



UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y
POSTGRADO

**EFFECTIVIDAD DE UN PLAN DE ASESORÍA LEGAL SOBRE RÉGIMEN
PRESTACIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EN LA
ATENCIÓN AL USUARIO DEL IVSS**

Caso: Sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social del
municipio San Cristóbal del estado Táchira

Autora: Maireth Andreina Martínez Espinoza

Tutor: Fernando de J. Márquez Manrique

San Cristóbal, Julio de 2011



UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y
POSTGRADO

**EFFECTIVIDAD DE UN PLAN DE ASESORÍA LEGAL SOBRE RÉGIMEN
PRESTACIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EN LA
ATENCIÓN AL USUARIO DEL IVSS**

Caso: Sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social del
municipio San Cristóbal del estado Táchira

Trabajo Especial presentado como requisito parcial para optar al Título de
Especialista en Derecho del Trabajo

Autora: Maireth Andreina Martínez Espinoza

Tutor: Fernando de J. Márquez Manrique

San Cristóbal, Julio de 2011

APROBACION DEL TUTOR

En mi carácter de Tutor del Trabajo de Grado presentado por la ciudadana Maireth Andreina Martínez Espinoza, para optar al Grado de Especialista en Derecho del Trabajo, cuyo título es EFECTIVIDAD DE UN PLAN DE ASESORÍA LEGAL SOBRE RÉGIMEN PRESTACIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EN LA ATENCIÓN AL USUARIO DEL IVSS. Caso: Sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social del municipio San Cristóbal del estado Táchira, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación correspondiente.

En San Cristóbal, a los veintiséis días del mes de Julio de 2011

Fernando de J. Márquez Manrique

INDICE GENERAL

	pp
LISTA DE CUADROS.....	vi
LISTA DE GRÁFICOS.....	vi
RESUMEN.....	viii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO	
I EL PROBLEMA.....	3
Planteamiento del Problema.....	3
Objetivos de la Investigación.....	9
Objetivo General.....	9
Objetivos Específicos.....	9
Justificación e Importancia de la Investigación.....	10
Delimitación de la Investigación.....	11
II MARCO TEORICO.....	12
Antecedentes.....	13
Bases Teóricas.....	15
Atención al Usuario sobre Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.....	15
Bases Legales.....	25
III MARCO METODOLOGICO.....	30
Tipo y Nivel de Investigación.....	30
Diseño de la Investigación.....	31
Hipótesis de la Investigación.....	32
Población del Estudio.....	33
Sistematización de las Variables y Operacionalización.....	34
Variable Dependiente.....	34
Variable Independiente.....	35
Técnica e Instrumento de Recolección de Datos.....	36
Validez del instrumento.....	37
Confiabilidad del Instrumento.....	38
Procedimiento Metodológico.....	39
Plan de Análisis de Datos.....	40

Consideraciones Éticas.....	42
IV PRESENTACION, ANALISIS Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS.....	44
Análisis y Discusión de Resultados de la Preprueba.....	45
Análisis y Discusión de Resultados de la Posprueba.....	48
Comprobación de la Hipótesis de la Investigación.....	52
V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	54
Conclusiones.....	54
Recomendaciones.....	55
REFERENCIAS.....	56
ANEXOS.....	59
A. Solicitud de Autorización.....	60
B. Versión definitiva del instrumento.....	62
C. Formato de Validación del instrumento.....	65
D. Confiabilidad del instrumento.....	74
E. Plan de asesoría sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS).....	75
F. Tabla de Distribución t de Student con n Grados de Libertad.....	80

LISTA DE CUADROS

CUADRO	pp.
1 Diagrama del Diseño Preprueba-Postprueba en Grupo Intacto.....	32
2 Operacionalización de la variable Dependiente.....	35
3 Operacionalización de la Variable Independiente.....	36
4. Escala del coeficiente del Alfa de Cronbach.....	39
5. Baremo para Interpretación de datos.....	41
6. Resultados obtenidos de la preprueba en la atención al usuario en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo.....	45
7. Estadísticos descriptivos de la preprueba en la atención al usuario en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo.....	47
8. Resultados obtenidos de la posprueba en la atención al usuario en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo.....	48
9. Estadísticos Descriptivos de la preprueba en la atención al usuario en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo.....	51

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO	pp.
1 Preprueba en la atención al usuario en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo.....	45
2 Posprueba en la atención al usuario en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo.....	49

UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN DERECHO DEL TRABAJO

**EFFECTIVIDAD DE UN PLAN DE ASESORÍA LEGAL SOBRE RÉGIMEN
PRESTACIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EN LA
ATENCIÓN AL USUARIO DEL IVSS**

Caso: Sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social del
municipio San Cristóbal del estado Táchira

Autora: Maireth Andreina Martínez Espinoza

Tutor: Fernando de J. Márquez Manrique

Fecha: Julio 2011

RESUMEN

La investigación tuvo el propósito de establecer la efectividad de un plan de asesoría legal sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo en la atención al usuario en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) del municipio San Cristóbal del estado Táchira. Se correspondió con un diseño cuasi experimental preprueba-posprueba en Grupo Intacto, de Nivel Explicativo, experimento de campo con aplicación de un preprueba (O1) que midió la variable dependiente, aplicación del tratamiento o variable independiente (X) y aplicación de n posprueba para la medida de la variable dependiente (O2). La Población en estudio atendió al total de diecisiete (17) funcionarios. La recolección de datos se realizó a través de un instrumento policotómico, previamente sometido a validación del juicio de expertos y de confiabilidad con base en prueba piloto y procesamiento estadístico Alpha de Cronbach cuyo valor fue 0.95 considerado muy alto. El procedimiento metodológico se realizó con análisis y discusión de la preprueba y la posprueba, apoyándose en la estadística descriptiva con la ayuda del programa estadístico SPSS, (versión 10.0) lo cual permitió determinar datos resaltantes de cada indicador de las dimensiones de la variable dependiente. Finalmente, para saber si el valor t es significativo, se calcularon los grados de libertad, a través de la fórmula: $gl = (n1+n2)-2$, se comprobó la hipótesis con la técnica *t student* acudiendo a la tabla de distribución para 0.05, el cual implicó el 95% de valores t calculados superiores a los de la tabla, significando que Si se aplica un plan de asesoría sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) del municipio San Cristóbal, entonces, la atención al usuario mejorará. De esta manera se compruebo la hipótesis H_i y se rechazó la hipótesis H_o .

Descriptor: asesoría, atención usuario, régimen, prestacional, seguridad, salud, trabajo, (IVSS).

INTRODUCCIÓN

El Estado debe ejecutar determinadas políticas sociales que garanticen y aseguren el bienestar de los ciudadanos y ciudadanas en determinados marcos como el de la sanidad, la educación y en general todo el espectro posible de seguridad social. Estos programas gubernamentales, financiados con los presupuestos estatales, deben tener carácter gratuito, en tanto son posibles gracias a fondos procedentes del tesoro público, sufragado a partir de las imposiciones fiscales con que el Estado grava a los propios ciudadanos.

En este sentido, se garantizan los términos y condiciones establecidos en la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social (LOSSS) (2008) para proteger a los ciudadanos y ciudadanas de la República Bolivariana de Venezuela, apoyándose en mecanismos legales instaurados recientemente en Venezuela sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo, donde el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS), tiene la atribución de gerenciar el proceso en el Sistema de Seguridad Social Integral con base en esta Ley y en las leyes que regulan los Subsistemas.

Ante estas evidencias la investigación se desarrolló con el propósito de establecer la efectividad de un plan de asesoría legal sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo en la atención al usuario en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) del municipio San Cristóbal del estado Táchira, a través de un diseño cuasi experimental de Nivel Explicativo, de campo con aplicación de un instrumento para la medida de la variable dependiente antes y después de aplicado el tratamiento o variable independiente que es el plan de asesoría legal en comento desarrollado con base en una planificación que facilitó el proceso investigativo; asimismo, se presenta la estructura del estudio de la siguiente manera:

El Capítulo I, se presenta el planteamiento del problema con los objetivos de la Investigación, justificación e importancia y delimitación de la misma.

En el Capítulo II, se reporta el marco teórico con base en los antecedentes, las bases teóricas y legales que sustentan el estudio.

En el Capítulo III, se da a conocer el marco metodológico en razón al tipo y nivel de investigación, su diseño que permitió el desarrollo de la investigación para comprobar las hipótesis del estudio; asimismo, se presenta la población sujeta al experimento, así como las técnicas y procedimiento para la recolección de datos y el análisis metodológico.

En el Capítulo IV, se hace la presentación, análisis y discusión de resultados de la preprueba y de la posprueba, con los respectivos procesos estadísticos que permitieron la comprobación de la hipótesis de la investigación.

Por último, en el Capítulo V, se dan a conocer las conclusiones en respuesta a los objetivos específicos y las recomendaciones del proceso investigativo; para finalmente presentar las fuentes de referencias y los anexos que sirven de soporte metodológico al proceso de investigación.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

El hombre, por naturaleza, es un ser social y necesita compenetrarse con el colectivo, estudiar de él las mejores soluciones, entre ellas, promover la formación de las organizaciones de trabajo, que como señala Blanchard (2006), viene a ser una estructura, un sistema de compensación, puesto que participar en organizaciones es muy importante en la vida de las personas, ya que los lleva a relacionarse con otras personas o con algún grupo.

Además, cada parte de estos grupos conforman un colectivo donde cada individuo como elemento que lo conforma debe ser capaz de desempeñar más de un rol, en síntesis, ser multifuncional, enmarcado dentro de la Seguridad Social, entendida y aceptada como un derecho que le asiste a toda persona de acceder, por lo menos a una protección básica para satisfacer estados de necesidad.

Es así como la concepción universal respecto del tema ha llevado a cada nación a organizarse con el objeto de configurar variados modelos al servicio de este objetivo, incluyendo las organizaciones de trabajo. En este contexto siempre se concibió al Estado como el principal, si no el único promotor de esta rama de la política socioeconómica puesto que los programas de seguridad social están incorporados en la planificación general de este.

En este sentido, el Estado de bienestar no hace sino generar un proceso de redistribución de la riqueza, pues en principio, las clases

inferiores de una sociedad son las más beneficiadas por una cobertura social que no podrían alcanzar con sus propios ingresos.

En este Sistema se engloban temas como la salud pública, el subsidio al desempleo, o los planes de pensiones y jubilaciones y otras medidas que han ido surgiendo en muchos países tanto industrializados como en vías de desarrollo desde finales del siglo XIX para asegurar unos niveles mínimos de dignidad de vida a todos los ciudadanos e intentar corregir los desequilibrios de riqueza y oportunidades.

La seguridad laboral, está concebida bajo un concepto muy amplio, así hay quienes prefieren utilizar el término salud laboral, refiriéndose al concepto amplio y universal de salud de la Organización Mundial de la Salud (OMS) que para el año 2005, refiere que esta palabra significa no solo ausencia de toda enfermedad, incluidas las lesiones, sino el estado de bienestar físico, psíquico y social, lo que suele llevar a connotaciones casi exclusivamente sanitarias.

A tal efecto, Venezuela está suscrita a acuerdos internacionales como el Convenio 155 de la Organización Interamericana del Trabajo (OIT) sobre Seguridad y Salud de los Trabajadores, establece en su Artículo 4, la obligación para los Estados de formular, poner en práctica y reexaminar periódicamente una política nacional coherente en materia de seguridad y salud de los trabajadores, entre ellas, se atiende el régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo.

Se comprende que desde 1889, en París se creó la "Asociación Internacional de Seguros Sociales". Sus postulados a ser temas relevantes en congresos especiales: en Berna en 1891; en Bruselas en 1897; en París en 1900; en Dusseldorf en 1902; en Viena en 1905 y en Roma en 1908.

En el Congreso de Roma se propuso además la creación de conferencias destinadas a conseguir la concertación de convenios internacionales, las primeras de las cuales tuvieron lugar en La Haya en 1910; en Dresden en 1911 y en Zurich en 1912.

En 1919, mediante el Tratado de Versalles, los líderes políticos del planeta ponen fin a la Primera Guerra Mundial. Como producto de este histórico Tratado nace la Organización Internacional del Trabajo (OIT). El Preámbulo de la Constitución de la OIT es muy rico en contenidos de protección social y sirve como pilar doctrinal y de política de la Seguridad Social.

Un segundo gran componente de la Seguridad Social es introducido desde Inglaterra por Sir W. Beveridge en 1942. Se conoce como el "Plan Beveridge", este contiene una concepción mucho más amplia de la seguridad social, puesto que contempla las situaciones de necesidad producidas por cualquier contingencia y trata de remediarlas cualquiera que fuera su origen, cuyo objetivo es perseguir la sociedad moderna y que inspira el carácter de generalidad de la protección.

Este segundo componente fue adoptado por países europeos y se procuró extender a América Latina y otras partes del mundo; tal es el caso, que en 1944, la Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo congregada en Filadelfia presenta la Declaración de los fines y objetivos de la OIT y de los principios que debieran inspirar la política de sus miembros, en su Título III establece ..."La Conferencia reconoce la obligación solemne de la Organización Internacional del Trabajo de fomentar, entre todas las naciones del mundo, programas que permitan: "Extender medidas de seguridad social para garantizar ingresos básicos a quienes los necesiten y prestar asistencia médica completa."

La Seguridad adquiere tal relevancia que aparece en 1948, como parte integrante de la Declaración de los Derechos Humanos, que se inserta en un Sistema de Seguros perteneciente al Estado que proporciona recursos financieros y servicios médicos a las persona impedidas por enfermedad o por accidente; asimismo, los sistemas sanitarios se coordinan a menudo con otros mecanismos de seguridad social como programas de pensiones de subsidio al desempleo y de compensaciones laborales.

