

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



**LA UNIVERSIDAD QUE SIEMBRA**

**VICERRECTORADO  
PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL  
ESTADO BARINAS**

**COORDINACIÓN  
ÁREA DE POSTGRADO**

**ESTRATEGIAS GERENCIALES ADMINISTRATIVAS DEL  
PROCESO DEL FONDO DE AHORRO OBLIGATORIO DE  
VIVIENDA UNELLEZ. AÑO 2018.**

**Autor: Roa Ceballos Ramón Oswaldo  
Tutor: Msc. María Daniela Uviedo**

**BARINAS, ABRIL DE 2018**

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



**LA UNIVERSIDAD QUE SIEMBRA**

**Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social  
Coordinación de Área de Postgrado  
Postgrado Estado Barinas**

**ESTRATEGIAS GERENCIALES ADMINISTRATIVAS  
DEL PROCESO DEL FONDO DE AHORRO  
OBLIGATORIO DE VIVIENDA UNELLEZ. AÑO 2018.**

**Requisito parcial para optar al grado de  
*Magister Scientiarum***

**Autor: Roa Ceballos Ramón Oswaldo  
C.I. : V.- 10.745.807.**

**BARINAS, NOVIEMBRE DE 2018**

## APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo **María Daniela Uviedo**, cédula de identidad N° **V.- 14.341.972**, en mi carácter de tutor del Trabajo Técnico, Trabajo Especial de Grado, Trabajo de Grado o Tesis Doctor, al titulado **ESTRATEGIAS GERENCIALES ADMINISTRATIVAS DEL PROCESO DEL FONDO DE AHORRO OBLIGATORIO DE VIVIENDA UNELLEZ. AÑO 2018**, presentado por el (la) ciudadano (a) **Roa Ceballos Ramón Oswaldo** para optar al título de *Magister Scientiarum* por medio de la presente certifico que he leído el Trabajo y considero que reúne las condiciones necesarias para ser defendido y evaluado por el jurado examinador que se designe.

En la ciudad de Barinas, a los 05 días del mes de Noviembre del año 2018.

Nombre y Apellido: **María Daniela Uviedo**.



Firma de Aprobación del tutor

Fecha de entrega: 05/11/2018

## **Dedicatoria**

Hoy al culminar esta anhelada meta, se conjugan muchos sentimientos y recuerdos, que me hacen dedicárselo muy especialmente:

A Dios y al Santo Cristo de la Grita, por iluminar mis ideas, pensamientos y darme la fuerza en los momentos de flaqueza.

A mis padres Antonia y Ramón, columnas fundamentales de mi vida , de quien aprendí los grandes valores y quien supieron darme una palabra de amor en los momentos difíciles, esperando con ilusión y fe, la coronación de mi esfuerzo, que desde el cielo ven este logro.

A mi esposa Josefina, compañera y amiga ideal, por su apoyado en todo momento y quien tuvo siempre una palabra de amor y de aliento en esos momentos difíciles, para ti este triunfo.

A mi suegra Carmen, amiga incondicional , por haberme brindado su apoyo cuando lo necesite y auparme a seguir adelante.

A todos mis familiares, primos, sobrinos, que esta meta sirva de fuente de inspiración para que así como yo pude, ustedes también alcancen sus metas.

A mi tutora María Daniela, por haberme apoyado incondicionalmente en esta vida universitaria, amiga que me dio la mano y confianza, permitiendo que hoy esto sea una realidad.

A todas aquellas personas que de un modo u otro me apoyaron.

## ÍNDICE

<b>LISTA DE TABLAS Y FIGURAS.....</b>	<b>vii</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>xi</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>Capítulo I.....</b>	<b>3</b>
<b>El Problema.....</b>	<b>3</b>
<b>Formulación del Problema.....</b>	<b>3</b>
<b>Objetivos.....</b>	<b>8</b>
<b>General.....</b>	<b>8</b>
<b>Específicos.....</b>	<b>8</b>
<b>Justificación de la Investigación.....</b>	<b>9</b>
<b>Alcance y Limitación.....</b>	<b>10</b>
<b>Capítulo II.....</b>	<b>11</b>
<b>Marco Teórico.....</b>	<b>11</b>
<b>Antecedentes de la Investigación.....</b>	<b>11</b>
<b>Bases Teóricas.....</b>	<b>16</b>
<b>Bases Legales.....</b>	<b>33</b>
<b>Sistema de Variables.....</b>	<b>37</b>
<b>Operacionalización de las Variables.....</b>	<b>38</b>
<b>Capítulo III.....</b>	<b>41</b>
<b>Marco Metodológico.....</b>	<b>41</b>
<b>Enfoque.....</b>	<b>41</b>
<b>Tipo de Investigación.....</b>	<b>42</b>

<b>Diseño de Investigación .....</b>	<b>42</b>
<b>Población .....</b>	<b>43</b>
<b>Muestra.....</b>	<b>43</b>
<b>Técnicas o Instrumentos de Recolección de Datos .....</b>	<b>44</b>
<b>Validez y Confiabilidad .....</b>	<b>44</b>
<b>Confiabilidad.....</b>	<b>45</b>
<b>Procesamiento de los datos .....</b>	<b>47</b>
<b>Capítulo IV .....</b>	<b>48</b>
<b>Análisis De La Información .....</b>	<b>48</b>
<b>Capítulo V .....</b>	<b>83</b>
<b>Conclusiones Y Recomendaciones .....</b>	<b>83</b>
<b>Conclusiones.....</b>	<b>83</b>
<b>Recomendaciones.....</b>	<b>84</b>
<b>Capítulo VI .....</b>	<b>85</b>
<b>Propuesta .....</b>	<b>85</b>
<b>Plan Administrativo para Optimizar la Productividad y Eficiencia de los procesos administrativos del Fondo de Ahorro Obligatorio de Vivienda en la UNELLEZ.....</b>	<b>85</b>
<b>Referencias Bibliográficas .....</b>	<b>93</b>

