

**Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
"EZEQUIEL ZAMORA"**



LA UNIVERSIDAD QUE SIEMBRA

**VICERRECTORADO
DE PRODUCCIÓN AGRÍCOLA
ESTADO PORTUGUESA**

**COORDINACIÓN
ÁREA DE POSTGRADO**

**ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA OPTIMIZAR LA UNIDAD DE CONTROL
DE LOS SERVICIOS PRESTADOS A LA GOBERNACIÓN
DEL ESTADO PORTUGUESA**

**Autora: Lcda. María Montaña.
Tutor: MSc. Nicola Di Giacomo.**

GUANARE, NOVIEMBRE 2014

Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
"EZEQUIEL ZAMORA"



LA UNIVERSIDAD QUE SIEMBRA

**VICERRECTORADO
DE PRODUCCIÓN AGRÍCOLA
ESTADO PORTUGUESA**

**ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA OPTIMIZAR LA UNIDAD DE
CONTROL DE LOS SERVICIOS PRESTADOS A LA
GOBERNACIÓN DEL ESTADO PORTUGUESA**

Requisito parcial para optar al título de

Magíster Scientiarum en Gerencia Pública

**Autora: Lcda. María Montaña
Tutor: MSc. Nicola Di Giacomo.**

Guanare, Noviembre 2014

**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA”
VICERRECTORADO DE PRODUCCIÓN AGRÍCOLA
COORDINACIÓN DE ÁREA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA**

**ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA OPTIMIZAR LA UNIDAD DE
CONTROL DE LOS SERVICIOS PRESTADOS A LA
GOBERNACIÓN DEL ESTADO PORTUGUESA**

Autora: María Montaña.

Tutor: Msc. Di Giacomo Nicola.

RESUMEN

La investigación orientada a proponer estrategias gerenciales para optimizar la unidad de control de los servicios prestados a la Gobernación del Estado Portuguesa, enmarcada dentro de la investigación descriptiva de campo, bajo la modalidad de proyecto factible, con una población conformada por once (11) funcionarios adscritos a la Unidad de Servicios prestados de la Gobernación del Estado Portuguesa. La técnica para la recolección de información fue la encuesta, y el instrumento utilizado para recolectar los datos que sustenta el diagnóstico fue un cuestionario contentivo de dieciséis (16) ítems de acuerdo a las variables, específicamente al diagnóstico situacional existente, validado según el juicio de expertos, y cuyos resultados obtenidos después de aplicar el estudio piloto, se obtuvo (0,81), donde se determinó que el cuestionario aplicado es altamente confiable. Entre las principales conclusiones se encuentran: destacar la importancia que tiene las estrategias gerenciales como recurso para la obtención de las metas y objetivos organizacionales, donde, tanto los gerentes como los funcionarios a su cargo deben abocarse a una actualización permanente como medio para generar respuestas significativas a los problemas que les corresponda afrontar, además puede utilizar sus percepciones, habilidades y destrezas gerenciales para inducir a los funcionarios de la unidad de control de los servicios prestados a la Gobernación del Estado Portuguesa a participar en proyectos que beneficien al colectivo.

Palabras Claves: Estrategias gerenciales, servicios prestados Matriz FODA, Gobernación.

NATIONAL UNIVERSITY EXPERIMENTAL
OF WESTERN PLAINS
"EZEQUIEL ZAMORA "
VICERRECTORADO FARMING
COORDINATION AREA OF GRADUATE
MASTER IN PUBLIC MANAGEMENT

MANAGEMENT STRATEGIES TO OPTIMIZE THE CONTROL OF SERVICES
TO PORTUGUESA GOVERNMENT STATE

Author: Mary Mountain.
Tutor: Msc. Nicola Di Giacomo.

ABSTRACT

The research aimed to propose management strategies to optimize the control unit of the services rendered to the Government of the Portuguese State, framed within the descriptive field research in the form of feasible project , with a population comprised of eleven (11) members assigned to the unit provided Services of the Governorate of Portuguesa

State. The technique for data collection was a survey , and the instrument used to collect the data that supports the diagnosis contentivo questionnaire was sixteen (16) items according to variables, specifically the existing situation assessment, validated according to expert opinion and whose results obtained after applying the pilot study was obtained (0.81) , where it was determined that the questionnaire used is highly reliable . Among the key findings are : highlighting the importance of management strategies as a resource for obtaining organizational goals and objectives , where both managers and officials in charge must undertake continuous updating as a means to generate meaningful responses corresponds to the problems that confront them , plus you can use their insights , skills and management skills to induce officials control unit services to the Government of the Portuguesa State to participate in projects that benefit the collective.