A tal efecto, el Departamento de Seguridad Social de la Oficina Internacional del Trabajo (OIT), Ginebra, en conjunto con el Centro Internacional de Formación de la OIT, con sede en Turín y la Asociación Internacional de la Seguridad Social (AISS), en Ginebra publicaron en 1991 un interesante documento titulado "Administración de la seguridad social". De este documento se transcribe, la siguiente definición de Seguridad Social ampliamente aceptada:

Es la protección que la sociedad proporciona a sus miembros mediante una serie de medidas públicas, contra las privaciones económicas y sociales que, de no ser así, ocasionarían la desaparición o una fuerte reducción de los ingresos por causa de enfermedad, maternidad, accidente de trabajo o enfermedad laboral, desempleo, invalidez, vejez y muerte y también la protección en forma de asistencia médica y de ayuda a las familias con hijos. (s/n)

En sentido, se entiende la obligación del Estado de proteger a la sociedad con medidas públicas, contra las privaciones económicas y sociales, tal como se establece en términos y condiciones en la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social (LOSSE) (2008) para proteger a los ciudadanos y ciudadanas de la República Bolivariana de Venezuela, contandose para ello, con la debida atención al usuario en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo, conforme a lo estipulado en los artículos 80, 83, 84, 85, 86, 87, 147 y 148 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela de 1999, relativos a la Seguridad Social.

En este particular, en Venezuela desde hace algún tiempo se exige que en la práctica de los programas sociales, también se preste atención a las relaciones públicas, haciendo énfasis en lo que tiene que ver con lo técnico, político, administrativo y asistencial, tal es el caso del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) que en la atención al usuario de la sede administrativa informa y orienta sobre el régimen prestacional de

seguridad y salud en el trabajo con base en respuestas oportunas y la garantía de un servicio efectivo.

De esta manera, se garantizan los términos y condiciones establecidos en la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social (LOSSE) (2008) para proteger a los ciudadanos y ciudadanas de la República Bolivariana de Venezuela tiene como fin proteger a los habitantes 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.

No obstante, se puede evidenciar la resistencia a un modelo de gestión de calidad en la atención al usuario de la en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo, pareciera que poco se aprovecha los mecanismos legales instaurados recientemente en Venezuela, Tal es el caso de la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) del municipio San Cristóbal.

Entre las evidencias, se tiene el malestar que a menudo se escucha en usuarios de la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) ante escasas o nulas respuestas oportunas que no garantizan un servicio efectivo en la atención al usuario sobre el régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo, a pesar de la existencia de legislación en la materia sobre su aplicabilidad, efectividad y cumplimiento de términos y condiciones establecidos en la LOSSE para proteger a los ciudadanos y ciudadanas de la República Bolivariana de Venezuela.

Estas evidencias o hechos permiten conjeturar como causas que los funcionarios adscritos al servicio de atención al usuario poco orientan sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo en la sede

administrativa del Instituto del Venezolano del Seguro Social (IVSS), en su mayoría están al margen de actualización sobre su aplicabilidad, efectividad y cumplimiento de términos y condiciones establecidos en la LOSSS.

De seguir sucediendo lo anterior expuesto, puede traer como consecuencias mayores desventajas en la atención al usuario sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) del municipio San Cristóbal, viéndose afectados cada vez más el derecho de protección que asiste a los ciudadanos y ciudadanas sobre el régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo.

Ante estas evidencias, posibles causas y factibles consecuencias enunciadas en los párrafos anteriores, la investigadora consideró que se puede soslayar a través de la implementación de un plan de asesoría legal sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo en la atención al usuario en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) del municipio San Cristóbal del estado Táchira.

De manera que de acuerdo a la problemática descrita, se formula la investigación en respuesta a la siguiente interrogante:

¿Cuál es efectividad de un plan de asesoría legal sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo en la atención al usuario en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) del municipio San Cristóbal del estado Táchira?

Asimismo, es necesario sistematizar el estudio en respuesta a las siguientes interrogantes:

¿Cómo es la atención al usuario sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) del municipio San Cristóbal antes de aplicar el plan de asesoría legal?

¿Cómo se reporta la atención al usuario sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo en la sede administrativa del Instituto

Venezolano del Seguro Social (IVSS) del municipio San Cristóbal después de aplicar el plan de asesoría legal?

¿Cómo se compara la atención al usuario sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) del municipio San Cristóbal, antes y después de aplicar el plan de asesoría legal?

Para dar respuesta a la formulación y sistematización de la investigación se planean los siguientes objetivos:

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Establecer la efectividad de un plan de asesoría legal sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo en la atención al usuario en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) del municipio San Cristóbal del estado Táchira.

Objetivos Específicos

1. Identificar la atención al usuario sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) del municipio San Cristóbal antes de aplicar el plan de asesoría legal.

2. Caracterizar la atención al usuario sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) del municipio San Cristóbal después de aplicar el plan de asesoría legal.

3. Comparar la atención al usuario sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) del municipio San Cristóbal, antes y después de aplicar el plan de asesoría legal.

Justificación e Importancia de la Investigación

La presente investigación tiene como finalidad orientar los funcionarios adscritos al servicio de atención al usuario sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo en la sede administrativa del Instituto del Venezolano del Seguro Social (IVSS) del municipio San Cristóbal; en este sentido, la intencionalidad está en la promoción, difusión y cumplimiento de los términos y condiciones establecidos en la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social (LOSSS) (2008); justificándose así, por sus aportes en el orden teórico, metodológico y práctico, ubicándose, asimismo, en la línea de investigación del programa de Especialización en Derecho del Trabajo de la Universidad Católica del Táchira (UCAT), en virtud de proteger a los ciudadanos y ciudadanas de la República Bolivariana de Venezuela en materia de Seguridad Social.

En cuanto a la justificación teórica está dada en la profundización de los contenidos teóricos relativos a la temática planteada lo cual causa enriquecimiento de los conocimientos con certeza jurídica que orienta a satisfacer la atención al usuario sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo, como un derecho que asiste legalmente la protección de ciudadanos y ciudadanas de la República Bolivariana de Venezuela.

Por ello, un plan de asesoría legal sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo en la atención al usuario en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS), impactará favorablemente en la orientación que en materia de Seguridad Social ejecuta el personal que labora en este importante ente público.

Por ello, con el desarrollo de la investigación se permitió brindar orientación desde un punto de vista más amplio los funcionarios que atienden usuarios en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS), en cuanto a la aplicabilidad del régimen prestacional

de seguridad y salud en el trabajo con efectividad y cumplimiento de la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social (LOSSS) (2008).

El aporte metodológico se evidencia en el cumplimiento de las etapas del método científico para el diseño de un instrumento de recolección de información que evidenció la necesidad de definir adecuadamente los lineamientos de la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social (LOSSS) (2008) como un factor orientador para optimizar la atención al usuario en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo; de esta forma, esta investigación constituye un medio de información para estudios posteriores.

Evidenciándose la justificación práctica de esta investigación en la utilidad del plan de asesoría legal sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo en la atención al usuario en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS), para alcanzar progresiva y sucesivamente respuestas oportunas que promueven la garantía de un servicio efectivo en la atención al usuario en la aplicabilidad del régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo con efectividad y cumplimiento de la LOSSS.

Delimitación de la Investigación

Esta investigación se enmarca en establecer la efectividad de un programa de gestión de seguridad y salud en el trabajo de las PYMEs del municipio San Cristóbal del estado Táchira, que permita la promoción, difusión y cumplimiento de la Ley Orgánica e Prevención, Condiciones y Medio Ambiente del Trabajo (LOPCYMAT). Cabe destacar el corte transversal de la investigación, ubicándose en el lapso comprendido de Marzo a Mayo del presente año 2010 para efectos de la aplicación del instrumento y procesamiento de los datos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El marco teórico, según Sabino (2008), es llamado también marco conceptual, y lo caracteriza porque “es un conjunto de ideas generalmente ya conocidas en una disciplina que permite organizar los datos de la realidad para lograr que de ellos pueda desprenderse nuevos conocimientos.” (p.45). A tal efecto, en este apartado de la investigación se realiza la consulta a diferentes fuentes de referencia a fin de enmarcar teóricamente el estudio que se desarrolló con el propósito de establecer la efectividad de un plan de asesoría legal sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo en la atención al usuario en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS).

Por ello, cumpliendo con pautas metodológicas, se inicia con la presentación de antecedentes de estudios o investigaciones que se han realizado relacionadas con la Variable Dependiente: Atención al usuario en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo, finalmente, se delimita la Variable Independiente en sus dimensiones e indicadores con base en los términos y condiciones establecidos en la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social (LOSSS) (2008) para proteger a los ciudadanos y ciudadanas de la República Bolivariana de Venezuela; estos a su vez permitieron el diseño del plan de asesoría legal sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo.

Antecedentes de la Investigación

El régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo ha sido objeto de investigación tanto en el ámbito internacional, nacional y local; a tal efecto, luego de arqueo de fuentes bibliográficas y consultas electrónicas de estudios que tienen marcada relación se reportan.

En el contexto internacional, Jiménez (2007), realizó un estudio en la ciudad de Málaga, España, cuyo objetivo fue determinar el sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo en la atención al usuario del personal que labora en la institución de tecnología científica Alpha. La muestra estuvo representada por cuarenta y tres miembros del personal de planta que la conforman, en los cuales se indagó la garantía de un servicio efectivo como aspecto fundamental en la atención del usuario, mediante la aplicación de un cuestionario y, apoyándose en estadística descriptiva. Los resultados indican que la buena atención al usuario depende del conocimiento sobre la aplicabilidad efectividad y cumplimiento, de su capacidad para establecer relaciones; concluye que la seguridad y salud en el trabajo depende del éxito en la atención al usuario de la institución científica Alpha. Recomienda dictar talleres o hacer convivencias a fin de mejorar la atención al usuario a través del fortalecimiento sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo en el personal del Alpha.

El aporte que brinda esta investigación se evidencia sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo y la atención al usuario; situación que se considera como objetivo central en el desarrollo de la presente cuando se propone establecer la efectividad de un plan de asesoría legal sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo en la atención al usuario en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS).

En el ámbito nacional, se reporta a Guevara (2006), en Barquisimeto, quien realizó un estudio denominado: Impacto de la Ley Orgánica de

Prevención, condiciones y medio ambiente del trabajo en las empresas. Aquí presenta un análisis del impacto que el nuevo conjunto de leyes de la Seguridad Social entre ellas la LOPCYMAT; causa un impacto en las empresas principalmente en el aumento de los costos por concepto de exámenes médicos adicionales, análisis de riesgos laborales, instrucciones especiales, contratación de especialistas en el área, aumento de las erogaciones por concepto de cotizaciones, sanciones y multas excesivas. La investigación también es de tipo documental en la cual concluye que es necesario resguardar a la empresa y aplicar lo establecido en la ley, ya que de no hacerlo las sanciones pueden dejar a cualquier empresa u organización fuera de la actividad económica.

Estos trabajos brindan a la presente investigación aportes teóricos en materia de régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo en la atención al usuario en la aplicación de la Ley Orgánica de Prevención, condiciones y medio ambiente del trabajo (LOPCYMAT) en la empresa objeto de estudio, que permite tener una visión mucho más amplia para la realización de la presente investigación ya que la base fundamental de la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social (LOSSS) (2008) para proteger a los ciudadanos y ciudadanas de la República Bolivariana de Venezuela.

En el contexto local, Espinoza (2008), desarrollo una investigación que tituló Gestión de Calidad de Servicio y la Atención al Usuario en la Gerencia Pública de los Consejos Comunales del municipio San Cristóbal del Estado Táchira. La investigación se desarrolló dentro de la metodología cualitativa fundamentada en el método para el cambio social denominado investigación-acción; con base en un proyecto de aplicación. El proceso a desarrollar en la investigación se realizó un diagnóstico inicial con la planificación y ejecución de las actividades desde la Gerencia Pública de los Consejos Comunales del municipio San Cristóbal; seguidamente, se realizó la sistematización y evaluación de la experiencia, para finalmente, mostrar los logros alcanzados tales como, los cambios en cuanto a la calidad de servicio y la atención al

usuario; asimismo, orientar los comportamientos con base a la gestión de calidad de servicio.

Esta experiencia investigativa centrada en la gestión de calidad en la atención al usuario de servicios públicos y desde los trabajadores que participan desde su acción profesional en las instituciones públicas, aportó aspectos de contenido y metodología al presente estudio que pretendió establecer la efectividad de un plan de asesoría legal sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo en la atención al usuario en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) del municipio San Cristóbal del estado Táchira.

Bases Teóricas

Atención al Usuario sobre Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo

Según Barzelay (2009), el enfoque del usuario en la gestión pública ha formado parte de los principales desarrollos teóricos en el ámbito de la administración pública y uno de los principales ejes orientadores de procesos de reforma y modernización aplicados por distintos países.

A tal efecto, la atención al usuario desde sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) a través de parámetros de efectividad, eficacia y eficiencia en el manejo de recursos y orientaciones al logro de objetivos donde se genere altos niveles de valor percibido por el usuario, de modo que la satisfacción y la lealtad aumenten en la atención al usuario sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo.

Para ello una interfaz debe tener éxito en cuatro dimensiones diferentes, según la propuesta de Rayport y Jaworski (2004), sostienen que existen cuatro dimensiones de éxito, siendo estas la presencia y apariencia física: se espera que la interfaz presente una adecuada presencia y apariencia física. Un ejemplo de esto es el énfasis que otorgan las líneas

áreas en el diseño de los uniformes de su personal; cognición: se espera que quienes tienen relaciones con el usuario sean capaces de reconocer patrones, extraer conclusiones inteligentes y comunicarse articuladamente; emoción o actitud: se espera una actitud respetuosa, atenta.

