procesos organizativos deben estar bien para que se cumplan los objetivos.

CUADRO 6

Se designa personal para dirigir las fiscalizaciones

Ítem 6	Nº	%
Siempre	3	42,9
Casi Siempre	2	28,6
Casi Nunca	2	28,6
Nunca	0	0
Total	7	100

Fuente: Pérez 2006

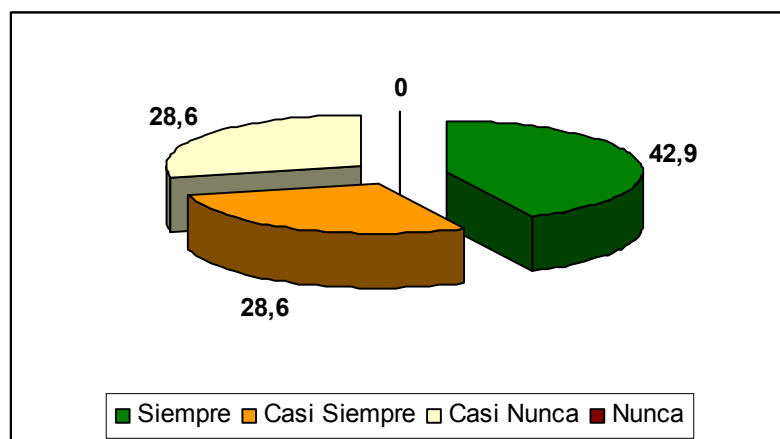


GRÁFICO 6. Se designa personal para dirigir las fiscalizaciones. Fuente: Pérez 2006

71,5 % de los informantes se agrupan entre siempre y casi siempre en que se designa personal para dirigir las fiscalizaciones lo que se evidencia en el cuadro 6 y el gráfico 6, lo que indica que esta relacionado con otra de las preguntas ya identificadas en el objetivo anterior que existe un plan de trabajo y allí se asigna personal para dirigir el proceso.

CUADRO 7

Se ejerce control sobre las fiscalizaciones		
Ítem 7	Nº	%
Siempre	1	14,3
Casi Siempre	5	71,4
Casi Nunca	1	14,3
Nunca	0	0
Total	7	100

Fuente: Pérez 2006

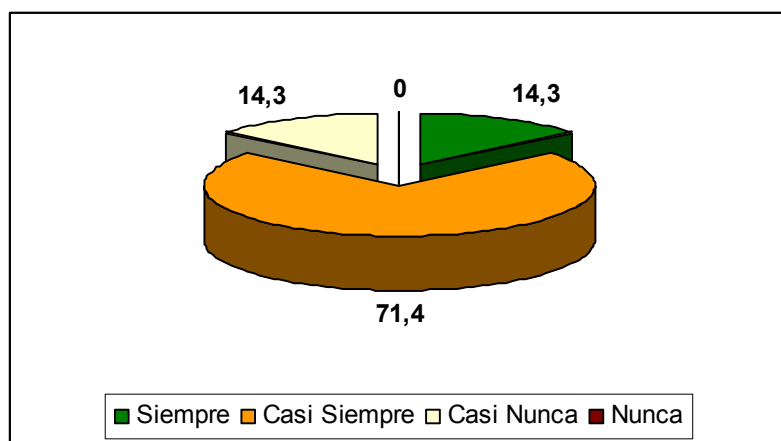


GRÁFICO 7. Se ejerce control sobre las fiscalizaciones. Fuente: Pérez 2006

Los 85,7% de los encuestados agrupados entre siempre y casi siempre dijeron que se ejerce control sobre las Fiscalizaciones lo que se evidencia en el Cuadro No. 7 y el Gráfico No. 7, es un porcentaje significativo del cumplimiento del control son embargo en estos casos el control debe ser de un 100%.

CUADRO 8

Control sobre la gestión de la fiscalización		
Ítem 8	Nº	%
Siempre	2	28,6
Casi Siempre	2	28,6
Casi Nunca	2	28,6
Nunca	1	14,3
Total	7	100