Keywords : Management Strategies , SWOT Matrix services.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio se orienta a proponer estrategias gerenciales para optimizar la unidad de control de los servicios prestados a la Gobernación del Estado Portuguesa, y van enfocadas a crear una fase administrativa más viable y menos burocrática por parte del personal que allí labora, lo que facilitaría el trámite de los pagos oportunos a los proveedores de la Unidad, dando con esto cumplimiento a los objetivos propuestos.

Para cumplir estos objetivos, se propone una investigación orientada a proponer estrategias gerenciales para optimizar la unidad de control de los servicios prestados a la Gobernación del Estado Portuguesa. De allí, que el presente trabajo esté conformado por seis capítulos que abarcan: Capítulo I. Planteamiento del problema, objetivo y justificación de la investigación. Capítulo II. Marco teórico o referencial, en el cual se plantean los antecedentes que sirvieron de base al estudio. Igualmente se presenta la fundamentación teórica y legal que lo sustentan.

Capítulo III. Describe el marco metodológico que comprende el tipo de investigación, la población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, como también incluyen la validez, la técnica de análisis de los mismos, así como la factibilidad del proyecto. Capítulo IV. Hace referencia al análisis de los resultados y conclusiones preliminares del estudio. Capítulo V. Hace mención a la propuesta, justificación, objetivos, fundamentación estructural y factibilidad de la misma. Capítulo VI se establecen conclusiones y recomendaciones generales. Por último se establecen las referencias bibliográficas consultadas y Anexos.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Gerencia debe adquirir y aplicar nuevas formas de dirección en donde juegue un papel determinante a la hora de decidir la gestión pública no le basta con ser eficiente, debe además ser eficaz.

Por ello, convertir la gerencia pública en una tarea orientada a la acción, con el fin de que ocurran procesos que beneficien a las mayorías, es una prueba permanente de los gerentes quienes están llamados a dirigir el cambio organizacional, desarrollar capacidades organizacionales, comunales y comunitarias valiosas para lograr un mejoramiento continuo en el proceso de construcción de conocimientos, hasta crear una cultura institucional que apoye la estrategia y cumpla con los objetivos del desempeño, o bien superarlos para tomar la mejor decisión posible.

Por ello, iniciar la búsqueda de estrategias gerenciales permite vincular los procesos que el Estado presenta como fundamentales con las necesidades que cada comunidad requiere. por ello, un problema es valorado, evaluado para escoger el mejor camino a seguir, conforme a las diferentes alternativas que se opten.

El control interno constituye el conjunto de políticas adoptadas por un ente, para salvaguardar sus recursos contra desperdicios, fraudes e insuficiencias, verificar la exactitud y confiabilidad del sistema de información financiera, alentar y medir el cumplimiento de las políticas de la organización y promover la eficiencia de sus operaciones. El control interno tiene como objetivo, custodiar los activos, para asegurar el uso no autorizado, así como la disposición ilegal de los mismos, asegurar los registro contables correctos y exactos, formatear la eficiencia operacional y estimular el cumplimiento de las políticas.

A nivel de la Gobernación del Estado Portuguesa, la Dirección de Administración financiera es uno de los departamentos que integran el mencionado ente gubernamental, el cual tiene como objeto la coordinación, planificación, centralización y realización de las funciones económicas y financieras del ejecutivo estatal.

En el área de revisión y control de los servicios prestados a la Gobernación, no existe normas de control establecidas en forma general y para todas las unidades adscritas a la Gobernación, esto trae como

consecuencia que a la hora de cumplir con sus funciones, los hacen en forma empírica, que exista retraso a la hora de tramitar la cancelación de los servicios prestados a la misma. Es de hacer notar, que los funcionarios que están encargados de la revisión de estos compromisos en la unidad de control y revisión y los demás funcionarios que solicitan este servicios en las unidades adscritas a la Gobernación, carecen de información y preparación en materia de trámites administrativos y bases legales que deben cumplirse a la hora de contratar un servicio.

Por lo antes descrito, surge la necesidad de la presente investigación basada en proponer estrategias gerenciales creativas para la toma de decisiones en la unidad de control de los servicios prestados a la gobernación del Estado portuguesa, el desarrollo de la estrategia gerencial en la unidad de control y la revisión de la Gobernación de estado Portuguesa, estarán orientados a la planeación, organización, dirección y control, como un proceso dinámico e interactivo en la presentación de una mejor toma de decisiones orientada a un mejor servicio a los beneficiarios de la misma, todo ello, producto de esta dinámica administrativa surgen las siguientes interrogantes, las cuales se les dará las respuestas en la medida que se desarrolle la presente investigación: ¿Cuáles son las estrategias que utilizan los gerentes para la toma de decisiones en en la unidad de control de los servicios prestados a la gobernación del Estado portuguesa?, ¿Cuál es la factibilidad técnica, económica y de mercado para el diseño de estrategias creativas gerenciales en la unidad de control de los servicios prestados a la gobernación del Estado portuguesa? ¿Es necesario ddiseñar estrategias gerenciales creativas para la toma de decisiones en la unidad de control de los servicios prestados a la gobernación del Estado portuguesa?