## LISTA DE TABLAS Y FIGURAS

### TABLAS

<b>N°</b>	<b>Descripción</b>	<b>Pág</b>
1	Operacionalización de los objetivos.....	40
2	¿Existen estrategias gerenciales formalizadas en la UNELLEZ?	49
3	¿Se encuentra inscrita la UNELLEZ en el fondo de ahorro obligatorio de vivienda?	50
4	¿Se cumplen las normas del fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?	51
5	¿Se aplican estrategias gerenciales con respecto al fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?	52
6	¿Existen registro de las estrategias aplicadas para el fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?	53
7	¿Se cumplen con frecuencia las estrategias gerenciales para el fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?	54
8	¿Existen responsables del manejo del fondo de ahorro obligatorio en la UNELLEZ?	55
9	¿Cuentan con un plan para el manejo del fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?	56
10	¿Existe una data del fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?	57
11	¿Cuentan con procesos para el fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?	58
12	¿Actualizan el fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ de manera continua?	59
13	¿Cuentan con mecanismos de planificación para el manejo del fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?	60
14	¿Cuentan con soportes para el control del fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?	61

<b>15</b>	¿Se da el seguimiento correspondiente al control para el fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?	<b>62</b>
<b>16</b>	¿Se evalúa el control aplicado al fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?	<b>63</b>
<b>17</b>	¿Se cuenta con información para el control del fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?	<b>64</b>
<b>18</b>	¿Se archivan los soportes correspondientes al fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?	<b>65</b>
<b>19</b>	¿El fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ se lleva con un sistema?	<b>66</b>
<b>20</b>	¿Se aplican procesos administrativos para el fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?	<b>67</b>
<b>21</b>	¿Tiene conocimiento de cómo se aplican los procesos administrativos del fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?	<b>68</b>
<b>22</b>	¿Se tienen políticas para el procedimiento relacionado con el fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?	<b>69</b>
<b>23</b>	¿Están establecidas las funciones para los procesos administrativos del fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?	<b>70</b>
<b>24</b>	¿Cuenta con herramientas necesarias para realizar los procesos del fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?	<b>71</b>
<b>25</b>	¿Están establecidos los procedimientos del cálculo para el fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?	<b>72</b>
<b>26</b>	¿Se revisan los procedimientos correspondientes aplicados al fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?	<b>73</b>
<b>27</b>	¿Se aplican controles para los procesos relacionados con el fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?	<b>74</b>
<b>28</b>	¿Usted ha tenido dudas cómo realizar algunos procedimientos el fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?	<b>75</b>
<b>29</b>	¿Se realiza seguimiento a los procesos relacionados con el fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?	<b>76</b>

<b>30</b>	¿Son realizados los pagos correspondientes al fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?	<b>77</b>
<b>31</b>	¿Considera factible el proceso administrativo de actualizar el fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?	<b>78</b>
<b>32</b>	¿Existe eficiencia en el proceso administrativo fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?	<b>79</b>
<b>33</b>	¿Considera que es productivo el proceso administrativo del fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?	<b>80</b>
<b>34</b>	¿Causa un impacto la actualización del fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?	<b>81</b>
<b>35</b>	¿Está usted en capacidad de participar en el proceso administrativo del fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?	<b>82</b>
<b>36</b>	Matriz FODA de la Situación actual del de la oficina de Servicios Administrativos para los Procesos Operativos del Fondo de ahorro Obligatorio de Vivienda en la UNELLEZ	<b>88</b>

## **FIGURAS**

<b>N°</b>	<b>Descripción</b>	<b>Pág</b>
<b>1</b>	Existen estrategias gerenciales formalizadas	<b>49</b>
<b>2</b>	Inscripta la UNELLEZ en el fondo.	<b>50</b>
<b>3</b>	Cumplimiento de las normas.	<b>51</b>
<b>4</b>	Aplicación de estrategias.	<b>52</b>
<b>5</b>	Registro de estrategias.	<b>53</b>
<b>6</b>	Cumplimiento de frecuencia las estrategias	<b>54</b>
<b>7</b>	Existen responsables del manejo del fondo.	<b>55</b>
<b>8</b>	Cuentan con un plan para el manejo del fondo.	<b>56</b>
<b>9</b>	Existe una data.	<b>57</b>
<b>10</b>	Cuentan con procesos del fondo.	<b>58</b>
<b>11</b>	Actualizan el fondo.	<b>59</b>

<b>12</b>	Mecanismos de planificación.	<b>60</b>
<b>13</b>	Contar con soportes.	<b>61</b>
<b>14</b>	Seguimiento correspondiente al control para el fondo.	<b>62</b>
<b>15</b>	Evaluación del control para el fondo.	<b>63</b>
<b>16</b>	Contar con la información.	<b>64</b>
<b>17</b>	Archivan de los soportes.	<b>65</b>
<b>18</b>	Se lleva con un sistema.	<b>66</b>
<b>19</b>	Aplicación de los procesos administrativos.	<b>67</b>
<b>20</b>	Conocimiento de los procesos administrativos.	<b>68</b>
<b>21</b>	Políticas para el procedimiento.	<b>69</b>
<b>22</b>	Están establecidas las funciones para los procesos administrativos.	<b>70</b>
<b>23</b>	Cuenta con herramientas necesarias.	<b>71</b>
<b>24</b>	Están establecidos los procedimientos para el fondo.	<b>72</b>
<b>25</b>	Se revisan los procedimientos correspondientes aplicados al fondo.	<b>73</b>
<b>26</b>	Se aplican controles para los procesos del fondo.	<b>74</b>
<b>27</b>	Dudas cómo realizar algunos procedimientos del fondo.	<b>75</b>
<b>28</b>	Realiza seguimiento a los procesos para el fondo,	<b>76</b>
<b>29</b>	Realizados de los pagos correspondientes al fondo.	<b>77</b>
<b>30</b>	Considera factible el proceso administrativo de actualizar.	<b>78</b>
<b>31</b>	Existe eficiencia en el proceso administrativo fondo.	<b>79</b>
<b>32</b>	Considera que es productivo el proceso administrativo.	<b>80</b>
<b>33</b>	Causa un impacto la actualización del fondo.	<b>81</b>
<b>34</b>	Capacidad de participar en el proceso administrativo.	<b>82</b>
<b>35</b>	Diagrama de la situación deseable de la oficina de Servicios Administrativos para los Procesos Operativos del Fondo de Ahorro Obligatorio de Vivienda en la UNELLEZ.	<b>89</b>