En general, se esperan atributos que son consistentes con la organización y el grado de conexión: se espera que la interfaz muestre un alto grado de conexión con otras dimensiones de la relación con la atención al usuario sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo, estas condiciones a través de parámetros de efectividad, eficacia y eficiencia, cuentan la importancia de la buena disposición del recurso humano, como afirma Richard (2003):

El factor humano es el recurso indispensable y fundamental, para su funcionamiento. Por lo que es imprescindible que el mismo, posea la capacitación necesaria para el ejercicio de su cargo, de esta forma, el personal pasa a ocupar un lugar privilegiado en la organización, convirtiéndose en un elemento estratégico clave del éxito, siendo esto la fuente de toda ventaja competitiva. (p.110)

A tal efecto, el perfil profesional de los funcionarios adscritos al servicio de atención al usuario sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo en la sede administrativa del Instituto del Venezolano del Seguro Social (IVSS), viene a ser el conjunto de competencias técnicas – conocimientos- (saber), metodológicas –habilidades- (saber hacer), de relación –participativas- (saber estar) y personales –cualidades y actitudes- (saber ser) que permiten acceder a una determinada organización (dónde) en la que se desarrollará una función orgánica (qué) desde una perspectiva profesional concreta (cómo), establecidos en la calidad de servicio en la atención al usuario en la administración pública en materia de seguridad social.

De hecho, la normativa jurídica venezolana aplicable en la atención al usuario sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS), toma

en consideración criterios doctrinales que establecen en la aplicabilidad de términos y condiciones establecidos en la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social (LOSSS) (2008) para proteger a los ciudadanos y ciudadanas de la República Bolivariana de Venezuela para la efectividad y cumplimiento de esta materia que ocupa el Derecho del Trabajo.

En relación, a la aplicabilidad de términos y condiciones establecidos en la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social (LOSSS) (2008), en Decreto N° 6.243, con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma Parcial de la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social.- N° 5.891 Extraordinario de la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, de esta misma fecha.

Con la promulgación de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela de 1999, se incorporan al ordenamiento jurídico venezolano, conceptos determinantes para el desarrollo de un nuevo sistema sociopolítico, sustentado sobre la base de un Estado Social de Derecho y Justicia, resaltando los valores de solidaridad, responsabilidad social, igualdad, democracia, justicia, libertad, participación, cooperación y corresponsabilidad.

Es así como todo el ordenamiento jurídico debe desarrollar los preceptos constitucionales, a los fines de garantizar el bien común, entendido éste, como un mandato Constitucional para que el legislador se interese en los asuntos sociales, adoptándolo como Juez a un orden social justo, que persigue el disfrute real y efectivo de los derechos fundamentales para un mayor número de ciudadanos.

No obstante, un Estado Social no puede pretender interpretarse de manera formal, sino en atención a la situación real de los destinatarios del derecho (los ciudadanos), haciendo que los postulados sean materialmente aplicables, amparando a personas o grupos que en relación con otros se encuentran en estado de debilidad o minusvalía jurídica, ya que situaciones desiguales no pueden tratarse con soluciones iguales.

Tal cobertura abarca a la seguridad social como garantía de un estándar de vida aceptable para todos los ciudadanos en condiciones de equidad. De esta forma, la Constitución obliga al Estado en todas sus manifestaciones a ceñir su actuación, a principios legales y sociales.

El bien común, según la Carta Magna, se debe alcanzar a través de la corresponsabilidad y solidaridad social, valores éstos, que persiguen equilibrar a personas o grupos de personas que se encuentran en situación de desigualdad con respecto a otros, por tanto, la solidaridad social nace del deber que tiene toda persona de contribuir a la paz social con la participación del Estado, lo cual evidencia una responsabilidad compartida que crea no sólo deberes y obligaciones para el Estado, sino también para los particulares.

En atención a estos postulados, se establece en la Carta Magna la seguridad social como un servicio público de carácter no lucrativo, un derecho humano fundamental e irrenunciable que el Estado proporciona a sus miembros independientemente de su capacidad contributiva, condición social y actividad laboral; conforme al principio de progresividad previsto en la Carta Magna y las diferentes leyes nacionales, pactos y convenios suscritos y ratificados por Venezuela, con el fin de establecer una serie de medidas públicas, contra las privaciones económicas y sociales que se agotan en protección a los riesgos de enfermedad, invalidez temporal o permanente, vejez, nupcialidad, maternidad y paro forzoso, con lo cual, el Estado garantiza un mínimo de condiciones que permiten optimizar la calidad de vida de los ciudadanos en procura del beneficio de los sectores más desfavorecidos de la sociedad.

Este sistema por mandato constitucional debe ser creado por el Estado de manera universal, integral, de financiamiento solidario, unitario, eficiente y participativo, de contribuciones directas o indirectas. Es así, como el Estado legislador a través de la promulgación de la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social, pretendió crear los mecanismos para la

regulación del sistema de seguridad social, estableciendo las contingencias que éste ampara, en consonancia con lo contemplado en el Texto Fundamental.

La precitada Ley marco que rige los regímenes prestacionales, garantiza el derecho a la salud y las prestaciones por: maternidad; paternidad; enfermedades y accidentes cualquiera sea su origen, magnitud y duración; discapacidad; necesidades especiales; pérdida involuntaria del empleo; desempleo; vejez; viudedad; orfandad; vivienda y hábitat; recreación; cargas derivadas de la vida familiar y cualquier otra circunstancia susceptible de previsión social que determine la ley.

Estas contingencias son eminentemente de orden social, su fundamento está dirigido básicamente al bienestar común, por tanto el financiamiento de los regímenes prestacionales se hace a través de aportes, bajo el concepto de la solidaridad social en la cual, todos los ciudadanos de una forma u otra, contribuimos a garantizar este derecho.

Siendo ello así, el sistema de recursos de los regímenes prestacionales se aparta de los postulados financieros clásicos, por cuanto su origen y finalidad obedecen a postulados de carácter social. En el marco de las contingencias contempladas por la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social (LOSSS) (2008), se recoge el derecho a la vivienda y hábitat amparado en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, como parte de la seguridad social, que persigue garantizar a todas las personas sujetas al ámbito de su aplicación, la satisfacción progresiva del derecho a acceder a una vivienda digna. Para la consecución de este fin, el régimen prestacional de vivienda y hábitat, está conformado por recursos financieros provenientes de fuentes nacionales e internacionales, públicas y privadas; recursos fiscales, parafiscales y ahorro individual, incluyendo también recursos no tradicionales las tierras, bienhechurías, recursos humanos e industriales, los cuales quedan exceptuados de la fiscalización, supervisión y control de la Superintendencia

de Seguridad Social, competencias que tiene atribuidas el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat.

Dentro de los recursos contemplados por el legislador de la Seguridad Social para satisfacer este derecho, ha previsto la captación de ingresos, a través de un sistema de cotizaciones parafiscales de carácter obligatorio, regido por normas de índole tributario, sin hacer distinción alguna sobre las características propias de cada uno de los mecanismos de obtención de recursos financieros para cubrir las distintas contingencias, aplicables de manera genérica a la naturaleza de la mayoría de las provisiones amparadas por la LOSS (2008), con excepción del sistema establecido para el régimen prestacional de vivienda y hábitat, por cuanto, su sistema de recursos, tal como está concebido en la actual Ley marco del Sistema de Seguridad Social.

El Decreto con rango y fuerza de Ley entró en vigencia a partir de su promulgación y publicación en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela en fecha de Diciembre de 2002 y con la misma quedaron derogadas aquellas normas que la coliden; donde el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS), tendrá en el Sistema de Seguridad Social Integral la atribución de gerenciar el proceso de transición con base en esta Ley y en las leyes que regulan los Subsistemas, en las normas de la Ley del Seguro Social de 1991.

Los hospitales y ambulatorios del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS) serán transferidos preferentemente a entes públicos regionales o municipales, o a entes públicos nacionales, en el plazo, modalidad y condiciones que se indiquen en la Ley Especial del Subsistema de Salud.

Las leyes especiales de los Subsistemas de Pensiones y de Salud establecerán los lapsos, modalidades de transición y transformación de otros regímenes de pensiones, jubilaciones y de salud del sector público, a fin de que el Sistema de Seguridad Social sea Uniforme.

Los gastos de operación o de funcionamiento del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales serán financiados fundamentalmente por el Fisco nacional. Los Recursos provenientes de las cotizaciones no podrán ser empleados al financiamiento del Instituto. Las obligaciones con los pensionados se harán con cargo a una partida del IVSS. Los créditos correspondientes serán transferidos al respectivo Fondo fiduciario, según el contrato de fideicomiso suscrito con el Fondo de Inversiones de Venezuela con el objeto de administrar los recursos y efectuar los pagos. Para la atención de salud de los pensionados se transferirá al Fondo de Asistencia Médica o al Fondo Solidario de Salud, una cuota no inferior al 6,25% de las pensiones pagadas.

Se ordenará la realización de un censo de jubilados y pensionados al servicio de la Administración central y entes de Administración Descentralizada de Estados y Municipios así como del poder Judicial, de los Poderes Legislativos y demás ramas del poder Público.

Las leyes especiales de los Subsistema de pensiones y de salud establecerán los lapsos, modalidades de transición y transformación de otros regímenes de pensiones y jubilaciones y de salud del sector público.

Se derogará la Ley del Seguro Social y sus Reglamentos progresivamente y a medida que coliden con la nueva ley y con las leyes que regulen los Subsistemas. Se deroga también el Decreto que regula la liquidación del IVSS, de fecha 23 de Septiembre de 1998

En cuanto al financiamiento del Sistema, estará constituido por las cotizaciones de los afiliados, empleados y por los aportes del Estado, con la respectiva fiscalización de los procesos de liquidación, distribución y recaudación de las cotizaciones y aportes provenientes del Sistema, será ejercida por el Ministerio de Finanzas, a través del Servicio Nacional Integrado de Administración Tributaria (SENIAT) y será creada una Superintendencia que actuará como organismo controlador.

Ambos Sistemas tienen como objetivos los mismos, los de proteger a los ciudadanos ante diversas contingencias, como enfermedades, accidentes, desempleo, entre otros y están organizados en subsistemas., los cuales están integrados de la misma manera, creando para el año 1999, una novedad dentro del Subsistema de paro Forzoso y es la Capacitación laboral, mediante la cual el desempleado puede optar a capacitación a fin de mejorar su nivel de consecución de empleo.

En el año 1998, se incluye el Subsistema de Recreación, dando el rango de necesidad y la importancia que tiene para las normativas laborales el derecho al esparcimiento. Sin embargo, desde muchos antes, se estaba gestando en el extinto Congreso, a través de las subcomisión de Desarrollo Social, la Ley de Recreación que contenía aspectos fundamentales sobre una nueva concepción para el venezolano de la recreación, no solo entendiéndose como vacacionar, sino en emplear su horario libre en actividades que lo nutrieran cultural y espiritualmente y lo hicieran compartir en familia, esta ley abarcaba no solo a los afiliados a la Seguridad Social, sino a toda la población. El Sistema de Seguridad Social la tomó para englobar en uno de sus Subsistemas y así aparece actualmente.

La diferencia más sustancial de los dos Sistemas de Seguridad Social radica en que para el año 1999, se incluyeron los Fondos de retiro; los afiliados podían elegir qué tipo de administración regiría para capitalizar sus ahorros, si sería pública, privada (pudiendo ser determinados bancos) o mixta, esto se hizo tomando en cuenta ejemplos de otros países como Chile, eso si siendo en todo caso fiscalizadas estas administradoras, por el Estado y pudiendo transferir el monto de sus retiros programados a Seguros de Vida si así lo quisieran o aumentar el capital de su cuenta para asegurar una pensión de vejez más adecuada; en la nueva Ley esto se elimina y vuelve a ser el Estado, el ente que maneja los diferentes Fondos.

Además de hacer notar que en el año 1999, se estableció este Sistema mediante Decretos-leyes y en la actualidad se trata de un Ley Orgánica que tiene más jerarquía legal.

Este instrumento legal llamado Ley Orgánica de Seguridad Social, se redacta con la finalidad de corregir en la medida de lo posible las grandes deficiencias que en materia de salud presente en Venezuela, sin embargo su gran complejidad lo hace poco menos que inviable.

Desde el punto de vista operativo, crea una gran cantidad de instituciones, pues ordena crear un ente rector para cada régimen prestacional, más una Tesorería de la Seguridad Social, una Superintendencia (como Organismo Contralor) y un ente rector nacional, dando además plazos para todas estas creaciones, como es el lapso de seis meses a partir de que comience a entrar en vigencia la Ley.

Desde el punto de vista financiero, es sumamente difícil poner en práctica este instrumento legal porque la crisis económica actual, combinada con los costos de protección social que prevé la ley Marco, amenazará el equilibrio fiscal del sistema, al estimular la "informatización" de un gran número de empresas (sobre todo medianas y pequeñas) y mermar así el número de cotizantes.

Esta Ley ata el futuro del Sistema la voluntad del Presidente de la República, al concentrar en sus manos la posibilidad de nombrar los presidentes de las nuevas instituciones. Y presenta algunas inconsistencias como el establecimiento de topes salariales mínimos y máximos de cotización a la Ley de política Habitacional vigente de forma transitoria, la cual no los contempla y la supresión de crear entes administradores de pensiones de carácter privado.

Es de hacer notar que en forma positiva, esta ley aborda íntegramente el tema de la Seguridad Social con un apego estricto a las líneas maestras trazadas por la Constitución Nacional, establecimiento claro de los roles y las funciones de cada una de la instituciones que integraran el nuevo esquema,

inclusión de un aparte donde se contempla la creación del Servicio Social del Adulto que cumplirá las mismas funciones de INAGER, extiende además los beneficios propios del Sistema hacia personas que no tiene capacidad de Cotización y otorgamiento de un gran protagonismo al Estado en materia de supervisión y control.