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General

Proponer estrategias gerenciales para optimizar la unidad de control de los servicios prestados a la Gobernación del Estado Portuguesa.

Objetivos Específicos

Diagnosticar qué estrategias utilizan los gerentes en la unidad de control de servicios prestados a la gobernación del Estado portuguesa.

Determinar la factibilidad técnica, económica y de mercado para el diseño de estrategias gerenciales para optimizar la unidad de control de los servicios prestados a la Gobernación del Estado Portuguesa.

Diseñar estrategias gerenciales para optimizar la unidad de control de los servicios prestados a la Gobernación del Estado Portuguesa.

MARCO TEÓRICO

Los fundamentos conceptuales ofrecen al investigador una visión específica de los diferentes términos y opiniones que sustentan la importancia del estudio.

Estrategias

La estrategia consiste en el proceso de toma de decisiones sobre el futuro de la empresa y la puesta en práctica de dichas decisiones. Al respecto Stoner (2006), define la estrategia como “La determinación de las metas y objetivos básicos de una empresa a largo plazo, la adopción de los cursos de acción y la asignación de recursos necesarios para alcanzar dichas metas” (p. 56).

Interpretando las citas antes mencionadas se puede decir que las estrategias gerenciales comprenden un conjunto de acciones planificadas en torno a las cuales la organización pretende alcanzar objetivos concretos, teniendo en consideración, al momento de generar los planes, de la

disposición de los recursos necesarios para alcanzar los objetivos planteados en el seno de una empresa.

Estrategias Gerenciales

Son innumerables las concepciones en torno al tópico gerencial y las misma varían dependiendo a su contexto, de allí que autores como Serralde (2008), señala que el gerente, es aquel que es capaz de reconocer cada situación y distinguirla una de otra, en cuanto a sus exigencias, diagnosticar las acciones estratégicas para incidir en ellas y actuar en consecuencia para llegar al efecto deseado o buscado.

En el mismo orden de ideas, señala el autor anteriormente reseñado que el recurso más valioso que el gerente tiene para enfrentar las situaciones cambiantes, es su comportamiento gerencial.

La estrategia gerencial es importante para cualquier empresa por grande o pequeña que sea, es necesario que se den excelentes decisiones para llevar a la empresa directo hacia sus objetivos y el cumplimiento de su misión y visión.

La Gerencia estratégica permite que una organización utilice efectivamente sus fortalezas con el objeto de aprovecharse de las oportunidades externas y reducir a un mínimo el impacto de las amenazas externas. Las actividades de formulación, de ejecución y evaluación de estrategia hacen posible que una organización desarrolle estrategias tanto ofensivas como defensivas.

La Gerencia Venezolana

Dentro de la Gerencia venezolana, se debe detener a definir conceptualmente La Gerencia, la cual “Se refiere a las organizaciones que efectúan actividades de planificación, organización, dirección y control a objeto de utilizar sus recursos humanos, físicos y financieros, con la finalidad

de alcanzar objetivos comúnmente relacionados con beneficios económicos”, así lo sostiene Arias (2001) p. 38.

En primer plano, se nos presenta la planificación, ya que ella constituye una función de significativa importancia en el campo de la administración y la gerencia moderna. Todas las acciones que se realicen en función de una organización han de ser previamente planificadas.

Seguido del proceso de planificación, se produce la organización, que son actividades que debe realizar el gerente para llevar a cabo lo establecido en la planificación.

Otra función importante es, la dirección debido a que permite determinar si las tareas que fueron asignadas en la función organización están siendo ejecutadas.

Gerencia Pública

La gerencia venezolana y su relación con la gerencia pública, determinan la esencia del Estado, es decir, el Estado invierte de su capital para desarrollo de empresas que buscan el bienestar social de una nación. Actualmente, el Estado es el mayor proveedor de fuentes de trabajo a través de sus organismos y entes descentralizados, más de la mitad de su presupuesto anual se invierte en partidas para gastos de personal, de este mismo modo, la gerencia pública, cumple con el rol de satisfacer las necesidades de carácter social, sin dejar de mantener alianzas con sectores productivos privados importantes para la optimización de sus funciones.

En tal sentido, la Unidad a estudiar, se encuentra dentro de la Dirección de Administración Financiera, y esta a su vez depende directamente de la Secretaria de Gestión Interna tal como lo establece la Ley de Administración del Estado Portuguesa, firmada, refrendada y sellada en el Palacio de Gobierno en Guanare a los 30 días del mes de Diciembre de Mil Novecientos Noventa y Nueve.

