

**UNIVERSIDAD ALONSO DE OJEDA  
GESTIÓN DEL DESEMPEÑO EN EL CENTRO AMBULATORIO DEL  
INSTITUTO VENEZOLANO DEL SEGURO SOCIAL (I.V.S.S.)**

**Autores:**

Chacín, Veronika  
Pernalete, Jesús

**Tutora:**

Nieves, Maybeth

**Año:** 2017

**RESUMEN**

El propósito de esta investigación fue analizar la gestión del desempeño en el Centro Ambulatorio del Instituto Venezolano del Seguro Social (I.V.S.S.). La investigación se fundamentó en autores versados en el tema, destacándose Sánchez (2013), Pérez (2012), Universidad de Houston (2012), Cravino (2006), entre otros. La misma estuvo enfocada en la investigación del tipo analítica, con diseño no experimental, transeccional de campo. La población sujeta a estudio estuvo constituida por 136 personas que laboran en los diferentes departamentos del Centro Ambulatorio del I.V.S.S. Con respecto a la selección de la muestra, se hizo uso del muestreo probabilístico de tipo azar simple, seleccionando a 34 individuos. La técnica utilizada para la recolección de los datos fue la encuesta. El instrumento de recolección de datos fue un cuestionario tipo múltiple con cinco alternativas de respuesta (Siempre, Casi siempre, Algunas veces, Casi nunca y Nunca). La validez de contenido fue realizada mediante juicio de expertos. La confiabilidad se realizó a través del método Alpha de Cronbach obteniéndose como resultado 0,897, lo que hace al instrumento altamente confiable. La técnica de análisis que fue utilizada fue estadística descriptiva mediante la tabla de datos Microsoft Excel 2010. Se considera que, la institución de salud no posee un sistema de gestión de desempeño bien articulado, observándose que tanto los elementos de gestión como el proceso de evaluación y las tendencias de la gestión del desempeño no son llevadas a cabalidad, observándose inconformidades en el sistema, por lo cual debe ser mejorado.

**Palabras clave:** Proceso, gestión, desempeño, evaluación.

### Cuadro 1: Operacionalización de la variable

<b>Objetivo General:</b> Analizar la gestión del desempeño en el Centro Ambulatorio del Instituto Venezolano del Seguro Social (I.V.S.S.).				
<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
Identificar los elementos de la gestión de desempeño presentes en el Centro Ambulatorio del Instituto Venezolano del Seguro Social, Ciudad Ojeda (I.V.S.S.)	<b>GESTIÓN DEL DESEMPEÑO</b>	Elementos de la Gestión de Desempeño	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Supuestos de las evaluaciones del desempeño</li> <li>- Características de las evaluaciones del desempeño</li> <li>- Resultados finales esperados</li> <li>- Seguimiento a las actividades y coaching</li> <li>- Evaluación del proceso de gestión del desempeño</li> </ul>	<p>1, 2</p> <p>3, 4</p> <p>5, 6 7, 8</p> <p>9, 10</p>
Describir el proceso de Evaluación del desempeño como proceso clave para la gestión del desempeño en el Centro Ambulatorio del Instituto Venezolano del Seguro Social, Ciudad Ojeda (I.V.S.S.)		Proceso de Evaluación del Desempeño	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificación del proceso de evaluación del desempeño</li> <li>- Diseño del sistema de evaluación</li> <li>- Implementación del sistema de evaluación</li> <li>- Retroalimentación del empleado</li> <li>- Retroalimentación del sistema de evaluación</li> </ul>	<p>11, 12</p> <p>13, 14 15, 16</p> <p>17, 18 19, 20</p>
Identificar las tendencias en la gestión del desempeño implementadas en el Centro Ambulatorio del Instituto Venezolano del Seguro Social, Ciudad Ojeda (I.V.S.S.)		Tendencias en la Gestión del Desempeño	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alineación con estrategias y resultados</li> <li>- Alta frecuencia de la gestión del desempeño</li> <li>- Alineación de los empleados de arriba hacia abajo</li> <li>- Administración de los sistemas de gestión del desempeño</li> <li>- Trabajo en equipo trans-departamental</li> <li>- Retención</li> <li>- Vínculo con los sistemas de sucesión y planificación de talento</li> <li>- Elemento clave de compensación</li> </ul>	<p>21, 22 23, 24</p> <p>25, 26</p> <p>27, 28</p> <p>29, 30 31, 32 33, 34</p> <p>35, 36</p>