Fuente: Pérez 2006

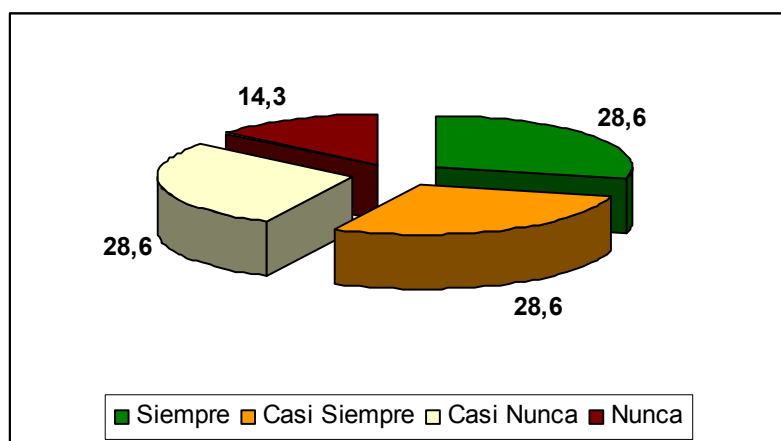


GRÁFICO 8. Control sobre la gestión de la fiscalización. Fuente: Pérez 2006

Se observa en el Cuadro No. 8 y el Gráfico No. 8, que el 57,2% de la muestra seleccionada se agrupó entre siempre y casi siempre que se da el control sobre la gestión de la Fiscalización, porcentaje este bastante bajo que se contradice con el de la pregunta del cuadro y gráfico 7, donde se dice que se ejerce control sobre las fiscalizaciones.

CUADRO 9

Es suficiente el personal para las fiscalizaciones

Ítem 9	Nº	%
Siempre	0	0
Casi Siempre	2	28,6
Casi Nunca	2	28,6
Nunca	3	42,9
Total	7	100

Fuente: Pérez 2006

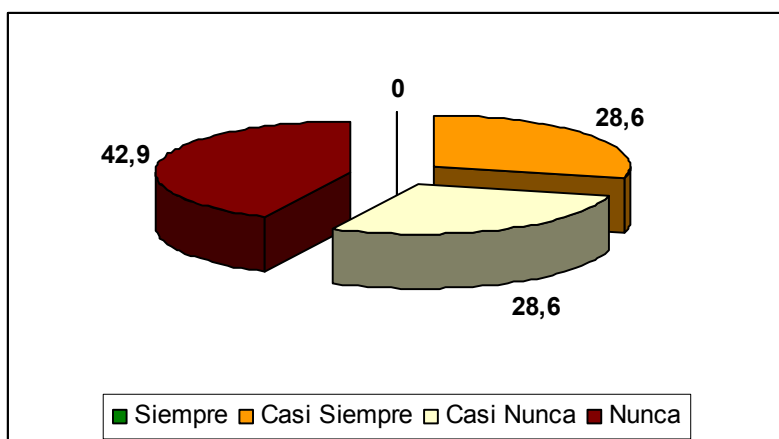


GRÁFICO 9. Es suficiente el personal para las fiscalizaciones. Fuente: Pérez 2006

71,5% de los encuestados manifestaron estar entre casi nunca y nunca evidenciando que es insuficiente el personal para las Fiscalizaciones como se observa en el cuadro 9 y el gráfico 9, lo que hace que estos procesos se retarden.

CUADRO 10

Es actualizado el control de la gestión de las fiscalizaciones		
Ítem 10	Nº	%
Siempre	1	14,3
Casi Siempre	3	42,9
Casi Nunca	3	42,9
Nunca	0	0
Total	7	100

Fuente: Pérez 2006

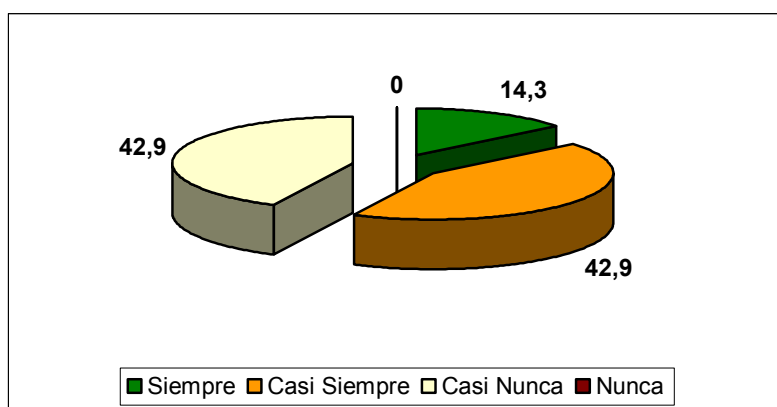


GRÁFICO 10. Es actualizado el control de la gestión de las fiscalizaciones. Fuente: Pérez 2006

Se evidencia en el cuadro 10 y el gráfico 10 que 42,9%, mencionó que casi siempre es actualizado el control de la gestión de las Fiscalizaciones mientras que 42,9% manifestó que casi nunca es actualizado el control de la gestión de las Fiscalizaciones, esto evidencia una debilidad del control que viene manifiesta desde objetivos anteriores.