Gerencia Pública y control Interno

Toda gerencia pública amerita de un control interno, el cual según Rodríguez (2010), lo define como, "...el conjunto de actividades que se emprenden para medir y examinar los resultados obtenidos en el periodo, para evaluarlos y decidir las medidas correctivas que sean necesarias".

Toma de Decisiones

Llanoz (2005), señala que la toma de decisiones es la elección que se hace entre varias alternativas, con la finalidad de lograr un propósito, esta acción es una responsabilidad directriz básica, puesto que para contar con una buena administración operativa se requiere que ella sea dinámica, oportuna y efectiva.

Por este motivo, tomar decisiones comprende el hecho de afrontar el riesgo y ejercer un esfuerzo organizado de seguimiento y verificación para lograrlo, por ello es fundamental la comprensión total del problema, con participación de todos los involucrados dicho problema.

Bases Constitucionales y Legales

La gerencia Pública de hoy, requiere de profesionales creativos que asuman un permanente aprendizaje y disposición de transmitirlos a sus gerenciados. En este sentido, la presente investigación se fundamenta en lo establecido en las leyes de la República que imponen normas el ejercicio de la Administración Pública.

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), contiene un extenso título IV relativo al "Poder Público, cuyas normas se aplican a todos los órganos que ejercen el Poder Público tal como lo indica el artículo 136: en su distribución vertical o territorial (Poder Municipal, Poder

Estadal y Poder Nacional); y en el nivel Nacional, en su distribución horizontal (Legislativo, Ejecutivo, Judicial, Ciudadano y Electoral), de allí que para desarrollar los principios constitucionales relativos a la Administración Pública, se ha dictado la Ley Orgánica de la Administración Pública (en lo adelante LOAP), la cual, como lo indica su artículo 1°, tiene por objeto general establecer los principios y bases que rigen la organización y el funcionamiento de la Administración Pública, establecer los principios y lineamientos de la organización y funcionamiento de la administración Pública Nacional y de la administración descentralizada funcionalmente, regular los compromisos de gestión; crear mecanismos para promover la participación y el control sobre las políticas; y establecer las normas básicas sobre los archivo y registros públicos.

Es por ello, que en un Estado de derecho como el que organiza la citada Carta Magna, es que las actividades contrarias al derecho están sometidas al control tanto de la jurisdicción constitucional (artículo 334) como de la jurisdicción constitucional (artículo 334) como de la jurisdicción contencioso administrativa (artículo 259), cuyos tribunales pueden anularlos

Todo ello en virtud del principio de Responsabilidad de los Funcionarios que el artículo 8 de la LOAP, en relación con los funcionarios "de la administración Pública". En estos casos conforme al artículo 10 de la LOAP, y sin perjuicio del derecho de acceso a la justicia establecido en la Constitución (art. 26) y la ley, los particulares cuyos derechos humanos hayan sido violados o menoscabados por un acto u orden de un funcionario público pueden, directamente o a través de su representante, acudir ante el Ministerio Público para que éste ejerza las acciones a que hubiere lugar para hacer efectiva "la responsabilidad civil, laboral, militar, penal, administrativa o disciplinaria" en que hubiere incurrido dicho funcionario. Igualmente, pueden acudir ante la Defensoría del Pueblo para que ésta inste al Ministerio Público a ejercer dicha acciones y, además, para que la Defensoría del Pueblo solicite ante el Consejo Moral Republicano que adopte las medidas a que

hubieren lugar con respecto a tales funcionarios, de conformidad con la ley y finalmente el Principio de la Administración Pública al Servicio de los Particulares que según el Artículo 5 de la LOAP la Administración Pública estará al servicio de los particulares, cumpliendo con la satisfacción de sus necesidades y con la mejora de los procedimientos y servicios, de acuerdo con la políticas fijadas para la efectividad de los objetivos que deberá tener la Administración Pública con respecto al particular, cabe destacar que, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela en su artículo 144 reitera y afianza lo expuesto en el artículo 5 de la LOAP, de allí la importancia de la presente investigación.

También sustenta esta investigación la Ley del Estatuto de la Función Pública (2002), que en su artículo 36 establece que “El ejercicio de los cargos académicos, accidentales, asistenciales y docentes, declarados por la ley compatibles con el ejercicio de un destino público remunerado, se hará sin menoscabo del cumplimiento de los deberes inherentes a éste”. De allí, que el gerente debe desarrollar sus funciones como funcionario público con el mandato del fiel cumplimiento de sus deberes, lo que implica operacionalizar los lineamientos que estipule el órgano representativo del sistema educativo nacional, que en su mayor connotación exige una visión integrada del ejercicio formal en el marco de la democracia participativa.