**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS  
OCCIDENTALES “EZEQUIEL ZAMORA”  
VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL  
COORDINACIÓN DE ÁREA DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA  
ESTRATEGIAS GERENCIALES ADMINISTRATIVAS PARA LA  
OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DEL FONDO DE AHORRO  
OBLIGATORIO DE VIVIENDA UNELLEZ. AÑO 2018.**

**AUTOR: Roa Ceballos Ramón Oswaldo  
TUTOR: Msc. María Daniela Uviedo  
AÑO: 2018**

**RESUMEN**

El presente estudio desarrollado en la jefatura de Servicios Administrativos de la UNELLEZ, está orientada a diagnosticar las acciones gerenciales que se aplican en la misma, con respecto al fondo ahorro obligatorio de vivienda que motive a la gerencia a tomar medidas para la actualización de la información. Dicho estudio se llevó a cabo bajo la modalidad de campo de carácter descriptivo y apoyado en un proyecto factible, conformado por tres fases: diagnóstico, factibilidad y diseño. La primera fase implicó la aplicación de un cuestionario a un grupo de 18 trabajadores, que laboran en la mencionada jefa, el mismo está conformado por 34 ítems con cinco (5) alternativa de respuesta: siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca. El análisis de los datos se realizó de forma manual, determinándose la frecuencia simple y relativa de los ítems representándose en cuadros y gráficos. Los resultados evidencian que en la empresa objeto de estudio no cuenta con estrategias gerenciales que permitan la actualización del fondo además de incentivar la participación e identificación del personal con dichos procesos, en un marco de soluciones que estimule en el personal los niveles de productividad, lo que conduce a la información relacionada con el tema, además de los afiliados poder optar al beneficio que este da, así como el de estado de contar con ese dinero para realizar inversiones. Los resultados refuerzan la necesidad de proponer un conjunto de estrategias gerenciales administrativas para la optimización del fondo como vía para lograr mayor productividad en el personal. Descriptores: estrategias gerenciales – procesos administrativos.

**DR. ALBERTO QUINTERO  
RECTOR (E) PRESIDENTE**

**PROF. OSCAR HURTADO  
SECRETARIO**

## INTRODUCCIÓN

Como se sabe toda organización puede darse en donde exista un organismo social, y de acuerdo con su utilidad ésta será más necesaria, un organismo social depende para su éxito de una buena administración por cuanto sólo a través de ella es como se hace buen uso de los recursos materiales, humanos con que ese organismo cuenta, además de las condiciones que imperan en esta época actual de crisis, así como la necesidad de tiene los afiliados de obtener beneficios de acuerdo a las políticas o líneas generales del estado basados en un derecho constitucional para lo que se requiere de una eficiente aplicación de la administración como disciplina que se verá reflejada en la productividad y eficiencia de la institución o dependencia que la requiera.

Dentro de este contexto el fondo de ahorro de vivienda adquiere mayor importancia como factor de intercambio entre los individuos que forman parte del mismo y de las políticas establecidas por el estado para su aplicación, por eso el procesos administrativo se convierte en una herramienta fundamental para la correcta aplicación de dicho fondo, para ello se requiere de conceptos, Ideas, órdenes y directrices, transformados en directrices o estrategias con objetivos claros y precisos que permitan producir resultados deseados. Es por ello que el capital esencial de las personas no es la seguridad laboral sino la información para que esta pueda ser transmitida en forma satisfactoria, por ello se hacen reajustes durante su implantación siendo el seguimiento la clave del proceso con la intención de garantizar la ejecución de la misma en el momento oportuno, teniendo siempre en cuenta que el proceso del fondo de ahorro es algo dinámico,

constante con nuevos factores, nuevos medios y nuevas definiciones, enmarcados en la ley.

El objetivo de la presente investigación es aportar un punto de apoyo a la organización, por lo cual la razón es Proponer estrategias gerenciales administrativas para la optimización del Proceso del Fondo de Ahorro Obligatorio de Vivienda en la UNELLEZ. Año.

El estudio está conformado por seis capítulos, en el Capítulo I, se desarrolla el planteamiento del problema, objetivos, importancia y justificación de la investigación. El Capítulo II,, contiene el Marco teórico, estructura en los antecedentes y las teorías que orientan el proceso gerencial dentro de una organización. El Capítulo III, se exponen los procesos metodológicos para desarrollar las estrategias gerenciales. El Capítulo IV, contiene la presentación, interpretación y análisis de los resultados. En el Capítulo V, conformado por las conclusiones y recomendaciones. Finalmente, el Capítulo VI, se expone la propuesta conformada por la exposición de motivos, objetivos y estrategias de acción comunicacional.

## **Capítulo I**

### **El Problema**

#### ***Formulación del Problema***

Las luchas de los trabajadores durante el siglo IX dio origen a lo que hoy se conoce como seguridad social universal en Europa para tener una protección contra accidentes de trabajo, invalidez, enfermedades y vejez, luego durante el siglo XX se dio la incorporación de derechos como alimentación, trabajo, salud, vivienda, educación, como un compromiso del Estado para con sus individuos ante las distintas circunstancias que se puedan presentar que afecten la capacidad de los mismos y para los cuales se establecen mecanismos de financiamiento o contraprestación que involucra al empleado, el patrono y el Estado, como una forma de protección social del trabajador como lo establece la Organización Internacional del Trabajo (1919), en adelante OIT. Este organismo define seguridad social en 1991 como:

La protección que la sociedad proporciona a sus miembros, mediante una serie de medidas públicas, contra la privación 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. (p.9)

De lo anteriormente descrito se puede decir que es una forma de protección que aplica el estado como política para los individuos, dependiendo de las circunstancias cuenta con lo que se denomina ayuda, en forma de aportes o deducciones, que permiten garantizar una distribución denominada pensión o ingresos. De ahí que es necesario examinar las

estructuras existentes en estos momentos y su funcionamiento tal como lo establece Guerrero (2004):

El examen de la estructura administrativa o de sus componentes , para evaluar el grado de eficiencia y de eficacia con el cual se están cumpliendo la planificación, la organización, la dirección, la coordinación, la ejecución y el control de los objetivos trazados por la empresa, para corregir las deficiencias que pudieran existir, tendiendo al mejoramiento continuo de las misma, optimizando la productividad hasta lograr la calidad total y su control, mediante la mejor utilización de los recursos disponibles, conforme a procedimientos encuadrados dentro de normas y políticas de la verdadera administración.(p.32).