Un estudio realizado por la Oficina de programación y Análisis Macro económico del Ministerio de Finanzas sobre este marco legal señala que el esquema no ataca las dificultades en el área social y no incluye los principios de transparencia, eficacia y equilibrio fiscal: La reforma comprende la creación de un sistema público de salud que abarca la integración de todos los centros de salud y un modelo de pensiones de aseguramiento colectivo, que es similar al régimen de reparto, es decir, que todos los aporte van a un pote.

Según este Despacho, el nuevo régimen ofrece una pensión mayor, pero a un costo elevado por la contribución (que oscila entre un 35 y 43% del salario de cotización) que se debe realizar, lo cual puede aumentar el problema de la evasión al esquema y agravar el problema de financiamiento de la seguridad al quedar desvinculado el esfuerzo de aporte al beneficio.

Añade además, que un fondo de reparte no permite a los afiliados enfrentar un ambiente económica, pues las pensiones están sujetas a una serie de riesgos que inciden en alguna forma en el monto del beneficio; los riesgos que impactarán son: económicos dado que los cambios en las variables macroeconómicas afectarán el desempeño del fondo y pueden influir en el aumento en las tasas de aporte; políticos porque se hacen promesas de incrementar las pensiones y ello no se puede cumplir sin caer en desequilibrio actuarial y financiero; demográficos por los cambios en las tasas de natalidad y mortalidad e individuales debido a la incertidumbre que tiene el trabajador de su futuro laboral que no le permite conocer su potencial de ahorro y planificar.

Igualmente expone las dificultades en la transición del viejo sistema al nuevo, ya que la Ley Orgánica de Seguridad Social no establece un marco consistente para esta. En el instrumento se mantienen los esquemas especiales del sector público y se reconocen los derechos adquiridos de los trabajadores. Para Finanzas el marco adolece de normas generales que regulen la negociación de los regímenes especiales, traspaso de responsabilidades del Estado y asimilación del Seguro Social por las instituciones del nuevo sistema; un esquema de gradualidad con plazos realistas de aplicación de los regímenes y cláusulas de escape que establezcan un marco para corregir problemas de implementación: Agrega que la ley crea un gran número de instituciones y que se evita utilizar el sector privado allí donde se puede promover mayor eficiencia a las funciones, lo que podría mejorar la percepción de la seguridad social.

Bases Legales

En la actualidad, en todos los estratos de la sociedad venezolana, se ha generalizado una conducta de corte legal, cuando ocurren eventos que se consideran lesivos al derecho, tanto individual como colectivo. El advenimiento de estos elementos culturales, se justifican cuando se incorporan artículos de leyes o de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela publicada en gaceta oficial número 36.860 del 30/12/1999, y reimpresa por error material del ente emisor gaceta oficial número 5.453 extraordinario del viernes 24 de marzo de 2000, para defender las posiciones y los comportamientos, lo cual estimula la búsqueda información respectiva para el diseño de un plan de asesoría legal sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo en la atención al usuario en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS).

En este sentido, es conveniente impulsar el conocimiento de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, leyes y reglamentos,

cuyos articulados respaldan las acciones inherentes a resguardar y proteger el régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo, básicamente la normativa jurídica en términos y condiciones establecidos en la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social (LOSSS) (2008) para proteger a los ciudadanos y ciudadanas de la República Bolivariana de Venezuela.

Al respecto, el ordenamiento legal, se citan los artículos que vinculan, en una perspectiva de protección al régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo, entre ellos lo comprendido en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), Artículo 86. Toda persona tiene derecho a la Seguridad Social, como Servicio Público de carácter no lucrativo que garantice la salud y asegure la protección en contingencias de: maternidad, paternidad, enfermedad, invalidez, enfermedades catastróficas, discapacidad, necesidades especiales, cargos derivados de la vida familiar, riesgos laborales, pérdida de empleo, desempleo, vejez, viudedad, orfandad y vivienda.

En este sentido, el Estado debe garantizar dichas contingencias, creando un Sistema de Seguridad Social universal, integral de financiamiento solidario, unitario, eficiente y participativo el cual será regulado por una Ley orgánica especial.

El régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo, es un componente de este gran Sistema de Seguridad Social, y que deben estar integrados unos con otros, para relacionarse entre sí, en tal sentido, tiene sus cimientos fundamentales, en el Artículo 87 que hace referencia a que toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona pueda obtener ocupaciones productivas, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que la que la ley establezca. Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores y trabajadoras

condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados. El Estado adoptara medidas y creara instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones.

Este precepto constitucional establece varios supuestos dignos de analizar, el primero de ellos es el régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo de los venezolanos y de las personas que están bajo su territorio, garantizando otros elementos como los bio-psico-sociales, concebidos de esa manera en el Artículo 83. La salud es un derecho social fundamental, obligación del Estado, que lo garantizará 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 de saneamiento que establezca la ley, de conformidad con los tratados y convenios internacionales suscritos y ratificados por la República”.

Los Tratados, Pactos y Convenios Internacionales suscritos y ratificados por Venezuela, forman parte del Derecho Interno según la jerarquización de las normas, el Artículo 23 de la Constitución de la República Bolivariana litiga que los tratados, pactos y convenciones relativos a derechos humanos, suscritos y ratificados por Venezuela, tienen jerarquía constitucional y prevalecen en el orden interno, en la medida en que contengan normas sobre su goce y ejercicio más favorables a las establecidas en esta Constitución y en las leyes de la República, y son de aplicación inmediata y directa por los tribunales y demás órganos del Poder Público.

En relación los tratados, pactos y convenciones, el Convenio 155 sobre Seguridad y Salud de los Trabajadores, 1981 (Ratificación registrada el 25-06-1984; Gaceta Oficial Nro. 3-312 Extraordinario del 10-01-1984),

responde al planteamiento legal, de dar garantía al régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo.

En relación a la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social, la cual surge de acuerdo a la última parte del Artículo 86 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, ésta regula todo un gran sistema integral de la Seguridad Social, contempla la creación de un Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, responsable, en concordancia con los principios del sistema público nacional de salud, de la promoción del trabajo seguro y saludable; del control de las condiciones y medio ambiente de trabajo, de la prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, esto último regulado en la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo.

Artículo 2º. Se modifica el artículo 43, el cual queda redactado en los siguientes términos:

Artículo 43: Son competencias de la Tesorería de Seguridad Social:

1. Crear y mantener actualizado el Sistema de Información de Seguridad Social.
2. Efectuar el registro, afiliación e identificación de las personas naturales y jurídicas.
3. Vigilar la afiliación de las personas naturales y jurídicas, efectuar los ajustes de los datos de afiliación y de las cotizaciones que causen créditos y débitos al Sistema de Seguridad Social
4. Mantener actualizada la historia previsional de las personas naturales y el registro de las personas jurídicas que deban contribuir obligatoriamente al financiamiento del Sistema de Seguridad Social.
5. Emitir la identificación de las personas del Sistema de Seguridad Social.
6. Garantizar la actualización del sistema de información del Sistema de Seguridad Social y establecer su interconexión con los distintos órganos y

entes que lo integran y con los sistemas de información existente o por crearse.

7. Crear una unidad de apoyo técnico y logístico en materia de estudios actuariales y económicos.

8. Liquidar y recaudar las cotizaciones de la seguridad social, intereses de mora y el producto de las sanciones pecuniarias.

9. Designar los administradores de los fondos de los regímenes prestacionales del Sistema Prestacional de Previsión Social que administra la Tesorería de Seguridad Social, de conformidad con los requisitos que a tales efectos establezca la presente Ley y las leyes de los regímenes prestacionales del Sistema Prestacional de Previsión Social.

10. Constituir las reservas técnicas y custodiar los fondos de los regímenes prestacionales del Sistema Prestacional de Previsión Social para garantizar el pago de las prestaciones.

11. Realizar la transferencia inmediata de los recursos recaudados con destino a los diferentes fondos de los regímenes prestacionales del Sistema de Seguridad Social.

12. Celebrar convenios con las instituciones financieras públicas o privadas regidas por la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras, debidamente calificadas, de demostrada solvencia, liquidez y eficiencia, así como con instituciones públicas de recaudación que contribuyan a mejorar la eficiencia en la recaudación de las cotizaciones.

13. Ejercer las acciones administrativas, legales, judiciales y extrajudiciales necesarias para garantizar que se enteren las cotizaciones al Sistema de Seguridad Social.

14. Inspeccionar y realizar las indagaciones que sean necesarias para detectar cualquier evasión o falsedad en la declaración del empleador o del trabajador, pudiendo examinar cualquier documento o archivo del empleador.

15. Emitir certificado de solvencia a favor de los afiliados del Sistema de Seguridad Social.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Tipo y Nivel de Investigación

Según los objetivos de la investigación es de tipo experimental, tal como lo expresa Hernández, Fernández y Baptista (2008):

La investigación se denomina experimental cuando el investigador puede controlar todas las variables extrañas que podrían presentarse y así, atribuir los efectos que haya sólo a la actuación de o las variables independientes. Para que una investigación sea considerada experimental se requiere que se presenten las siguientes condiciones: 1) que, por lo menos, el investigador trabaje con dos grupos, 2) que estos grupos sean iguales y 3) que los grupos hayan sido formados por el mismo investigador. De darse tales condiciones, se puede decir que el investigador está ante una típica situación experimental. (p.274)

A tal efecto, en esta investigación se administrará preprueba-posprueba entre un tratamiento a fin de establecer la efectividad de un plan de asesoría legal sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo en la atención al usuario en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) del municipio San Cristóbal del estado Táchira.

En cuanto al nivel de esta investigación, se toma como referencia a Arias (2006), quien indica que es el grado de profundidad con que se aborda el problema de investigación; en este caso, se corresponde con una investigación de Nivel Explicativo, tal como refieren Hernández, Fernández y Baptista (2008): “está centrada en la comprobación de hipótesis basándose en teorías, leyes, formular estadísticas y ecuaciones matemáticas” (p.275);

es decir, está referida a comprobar hipótesis a través de respuestas tentativas a las preguntas planteadas en la investigación basándose en teorías, formulas estadísticas y ecuaciones matemáticas en la cual, se constituye el efecto provocado por la manipulación intencional de la variable independiente el fin de observar su efecto y su relación con la variable dependiente.

Asimismo, esta investigación se apoya en un experimento de campo, tal como es concebido por Sabino (2008): “un modelo de verificación que permite contrastar hechos con teorías datos de interés que son recogidos directamente de la realidad por el investigador, a partir de los datos originales o primarios.” (p. 7); es decir, los datos son recogidos de manera directa por la investigadora en la realidad en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) del municipio San Cristóbal del estado Táchira.

Diseño de la Investigación

El diseño de investigación se puede entender, según Arias (2006) como el desarrollo de un plan o estrategia que especifica las acciones y medios de control que se efectuarán para alcanzar los objetivos del experimento, responder a las preguntas de investigación y someter a contrastación las hipótesis. Asimismo, Campbell y Stanley (2003) clasifican los diseños de investigación de tipo experimental en experimentos verdaderos, pre experimentos y cuasi experimental.

Con base en lo anterior consultado, en esta investigación se realiza una contrastación de hipótesis para alcanzar los objetivos del experimento apoyándose en un diseño cuasi experimental preprueba-posprueba en Grupo Intacto, que según Hernández, Fernández y Baptista (2008): “Los grupos deben ser equivalentes inicialmente y durante en todo el desarrollo del experimento, menos en lo que respecta a la variable independiente.

Asimismo, los instrumentos de medición deben ser iguales y aplicados de la misma manera.” (p.209). La aplicación de un pretest (O1) para la medida de la variable dependiente, aplicación del tratamiento o variable independiente (X) y, por último, aplicación, de nuevo, de un posttest para la medida de la variable dependiendo (O2). Con base a los señalamientos anteriores, en el cuadro 1, se presenta el diagrama del diseño preprueba-posprueba en Grupo Intacto.

Cuadro 1

Diagrama del Diseño Preprueba-Postprueba en Grupo Intacto

Preprueba	Variable Independiente	Posprueba
01	X	02

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2008)

La preprueba se realiza para medir la variable dependiente; es decir, la atención al usuario sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS), antes de la aplicación del plan de asesoría legal sobre esta material de Derecho del Trabajo; luego se administra el tratamiento; posteriormente, se realiza la posprueba para medir nuevamente la variable dependiente. La lógica de este tipo de investigación, según Arias (2006), se limita a someter a medida a las variables implicadas y a buscar relaciones estadísticas entre ellas (índices de contingencia, coeficientes de correlación y/o covarianza, entre otros)

Hipótesis de la Investigación

Las hipótesis, según Barrantes (2008), son conjeturas, suposiciones, juicios a priori, que tratan de aportar explicaciones a los problemas de

investigación, por eso se considera esta etapa del método científico como la más importante pues, en este momento, el investigador ensaya explicaciones para lo que considera situación problemática en el conocimiento con respecto al tema que estudia.

En el mismo orden de ideas, Arias (2006), conceptualiza las hipótesis como: "...suposiciones que expresan la posible relación entre dos o más variables, la cual se formula para responder tentativamente a un problema o pregunta de investigación." (p. 47); es decir, son respuestas tentativas a las preguntas planteadas en la investigación. A tal efecto, se supone en esta investigación las siguientes hipótesis:

Hi: Si se aplica un plan de asesoría sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) del municipio San Cristóbal, entonces, la atención al usuario mejorará.