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación se basa en el paradigma positivista, del cual Bisquerra (1989) afirma que:

Se asume la posibilidad de llegar a una síntesis dialéctica entre métodos cuantitativos y cualitativos, considerándolos no como opuestos sino complementarios. Propugnan la necesidad de no limitarse a explicar y comprender el fenómeno, sino que además debe introducir cambios encaminados a mejorar el sistema. Centra su objetivo en la aplicación de los conocimientos para transformar la realidad. (p. 52).

En función de las características derivadas del problema de investigación y de los objetivos delimitados, el presente trabajo se enmarco en el paradigma cuantitativo, el cual permitió tener conocimiento de la tendencia de opinión de los sujetos en estudios mediante el análisis de datos estadísticos.

De allí que, autores como Hurtado, (2005), establecen que “La investigación cuantitativa posee entre otras características la recolección de los datos mediante técnicas de medición controlada y está orientada a los resultados” (pág. 65). Igualmente, como lo sostiene Bavaresco (2000), quien explica que “Es la que se realiza en el propio sitio donde se encuentra el objetivo de estudio, lo que permite obtener un conocimiento más a fondo del problema por parte del investigador, dándole la oportunidad de manejar los datos con más seguridad”. (pág. 89).

De igual manera, se enfocó dentro de la modalidad de proyecto factible, el cual según el Manual de trabajo de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales, de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL, 2009), dispone que:

La modalidad de proyecto Factible, consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viables para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de la organización o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos. (p.21).

Tipo y Diseño de la Investigación

Se plantea entonces, que con este diseño los datos de interés serán recogidos en forma directa de la realidad, sin manipular la variable en estudio, con el propósito de describirlos. De allí que los datos serán recabados de manera directa en el personal técnico especializado, en el ambiente de trabajo.

Descripción Metodología

Por pertenecer el presente trabajo a un estudio factible se estableció la siguiente metodología.

Fase I: Diagnóstico

La fase diagnóstica, para la Universidad Nacional Experimental Libertador (2005) “implica el estudio global de la comunidad en cuestión en este sentido, abarca los aspectos o variables relacionada en los problemas que afectan a la comunidad” (p.102). De allí que, el diagnostico partirá de la aplicación de un cuestionario que permitirá recolectar información con relación a estrategias gerenciales para optimizar la unidad de control de los servicios prestados a la Gobernación del Estado Portuguesa.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Dada la perspectiva de los resultados obtenidos, y en atención a las expectativas de las estrategias gerenciales para optimizar la unidad de control de los servicios prestados a la Gobernación del Estado Portuguesa. se puede inferir que, los funcionarios encuestados no han estructurado de manera efectiva su capacidad de aprovechar al máximo las estrategias gerenciales como recurso para constituir una orientación hacia la obtención de la eficiencia y eficacia organizacional, dado que se aprecia que existe limitantes para utilizar este recurso en el campo laboral.

A tal efecto, también se logró concluir que generalmente los encuestados no han fundamentado las estrategias para favorecer su práctica organizacional, además la capacidad en la aplicación de sus funciones no ha tenido el propósito múltiple de aprovechar las herramientas tanto internas como externas, donde los soportes del diseño de estrategias gerenciales se fundamente como un elemento convergente y centrado en la optimización en la unidad de control de los servicios prestados a la Gobernación del Estado Portuguesa.

Cuadro 6: Respuestas de las muestras sobre la variable 2 Estrategias Gerenciales con la Dimensión: Alternativas Organizaciones, según frecuencia absoluta y porcentual del Indicador: Dirección.

Nº	ÍTEMS	SIEMPRE		Casi Siempre		NUNCA		TOTAL	
		F	%	f	%	f	%	F	%
5	¿Existe Coordinación entre los planes diseñados por la Unidad de control de servicios prestados y los que llevan a cabo la Gobernación del Estado Portuguesa?	2	18	2	18	7	64	11	100

Fuente: Personal de la Unidad de control de servicios prestados de la Gobernación del, Estado Portuguesa (2014)

Por su parte, el ítem 5 demuestra en los resultados obtenidos que solo un 18% de los sujetos encuestados consideran que Siempre los planes diseñados por la Unidad y los que lleva a cabo la Gobernación del Estado Portuguesa hay un enlace; siendo este un resultado elevado para inferir en que la unidad no regula las actividades propias de la organización, con respecto a este resultado Reyes (2008), expresa que “Los gerentes dirigen tratando de convencer a los demás que se les unan para lograr el futuro que surge de los pasos de la planificación y la organización” (p.125). Un 64% nunca, siendo este un porcentaje elevado para considerar que se deben aplicar las estrategias gerenciales y con ello, ayudarían a fortalecer a la organización.