Por tanto, el examen de la estructura permite verificar en qué condiciones se encuentra la organización y cómo podríamos contribuir para mejorar de acuerdo a la visión que tenga cada gerente para alcanzar lo que se ha planteado y optimizar la misma, por ello el sistema establece la obligación de contribuir con el cumplimiento de los pagos parafiscales, uno de ellos es el Fondo de Ahorros Obligatorios para la Vivienda, el cual permite realizar el mismo de manera pasiva de acuerdo a la condición que se establece la ley que es una parte el empleado y otra el patrono, los cuales deben ser cancelados dentro de un lapso de tiempo, los cuales deben ser depositados, esta ley a cambiado en diferentes aspectos en las últimas décadas.

Con estos fondos se cumplen con fines de desarrollo de viviendas así como préstamos para las mejoras de viviendas de los contribuyentes. Al mismo tiempo el pago de los mismos son de una gran importancia sin importar su procedencia, para no tener que el ente rector aplicar sanciones o no poder ofrecer los beneficios que otorga la misma a los que lo soliciten por no estar al día con el pago del mismo, incluyendo en este grupo los organismos o instituciones del estado.

De manera que dentro de estas organizaciones se encuentran las instituciones universitarias juegan un papel fundamental en lo que tiene que ver con los pagos de las contribuciones parafiscales por la cantidad de personal que manejan se hace necesario que se tenga una buena gestión en cuanto a la cancelación de los mismos en pro de la defensa de los derechos de cada uno, de acuerdo a lo establecido en las contrataciones colectivas, tal como lo establece la I-II-III Convención Colectiva Unica en su clausula n° 12, donde se manifiesta la necesidad de vivienda para los agremiados, debido a que hay un gran numero que no posee y se debe de cumplir con las clausulas establecidas, a los cuales se le han hecho caso omiso.

Es por ello que en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela de 1999, se establece los principios rectores en materia de seguridad social que garantiza los deberes y derechos de las personas con las contribuciones parafiscales que van a unos fondos para ayudar a la protección social, el desarrollo de viviendas de interés social de la población, estos recursos no forman parte de los presupuestos del Estado, los cuales son de vital importancia tanto para los organismos públicos como privados que optaran por tales beneficios o fuentes de financiamiento debido a sus contribuciones indirectas o directas dependiendo del salario del trabajador que son denominadas cotizaciones y aportes, que son realizados una parte los empleados y otra los patronos a los cuales les corresponde un porcentaje como lo contempla la ley, los cuales si no se depositan serán causas de sanción de acuerdo a lo previsto en sus reglamentos, siendo fundamental que dichos aportes sean depositados en las cuentas de los distintos bancos para ello, estos recursos son asignados para la construcción de viviendas por parte de los entes del estados o son facilitados para todos los afiliados para solicitar créditos para la adquisición de viviendas o remodelaciones siempre

y cuanto cumplan con los requisitos exigidos, para ello deben estar al día con las cotizaciones o recursos retenidos.

Ahora bien, el Estado con el fin de agilizar dichos procedimientos y en aras de aumentar los procesos de recaudación a llevado a cabo una automatización de los mismos, contando con procesos coordinados para cumplir los objetivos, metas, planes, proyectos establecidos y controles acorde a las operaciones , además , con el fin de asegurar el financiamiento, por ello hay que orientar a los organismos, empresas, instituciones para su cancelación, evitando las sanciones en las que se pueda caer por no acatar las mismas.

Esta realidad se evidencia en algunas organizaciones públicas venezolanas que normalmente no cumplen con este proceso debido a diversos factores como la falta de recursos económicos por parte del patrono, omisiones por parte de funcionarios responsables, no poseer equipos de computación, conexiones a internet, pérdidas de claves, desconocimiento del proceso entre otros, esto se puede evidenciar específicamente en la Universidad Nacional Experimental de Los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora (UNELLEZ), , donde en el acta n° 1038, resolución n° CD 2015/314 de fecha 25/11/2015, punto 33, en sección ordinaria y de acuerdo a las atribuciones legales que se le confieren y habiendo visto el informe presentado por el Lcdo. Carlos Díaz, Auditor Interno de la UNELLEZ, quien presento un informe al 31 de Diciembre de 2013 en donde se indica que Fondo De Ahorro Obligatorio De Vivienda no se encuentra actualizado o presenta atrasos, por tal razón designas al Vicerrector de Servicios y al Jefe de los Servicios Administrativos en función a subsanar y realizar las recomendaciones contenidas en el informe, el cual fue notificado en fecha 10 de Febrero de 2016, y hasta las fecha no se han realizado, debido al incumplimiento de la cancelación de dicha contribución parafiscal los más

perjudicados son los trabajadores que de una manera directa dejan de percibir dicho beneficio por la ineficiencia de procesos administrativos llevado a cabo en la dependencias involucradas para la cancelación del mismo, en este caso se han cumplido todos los pasos necesarios para su retención, aporte patronal, procedimientos de retención, traslado a fondos de terceros, pero no han actualizado la situación en el portar automatizado que tiene que ver con el proceso, este ha transgrediendo un derecho constitucional tal como está establecido en la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo en el artículo 6, que hace mención al registro, afiliación y cotización.