CUADRO 11

Existe planificación para las fiscalizaciones

Ítem 11	Nº	%
Siempre	2	28,6
Casi Siempre	3	42,9
Casi Nunca	2	28,6
Nunca	0	0
Total	7	100

Fuente: Pérez 2006

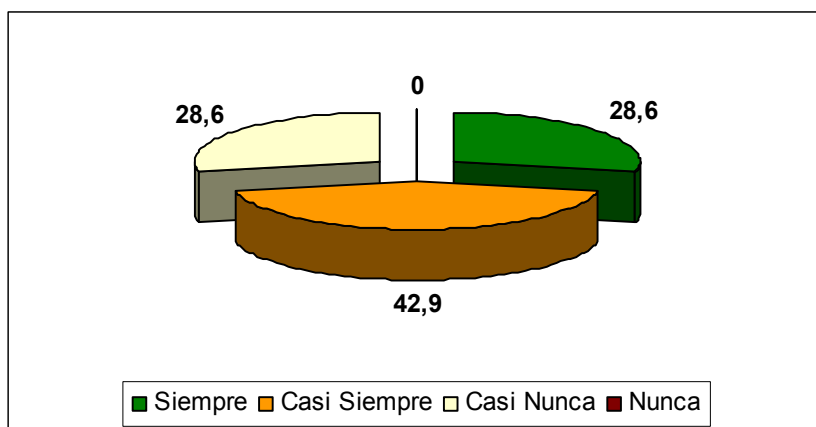


GRÁFICO 11. Existe planificación para las fiscalizaciones. Fuente: Pérez 2006

En el cuadro 11 y el gráfico 11, se evidencia que 71,5% dice que existe planificación para las Fiscalizaciones, sin embargo un porcentaje del 28,6% dice que no existe planificación, esto evidencia una debilidad en la planificación de las Fiscalizaciones.

CUADRO 12

Uso eficiente de los recursos

Ítem 12	Nº	%
Siempre	5	71,4
Casi Siempre	2	28,6
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	7	100

Fuente: Pérez 2006

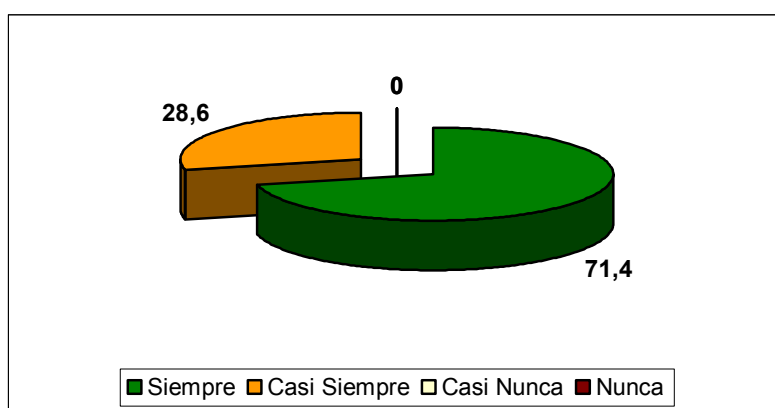


GRÁFICO 12 Uso eficiente de los recursos. Fuente: Pérez 2006

En el cuadro 12 y el gráfico 12, se puede observar que el 71,4% de los entrevistados mencionaron que se hace un uso eficiente de los recursos.

CUADRO 13

Los resultados de la fiscalización son informados oportunamente

Ítem 13	Nº	%
Siempre	5	71,4
Casi Siempre	2	28,6
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	7	100

Fuente: Pérez 2006

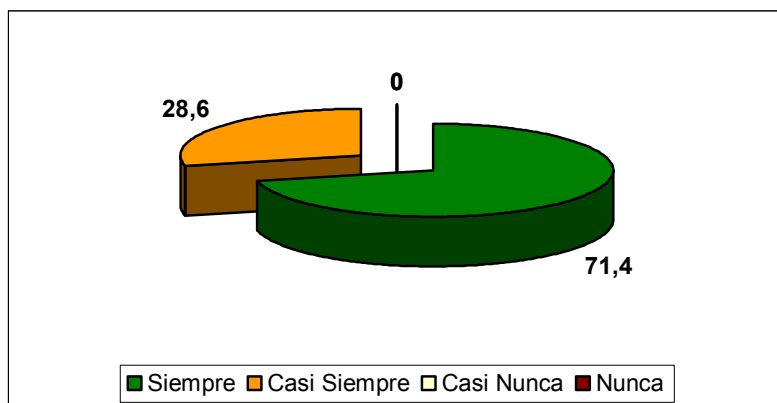


GRÁFICO 13. Los resultados de la fiscalización son informados oportunamente. Fuente: Pérez 2006

En el cuadro 13 y el gráfico 13 se muestra que 100% de los encuestados manifestó entre siempre y casi siempre que los resultados de las Fiscalizaciones son informados oportunamente.