Cuadro 7: Respuestas de las muestras sobre la variable 2 Estrategias Gerenciales con la Dimensión: Alternativas Organizaciones, según frecuencia absoluta y porcentual del Indicador: Decisiones.

Nº	ÍTEMS	SIEMPRE		Casi Siempre		NUNCA		TOTAL	
		f	%	f	%	f	%	F	%
6	¿Participa Usted en el Proceso de Toma de decisiones de la Unidad de control de servicios prestados de la Gobernación del, Estado Portuguesa.	2	18	1	10	8	72	11	100

Fuente: Personal de la Unidad de control de servicios prestados de la Gobernación del, Estado Portuguesa (2014).

El análisis del ítem 6 muestra un 72% en la opción Nunca, siendo este un porcentaje elevado para indicar la poca participación en el Proceso de Toma de decisiones de la Unidad de control de servicios prestados de la Gobernación del, Estado Portuguesa. No obstante, un 18% considera que siempre participan. Para ello, Por consiguiente, la situación se muestra de acuerdo a la opinión de Stoner (2005) señala “todo el personal que conforma una organización debe sentirse parte de ella y para ello, es necesario que formen parte de sus decisiones, alternativas de cambio, ideas, entre otros; que inciden en este proceso” (p. 66).

Cuadro 9: Respuestas de las muestras sobre la variable 2 Estrategias Gerenciales con la Dimensión: Alternativas Organizaciones, según frecuencia absoluta y porcentual del Indicador: Soluciones.

Nº	ÍTEMS	SIEMPRE		Casi Siempre		NUNCA		TOTAL	
		f	%	f	%	f	%	F	%
8	¿Le han permitido a Usted solucionar alguna situación irregular dentro de la Unidad de control de servicios prestados de la Gobernación del, Estado Portuguesa?	1	10	1	10	9	80	11	100

Fuente: Personal de la Unidad de control de servicios prestados de la Gobernación del, Estado Portuguesa (2014)

Las opiniones de los sujetos encuestados, muestran en el ítem 8 que en un 80% consideran que Nunca le han permitido solucionar alguna situación irregular dentro de la Unidad de control de servicios prestados de la Gobernación del, Estado Portuguesa, este porcentaje elevado indica que la participación es baja, por lo tanto es necesario crear estrategias que permitan mayor participación del personal en la solución de problemas. Sin embargo, las opciones siempre y casi siempre reflejan que 10% lo hacen. En tanto, Fuentes (2005) plantea “para lograr una organización con alto sentido de competitividad y desempeño, primero se debe abrir espacios de participación donde todo el personal intervenga en la planificación y ejecución de las actividades laborales” (p. 52).

CONCLUSIONES

En función de los objetivos planteados en la investigación y de los resultados que reportan los diversos instrumentos aplicados en la fase diagnóstica, surge un cuerpo de conclusiones que describen las situaciones detectando en la actividad del personal que labora en la optimizar la unidad de control de los servicios prestados a la Gobernación del Estado Portuguesa.

De allí que se especifica a continuación que al finalizar el proceso se destaca la importancia que tiene las estrategias gerenciales como recurso para la obtención de las metas y objetivos organizacionales, donde, tanto los gerentes como los funcionarios a su cargo deben abocarse a una actualización permanente como medio para generar respuestas significativas a los problemas que les corresponda afrontar.

Además puede utilizar sus percepciones, habilidades y destrezas gerenciales para inducir a los funcionarios de la unidad de control de los servicios prestados a la Gobernación del Estado Portuguesa a participar en proyectos que benefician al colectivo, es decir, personas involucradas en el contexto de la Unidad objeto de estudio.

Es de caracterizar, que su alcance tiene que ver con la formación de los gerentes, los cuales estarán siendo inducidos para realizar su gestión de acuerdo a su percepción y logros que sean operativos al desarrollo sistematizado de las acciones gerenciales donde se genere lineamientos que van a ser favorecedores a la organización y por ende a las políticas gubernamentales del estado y del país.

Asimismo, que entre los resultados enfocados en el diagnóstico de la investigación, se determinó que, las alternativas organizacionales y gerenciales hacia su proyección laboral, no ha sido un argumento en la cual se especifique o se genere criterios que sean favorecedoras a las acciones representativas que involucren el contexto laboral, es decir, los sujetos objeto

de investigación no utilizan este recurso para generar actividades propias que garanticen la continuidad de los procesos y por ende se garantice una gestión de calidad.