Por consiguiente se establecen las siguientes causas: Retenciones realizadas pero no canceladas, falta de actualización de datos, falta de compromiso por parte de los funcionarios, decepción de los trabajadores, poca motivación para el desempeño laboral,, trayendo como consecuencia que las personas o trabajadores de la universidad no puedan gozar de créditos para adquisición de viviendas, créditos para mejoras de viviendas, exposición a sanciones o procesos administrativos, así como a demandas, entre otros .

En función de estas realidades que se evidencian en los órganos o instituciones del sector publico especialmente en la de interés de este estudio, se precisa la necesidad de adecuar continuamente sus estructuras y procedimientos gerenciales de manera que garanticen la eficiencia y eficacia en los servicios prestados.

Frente a los planteamientos anteriormente señalados, surgen las siguientes interrogantes: ¿Describir la gestión administrativa del proceso del Fondo de Ahorro que se están aplicando en la jefatura de Servicios Administrativos de la UNELLEZ para el año 2018?; ¿Determinar las capacidades y recursos existentes en la jefatura de Servicios Administrativos

de la UNELLEZ en los procesos del FAOV? ¿Qué factibilidad presenta optimizar los procesos del fondo de ahorro obligatorio de vivienda? ¿Qué estrategias administrativas son necesarias para optimizar el proceso del FAOV en la jefatura de Servicios Administrativos de la UNELLEZ?

Las respuestas a estas interrogantes exigen el desarrollo de la presente investigación, y sobre la base de los resultados así como en función de las distintas teorías y enfoques gerenciales modernos, proponer un conjunto de estrategias gerenciales administrativas con acción comunicacional, para mejorar los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad, además de que permitan lograr un comportamiento pro-activo y de integración a los intereses de la institución, creando en los empleados el sentido de pertenencia y espíritu de grupo.

### ***Objetivos***

#### ***General***

Proponer estrategias gerenciales administrativas para la optimización del Proceso del Fondo de Ahorro Obligatorio de Vivienda en la UNELLEZ. Año 2018.

#### ***Específicos***

Identificar las estrategias gerenciales aplicadas en los procesos administrativos del Fondo de Ahorro Obligatorio de Vivienda en la UNELLEZ. Año 2018.

Describir los métodos y técnicas utilizados en los procesos administrativos del fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ. Año 2018.

Determinar nivel de eficiencia y productividad de los Servicios Administrativos en los procesos del fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ. Año 2018.

Formular estrategias gerenciales para optimizar los procesos administrativos del fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ. Año 2018.

### ***Justificación de la Investigación***

Actualmente la UNELLEZ está comenzando un proceso de cambio de autoridades transformación con la intención de mejorar el desempeño operativo y garantizar a todos un servicio de calidad, confiabilidad, actualización y adecuación de los procesos, para ello se actualiza la información en pro de alcanzar una gestión integral que mejore la eficiencia del manejo administrativo y el proceso de respuesta o atención. En este sentido la empresa UNELLEZ debe formular planes estratégicos sobre la base de sus objetivos: a) Mejorar la calidad del servicio, b) Mejorar la atención a su personal, c) optimizar el gasto.

En tal sentido, para el desarrollo de los objetivos planteados se requiere la integración de esfuerzos para que trabajen de manera conjunta el departamento de Recursos Humanos y la Jefatura de Servicios Administrativos, por lo que se deben implementar estrategias gerenciales administrativas para lograr optimizar los procesos del fondo de ahorro obligatorio de vivienda UNELLEZ a fin de asegurar que el mismo trabaje armoniosamente en la búsqueda del logro de lo planteado.

El desarrollo del presente trabajo se justifica por cuanto es a través de nuevos esquemas gerenciales que se contribuye a la actualización de dicho

fondo, trayendo consigo que las personas o personas de la institución puedan disfrutar de este beneficio de ley solicitando créditos para la adquisición de vivienda, mejoras, entre otros aspectos, fortalecimiento de la estructura institucional, creando un ambiente de satisfacción para quienes lo requieran, además de que estos recursos pueden ser cancelados al estado para que siga con la política que tiene el ejecutivo.

En este sentido el trabajo de investigación tiene un interés social por cuanto la visión de la UNELLEZ es Lograr que la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora" UNELLEZ, sea una institución de referencia nacional para el desarrollo sustentable, generadora de reflexiones y conocimientos avanzados que resulten útiles para la integración de la Nación.

#### ***Alcance y Limitación***

El desarrollo del presente trabajo de investigación, se ubica en el ámbito espacial de la UNELLEZ específicamente en el jefatura de servicios administrativos, por lo que los datos que se obtienen en la investigación se consideran válidos sólo para esta institución objeto de estudio, sin embargo los mismos podrán ser extrapolados a otras instituciones que evidencien las mismas características de operatividad del Estado. Asimismo, las estrategias que se diseñan están dirigidas sólo a la institución, sin embargo no se descarta la idea que las mismas puedan ser aplicadas mediante las adaptaciones pertinentes a otras universidades públicas y/o privadas de la región y el país.

La posible limitante está dada por la subjetividad que está presente en este tipo de investigación por parte de los sujetos o informantes al momento de aplicar la encuesta, de igual manera está sujeta a la disponibilidad y receptividad del personal para asumirlas e integrarlas en su quehacer dentro de la organización.

## **Capítulo II**

### **Marco Teórico**

A continuación se esboza a los referentes al marco teórico que según Arias (2012), lo define como “el producto de la revisión documental bibliográfica, y consiste en una recopilación de ideas, posturas de autores, conceptos y definiciones que sirven de base a la investigación por realizar”. (p.106). En consecuencia podemos indicar que este capítulo se referencia a los aspectos que involucran los antecedentes, bases teóricas, operacionalización de las variables, todo ello con el fin de sustentar la investigación, además de aspectos legales con sus conceptos que vinculan a la investigación.

#### ***Antecedentes de la Investigación***

Para la realización del siguiente trabajo se realiza una revisión bibliográfica de trabajos, tesis, que sirven para la investigación tal como lo señala Arias (2012), que los antecedentes

Se refieren a los estudios previos y tesis de grado relacionadas con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el problema en estudio. Debe evitarse confundir los antecedentes de la investigación con la historia del objeto de estudio en cuestión. (p.14).