CUADRO 14

Se elaboran informes de las fiscalizaciones

Ítem 14	Nº	%
Siempre	5	71,4
Casi Siempre	2	28,6
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	7	100

Fuente: Pérez 2006

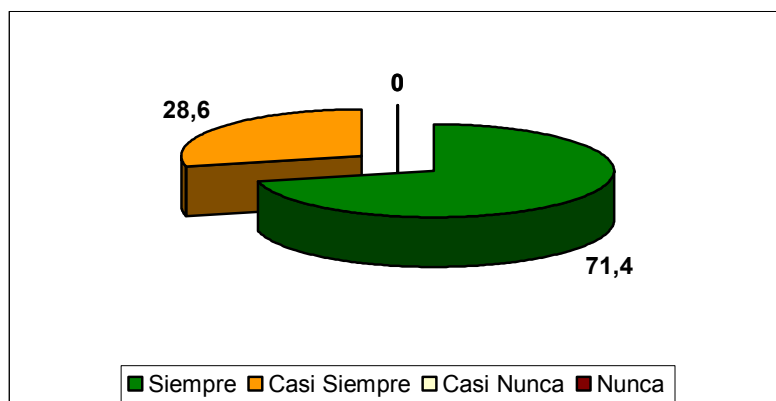


GRÁFICO 14. Se elaboran informes de las fiscalizaciones. Fuente: Pérez 2006

En el cuadro 14 y el gráfico 14 denotan que 100% de los informantes manifestaron entre siempre y casi siempre que se elaboran informes de las Fiscalizaciones. Esta es una fortaleza por cuanto representa el hecho cumplido producto de la fiscalización, que genera el informe que se le enviara a la empresa fiscalizada.

CUADRO 15

Son oportunos los informes de fiscalización

Ítem 15	Nº	%
Siempre	2	28,6
Casi Siempre	4	57,1
Casi Nunca	1	14,3
Nunca	0	0
Total	7	100

Fuente: Pérez 2006

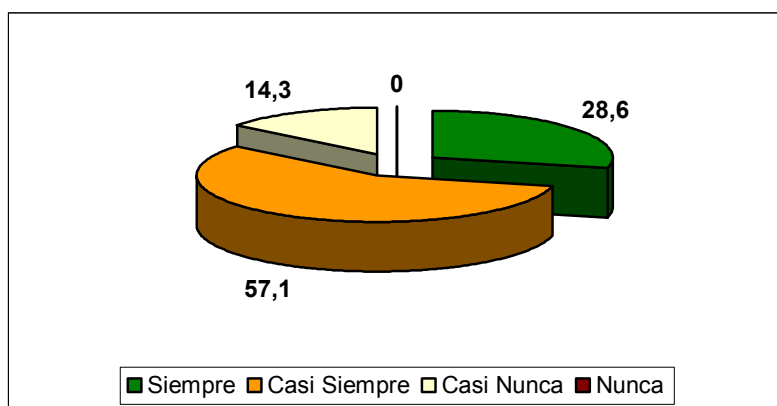


GRÁFICO 15. Son oportunos los informes de fiscalización. Fuente: Pérez 2006

En el cuadro 15 y el gráfico 15 evidencian que 85,7% los informantes respondieron entre siempre y casi siempre que son oportunos los informes de Fiscalizaciones, esto permite dar respuesta a las empresas fiscalizadas.

CUADRO 16

Existen manuales de procedimientos

Ítem 16	Nº	%
Siempre	4	57,1
Casi Siempre	2	28,6
Casi Nunca	1	14,3
Nunca	0	0
Total	7	100

Fuente: Pérez 2006

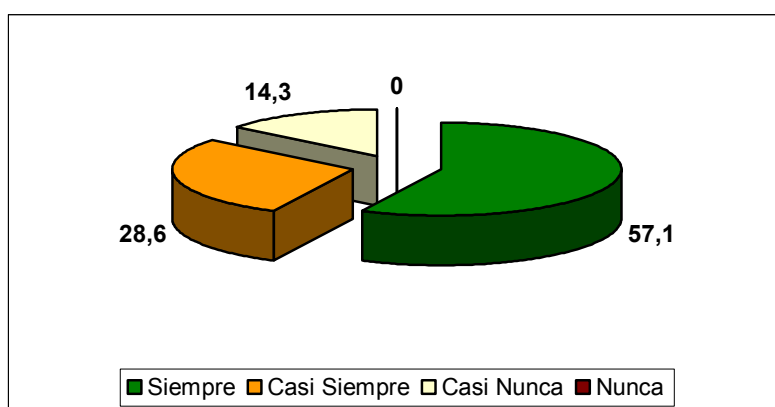


GRÁFICO 16. Existen manuales de procedimientos. Fuente: Pérez 2006

En el cuadro 16 y el gráfico 16 se observa que los entrevistados 85,7% entre siempre y casi siempre, que si existen manuales de procedimientos, este aspecto es de gran relevancia por cuanto los manuales de procedimientos le facilita la gestión interna y externa de las fiscalizaciones.