En respuesta al estudio de factibilidad de la propuesta, se percibió la viabilidad en cuanto al estudio del mercado técnico y financiero de la propuesta, se estructuró la operatividad para la correspondencias a las necesidades de generar las estrategias gerenciales, además de la aceptación por parte de los sujetos objeto de estudio debido al interés que estos poseen por desarrollar las mismas en el trabajo propio de la unidad de control de los servicios prestados a la Gobernación del Estado Portuguesa.

Por otro lado, estableciendo los resultados del diagnóstico y la factibilidad, se establece el diseño de las estrategias gerenciales, además se incorpora su aplicación mediante talleres los cuales se estarán desarrollando en sesiones, donde al diseñarlos se conformarán treinta y dos horas para darle cumplimiento a la importancia para utilizarlo por medio de las actividades de ejecución.

RECOMENDACIONES

Debido a la importancia y carácter social del estudio presentado y en atención a las conclusiones, se presentan las siguientes recomendaciones:

- Poner en práctica la propuesta de estrategias gerenciales para optimizar la unidad de control de los servicios prestados a la Gobernación del Estado Portuguesa.

- Organizar recursos materiales de información, donde se les facilite a los gerentes y funcionarios de la unidad de control de los servicios prestados a la Gobernación del Estado Portuguesa como implementar las estrategias en el campo laboral, y así formular proyectos, normas, instructivos entre otras

para la optimización de la labor que les ha correspondido asumir frente a los proveedores de la Gobernación.

-Desarrollar programas donde se involucre a las universidades del municipio Guanare para inducir a los gerentes con programas de formación sobre estrategias y planes gerenciales y así operacional las mismas para que sean desarrolladas en las diversas áreas.

-Promocionar mediante la prensa escrita y la televisión, artículos y temas donde se promueva las estrategias gerenciales de la unidad de control de los servicios prestados para la formulación de proyectos con perspectiva social.

Establecer contacto directo con el personal que labora en la unidad de control de los servicios prestados a la Gobernación del Estado Portuguesa, para la pronta implantación de las estrategias y ofrecer las mismas a los demás unidades de la Gobernación para presentar a estos la posibilidad de aplicación de la propuesta diseñada, de tal manera que se proyecte la misma en solución de problemas similares a los que existe en la unidad de control.

Realizar círculos de acción donde intervenga de manera integrada el personal de la unidad de control de los servicios prestados con actividades innovadoras en la investigación, con el propósito de intercambiar opiniones y experiencias que enriquezcan la incorporación de estas estrategias en la praxis diaria de los participantes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aranguren, L. (2011). Estrategias gerenciales para el fortalecimiento de situaciones conflictivas motivadas por la toma de decisiones. Tesis de maestría. Instituto Pedagógico Luis Beltrán Prieto Figueroa. Barquisimeto – Lara.

Arias, F. (2006). Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. 5ª Edición Caracas: Editorial Episteme (pp. 31-48).

- Arias, F. (2006). Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. 5ª Edición Caracas: Editorial Episteme (pp. 31-48).
- Ávila, A. (2013). Coaching Ontológico como modelo gerencial aplicado a la Unidad Educativa Estatal "Dr. Argimiro Bracamonte" de la Parroquia El Cuji Estado Lara.
- Azuaje, M. (2009). Estrategias Gerenciales del Sistema de Control Gubernamental en Colombia. Universidad del Norte de Santander. Colombia.
- Bisquerra, R. (2014). Métodos de Investigación. Barcelona (España). Ediciones CEAC, C.A. pp. 52-56.
- Bonilla y Molina. (2009). Revolución Bolivariana y Debates Educativos para el Cambio (Culturas Escolares, Proyecto Pedagógico Nacional y Reforma Curricular). Caracas, Ediciones Gato Negro.
- Bustamante, H. (2004). Liderazgo y Capacitación. Madrid. Trillas.
- Campos, C. (2012). Gerencia Pública en la postmodernidad. Artículo en line: <https://www.facebook.com/campos.cahtt>.
- Chiavenato, I. (2000). Evaluación del Desempeño Humano. CEAPA.
- Chirinos, M. (2003). La Toma de Decisiones en Educación Básica. Tesis de Grado de Maestría no publicada. Universidad Yacambú. Barquisimeto.
- Constitución nacional de la República Bolivariana de Venezuela (1999) Gaceta oficial N° 36860 de fecha 30, Diciembre 1999.
- Dessler, Gary, (1998) "Administración de Personal" "México: Prentice-Hall.
- Duran, G. (2009). Sistema de Control Administrativo en la Unidad de Contraloría Interna del Instituto de Vialidad y Transporte del Estado Portuguesa (INVITRAP).
- Espinoza, G. (2010). La Creatividad en la Toma de Decisiones en las instituciones educativas del Municipio Rangél del Estado Mérida. ULA.
- Ferrer (2006). Dirección Estratégica. Editorial Mc Graw – Hill. España.