De manera que el autor nos infiere que debemos de realizar consultas de trabajos realizados anteriormente con variables similares objetivos que correspondan a los planteamientos de nuestra investigación, con ellos podemos complementar, no repetir errores y sufrir decepciones, en

ellos se maneja información concreta y consistente para adaptar al deber ser. Es por ello que las estrategias gerenciales, operacionales sirven de guía para muchos investigadores, bajo diferentes enfoques, pero siempre buscan como objetivo el bienestar de la organización o de los que trabajan en ella.

En primer lugar Ocampo (2017); realizo un trabajo denominado “Estrategias De Gestión: Una Propuesta En Busca Del Crecimiento Sostenible Del Fondo De Empleados De La Universidad Nacional De Colombia Sede- Manizales (Fodeunal)”. En la Universidad Nacional de Colombia, para obtener el al título de: Magister en Administración con Énfasis en Gestión Empresarial, siendo el objetivo Proponer estrategias de gestión para crecimiento sostenible del fondo de empleados de la Universidad Nacional de Colombia -Sede Manizales “FODEUNAL”, enfocados en la gestión de asociados, de servicio, administrativas y financieras comprometidas con el crecimiento sostenible, las cual conducirán a incrementar el número de asociados, la satisfacción de éstos, el incremento y mejoramiento de los servicios de ahorro y crédito y a mejorar sus rendimientos; de esta forma se procura ofrecer una guía para que FODEUNAL fije las estrategias que se adapten mejor a sus características.

Este antecedente de estudio guarda relación con el objeto de la presente investigación, debido a su metodología, el propósito enfoque que trabaja la gestión administrativa financiera, además de mostrar las debilidades presentes en la empresa, con sus riesgos estableciendo la necesidad de un manual para corregir las mismas de acuerdo a un seguimiento.

Seguidamente Pazmiño (2016); realizo una investigación denominada: Gestión administrativa-financiera y su incidencia en la rentabilidad de la

cooperativa de Ahorro y Crédito futuro Lamanense del Cantón la Mana, Periodo 2014-2015. Control interno. En la Universidad Técnica Estatal De Quevedo de Ecuador, en la Maestría en administración de empresas, para obtener el Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas, cuyo objetivo era Evaluar la incidencia de la Gestión Administrativa-Financiera en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense del Cantón La Maná periodo 2014-2015, Es importante destacar que la institución financiera presenta debilidad en la gestión administrativa, situación que contribuye a que se incremente el riesgo de que se generen pérdidas y no se alcancen los niveles de crecimiento esperados. La hipótesis se planteó como el débil manejo Administrativo-Financiero que incide negativamente en el nivel de rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense del Cantón La Maná, con la finalidad de demostrar las variables citadas. En base a la problemática planteada y a través del análisis de la gestión administrativa en la COAC Futuro Lamanense dejará en evidencia las debilidades existentes, por ello se diseñó un Manual de Control Interno para realizar el seguimiento administrativo – financiero, que permitirá corregir las deficiencias que pudieran existir, tendiendo al mejoramiento continuo de la misma.

Este tema de estudio guarda relación con el objeto de la presente investigación, debido a su forma metodológica y el enfoque administrativo - financiero, indicando que se puede corregir en el tiempo tras la aplicación de la propuesta, presentando las debilidades presentes en el control interno de la empresa, sugiriendo el seguimiento con el fin de establecer un continuo mejoramiento.

Continuando con Valverde (2015), realizo una investigación denominada: Diseño de un sistema de información gerencial para la Junta Administradora del Fondo de Ahorro y Préstamo de la Universidad de Costa

Rica para el soporte en la toma de decisiones a nivel estratégico, que sirva de base para su automatización, de la Universidad de Costa Rica en el Postgrado en Administración y Dirección de Empresas, cuyo objetivo general era Diseñar de una propuesta que sirva de modelo para la implementación de un sistema de información gerencial que sirva de herramienta a los mandos altos de la Junta Administradora del Fondo de Ahorro y Préstamo de la Universidad de Costa Rica, en la toma de decisiones oportunas, analizó la gestión que realiza la JAJA, con el propósito de identificar las principales fuentes de información para la toma de decisiones. Revisaron los diferentes niveles en estructura de información, con el fin de identificar los requerimientos de información para el SIG, concluye que el patrimonio y el rendimiento que administra la JAJA son muy significativos, lo que la coloca como una institución importante en el mercado financiero nacional, pero debe convencer a las personas afiliadas para ser el principal proveedor de productos financieros. Por tanto, contar con información pertinente y oportuna en la JAJA, es fundamental para brindar confianza y credibilidad a las personas afiliadas, para monitorear y controlar la actividad financiera, así como tomar las mejores decisiones para el cumplimiento de metas y objetivos.

Esta investigación guarda relación debido a la manera metodológica y además que se diseña una respuesta a una necesidad para la toma de decisiones que le permitan actualizar la información, detectando las fuentes de los errores, para aplicar los correctivos de forma pertinente y oportuna, que es lo que se quiere para este trabajo.

Posteriormente tenemos a Altuve (2014), realizó una investigación titulada “Estrategias Gerenciales para el funcionamiento de una Sala Situacional De Seguimiento Y Control en el Consejo Nacional Electoral Del estado Portuguesa”, realizado en la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora, para optar al título de Magister

Scientiarum en Gerencia General, abordo estrategias gerenciales para el funcionamiento de una sala situacional de seguimiento y control en los agentes de actualización de los nuevos electores del Estado Portuguesa, el estudio se enmarca en la modalidad de proyecto factible apoyado en una investigación de campo de tipo descriptivo. La población estuvo formada por cuarenta y dos (42) agentes de actualización y cuatro (04) Coordinadores que son la misma muestra. La técnica utilizada fue la encuesta, el instrumento un cuestionario constituido por 17 ítems de tipo politómicas, la validez del instrumento se sometió a juicios de expertos, en la determinación de la confiabilidad se utilizó la fórmula de coeficiente de Alpha de Cronbach arrojando una confiabilidad muy alta de 0,92. Para el análisis de los resultados se aplicó la estadística descriptiva presentándose los datos en tablas de frecuencias absolutas y porcentuales, así como en forma de gráficos de barras. La determinación de la factibilidad arrojó que el estudio cuenta con los recursos técnicos y financieros. Concluyo que es necesario las estrategias gerenciales para el seguimiento y control de la sala situacional.