Ho: Si se aplica un plan de asesoría legal sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) del municipio San Cristóbal, entonces, la atención al usuario se mantendrá igual.

Población del Estudio

La población seleccionada para esta investigación, atiende al total de diecisiete (17) funcionarios adscritos al servicio de atención al usuario sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo en la sede administrativa del Instituto del Venezolano del Seguro Social (IVSS) del municipio San Cristóbal; sobre este particular Arias (2006), afirma que son: "(...) conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda limitada por el problema y por los objetivos del estudio." (p. 81); en este caso, se considera la población finita porque es identificable por la

investigadora, así como criterio intencional para la selección, que este estructurada dentro del servicio de atención al usuario exclusivamente en materia de Derecho del Trabajo sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo; de allí, las características comunes de grupo intacto para el diseño cuasi experimental con preprueba-posprueba.

Sistematización de las Variables y Operacionalización

Variable Dependiente

Efectos en la atención al usuario sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS).

Definición Conceptual. Constituida según Barrantes (2008), por los eventos y conductas a medir; conceptualmente se define, en la forma simultánea como sucesiva de integrar, analizar y procesar la información con base en la conductas o eventos medibles al relacionarse o interactuar con el ambiente.

En virtud de este señalamiento, la variable dependiente para esta investigación, se define como las respuestas oportunas y la garantía de un servicio efectivo sobre el régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo; que exhiben los funcionarios en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) en la atención al usuario, cuando informan con claridad sobre la aplicabilidad, efectividad y cumplimiento de la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social (LOSSS) (2008); que fue publicada en Gaceta Oficial N° 5.891 Extraordinaria del 31 de julio de 2008, y que está destinada a proteger a los ciudadanos y ciudadanas de la República Bolivariana de Venezuela, en los términos y condiciones establecidos en la Ley, abarca las contingencias de enfermedades y accidentes, sean o no ocupacionales, cesantía, desempleo, maternidad,

invalidez, vejez, nupcialidad, muerte, sobrevivencia, incapacidad temporal y parcial y cualquier otro riesgo que pueda ser objeto de previsión social del trabajador.

Definición Operacional. Desde este punto de vista se mide en una escala de intervalos que según Barrantes (2008), este tipo de medición, además de permitir ordenar la posición de los valores de mayor o menor, también, es posible identificar en qué magnitud se presenta una característica de mayor o menor. En este caso, en los funcionarios en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) en la atención al usuario sobre el régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo. La misma se operacionaliza en el cuadro 2.

Cuadro 2
Operacionalización de la variable Dependiente

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Atención al usuario en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo.	Respuestas oportunas y la garantía de un servicio efectivo en la atención al usuario sobre el régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo	Atención al usuario en el IVSS.	Respuestas oportunas	1- 2
			Garantía de un servicio efectivo	2- 4
		Régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo	Aplicabilidad	5-6
			Efectividad	7-8
			Cumplimiento	9-10

Fuente: Martínez, M. (2011)

Variable Independiente

Régimen prestacional de seguridad y salud el trabajo.

Definición Conceptual. Definida como términos y condiciones establecidos en la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social (LOSSS) (2008) para proteger a los ciudadanos y ciudadanas de la República Bolivariana de Venezuela. La misma se operacionaliza en el cuadro 4.

Cuadro 3

Operacionalización de la Variable Independiente

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Régimen prestacional de seguridad y salud el trabajo.	Términos y condiciones establecidos en la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social (LOSSS) (2008) para proteger a los ciudadanos y ciudadanas de la República Bolivariana de Venezuela.	Términos y condiciones establecidos en la LOSSS	Aplicabilidad Efectividad Cumplimiento	Plan de asesoría aplicado en taller de cinco (05) horas diarias

Fuente: Martínez, M. (2011)

Técnicas y Procedimiento para la Recolección de Datos

En el desarrollo de esta investigación se utilizaron técnicas de recolección de información primarias, aplicando para ello una encuesta y el análisis documental para establecer términos y condiciones en la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social (LOSSS) (2008). Para lograrlo se consideró un instrumento tipo escala policotómica (Anexo B), es decir, con más de dos alternativas de respuesta que de acuerdo a Sabino (2008): “...un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir; como

recurso para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información.” (p. 45).

En el instrumento concreto puede distinguirse dos aspectos, que el citado autor los refiere de forma y de contenido para cumplir rigurosamente con los pasos del método científico; a saber:

La forma del instrumento se refiere al tipo de aproximación que establecen con lo empírico, a las técnicas con esta tarea. En cuanto al contenido queda expresada en la determinación de los datos concretos que se fijan en respuesta a las preguntas y objetivos de la investigación. (p. 45)

En el caso de esta investigación, la forma del instrumento tipo escala hace referencia a veinte (20) preguntas cerradas en función de los indicadores de la variable dependiente con tres alternativas de respuesta que atienden a una escala de valores, a saber: Buena (B), Regular (R) y Mejorable (M); asimismo, el contenido obedece equitativamente a la distribución de las dimensiones: Atención al usuario sobre el régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo en la sede administrativa del IVSS con base en los indicadores: Para la dimensión Régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo, se toma como indicadores: Aplicabilidad (ítems 5 y 6), Efectividad (ítems 7 y 8) y Cumplimiento (ítems 9 al 10). De esta manera se puede comparar en preprueba y posprueba la atención al usuario sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo en la sede administrativa del IVSS del municipio San Cristóbal antes y después de aplicar el plan de asesoría legal.

Validez del instrumento

La validez, según Hernández, Fernández y Baptista (2008), la define como “...el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir.” (p. 244), se efectuó la validez de contenido mediante la aplicación de la técnica “juicio de expertos”, para ello se seleccionaron tres

(3) expertos: Derecho del Trabajo y Metodología de la Investigación; a quienes se les hizo llegar un Protocolo de Validación del título de la investigación, los objetivos propuestos, los cuadros de operacionalización de las variables, el instrumento y elementos propios del tipo, nivel y diseño de investigación (Anexo C).

Confiabilidad del Instrumento

La confiabilidad que consiste según Campbell y Stanley (2003): “en el estudio o preinvestigación que debe realizarse en una pequeña muestra, la cual debe dar confiabilidad; es decir, debe ser lo más representativa posible a la muestra definitiva de la población de la investigación.” (p.161). Para tal efecto se determinó mediante la aplicación de una prueba piloto, a un grupo de cinco (05) funcionarios con características similares a los del estudio, pero no pertenecientes a la misma con la intención de aclarar si las proposiciones de los ítems están bien planteadas, verificar si eran comprensibles, conocer la reacción frente al instrumento, tiempo empleado para responder, ambigüedad y claridad de los ítems. Posteriormente, los datos se procesan en una matriz de tabulación con el propósito de determinar el coeficiente de confiabilidad, a través del estadístico Alfa de Cronbach, que en opinión de Ruiz (2008), se aplican a pruebas de escalamiento policotómica, se calcula mediante la fórmula:

$$\alpha = N/N-1 [1-\sum Sy^2/S^2x]$$

Dónde:

N = Número de ítems.

1 = Constante.

$\sum Sy^2$ = Sumatoria de la varianza de los ítems.

S^2x = Varianza total del instrumento.

α = Coeficiente de confiabilidad.

Una vez procesada la información, el valor se comparó con la escala de confiabilidad de Ruiz (2008), presentada en el cuadro 4, alusiva a la magnitud que indica un rango de confiabilidad cuyo resultado fue 0,95, considerado de magnitud muy alta (Anexo D), lo cual indico que era confiable su aplicación a los sujetos tomados como definitivos para el estudio.

Cuadro 4
Escala del coeficiente del Alfa de Cronbach

Magnitud	Rango
Muy alta	0,81 a 1,00
Alta	0,60 a 0,80
Moderada	0,41 a 0,60
Baja	0,21 a 0,40
Muy baja	0,01 a 0,20

Fuente: Ruiz (2008)

Procedimiento Metodológico

Para el desarrollo de la actividad relacionada con el experimento, se llevó a cabo los pasos siguientes:

1. Solicitud formal a la máxima autoridad de sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) del municipio San Cristóbal para realizar la investigación (Anexo A).
2. Elaboración del instrumento que sirvió para medir la atención al usuario sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) del municipio San Cristóbal, antes y después de aplicar el plan de asesoría legal.
3. Luego, se diseñó el plan de asesoría legal sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo con referencia a términos y condiciones establecidos en la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social (LOSSS) (2008) para proteger a los ciudadanos y ciudadanas de la República Bolivariana de Venezuela.

4. Para el diseño del plan de asesoría legal sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo, la autora del estudio seleccionó como componentes de taller aplicabilidad, efectividad y cumplimiento de la LOSSS (2008), porque consideró más adecuado al propósito de la investigación a través de la asesoría legal en la atención al usuario.

5. Se aplicó de la preprueba con duración de 45 minutos el evento.

6. Se aplicó el plan de asesoría legal sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo en taller de cinco (05) horas diarias (Anexo E).

7. Se aplicó la posprueba la siguiente semana de aplicación del tratamiento, en la misma población en estudio, utilizándose el mismo cuestionario de medición inicialmente aplicado durante la preprueba con las mismas características de administración, tiempo y lugar; es decir, en un tiempo de 45 minutos.

8. Finalmente se registraron en cuadros y gráficos los datos que determinaron los efectos resultantes y se comparó la atención al usuario sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) del municipio San Cristóbal, antes y después de aplicar el plan de asesoría legal, con el objeto de identificar los aspectos concluyentes de la investigación.

Plan de Análisis de Datos

Inicialmente, se analizó la preprueba y la posprueba, apoyándose en la estadística descriptiva con la ayuda del programa estadístico SPSS, (versión 10.0) lo cual permitió determinar datos resaltantes de cada indicador de las dimensiones de la variable dependiente; estos se presentaron en cuadros y gráficos con los datos que reportaron los efectos resultantes de la

preprueba y de la posprueba, tomando como referencia un baremo de Interpretación de datos, según se reporta en el cuadro 5.

Cuadro 5
Baremo de Interpretación de datos

Atención al usuario en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo.	Nº Ítems	Buena (B)	Regular (R)	Mejorable (M)
Valor	10	(1)	(2)	(3)
Respuestas oportunas	2	2	4	6
Garantía de un servicio efectivo	2	2	4	6
Aplicabilidad	2	2	4	6
Efectividad	2	2	4	6
Cumplimiento	2	2	4	6
Total	10	10	20	30

Fuente: La investigadora (2011)

Seguidamente se interpretaron de datos campándose los efectos resultantes de la preprueba y de la posprueba, apoyándose en la técnica estadística ***t de student***, que según Hernández, Fernández y Baptista (2008): “Es una prueba estadística para evaluar si dos grupos difieren entre sí de manera significativa respecto a sus medias.” (p. 539). Por lo tanto, la prueba t, como también se le conoce, porque estadísticamente permite comparar la atención al usuario sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) del municipio San Cristóbal, antes y después de aplicar el plan de asesoría legal en los participantes del experimento, porque el nivel de medición de la variable dependiente es de intervalo; aplicándose la fórmula: y para saber si el valor t es significativo, se calcularon los grados de libertad, a través de la fórmula:

$$gl = (n1+n2)-2$$

Donde n_1 y n_2 son los valores de la Media tanto de la preprueba como de la posprueba que se comparan.

Una vez calculado el valor t y gl , se eligió el nivel de significación, considerado como valor de certeza, respecto de no equivocarse, la investigadora fija a priori, en este caso se escogió el 0.05, el cual implicó que tuvo el 95% de seguridad para generalizar sin equivocarse, que la hipótesis es cercana a la realidad y no por el error de muestreo.

Finalmente, se examinó el resultado obtenido comparándolo con la tabla de distribución t - Student con n Grados de Libertad (Anexo F) para determinar su significación, a fin de realizar la comparación o rechazo de la hipótesis de investigación. Si la t calculada es menor que la tabla, se acepta la hipótesis nula; si la t calculada es mayor que la t de la tabla se rechaza la hipótesis nula.

Consideraciones Éticas

Campbell y Stanley (2003), plantean que cuando se realizan investigaciones en el ámbito Experimentales es importante tomar en consideración a las personas al cual se dirige el estudio, de esa manera se puede expresar la necesidad que debe tener las consideración éticas y hacer énfasis en el respeto, individualidad y prudencia. Existe toda una serie de derechos que no deben ser quebrantados para no atentar contra la dignidad, privacidad, sensibilidad de las personas sujetas a la investigación. En efecto, se consideró que deberían estar suficientemente informados de los alcances, fines, consecuencias del experimento con excepción de informaciones que puedan alterar los resultados. Así mismo se contempló la protección física y mental de los funcionarios participantes en el experimento.

Partiendo de estas consideraciones en esta investigación se guardó muy cuidadosamente cada una de las opiniones garantizando el anonimato que puedan manifestar los de los funcionarios participantes en el

experimento a través de sus respuestas y el cual se debe mantener en confiabilidad y respeto hacia la manipulación de la información obtenida en procura que los resultados sean favorables a los objetivos perseguidos por la investigadora durante el proceso de investigación, sean de conocimientos claves para el campo del Derecho al Trabajo contentivos del conocimiento y de diferentes técnicas que conformaron el desarrollo del trabajo investigativo.

Todo ello con resultados que permitieron información didáctica durante la aplicación del experimento dentro del marco del Derecho al Trabajo, en concordancia con lo señalado, se pretendió en esta investigación mantener un grado de confiabilidad elevado manifestando en todo momento por el respeto y agradecimiento por el apoyo recibido en cumplimiento del proceso de asesoría legal sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo en la atención al usuario en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) del municipio San Cristóbal del estado Táchira.