- Ferrer J., (2006). "Liderazgo corporativo y crisis paradigmática universitaria". En Revista Convergencia Año 7 No. 23. Sep/Dic. Universidad Autónoma de México. Toluca. México.
- Garmica, J. (2009). Estrategias Gerenciales para la Prestación de Servicio al Cliente Externo en la empresa Adriática de Seguros Regional Barquisimeto.
- Garrido, S. (2003). Dirección estratégica. Editorial Mc Graw – Hill. España.
- Hernández, R, Fernández, C. Y Baptista, P. (2001). *Metodología de la Investigación*. Tercera Edición. México: Mc Graw-Hill.
- Hurtado, J y Toro, I. (2005). Paradigmas y métodos de Investigación. Editorial Mc Graw Hill. Mexico. s.a p.87.
- Jiménez (2002). Condiciones estructurales del mercado" Editorial Mc Graw – Hill. España.
- Ley Orgánica de Prevención, Condición y Medio Ambiente del Trabajo (L.O.P.C.Y.M.A.T.). (Gaceta Oficial N° 38.596 del 3 enero de 2007)
- Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos (1981). Gaceta Oficial de la República de Venezuela. Año CVIII-Mes IX. Caracas: miércoles 01 de junio de 1981; N° 2.818. (Extraordinario).
- Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012). Gaceta Oficial N° 6.076 Extraordinario del 7 de mayo de 2012
- Llanos de la Hoz, S. (2005). Gerencia, Liderazgo Educativo y Comportamiento Organizacional. Ponencia presentada en el I Congreso Nacional de Educación. Caracas Venezuela
- López, E. (s/f). *Objetivos organizacionales*. Documento en línea, Disponible: www.monografias.com/trabajos15/objetivos-rganizacionales/objetivos-organizacionales.shtml - 60k[Consulta, Julio 2012.
- Manes, J. (2004). Gestión Estratégica para Instituciones Educativas. Guía para Planificar Estrategias de Gerenciamiento Institucional. Buenos Aires, Ediciones Granica.
- Medina, C. (2004). "Liderazgo del Sincronismo. Piedra Angular de una nueva Gerencia". En Gestión y Estrategia. Enero-Junio No. 8 Págs. 1-15. UAM-A. México

- Mejía, J. (2001). El presente y el Futuro de la Educación Popular” (Ponencia). Bogotá – Colombia.
- Melinkoff (2006). Introducción a la Administración Tercera Edición, México Editorial McGraw Hill.
- Moncada, J. (2012).Creatividad como herramienta estratégica de aprendizaje en la gerencia en la Escuela Bolivariana "El Vigiadero" Municipio Jiménez, estado Lara. Ucla.
- Mondy (2001). Organización Empresarial 2º Edición Editorial Prentice Hall-Hispanoamericana
- Palacios (2003). Enfoque. El único futuro de su empresa. Editorial Mc Graw-Hill. México.
- Pujol, B (2000) Diccionario de Marketing. España. Brosmac. (p. 125).
- Quero R. (2012). Modelo Creativo para gerenciar el recurso humano en las organizaciones educativas en el nivel de Educación Básica.
- Ramos, C. (2003). Participación y Ciudadanía. Caracas: Global Editores.
- Robbins, S. (2003). Las Organizaciones. Editorial Mac GrawHill Editores. Sabino, C.
- Rodríguez, L. (2010). Programa de Adiestramiento para el Manejo de Relaciones Interpersonales Dirigido al Personal Directivo de las Escuelas Básicas Estadales del Municipio Rojas, Estado Barinas. Trabajo de Grado. Universidad de Carabobo. Valencia.
- Rojas, P. (2007). Importancia de la Gerencia Participativa en el Área Social. Caracas. Panapo.
- Rosales E. y González A. (2006). [Las Sociedades Bolivarianas Estudiantiles del Estado Portuguesa una Experiencia en la Incentivación de Valores y Aprendizajes Significativos]. Trabajo de Investigación no publicado.
- Serralde L. (2008) “Formación de Recursos Humanos de Enfermería Para el ámbito Empresarial”
- Stoner J. (2006). Administración. México: Editorial Prentice-Hall.

Universidad Fermín Toro (2009). Manual de Normas para la Elaboración y Presentación de los Trabajos de Grado para Especialización, Maestría y Tesis Doctoral. Material fotocopiado. Cabudare Edo. Lara.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2010) *Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y tesis Doctorales*. Caracas-Venezuela.

Volcán, M. (2009).Modelo de control de gestión que permita optimar el desempeño administrativo a la empresa CAIEMZ. UNELLEZ. Barinas.