Fuente: Recopilación de Chacín y Pernaletе (2017)

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, C. (2013). Capital humano: Definición y características. [Página web en línea]. Disponible: <http://www.axeleratum.com/2013/el-capital-humano-definicion-y-caracteristicas.html>. [Consulta: 2017, marzo 11].
- Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. Quinta Edición. Caracas; Espíteme.
- Azocar, R. (2003). La planificación estratégica. [Página web en línea]. Disponible: [http://www.ramneazcara.blogspot.com/2009/02/la-planificacion-estrategica\\_11.html](http://www.ramneazcara.blogspot.com/2009/02/la-planificacion-estrategica_11.html). [Consulta: 2017, marzo 11].
- Bavaresco, A. (2009). Metodología de la Investigación. ¿Cómo hacer un diseño de investigación? Quinta edición. ARS Graficas Maracaibo. Venezuela.
- Cariola, L. y Quiroz, A. (2008). Las competencias y la gestión de recursos humanos una perspectiva transversal. [Página web en línea]. Disponible: [http://www.ilo.org/public/spanishg/region/amproci/cinterfor/dbase/ret/f\\_comp/xv/](http://www.ilo.org/public/spanishg/region/amproci/cinterfor/dbase/ret/f_comp/xv/). [Consulta: 2017, abril 08]
- Contreras, J. (2010). Meritocracia. [Página web en línea]. Disponible: <http://www.es.m.wikipedia.org>. [Consulta: 2017, marzo 11].
- Cravino, L. (2006). La gestión del desempeño en el siglo XXI. Revista Human Capital.
- Chávez, N. (2007). Introducción a la Investigación Educativa. Venezuela.
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. Décima edición. Editorial Mc Graw Hill.
- Chinchilla, K. (2012). Un sistema de evaluación del desempeño: aspectos a considerar en su diseño. [Página web en línea]. Disponible: <http://www.5campus.org/leccion/sievade>. [Consulta: 2017, marzo 10].
- Dessler, G. (2009). Organización y administración. Cali: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.
- Ferraz, J. (2004). Competitividad industrial en Brasil 10 años después de la liberación. Revista CEPAL. [Página web en línea]. Disponible: <http://www.cepal.org/es/publicaciones/10943-competitividad-industrial-brasil-10-años-despues-la-liberacion.htm>. [Consulta: 2017, marzo 11].
- Gómez Mejía, L.; Balkin, D. y Cardy, R. (2012). Dirección y gestión de recursos humanos. Quinta edición. Madrid, España: Prentice Hall.
- Gómez, A. y Acosta, H. (2003). Trabajo en equipo. [Página web en línea].

Disponible: [http://www.wikipedia.org/wiki/trabajo\\_en\\_equipo](http://www.wikipedia.org/wiki/trabajo_en_equipo). [Consulta: 2017, marzo 11].