CAPÍTULO IV

PRESENTACION, ANALISIS Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS

Realizado el procedimiento pautado en el marco metodológico de esta investigación, se estableció la efectividad de un plan de asesoría legal sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo en la atención al usuario en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) del municipio San Cristóbal del estado Táchira.

A tal efecto, se aplicó la preprueba para identificar la atención al usuario sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) del municipio San Cristóbal; seguidamente, se aplicó el plan de asesoría legal sobre esta material de Derecho del Trabajo.

Facilitado el taller de cinco (05) horas diarias que atiende al plan de asesoría legal sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo, en la semana siguiente, se aplicó la posprueba, utilizándose el mismo ejemplar del instrumento de medición inicialmente empleado en la preprueba; luego se procesaron los datos con apoyo del Programa Estadístico SPSS, (versión10.0), se realizó el análisis correspondiente de los resultados obtenidos de la aplicación de la preprueba y posprueba, los cuales se presentan en cuadros y gráficos para el respectivo análisis de cada caso.

En tal sentido, se indica la gradualidad de cada característica en cada sujeto evaluado en donde a la opción Buena (B) se da el valor (1), Regular (R) el valor de (2), Mejorable (M) con valor de (3) los cuales se multiplicaron por la cantidad de ítemes de la escala, según se reporta en el cuadro 5, que presenta al baremo de interpretación de las alternativas de respuesta.

Análisis y Discusión de Resultados de la Preprueba

Se presentan los resultados de la Variable Dependiente en la preprueba, según se reportan en el cuadro 5 y gráfico 1, tomando en cuenta los indicadores respuestas oportunas, garantía de un servicio efectivo, aplicabilidad, efectividad y cumplimiento de las dimensiones atención al usuario en la sede administrativa del IVSS y régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo, respectivamente.

Cuadro 6

Resultados obtenidos de la preprueba en la atención al usuario en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo

Atención al usuario en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo				
Atención al usuario en la sede administrativa del IVSS		Régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo		
Respuestas oportunas	Garantía de un servicio efectivo	Aplicabilidad	Efectividad	Cumplimiento
30	40	30	30	40

Fuente: La investigadora (2011)

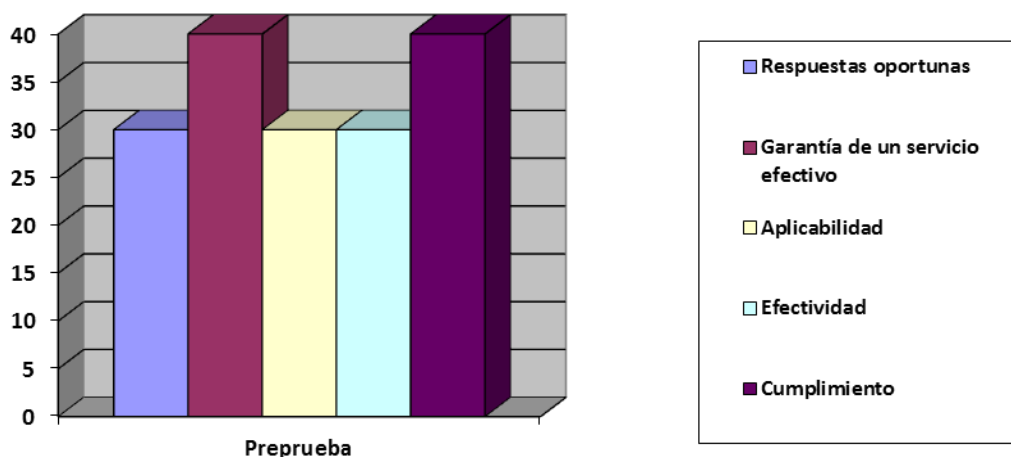


Gráfico 1: Preprueba de la atención al usuario en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo

Los valores obtenidos en la preprueba de la atención al usuario en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo, antes de de facilitado el plan de asesoría legal sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo, se ubican entre Regular (R) a Mejorable (M), lo cual permite inferir que los sujetos de investigación en su mayoría escasamente brindan respuestas oportunas que promuevan una garantía de un servicio efectivo en la atención al usuario que acude a la sede administrativa del IVSS; lo cual impide que se dé la aplicabilidad régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo con efectividad y cumplimiento.

Estos resultados son contrarios a las consideraciones legales en que se fundamenta la atención al usuario según el Normativo que hace referencia a las competencias del trabajador de la sede administrativa del IVSS, a través del Plan Estratégico Social PES (2001) que proporciona una nueva valoración y direccionalidad de las políticas públicas en el campo de lo social, funciona como eje ordenador de objetivos, procesos y recursos con el propósito de buscar viabilidad y capacidad de gobierno para hacer posibles los cambios planteados en la realidad social del país.

Entre los objetivos de trabajador de la sede administrativa del IVSS, según el referido normativo, está la de orientar la función pública hacia el imperativo ético de responder a las necesidades sociales, haciendo valer una nueva condición de ciudadanía donde estas necesidades sean conquistadas como derechos universales, combatiendo los déficits de atención e impactando en la reducción de las brechas de inequidad social entre grupos humanos y territorios

De acuerdo con el planteamiento, se hace evidente que en la sede administrativa del IVSS la calidad en la atención al usuario, debe considerar en el derecho que tiene todo ciudadano de recibir orientaciones claras y

precisas en el tema de seguridad social entendida y aceptada como un derecho que le asiste a toda persona de acceder, por lo menos a una protección básica para satisfacer estados de necesidad, así como en lo concerniente al régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo, según se establece en la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social (LOSSS) (2008) para proteger a los ciudadanos y ciudadanas de la República Bolivariana de Venezuela.

Seguidamente, se reporta en el cuadro 6, las medidas aritméticas de los estadísticos descriptivos calculados; es decir, media, desviación, valor máximo y valor mínimo obtenidos en la preprueba y se realiza el análisis de estos resultados.

Cuadro 7

Estadísticos Descriptivos de la preprueba en la atención al usuario en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo

Atención al usuario en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo	Estadísticos Descriptivos			
	Media	Desviación	Valor Mínimo	Valor Máximo
Respuestas oportunas	15	5	20	40
Garantía de un servicio efectivo	15	5	20	40
Aplicabilidad	15	5	20	40
Efectividad	15	5	20	40
Cumplimiento	15	5	20	40
Total	15	5	20	40

Fuente: La investigadora (2011)

En razón a los valores estadísticos descriptivos obtenidos demuestran que escasamente se brindan respuestas oportunas que promuevan una garantía de servicio efectivo en la atención al usuario que acude a la sede administrativa del IVSS; lo cual impide que se dé la aplicabilidad del régimen

prestacional de seguridad y salud en el trabajo con efectividad y cumplimiento en los sujetos del estudio, puesto que la tendencia se ubican entre los valores Regular (R) a Mejorable (M), ubicándose los volares estadísticos: Media 15, Desviación de 5; Valor Mínimo 20 y Valor Máximo 40.

Análisis y Discusión de Resultados de la Posprueba

En el mismo orden pautado para la investigación, se presentan los resultados de la posprueba, según se reportan en el cuadro 7 y gráfico 2 los resultados de la variable Dependiente: Atención al usuario en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo, tomando en cuenta las dimensiones atención al usuario en la sede administrativa del IVSS y régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo con los respectivos indicadores respuestas oportunas, garantía de un servicio efectivo, aplicabilidad, efectividad y cumplimiento.

Cuadro 8

Resultados obtenidos de la posprueba de la Atención al usuario en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo

Atención al usuario en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo				
Atención al usuario en la sede administrativa del IVSS		Régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo		
Respuestas oportunas	Garantía de un servicio efectivo	Aplicabilidad	Efectividad	Cumplimiento
10	20	10	20	20

Fuente: La investigadora (2011)

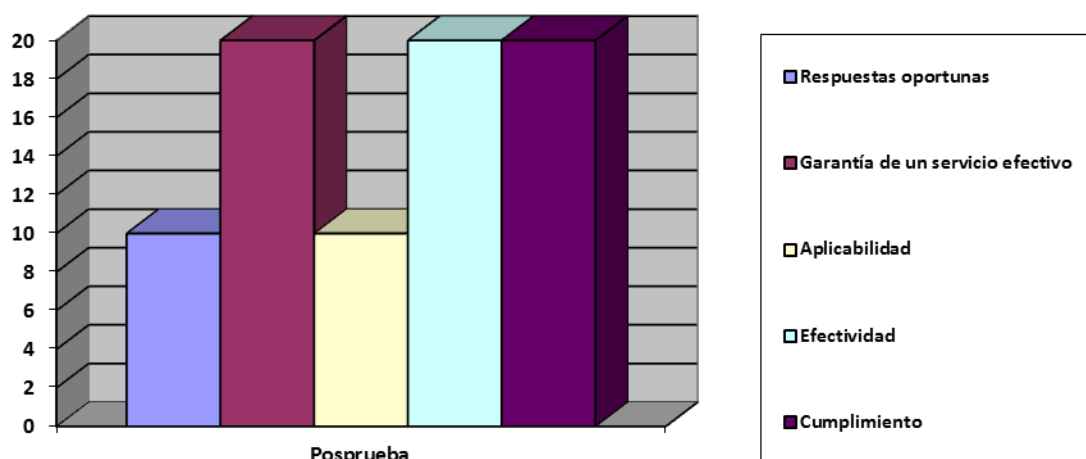


Gráfico 2: Posprueba de la Atención al usuario en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo.

Los valores obtenidos en la posprueba de la de la Atención al usuario en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo, se ubican entre los valores Regular (R) a Buena (B), lo cual permite inferir que los sujetos de investigación en su mayoría aprovecharon el plan de asesoría legal y, actualmente brindan respuestas oportunas, aunque regularmente puedan promover una garantía de un servicio efectivo en la atención al usuario que acude a la sede administrativa del IVSS; es buena la aplicabilidad régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo, aunque puede ser regular efectividad y cumplimiento de la misma; lo cual puede ser atribuible a variables intervinientes ajenas al experimento de campo que se desarrolló; si se toma en consideración a lo expuesto por Barrientos (2008), cuando expresa que en 10 años de Revolución Bolivariana no ha habido Dialogo Social entre los Agentes Sociales de un Sistema Económico (empresarios–sindicatos y gobierno), para la puesta en marcha del Sistema de Seguridad Social sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo, por ello, se debe aunar esfuerzos para lograr entre otras cosas:

1. Dialogo social, con las diferentes organizaciones sindicales sean oficialistas no, con los empresarios para presionar al Gobierno Nacional a instaurar el Sistema de Seguridad Social sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo previsto en la Carta Magna.

2. Creación de la Tesorería de la Seguridad Social sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo.

3. Creación de la Superintendencia de la Seguridad Social sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo.

4. Legislar la Asamblea Nacional para la creación del Sistema Público Nacional de Salud sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo.

5. Legislar en materia de Pensiones, un sistema único que incluya regímenes especiales para algunos sectores y regímenes complementarios de Seguridad Social sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo, en cuanto a pensiones.

6. Luchar porque se apliquen en un 100% los Regímenes Prestacionales de Empleo y Salud Laboral.

Con base a estos señalamientos, se estaría brindando la garantía de un servicio efectivo en la atención al usuario que acude a la sede administrativa del IVSS, tal como afirma Richard (2003):

El factor humano es el recurso indispensable y fundamental, para su funcionamiento. Por lo que es imprescindible que el mismo, posea la capacitación necesaria para el ejercicio de su cargo, de esta forma, el personal pasa a ocupar un lugar privilegiado en la organización, convirtiéndose en un elemento estratégico clave del éxito, siendo esto la fuente de toda ventaja competitiva. (p.110)

De acuerdo con este planteamiento, se hace evidente que en la sede administrativa del IVSS la calidad en la atención al usuario, se debe considerar en el desempeño laboral de su recurso humano la capacitación necesaria sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo para el ejercicio de su cargo; por cuanto, implica una mayor ganancia para la

organización como talento emprendedor puesto que constituye el principal impulsor de los mismos

Seguidamente, se reporta en el cuadro 8, las medidas aritméticas de los estadísticos descriptivos calculados; es decir, media, desviación, valor máximo y valor mínimo obtenidos en la posprueba y se realiza el análisis para finalmente presentar la discusión estos resultados.

Cuadro 8

Estadísticos descriptivos de la posprueba de la Atención al usuario en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo

Atención al usuario en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo	Estadísticos Descriptivos			
	Media	Desviación	Valor Mínimo	Valor Máximo
Respuestas oportunas	4	2	10	18
Garantía de un servicio efectivo	6	2.5	10	20
Aplicabilidad	4	2	10	18
Efectividad	4	2	10	18
Cumplimiento	4	2	10	18
Total	4	2	10	18

Fuente: La investigadora (2011)

En razón a los valores estadísticos descriptivos obtenidos se demuestra que mejoró la atención al usuario en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo, puesto que la tendencia se ubican entre los

valores Regular (R) a Buena (B), ubicándose los volares estadísticos: Media 4, Desviación de 2; Valor Mínimo 10 y Valor Máximo 18.

Comprobación de la Hipótesis de la Investigación

Con la finalidad de comprobar la hipótesis que se planteó para comparar la atención al usuario sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) del municipio San Cristóbal, antes y después de aplicar el plan de asesoría legal, la técnica utilizada fue la *t student*, en tal sentido, se presentan las hipótesis para el carácter cuasiexperimental de la investigación 01 X 02, donde:

Hi: Si se aplica un plan de asesoría sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) del municipio San Cristóbal, entonces, la atención al usuario mejorará.

Ho: Si se aplica un plan de asesoría legal sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) del municipio San Cristóbal, entonces, la atención al usuario se mantendrá igual.