CUADRO 17

Se realizan análisis sobre las fiscalizaciones

Ítem 17	Nº	%
Siempre	2	28,6
Casi Siempre	4	57,1
Casi Nunca	0	0
Nunca	1	14,3
Total	7	100

Fuente: Pérez 2006

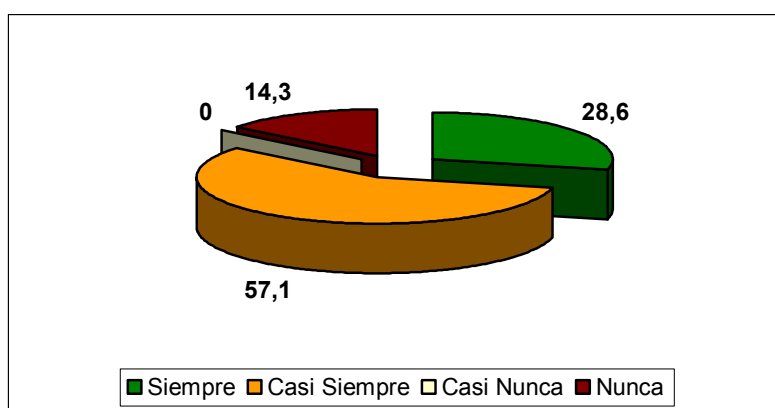


GRÁFICO 17. Se realizan análisis sobre las fiscalizaciones. Fuente: Pérez 2006

Se observa en el cuadro 17 y el gráfico 17, que entre siempre y casi siempre 85,7% de los informantes manifestaron que se realizan análisis sobre las Fiscalizaciones, este aspecto es primordial por cuanto este análisis permite dar respuesta de las evaluaciones que se le hacen a las empresas.

CUADRO 18

Identificación de las causas de las fiscalizaciones

Ítem 18	Nº	%
Siempre	3	42,9
Casi Siempre	2	28,6
Casi Nunca	1	14,3
Nunca	1	14,3
Total	7	100

Fuente: Pérez 2006

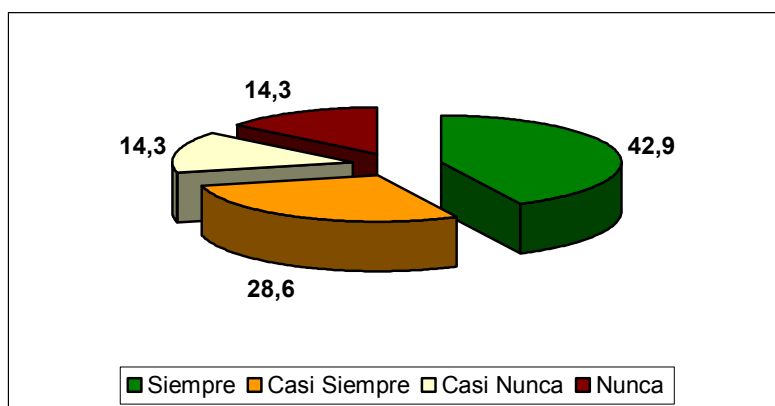


GRÁFICO 18. Identificación de las causas de las fiscalizaciones. Fuente: Pérez 2006

Como se observa en el Cuadro No. 18 y el Gráfico No. 18 el 71,5% de los entrevistados agrupado entre siempre y casi siempre manifestaron que se identifican las causas de las Fiscalizaciones, esto es una fortaleza que permite aplicar los correctivos necesarios.

Conclusión del objetivo: Presentar los lineamientos del cumplimiento del proceso de fiscalización adaptados a las exigencias legales del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales en el Estado Barinas.

Con relación a este objetivo revisar el capítulo VI sobre los Lineamientos sugeridos.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Una vez que se analizó la información obtenida por la aplicación de los instrumentos de recolección de la información se llegó a las siguientes consideraciones:

En relación con el objetivo se verifica el proceso de fiscalización emitida a los contribuyentes del Estado Barinas, se consiguió que 28,6 % de los procesos no están organizados y sin embargo, se dice que 100% de las fiscalizaciones se ajustan a la ley, aquí se detecta una contradicción, si los procesos no están organizados no pueden estar adaptados a la ley. La observación directa realizada por el investigador y la experiencia que como asesor de empresas le ha podido evidenciar que no se lleva un proceso de fiscalización adecuado en vista de que por lo general esas fiscalizaciones ocurren frecuentemente cuando hay denuncias.

Con los resultados obtenidos para la determinación del proceso de fiscalización que se lleva a cabo en el IVSS del Estado Barinas, -aunque los resultados se evidencian muy positivos- la situación real es otra, como se observa más adelante. Los procesos de fiscalización no se llevan a cabo en las empresas y 90% de éstas se realizan en las mismas oficinas del seguro social, lo que evidencia que la información que puede arrojar la fiscalización no sea real con respecto a los trabajadores de las empresas.