Este tema de estudio guarda relación con el objeto de la presente investigación, debido a que trabaja con estrategias gerenciales para el buen funcionamiento, además de que brinda información veraz y organizada, que pueden contribuir en un modo de organización de la dependencia administrativa.

Finalmente tenemos a Contreras (2011); en su trabajo de investigación titulado: Desarrollo de un plan de procesos para la administración de proyectos tecnológicos. Caso de estudio: Gerencia de tecnología de la información del Banco Nacional de la Vivienda y Hábitat (BANAVIH), en la Universidad Católica Andrés Bello de Venezuela, en los estudios de Postgrado en el Área de ciencias Administrativas y de Gestión,

cuyo objetivo General era Desarrollar un Plan de Procesos basado en las mejores prácticas en la Administración de Proyectos Tecnológicos. Caso de la Vivienda y Hábitat (BANAVIH). Propuso el desarrollo de un plan de procesos bajado en mejores prácticas adaptables, en fases de un proyecto y sus áreas de conocimientos, para mejorar las prácticas a la administración, fue una investigación aplicada en su modalidad de investigación y desarrollo, con un diseño mixto, combinando datos. Al final se presentó un Plan de Implantación del diseño presentado.

Este tema de investigación se relaciona con la temática de estudio, tiene que ver con la vivienda y hábitat, además de tratarse de un desarrollo de un plan de mejores prácticas en la administración de los recursos y por último se presenta un diseño para ser implantado, que es lo que se quiere o requiere para esta investigación, por tal motivo tiene vital importancia debido a que esta problemática en particular tiene varios años estudiándose.

### ***Bases Teóricas***

Las bases teóricas se presentan de acuerdo al problema con una dirección determinada, que tiene un sentido de acuerdo a la investigación a desarrollar como lo indica Balestrini (2006), “se debe organizar y desarrollar desde una perspectiva de lo general a lo particular (...) con una vinculación con el problema de estudio” (p. 95). Esto nos indica que se desarrollan para tener un visión de los fundamentos que tiene la misma de manera general y que sirve para realización del proceso del FAOV de acuerdo a las variables planteadas con un sustento conceptual por cada objetivo a investigar. Con la finalidad de apoyar esta investigación se presentan las bases teóricas que de acuerdo Arias (2012):

Comprenden un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado. Esta sección puede

dividirse en función de los tópicos que integran la temática tratada o de las variables que serán analizadas.(p.107).

Con esto podemos interpretar que se constituyen como un aspecto fundamental al momento de realizar de los elementos teóricos, factores o variables del trabajo y sus dimensiones que están dentro del trabajo debido que son el soporte planteados por diferentes autores.

### **Administración**

Aunque a medida que transcurre el tiempo, la tendencia es ir hacia lo que se refiere a administración y haciendo énfasis a lo que indica Guerrero (2004), que “la administración en una organización, generalmente, se lleva a cabo en tres niveles los cuales se describen como:

a. “Estratégico: Es el nivel más elevado dentro de la empresa y se ocupa del propósito y la misión general de la organización, determinando la visión”.(p.149). En este nivel se encuentran la Gerencia de servicios administrativos y la Departamento de recursos humanos del mismo.

Siguiendo la idea de Guerrero (2004), el segundo nivel es:

b. “Táctico: Es el nivel intermedio y está relacionado con la aplicación de estrategias a corto y mediano alcance”.(p.149). Es el nivel donde más se involucra la gerencia. En este escalafón se encuentra la subgerente y las direcciones de supervisión.

Finaliza Guerrero (2004), con un tercer nivel:

c. “Operativo: es el nivel más bajo e incluye la ejecución cotidiana de los objetivos”.(p.149).

Este nivel está conformado por las agencias bancarias, donde se desarrollan los procesos (Nominas, depósitos, retenciones, procedimientos, claves, registros, solicitudes, entre otros) y se genera la información que alimenta el sistema con sus respectivos informes y variables. Lo que hace

que la organización o empresa se desempeñe de manera eficiente, eficaz y efectiva.

### **Funciones administrativa**

Como lo establece Sánchez (2016) “ es aquella que provee a la satisfacción de necesidades colectivas, que actúa sobre el presente, es continua, permanente, y es por ello que esta función no se puede interrumpir por huelgas ni por lock out que realicen las empresas a cargo de la prestación de los servicios públicos”.(p.1). Estableciendo que es la forma en que el Estado establece criterios para el desempeño de un cargo o prestación de servicio en una instancia, organización, dependencia, entre otros, para atender o satisfacer las necesidades de los que asisten para ser atendidos u ofrecer sus servicios.

### **Estrategias**

Se pueden decir que son acciones para tratar aspectos relativos a la organización, que permitan alcanzar los objetivos dependiendo de factores internos y externos de la misma empresa, por lo cual Ferd (1994), manifiesta que es: “Una estrategia tiene que llevar a cabo estrategias que obtengan beneficios de sus fortalezas internas, aprovechar las oportunidades internas y evitar o aminorar el impacto de las amenazas externas. En este proceso radica le esencia de Gerencia Empresarial” (p. 56). Esto quiere decir que son normas o acciones generales que hacen énfasis para cumplir con determinados compromisos dependiendo de los recursos y el propósito de la organización de acuerdo a lo planificado.