Para aceptar o rechazar la hipótesis se tiene en consideración:

$t_c > t_t$, se rechaza H_o

$t_c < t_t$, se acepta H_i

Seguidamente, se calcularon los grados de libertad, a través de la fórmula:

$$gl = (n_1 + n_2) - 2$$

Donde n_1 y n_2 son los valores de la Media tanto de la preprueba como de la posprueba que se comparan.

Sustituyéndose:

$$gl = (15 + 4) - 2 = 17$$

Al acudir a la tabla de distribución t de Student (Anexo D) se tiene que para 17 grados de libertad y un nivel de confianza del 95% el valor es 1.740; de manera que, los valores t calculados son superiores a los de la tabla, lo cual significa que Si se aplica un plan de asesoría sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) del municipio San Cristóbal, entonces, la atención al usuario mejorará. De esta manera se comprueba la hipótesis H_i y se rechaza la hipótesis H_o .

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Al analizar los resultados conducentes a establecer la efectividad de un plan de asesoría legal sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo en la atención al usuario en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) del municipio San Cristóbal del estado Táchira, se generaron las siguientes conclusiones en correspondencia con las interrogantes y objetivos de la investigación:

En virtud del primer objetivo referido identificar la atención al usuario sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) del municipio San Cristóbal antes de aplicar el plan de asesoría legal, en razón al baremo de interpretación los valores Regular (R) a Mejorable (M), y estadísticos descriptivos obtenidos: Media 15, Desviación de 5; Valor Mínimo 20 y Valor Máximo 40, demuestran que escasamente se brindan respuestas oportunas que promuevan una garantía de servicio efectivo en la atención al usuario que acude a la sede administrativa del IVSS; lo cual impide que se dé la aplicabilidad del régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo con efectividad y cumplimiento.

En cuanto al segundo objetivo, pautado para caracterizar la atención al usuario sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) del municipio San Cristóbal después de aplicar el plan de asesoría legal, los resultados de la variable Dependiente y valores estadísticos descriptivos

mejoraron la atención al usuario; ubicándose en los rangos de los valores Regular (R) a Buena (B) y volares estadísticos: Media 4, Desviación de 2; Valor Mínimo 10 y Valor Máximo 18.

Finalmente, el tercer objetivo referido a comparar la atención al usuario sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) del municipio San Cristóbal, antes y después de aplicar el plan de asesoría legal; al calcular los valores y contrastarlos con la tabla de distribución t de Student (Anexo D) se tiene para 45 grados de libertad y un nivel de confianza del 95% el valor de 1.740; de manera que, los valores t calculados son superiores a los de la tabla, lo cual significa Si se aplica un plan de asesoría sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) del municipio San Cristóbal, entonces, la atención al usuario mejorará. De esta manera se comprueba la hipótesis H_1 y se rechaza la hipótesis H_0 .

Recomendaciones

Tomar el presente estudio y los resultados obtenidos como base para una investigación con mayores proyecciones en la atención al usuario sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS), para la debida promoción y difusión en términos y condiciones establecidos en la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social (LOSSS) (2008) para proteger a los ciudadanos y ciudadanas de la República Bolivariana de Venezuela.

Asimismo, es razonable hacer un seguimiento en los diecisiete (17) funcionarios adscritos al servicio de atención al usuario sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo en la sede administrativa del Instituto del Venezolano del Seguro Social (IVSS) del municipio San Cristóbal, sobre los progresos obtenidos de la aplicación del plan de asesoría legal, pues inicialmente, impactó favorablemente.

REFERENCIAS

- Arias, F (2006) *El proyecto de Investigación. Guía para su elaboración*, Editorial Epísteme, 5ta. Edición. Caracas Venezuela.
- Barrantes, A. (2008). *El proceso de la Investigación Científica*. (6ª. ed.). México: Limusa.
- Barrientos, F. (2008). La Seguridad Social de Venezuela, Situación actual e implicaciones para los trabajadores. Disponible en línea: Email: fernando.l.barrientos@gmail.com. (consulta Marzo, 2011)
- Barzelay, M. (2009). *Atravesando la Burocracia*, Fondo de Cultura Económica, México.
- Blanchard, M. (2006). *Nueva Didáctica del Derecho del Trabajo*. Décima Edición. Caracas: Melvin C.A.
- Campbell y Stanley (2003). *Investigación del comportamiento: Técnicas y metodologías*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Conesa, P. y Egea, P. (2000). *Operativización de variables en la investigación psicológica*. [Revista en línea], 12(2). Consultado el 23 de noviembre de 2009 en: www.psicothema.com/pdf/538.pdf
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 5.453, Marzo 3 del 2000. Caracas, Venezuela.
- Convenio 155 sobre Salud y Seguridad de los Trabajadores ante la OIT por Venezuela en fecha 25 de junio del año 1984
- Dirección de Medicina del Trabajo del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS)
- Espinoza, O. (2008). *Gestión de Calidad de Servicio y la Atención al Usuario en la Gerencia Pública de los Consejos Comunes del municipio San Cristóbal del Estado Táchira*. Tesis presentada para optar Título de Magister en Ciencias Jurídicas de la Universidad Nacional Experimental de Las Fuerzas Armadas, Núcleo Táchira.

Guevara. L. (2006). *Impacto de la Ley Orgánica de Prevención, condiciones y medio ambiente del trabajo en las empresas*. Tesis presentada para optar Título de Especialista en Derecho Laboral en la Universidad Fermín Toro (UFTO) Barquisimeto.

Jiménez, T. (2007). Régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo en la atención al usuario del personal que labora en la institución de tecnología científica Alpha. Tesis presentada para la Universidad de Málaga, España.

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2008). *Metodología de la Investigación*. (2ª. Ed.). México: McGraw Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Ley de Reforma Parcial de la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social Decreto N° 6.243, con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma Parcial de la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social.- Véase N° 5.891 Extraordinario de la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, de esta misma fecha.

Ley Orgánica del Trabajo, (L.O.T). Gaceta Oficial N° 5152 extraordinaria de fecha 19 de junio de 2001.Koontz, Weihrich y Cannice (2008)

Ley orgánica del Trabajo (2001). Gaceta Oficial N° 37.305 de fecha 17 de octubre de 2001

Ministerio del Poder Popular para el Trabajo (MINPTRAJ). (2009). *Seguridad y salud en el trabajo*. Caracas: Epísteme.

Organización Internacional del Trabajo (OIT). Convenio 155 sobre Salud y Seguridad de los Trabajadores ante la OIT por Venezuela en fecha 25 de junio del año 1984.

Organización Internacional del Trabajo OIT. (2009). Comité Mixto OIT-OMS. Taxonomía de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Síntesis. Material mimeografiado, Universidad Católica del Táchira. UCAT. Especialización en Derecho del Trabajo.

Organización Mundial de la Salud (OMS) (2002). Material mimeografiado, Universidad Católica del Táchira. UCAT. Especialización en Derecho del Trabajo. Organización Mundial de la Salud (OMS)

Organización de Naciones Unidas (ONU). Folleto del Ministerio del Poder Popular para el Trabajo. 2008.

Osorio, U. (2007). *Temas Laborales. Doctrina y Jurisprudencia Laboral. Comentarios a Decisiones del Tribunal Supremo de Justicia*. Volumen XXI. Caracas. Venezuela: Paredes Libros Jurídicos.

Plan Estratégico Social (PES) (2001). Ministerio de Salud y Desarrollo Social de la República Bolivariana de Venezuela.

Rayport, N. y Jaworski, R. (2004). *Calidad de Servicio*. 1ª. Edición adaptada como material digital. Centro de Altos Estudios Gerenciales ISID. Empresa de la Fundación Educativa “María Castellanos”. Femaca e-mail: femaca@telcel.net.ve

Richard G. (2003). *Como medir la satisfacción del cliente: mantengan la lealtad para siempre*. Estados Unidos de América, Editorial: ISBN-110.

Ruiz, C. (2005). *Instrumentos de Investigación Educativa*. Barquisimeto: CIDEG

Sabino, C. (2008). *Como hacer una tesis*. Caracas Editorial Panapo.

Temas Laborales. (2009). *Doctrina y Jurisprudencia Laboral. Comentarios a Decisiones del Tribunal Supremo de Justicia*. Volumen XXI. Caracas. Venezuela. Paredes Libros Jurídicos.

Universidad Católica Andrés Bello. (UCAB). (1997) *Manual de trabajos de Grado de Especialización, Maestría y Tesis Doctorales*. Caracas: Vicerrectorado de Investigación y Postgrado. Ediciones UCAT.

ANEXOS

ANEXO A
Solicitud de Autorización



San Cristóbal, 11 de abril de 2011.

Sra. Evelin Martínez
Jefe de Oficina
Instituto Venezolano del Seguro Social
Municipio San Cristóbal Edo. Táchira
Presente.

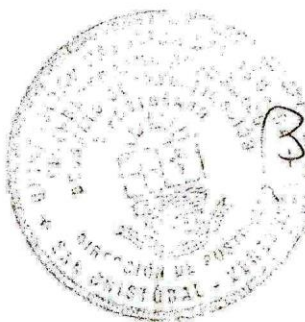
De mi consideración

Me es grato saludarle y dirigirme a usted con la finalidad de solicitarle la atención a la Abg. Maireth Martínez, titular de la cédula de identidad V-15.671.562, quien cursó nuestro programa de Postgrado en la Especialización en Derecho del Trabajo, cohorte VIII, en cuanto a información relacionada con el Plan de Asesoría legal sobre Régimen prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, la cual la requiere para cumplir con el desarrollo del Trabajo de Especial Grado, cabe destacar que dicha información sólo será de uso académico.

De antemano se le agradece la atención a nuestro participante.

Sin más a que hacer referencia.

Atentamente,



Bety Carolina Montilva
Lic. Carolina Montilva
Directora de Postgrado

ANEXO B

VERSION DEFINITIVA DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN DERECHO DEL TRABAJO

INSTRUMENTO

El presente cuestionario, ha sido diseñado con la finalidad de obtener los datos que permitan llevar a cabo la investigación sobre la efectividad de un plan de asesoría legal sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo en la atención al usuario en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) del municipio San Cristóbal del estado Táchira.

El mismo, consta de dieciocho (10) preguntas cerradas en función de los indicadores de la variable dependiente con tres alternativas de respuesta que atienden a una escala de valores, a saber: Buena (B), Regular (R) Y Mejorable (M); por otra parte, el instrumento obedece en su estructura a la siguiente distribución por dimensiones: la opción efectiva o Buena (B) el valor 1 y a la poco efectiva o Regular (R) el valor 2 y, a la no efectiva o Mejorable (M) el valor 3; previamente determinadas, por ser la más apropiada para medir la atención al usuario en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo, puesto que no se limita a señalar la presencia o ausencia de una característica observada, sino que indica gradualidad de esa característica evaluada.

Asimismo, el instrumento obedece en su estructura a la siguiente distribución por indicadores: Respuestas oportunas (ítems 1 y 2) Garantía de un servicio efectivo (ítems 3 y 4), Aplicabilidad (ítems 5 y 6), Efectividad (ítems 7 y 8) y Cumplimiento (ítems 9 al 10).

ATENCIÓN AL USUARIO EN LA SEDE ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO VENEZOLANO DEL SEGURO SOCIAL (IVSS) SOBRE RÉGIMEN PRESTACIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO				
COMPONENTES VALORADOS		ESCALA DE VALORES		
Respuestas oportunas		Buena (1)	Regular (2)	Mejorable (3)
1	Brinda respuestas oportunas sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo.			
2	Las respuestas oportunas que brinda se enmarcan en los términos y condiciones establecidos en la LOSSS.			
Garantía de un servicio efectivo		Buena	Regular	Mejorable
3	Se garantiza un servicio efectivo con base en el régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo.			
4	Garantiza un servicio efectivo tomando en cuenta los términos y condiciones establecidos en la LOSSS.			
Aplicabilidad		Buena	Regular	Mejorable
5	Presenta ideas a los usuarios sobre la aplicabilidad del régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo.			
6	Promueve la aplicabilidad de los términos y condiciones establecidos en la LOSSS en la atención al usuario.			
Efectividad		Buena	Regular	Mejorable
7	Se realiza una efectiva difusión del régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo.			
8	Se le facilita efectiva orientación al usuario sobre los términos y condiciones establecidos en la LOSSS.			
Cumplimiento		Buena	Regular	Mejorable
9	Provee el cumplimiento del régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo en la atención al usuario.			
10	Se cumplen en la atención al usuario los términos y condiciones establecidos en la LOSSS.			

ANEXO C

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN DERECHO DEL TRABAJO

**EFFECTIVIDAD DE UN PLAN DE ASESORÍA LEGAL SOBRE RÉGIMEN
PRESTACIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EN LA
ATENCIÓN AL USUARIO DEL IVSS**

Caso: Sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social del municipio
San Cristóbal del estado Táchira

Trabajo Especial de Grado presentado como requisito parcial para optar al Título
de Especialista en Derecho al Trabajo

Autora: Maireth Andreina Martínez Espinoza

Tutor: Fernando de J. Márquez Manrique

San Cristóbal, Mayo de 2011

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es efectividad de un plan de asesoría legal sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo en la atención al usuario en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) del municipio San Cristóbal del estado Táchira?

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General

Establecer la efectividad de un plan de asesoría legal sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo en la atención al usuario en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) del municipio San Cristóbal del estado Táchira.

Objetivos específicos

1. Identificar la atención al usuario sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) del municipio San Cristóbal antes de aplicar el plan de asesoría legal.
2. Caracterizar la atención al usuario sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) del municipio San Cristóbal después de aplicar el plan de asesoría legal.
3. Comparar la atención al usuario sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) del municipio San Cristóbal, antes y después de aplicar el plan de asesoría legal.