Cuando se examinaron los procedimientos administrativos que se cumplen para el proceso de fiscalización en la institución del Seguro Social en el Estado Barinas; se determinó que 71 % considera insuficiente el personal. No existen procedimientos formalmente escritos, ni un manual de procedimientos administrativos, llegando a la situación de que cada fiscal se presenta sólo haciendo uso de su credencial o carnet que lo acredita como funcionario público del seguro social y procede a realizar la fiscalización de acuerdo a sus criterios.

Para la verificación sobre la aplicación de las políticas legales establecidas en el proceso de fiscalización de la Ley del Seguro Social en el Estado Barinas, los resultados arrojan que 100% se ajusta a los aspectos legales de las fiscalizaciones, sin embargo, se dejan de cumplir algunas formalidades de tipo legal cuando el funcionario que efectúa la fiscalización no está acreditado para tal función.

Cuando se comparó el deber ser con lo que se está haciendo actualmente en cuanto al cumplimiento del proceso de fiscalización de la Ley del Seguro Social en el Estado Barinas. Al respecto se evidencia en los resultados que el deber ser es que el proceso de fiscalización debe estar adaptado a la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos, sin embargo, no sucede así ya que se le otorga potestad a funcionarios asistentes, no acreditados para cumplir con una fiscalización; en lo referente a la providencia para tal fiscalización no se emiten actas de requerimientos sino de manera informal, ni actas de conformidades sino de solvencia, no existe sanción a los infractores a la ley sino que subsanan el problema de incorporación de aquellos trabajadores no declarados por la empresa. Por la falta de fiscales sólo trabajan en la oficina, no teniendo acceso a una información real referente a la carga laboral de aquella empresa que está siendo fiscalizada en ese momento.

Es importante mencionar que en operativos conjuntamente con el SENIAT por no tener políticas definidas en el proceso de fiscalización que se lleva a cabo, por el factor tiempo y falta de recurso humano, notifican a las empresas para que asistan a las oficinas del seguro social y lleven la información para su respectiva fiscalización; y en muy pocos casos el funcionario actuante realiza entrevistas a los trabajadores para después compararlo con la información del patrono.

Para identificar lineamientos para cumplir con el proceso de fiscalización que se adapte a las exigencias legales del Seguro Social del estado Barinas. Se presentarán en el capítulo VI como una propuesta a ser considerada.

Recomendaciones

Una vez realizada las conclusiones del estudio se recomienda lo siguiente:

1. Al área de fiscalizaciones del seguro social del Estado Barinas tomar en consideración los resultados de la presente investigación, los cuales son de gran importancia por cuanto evidencian debilidades que deben ser tomadas en cuenta, ya que estas son oficinas de contralorías que también están sujetas a control del estado.
2. Como los operativos se hacen en la mayoría de los casos en conjunto con el SENIAT considerar que estos deben estar lo suficientemente planificados y contar con el personal requerido y debidamente autorizado para poder ejercer un control eficiente y acatar lo exigido por la Ley.
3. Hacer del conocimiento de esta investigación al personal o ente responsable o autorizado de poner en práctica cualquier mejora para el área del Seguro Social de Barinas.
4. Considerar poner en práctica los lineamientos aquí descritos en el capítulo VI, con el fin de dar fiel cumplimiento a lo establecido en la Ley del Seguro Social y de esta manera cumplir con la misión social que como institución del Estado venezolano le corresponde acatar.

CAPITULO VI

LINEAMIENTOS SUGERIDOS

Propuesta de lineamientos a desarrollar por la oficina del seguro social del Estado Barinas para cumplir con la ley del seguro social y su reglamento.

Los lineamientos se presentan de acuerdo a la naturaleza de la empresa, objetivos, visión y misión, otro lineamiento de acuerdo a la orientación al funcionamiento de la sección de fiscalización, un tercer lineamiento con el propósito de proporcionar al área de fiscalización una mejor proyección en cuanto a la situación de los contribuyentes, un cuarto lineamiento se estructuró de acuerdo a la finalidad de contar con un adecuado proceso de control para valorar la calidad de los servicios que se le presta a los contribuyentes, y por último los lineamientos propiamente dichos.

1. Lineamientos de acción

❖ *Naturaleza de la Oficina del Seguro Social del Estado Barinas*

El área de fiscalización dependiente de la Jefatura de Sector tiene por objeto la fiscalización de las empresas que le cotizan al Seguro Social y brindar la garantía del cumplimiento de la Ley, de manera que los asegurados puedan disfrutar de los servicios y beneficios a que están amparados.

❖ *Objetivos de la Fiscalización*

Lograr la fiscalización oportuna de los contribuyentes con el fin de dar cumplimiento a la ley.

❖ *Visión*

El área de fiscalización será la unidad administrativa del seguro social encargada de la supervisión y control de los contribuyentes en el Estado Barinas para dar cumplimiento a la ley y su reglamento; así como a los empleados de dichos contribuyentes.