- González, N.; Mendoza, P. y Paz, M. (2008). Análisis de la gestión de competencias y su integración a un nuevo modelo de gestión del desempeño. Universidad de Chile. Facultad de Economía y Negocios Escuela de Economía y Administración. Seminario para optar al Título Ingeniero Comercial Mención en Administración. Chile.
- Hurtado de Barrera, J. (2010). Paradigmas y Métodos de Investigación. Quinta edición. Clemente Editores, C.A. Venezuela.
- Jiménez, E. (2013). Evaluación del desempeño en los empleados de la gobernación del estado Zulia. Trabajo de grado para optar al título de Licenciado en Administración, mención: Gerencia. Universidad Nacional Experimental "Rafael María Baralt". Mene Grande. Venezuela.
- Maccario, B. (2009). Evaluación. Concepto y definiciones. [Página web en línea]. Disponible: <http://www.redeseducacion.net>. [Consulta: 2017, marzo 11].
- Melnyk, S. (2014). ¿Es la medición del rendimiento un ajuste de gestión para el futuro? Investigación sobre la calidad de gestión.
- Mondy, R. y Noé, R. (2012). Administración de recursos humanos. Décima edición. México: Pearson Educación.
- Montenegro, R. (2013). Recompensa y reconocimiento en los recursos humanos. [Página web en línea]. Disponible: <http://www.gestiiopolis.com/recompensa-y-reconocimiento-en-recursos-humanos/>. [Consulta: 2017, marzo 11].
- Osorio y Espinosa. (1995). Gestión del desempeño: Integración de competencias y objetivos. Revista Capital Humano. Año XXIX (293).
- Pérez, J. (2012). Gestión del Desempeño, punto clave para el éxito. Creando talento. [Página web en línea]. Disponible: <http://www.creartalento.blogspot.com/2012/11/gestion-del-desempeño-punto-clave-para.html>. [Consulta: 2017, marzo 11].
- Reyes, González y Kerber (2008). Análisis de la gestión de competencias y su integración a un nuevo modelo de gestión del desempeño. Seminario para optar al título de Ingeniero Comercial, mención en Administración. Universidad de Chile. Chile.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2008). Administración. Novena edición. Editorial Pearson Educación. México.
- Ruiz, C. (2010). Instrumentos de investigación educativa. CIDEG. Barquisimeto. Estado Lara. Venezuela.
- Ruiz y Valle (2008). Analizar la gestión del desempeño laboral del sector

salud en el municipio Maracaibo. Trabajo para optar al título de MSc en Gerencia Empresarial. Universidad "Dr. Rafael Bellosó Chacín".

- Ruiz, K. (2004). La importancia de la administración del desempeño en las organizaciones. [Página web en línea]. Disponible: [http://www.monografias.com/trabajos16/administraciondeldesempeno/administracion-del-desempenio.html?mono\\_search](http://www.monografias.com/trabajos16/administraciondeldesempeno/administracion-del-desempenio.html?mono_search). [Consulta: 2017, marzo 8].
- Rusque, M. (2008). De la diversidad a la unidad en la investigación cualitativa. Caracas: Ediciones Faces. Universidad Central de Venezuela. Caracas.
- Sabino, C. (2008). El proceso de Investigación. Editorial Panapo. Caracas. Venezuela.
- Sánchez, M. (2013). Ocho tendencias para la gestión del desempeño. [Página web en línea]. Disponible: <http://www.observatoriorh.com/gestion/8-tendencias-para-la-gestion-del-desempeno.html>. [Consulta: 2017, marzo 8].
- Sánchez, J. y Calderón, V. (2010). Tendencias que afectan la auditoría del proceso de capacitación. Contabilidad y Auditoría.
- Sastre, M. y Aguilar, E. (2011). Dirección de recursos humanos, un enfoque estratégico. Editorial McGraw Hill. Madrid, España.
- Serna, H. (2008). Gerencia Estratégica. Colombia. 3R Editores.
- Sierra Bravo, R. (1999). Técnicas de investigación social. Teoría y ejercicios. Paraninfo, Madrid.
- Stoner, J. (2008) Administración. Octava edición. México. Prentice Hall Hispanoamericana.
- Striteska, M. (2012). Revisión y comparación de los sistemas de medición del desempeño. Revista de estudios de Gestión Organizativa.
- Tamayo y Tamayo, M. (2009). El proceso de la Investigación Científica. Caracas. Limusa.
- Vilcarromero, R. (2013). La gestión en la producción. Administración de la Producción. Fundación Universitaria Andaluza Inca Garcilaso. Biblioteca virtual eumed.net.