SISTEMA DE HIPÓTESIS

Hi: Si se aplica un plan de asesoría sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) del municipio San Cristóbal, entonces, la atención al usuario mejorará.

Ho: Si se aplica un plan de asesoría legal sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) del municipio San Cristóbal, entonces, la atención al usuario se mantendrá igual.

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable Dependiente

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Atención al usuario en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo.	Respuestas oportunas y la garantía de un servicio efectivo en la atención al usuario sobre el régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo.	Atención al usuario en la sede administrativa del IVSS. Régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo	Respuestas oportunas Garantía de un servicio efectivo Aplicabilidad Efectividad Cumplimiento	Instrumento que se construirá de los indicadores de las dimensiones de la variable dependiente.

Variable Independiente

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Régimen prestacional de seguridad y salud el trabajo.	Términos y condiciones establecidos en la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social (LOSSS) (2008) para proteger a los ciudadanos y ciudadanas de la República Bolivariana de Venezuela.	Términos y condiciones establecidos en la LOSSS	Aplicabilidad Efectividad Cumplimiento	Plan de asesoría aplicado en talleres de veinticinco (25) horas entre Lunes a Viernes

INSTRUMENTO

El presente cuestionario, ha sido diseñado con la finalidad de obtener los datos que permitan llevar a cabo la investigación sobre la efectividad de un plan de asesoría legal sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo en la atención al usuario en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) del municipio San Cristóbal del estado Táchira.

El mismo, consta de dieciocho (10) preguntas cerradas en función de los indicadores de la variable dependiente con tres alternativas de respuesta que atienden a una escala de valores, a saber: Buena (B), Regular (R) Y Mejorable (M); por otra parte, el instrumento obedece en su estructura a la siguiente distribución por dimensiones: la opción efectiva o Buena (B) el valor 1 y a la poco efectiva o Regular (R) el valor 2 y, a la no efectiva o Mejorable (M) el valor 3; previamente determinadas, por ser la más apropiada para medir la atención al usuario en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo, puesto que no se limita a señalar la presencia o ausencia de una característica observada, sino que indica gradualidad de esa característica evaluada.

Asimismo, el instrumento obedece en su estructura a la siguiente distribución por indicadores: Respuestas oportunas (ítems 1 y 2) Garantía de un servicio efectivo (ítems 3 y 4), Aplicabilidad (ítems 5 y 6), Efectividad (ítems 7 y 8) y Cumplimiento (ítems 9 al 10).

ATENCIÓN AL USUARIO EN LA SEDE ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO VENEZOLANO DEL SEGURO SOCIAL (IVSS) SOBRE RÉGIMEN PRESTACIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO				
COMPONENTES VALORADOS		ESCALA DE VALORES		
Respuestas oportunas		Buena (1)	Regular (2)	Mejorable (3)
1	Brinda respuestas oportunas sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo.			
2	Las respuestas oportunas que brinda se enmarcan en los términos y condiciones establecidos en la LOSS.			
Garantía de un servicio efectivo		Buena	Regular	Mejorable
3	Se garantiza un servicio efectivo con base en el régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo.			
4	Garantiza un servicio efectivo tomando en cuenta los términos y condiciones establecidos en la LOSS.			
Aplicabilidad		Buena	Regular	Mejorable
5	Presenta ideas a los usuarios sobre la aplicabilidad del régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo.			
6	Promueve la aplicabilidad de los términos y condiciones establecidos en la LOSS en la atención al usuario.			
Efectividad		Buena	Regular	Mejorable
7	Se realiza una efectiva difusión del régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo.			
8	Se le facilita efectiva orientación al usuario sobre los términos y condiciones establecidos en la LOSS.			
Cumplimiento		Buena	Regular	Mejorable
9	Provee el cumplimiento del régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo en la atención al usuario.			
10	Se cumplen en la atención al usuario los términos y condiciones establecidos en la LOSS.			

TABLA DE VALIDACIÓN

Ítems	Pertinentes con los OBJETIVOS		Pertinentes con La VARIABLE		Pertinentes con el INDICADOR		Redacción	
	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								

EVALUACIÓN DE EXPERTO

1.- ¿Los ítems son pertinentes con los objetivos?

Suficiente_____ Medianamente suficiente_____ Insuficiente_____

Observaciones_____

2.- ¿Los ítems son pertinentes con la variable?

Suficiente_____ Medianamente suficiente_____ Insuficiente_____

Observaciones _____

3.- ¿Los ítems son pertinentes con las dimensiones?

Suficiente _____ Medianamente suficiente _____ Insuficiente _____

Observaciones _____

4.- ¿Los ítems son pertinentes con los indicadores?

Suficiente _____ Medianamente suficiente _____ Insuficiente _____

Observaciones _____

5.- ¿Considera que la redacción es adecuada?

Suficiente _____ Medianamente suficiente _____ Insuficiente _____

Observaciones _____

6.- ¿Considera válido este instrumento?

Suficiente _____ Medianamente suficiente _____ Insuficiente _____

Observaciones _____

FIRMA DEL EXPERTO _____

FECHA DE VALIDACIÓN _____

ANEXO D

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

S/item	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ST
1	3	3	3	1	3	2	2	1	3	1	47
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61
3	1	3	2	2	1	3	1	3	2	3	55
4	2	3	3	1	3	1	3	3	3	3	56
5	3	1	2	3	2	2	3	3	3	2	55
SUMA	11	13	13	10	12	11	12	13	14	12	423
DESVE	0,84	0,89	0,78	1,00	0,89	0,84	0,78	0,89	0,45	0,89	14,14
VARA	0,70	0,80	0,41	1,00	0,80	0,70	0,41	0,80	0,20	0,80	12,55
Sumatoria St^2											

ANEXO E

PLAN DE ASESORÍA SOBRE RÉGIMEN PRESTACIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EN LA SEDE ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO VENEZOLANO DEL SEGURO SOCIAL (IVSS)

o General: Aplicar un plan de asesoría legal sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo en la atención al usuario en la sede administrativa del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) del municipio San Cristóbal del estado Táchira.

Objetivo específico: Promover la efectiva atención al usuario en la sede administrativa del IVSS sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo.

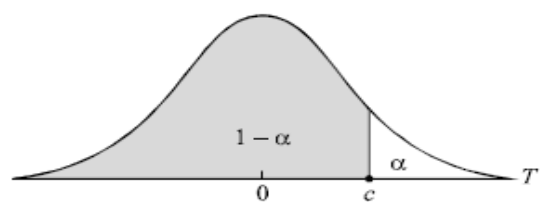
ACTIVIDAD DE INICIO	OBJETIVO	CONTENIDO	ESTRATEGIAS	RECURSOS	TIEMPO	FACILITADORA
Dinámica grupal: Me llamó..., y vine A...	Lograr la integración de los funcionarios adscritos al servicio de atención al usuario sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo en la sede administrativa del IVSS, a las actividades.	Ejercicio simple de presentación y mutuo conocimiento	Primer paso: Plenaria: colocar a todos los integrantes del en un círculo grande. La facilitadora se pone al centro del círculo y dice “Me llamo N. N. (da su nombre y apellidos), y vine al encuentro para promover la efectiva atención al usuario en la sede administrativa del IVSS sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo. Segundo paso: El que sigue dice: “Me llamo N. N., (da su nombre y apellidos); él se llama N. N. , (da el nombre y apellido del facilitador), y vinimos al encuentro de...”.	Humanos: -Facilitadora -Participantes las PYMEs Materiales: -Decoración del ambiente. -CD -DVD -Video Beam -Escarapelas. -Marcadores.	01 hora	Abg. Maireth Andreina Martínez Espinoza

			El tercero dice: “Me llamo N. N., (da su nombre y apellidos); él se llama N. N., (da el nombre y apellidos del anterior); y él se llama N. N. (nombre del facilitador), y vinimos al encuentro de...” Así sucesivamente cada integrante del círculo va nombrando uno por uno a los anteriores que ya se presentaron, y terminando con el coordinador. El que se equivoca o no sabe terminará cuando ya nadie se equivoca. Tercer paso: Evaluación: diálogo entre todos sobre: cumplimiento del objetivo de la dinámica; Utilidad en ésta y en otras oportunidades. ¿Qué aprendimos de esta dinámica?			
--	--	--	---	--	--	--

ACTIVIDADES DE DESARROLLO	OBJETIVO	CONTENIDO	ESTRATEGIAS	RECURSOS	TIEMPO	FACILITADORA
Receptividad ante la la efectiva atención al usuario en la sede administrativa del IVSS sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo.	Lograr la efectiva atención al usuario en la sede administrativa del IVSS sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo.	Promoción del régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo.	-A través de lluvia de ideas construirán una definición del régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo. -Brindar conocimiento a los participantes sobre la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social (LOSSS) (2008)	Humanos: -Facilitadora -Participantes Materiales: - LOPCYMAT -CD -DVD -Video Beam --Hojas. -Lápices -Carpetas	2 horas	Abg. Maireth Andreina Martínez Espinoza
ACTIVIDAD DE CIERRE	OBJETIVO	CONTENIDO	ESTRATEGIAS	RECURSOS	TIEMPO	FACILITADORA
Lectura reflexiva: "Historia de cuatro personas"	Motivar a los participantes la efectiva atención al usuario en la sede administrativa del IVSS sobre régimen prestacional de seguridad y	Promoción de la LOPCYMAT en el mejoramiento de las condiciones y medio ambiente de trabajo	-A través de lectura reflexiva: "Historia de cuatro personas" promover la efectiva atención al usuario en la sede administrativa del IVSS sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo Había que hacer un trabajo impórtame y "Cada uno" estaba seguro de que "Alguien" lo haría.	Humanos: -Facilitadora -Participantes las PYMEs Materiales: - LOPCYMAT -CD -DVD	2 horas	Abg. Maireth Andreina Martínez Espinoza

	salud en el trabajo.		"Cualquiera" pudo haberlo hecho, pero "Ninguno" lo hizo. "Alguien" se disgustó por eso, ya que el trabajo era de "Cada uno". "Cada uno" pensó que "Cualquiera" podría hacerlo, pero "Ninguno" se dio cuenta de que "Cada uno" lo haría. En conclusión, "Cada uno" culpó a "Alguien" cuando "Ninguno" hizo lo que "Cualquiera" podía haber hecho. ¿Qué se hizo? Evaluación: Diálogo entre todos sobre: cumplimiento del objetivo de la lectura reflexiva; - Utilidad en ésta, en la efectiva atención al usuario en la sede administrativa del IVSS sobre régimen prestacional de seguridad y salud en el trabajo. ¿Qué aprendimos de esta dinámica?	-Video Beam --Hojas -Lápices -Carpetas - lectura reflexiva: "Historia de cuatro personas"		
--	----------------------	--	--	--	--	--

ANEXO F
***t* - Student con *n* Grados de Libertad**



$1 - \alpha$

n	0.75	0.80	0.85	0.90	0.95	0.975	0.99	0.995
1	1.000	1.376	1.963	3.078	6.314	12.706	31.821	63.657
2	0.816	1.061	1.386	1.886	2.920	4.303	6.965	9.925
3	0.765	0.978	1.250	1.638	2.353	3.182	4.541	5.841
4	0.741	0.941	1.190	1.533	2.132	2.776	3.747	4.604
5	0.727	0.920	1.156	1.476	2.015	2.571	3.365	4.032
6	0.718	0.906	1.134	1.440	1.943	2.447	3.143	3.707
7	0.711	0.896	1.119	1.415	1.895	2.365	2.998	3.499
8	0.706	0.889	1.108	1.397	1.860	2.306	2.896	3.355
9	0.703	0.883	1.100	1.383	1.833	2.262	2.821	3.250
10	0.700	0.879	1.093	1.372	1.812	2.228	2.764	3.169
11	0.697	0.876	1.088	1.363	1.796	2.201	2.718	3.106
12	0.695	0.873	1.083	1.356	1.782	2.179	2.681	3.055
13	0.694	0.870	1.079	1.350	1.771	2.160	2.650	3.012
14	0.692	0.868	1.076	1.345	1.761	2.145	2.624	2.977
15	0.691	0.866	1.074	1.341	1.753	2.131	2.602	2.947
16	0.690	0.865	1.071	1.337	1.746	2.120	2.583	2.921
17	0.689	0.863	1.069	1.333	1.740	2.110	2.567	2.898
18	0.688	0.862	1.067	1.330	1.734	2.101	2.552	2.878
19	0.688	0.861	1.066	1.328	1.729	2.093	2.539	2.861
20	0.687	0.860	1.064	1.325	1.725	2.086	2.528	2.845
21	0.686	0.859	1.063	1.323	1.721	2.080	2.518	2.831
22	0.686	0.858	1.061	1.321	1.717	2.074	2.508	2.819
23	0.685	0.858	1.060	1.319	1.714	2.069	2.500	2.807
24	0.685	0.857	1.059	1.318	1.711	2.064	2.492	2.797
25	0.684	0.856	1.058	1.316	1.708	2.060	2.485	2.787
26	0.684	0.856	1.058	1.315	1.706	2.056	2.479	2.779
27	0.684	0.855	1.057	1.314	1.703	2.052	2.473	2.771
28	0.683	0.855	1.056	1.313	1.701	2.048	2.467	2.763
29	0.683	0.854	1.055	1.311	1.699	2.045	2.462	2.756
30	0.683	0.854	1.055	1.310	1.697	2.042	2.457	2.750
40	0.681	0.851	1.050	1.303	1.684	2.021	2.423	2.704
60	0.679	0.848	1.046	1.296	1.671	2.000	2.390	2.660
120	0.677	0.845	1.041	1.289	1.658	1.980	2.358	2.617
∞	0.674	0.842	1.036	1.282	1.645	1.960	2.326	2.576