❖ **Misión**

El área de fiscalización del seguro social es la encargada de cumplir y hacer cumplir los planes de fiscalización en las empresas del Estado Barinas, logrando las metas propuestas por el organismo.

2. Lineamiento de acuerdo a la orientación del funcionamiento de la sección de fiscalización.

Los lineamientos que a continuación se proponen constituyen una orientación para que el funcionamiento de la sección de fiscalización del seguro social sea más eficiente y se proyecte su acción en la comunidad empresarial del Estado Barinas.

- ❖ Se orienta a establecer directrices conducentes al logro de una vinculación mas estrecha entre patronos y empleados con Seguro Social.
- ❖ Diseñar e implantar sistemas de control de gestión, para ejercer el control propiamente dicho con su respectiva retroalimentación y disponer de la información requerida para la toma de decisiones y de esta manera se obliga a realizar una planificación confiable, oportuna y efectiva.

3. Lineamiento con el propósito de proporcionar al área de fiscalización una mejor proyección en cuanto a la situación de los contribuyentes.

Tiene como propósito sugerir un conjunto de lineamientos que puedan proporcionar al área de fiscalización del seguro social una mejor proyección en la comunidad del Estado Barinas, ya que a través de éstos se podrán canalizar las situaciones que presentan los contribuyentes, favoreciendo el éxito de la gestión gerencial que lleve el instituto.

4. Lineamiento de acuerdo a la finalidad de contar con un adecuado proceso de control para valorar la calidad de los servicios que se le presta a los contribuyentes.

Contar con un adecuado control que es uno de los procesos administrativos más importantes para en el área de fiscalización, lo que permite valorar la calidad de los servicios que se les presten a los contribuyentes.

5. Lineamientos propiamente dichos

- ❖ Automatizar la información que tienen en los archivos del seguro social en su totalidad para que exista un acceso fácil inter y extra organización.
- ❖ Hacer un censo de las empresas que existen en el Estado Barinas que permita depurar la data y hacer más eficiente la fiscalización.
- ❖ Medir el grado de cumplimiento de los planes de fiscalización que se planifican en la sección.
- ❖ Dar a conocer a todos los funcionarios del área de fiscalización la misión, visión, objetivos y metas.
- ❖ Orientar al personal para el mejor desempeño de la actividad operativa a fin de cumplir las metas propuestas.
- ❖ Establecer indicadores de gestión para medir la eficacia del área de fiscalización, por ejemplo cuantificar el nivel de reclamos de los contribuyentes, satisfacción del contribuyente, oportunidad de respuesta del

área ante los contribuyentes, cumplimiento en el tiempo de solución de los problemas detectados en las fiscalizaciones.

- ❖ Establecer índices para medir la eficacia por ejemplo: cumplimiento en el tiempo de entrega del acta de fiscalización, participación de las fiscalizaciones a los contribuyentes, cumplimiento del plan de fiscalizaciones, solución a los problemas presentados por los contribuyentes, eficiencia en el seguimiento de las fiscalizaciones por los contribuyentes, cobertura en la capacitación de los empleados en el sistema de fiscalización, nivel de calidad de las fiscalizaciones.
- ❖ Definir índices de economía como por ejemplo: incorporación a nuevos contribuyentes, reincorporación de nuevos contribuyentes, índices de deserción de contribuyentes, costo del sistema de fiscalización y ausentismo del personal de fiscalización.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Araujo, M. (2004). Análisis de los Fondos de Pensiones y Jubilaciones del Personal Docente y de Investigación de las Universidades Públicas Nacionales en el Marco de la LOSS. Trabajo de Grado. UCLA. Barquisimeto. Venezuela.

BALESTRINI ACUÑA, Mirian: Como se elabora el Proyecto de Investigación (Para los estudios formulación o exploratorio, descripción, diagnósticos, evaluativos, formulación de hipótesis causales, experimentales y los proyectos factibles), Caracas, BL Consultores Asociados, Servicio Editorial, 1.997.

Constitución Bolivariana de la República de Venezuela (199), promulgada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela. Caracas. Venezuela.

Código Orgánico Tributario (2001), publicado en Gaceta Oficial No 37.305 de fecha 17-10-2001. Caracas. Venezuela.

CHIAVENATO, (2002). “Administración en los nuevos tiempos” Bogotá. McGraw-Hill.

GÓMEZ, Dulce. (1999). Grado de Cumplimiento de la Recaudación y la Legalidad de las Fiscalizaciones de las Contribuciones Parafiscales en las Empresas Manufactureras de la Zona Industrial I del Municipio Iribarren del Estado Lara. Trabajo de Grado. UCLA. Barquisimeto. Venezuela.

[Http,./www.seg.social](http://www.seg.social).

HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto, (1991). Metodología de la Investigación, México Mc Graw Hill.

HURTADO, J (2000). Metodología de la Investigación Holística. Editorial SIPAL -ra edición. Caracas. Venezuela.

KOONTZ, (1998). “Administración. Una perspectiva global.” México. McGraw-Hill.

Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social, publicado en Gaceta Oficial No 37.600 del 30-12-2002

Ley de Seguridad Social decretada en 1997 por el Ex Presidente de la República Rafael Caldera y su Reglamento.

PENSA, Incola (2003). Análisis del Subsistema de Fondos de Pensiones en Venezuela Bajo la Experiencia de Otros Países Latinoamericanos.

Manual de trabajos de grado, de especialización y maestrías de la universidad pedagógica experimental libertador. (2001). Caracas. Venezuela.

ANEXOS

ANEXO No. 1

CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD DE LOS ANDES

CUESTIONARIO

Lic. Julio Pérez A.

ABRIL 2006

Barinas, Abril 2006

Estimado Trabajador (a):

Reciba un cordial saludo. La presente es para solicitar su valiosa colaboración, la cual consiste en contestar el cuestionario que a continuación se presenta, el cual será utilizado exclusivamente para recaudar datos para la investigación titulada:

**EVALUAR EL SISTEMA DE FISCALIZACIÓN DE LA LEY DEL
SEGURO SOCIAL EN EL ESTADO BARINAS.**

Es importante que responda de la manera más sincera y objetiva, ya que los resultados obtenidos incidirán en el presente estudio.

La información suministrada será de tipo confidencial y utilizada sólo con fines Académicos.

Instrucciones:

- No colocar identificación al instrumento.
- Leer cada uno de las preguntas.
- Debe seleccionar sólo una respuesta utilizando una equis (X) la opción que Ud. considere que satisface su apreciación.
- No dejar ninguna de las preguntas sin responder.

Por su colaboración, muchas gracia

El Investigador

CUESTIONARIO

Nº	Items	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
1	¿Se cumple el Proceso de Fiscalización?				
2	¿Se trabaja en la oficina del Seguro Social con un plan para realizar las Fiscalizaciones a los Contribuyentes?				
3	¿El proceso de Fiscalización se lleva ajustado a lo establecido en la Ley?				
4	¿Conoce las normativas legales de la Ley del Seguro Social?				
5	¿Se encuentran organizados los procesos para cumplir con la Fiscalización a los Contribuyentes en el estado Barinas?				
6	¿El Seguro Social designa a una persona para dirigir las acciones de Fiscalización de los Contribuyentes en el estado Barinas?				
7	¿Se ejerce un control periódico de las acciones de Fiscalización de los Contribuyentes en el estado Barinas?				
8	¿Se lleva a cabo el control de la gestión realizada de Fiscalización de los Contribuyentes en el estado Barinas?				
9	¿Es suficiente el personal para cumplir con las acciones de Fiscalización de los Contribuyentes en el estado Barinas?				
10	¿Se mantiene actualizado el control de la gestión de Fiscalización de los Contribuyentes en el estado Barinas?				
11	¿Se realiza la planificación para el proceso de Fiscalización de los Contribuyentes en el estado Barinas?				

N°	Items	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
12	¿Se realiza un eficiente uso de los recursos humanos y tecnológicos para cumplir con las acciones de Fiscalización de los Contribuyentes en el estado Barinas?				
13	¿Los resultados de la Fiscalización, son informados oportunamente a los superiores?				
14	¿Se elaboran informes de las fiscalizaciones realizadas?				
15	¿Son oportunos los informes de Fiscalización realizados?				
16	¿Existen Manuales de Procedimientos donde se registre el proceso de Fiscalización?				
17	¿Se realizan análisis sobre el proceso de Fiscalización de los Contribuyentes en el estado Barinas?				
18	¿Son identificados las causas mas frecuentes por las que se realizan las Fiscalizaciones de los Contribuyentes en el estado Barinas?				

ANEXO No. 2

GUIA DE ENTREVISTA

UNIVERSIDAD DE LOS ANDES

GUÍA DE ENTREVISTA

- 1.- ¿Qué origina una Fiscalización por parte del Seguro Social ante los Contribuyentes?
- 2.- ¿Quién está autorizado para realizar una Fiscalización por parte del Seguro Social ante los Contribuyentes?
- 3.- ¿Qué se exige al momento de una Fiscalización por parte del Seguro Social ante los Contribuyentes?
- 4.- ¿Qué documento debe presentar el Fiscal o personal Autorizado para una Fiscalización por parte del Seguro Social ante los Contribuyentes?
- 5.- ¿Qué Contiene el Acta de Fiscalización?
- 6.- ¿Cuáles pueden ser los resultados de una Fiscalización?
- 7.- Describa el procedimiento de Fiscalización cómo lo lleva actualmente el personal autorizado, en el Seguro Social de Barinas.

Gracias por la Colaboración

Lic. Julio Pérez

ANEXO No 3

INSTRUMENTOS DE VALIDACIÓN