### **Estrategias Gerenciales**

Las estrategias gerenciales permiten realizar controles y seguimientos en las organizaciones de lo que es su gestión, se establecen

procedimientos que permitan maximizar los recursos con el fin de alcanzar los objetivos de acuerdo a lo planificado o poder realizar los ajustes que se consideren necesarios dependiendo de la información que se tome que sea oportuna y confiable, mejorando los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad de los procedimientos involucrados. De acuerdo a González y de Pelekais (2010), señala:

Las estrategias gerenciales son sin duda, una herramienta necesaria a aplicar por cualquier líder en una organización empresarial para lograr el desarrollo y fortalecimiento de la gestión desplegada, en consecuencia un gerente debe desarrollar fórmulas adecuadas a las demandas propias de la empresa y emplearlas para que la organización sea exitosa. (p.343)

A fin de cuentas, las estrategias gerenciales son aquellas que se desarrollan de acuerdo a de un plan, que permite integran de manera conjunta las metas y políticas de una organización, estableciendo una secuencia coherente y armónica de las acciones por realizar, con los recursos adecuados, dependiendo del entorno y anticipando acciones a factores que se puedan presentar en los diferentes niveles de acuerdo a un contexto y bajo ciertos principios.

### **Formalización**

Después de haber leído los diferentes puntos de vista de algunos autores considero que se puede definir como un proceso que le permite a la organización determinar cómo, cuando, con qué elementos, quien y en cuanto tiempo, cuenta para realizar una actividad, esto lo realiza mediante una serie de formatos los cuales cuentan con instructivos que están formulados para servir de guías a los procesos a realizar, esto se da con el fin de estandarizar las operaciones y evitar que las personas apliquen

criterios diferentes para la misma tarea, se pueden apoyar en procesos informáticos o tecnológicos, también denominados software o sistemas, lo cual permiten medir el comportamiento de los involucrados.

### **Cumplimiento**

Del mismo modo se puede establecer como un término que permite determinar si sean cumplido las directrices, órdenes, deberes, especificaciones, de acuerdo a lo que se indico realizar, ejecutar, convenir o terminar en un plazo en una organización para cumplir con algo, en un determinado periodo o tiempo según sea el caso, esto trae cierto nivel de confianza para los involucrados, que permite mantenerse en un puesto, puede ser independiente o dependiente.

### **Planificación**

De manera que Bolívar (2016) citando a Rodríguez (1997), lo define como "Es la herramienta por excelencia de la administración estratégica, la cual consiste en la búsqueda de una o más ventajas competitivas y la formulación y ejecución de estrategias, teniendo como base la misión y objetivos organizacionales, así como las características del entorno su presión y la disponibilidad de recursos".(p.4).

Esto nos indica que es necesario tener claro los objetivos de la organización para poder alcanzarlos cuando se esté ejecutando la acción de lo contrario estaremos trabajando en otro sentido lo cual no debería de ser.

De tal manera que Stoner (1996) establece:

Implica además un proceso de toma de decisiones, un proceso de previsión (anticipación), visualización (representación del futuro deseado) y de predeterminación (tomar acciones para lograr el concepto de adivinar el futuro). Todo plan tiene tres características: primero, debe referirse al futuro, segundo, debe

indicar acciones, tercero, existe un elemento de causalidad personal u organizacional: futurismo, acción y causalidad personal u organizacional son elementos necesarios de todo plan. Se trata de construir un futuro deseado, no de adivinarlo. (parr.14).

Esto nos indica que hay que prever para tomar decisiones temprano de un futuro para alcanzar lo deseado para construir, por eso se indica lo que se desea, dependiendo del plan, los datos, sus procesos con sus mecanismos estableciendo formatos para la elaborar un plan.

### **Control**

En consecuencia parafraseando a Navarrete (2013) se indica en la manera de medir y corregir el desempeño que se requiere debido a las restricciones o regulaciones que se presentan por causa del comportamiento de los involucrados en cada una de las actividades proyectadas que son parte de una planificación establecida por la organización que dependiendo de una dirección, permite alcanzar los objetivos planteados por lo que se hace necesario verificar el trabajo de los que están bajo su responsabilidad desde una óptica gerencial que le permita tomar las decisiones necesarias y aplicar los correctivos dentro de la organización dependiendo de lo que se tenga planteado, contando con los respectivos soportes e informes los cuales deben ser archivados.

### **Gestión**

Lo dicho por Miguel (2005), “La gestión se refiere al conjunto de actividades de decisión que se realizan para alcanzar los fines de una organización”. (p.36). Ante esta definición se puede inferir que la gestión es la acción de planificación de actividades que se deben de ir llevando a cabo en busca de una mejora dentro de lo establecido dentro de una organización

para convertirla en más eficaz, se debe tener en claro que la misma funciona dependiendo de los fines de la organización.

### **Niveles de Gestión (Tipos)**

Aunque a medida que transcurre el tiempo, la tendencia es ir hacia una gestión de tipo participativo, indica Guerrero(2004), que: la administración en una organización, generalmente, se lleva a cabo en tres niveles los cuales se describen como:

a. Estratégico: Es el nivel más elevado dentro de la empresa y se ocupa del propósito y la misión general de la organización, determinando la visión. En este nivel se encuentran la Gerencia del Banco y la Departamento de recursos humanos del mismo.

b. Táctico: Es el nivel intermedio y está relacionado con la aplicación de estrategias a corto y mediano alcance.

Es el nivel donde más se involucra la gerencia. En este escalafón se encuentra la subgerente y las direcciones de supervisión.

c. “Operativo: es el nivel más bajo e incluye la ejecución cotidiana de los objetivos”. (p.149).

Este nivel está conformado por las agencias bancarias, donde se desarrollan los procesos comerciales (Depósitos, retiros, emisión de cheques, aperturas de cuentas, solicitudes de créditos bancarios e hipotecarios, recaudación de impuestos, emisión de tarjetas de débitos y créditos, entre otros) y se genera la información que alimenta el sistema de indicadores con sus respectivos informes y variables.

### **Control y Gestión**

Finalmente Guerrero (2004) manifiesta que:

El control de gestión es parte del proceso administrativo y es responsabilidad de la gerencia de la organización, establecer los indicadores de medir y evaluar su propia gestión, existe indicadores que mide la productividad en la que se relacionen criterios de calidad, eficiencia y efectividad. Para controlar, primero hay que definir que es: gestión, y después ver de qué forma se puede controlar esa gestión. (p.154)

Es la actividad encargada de vigilar la calidad del desempeño, el cual se debe concentrar fundamentalmente en el ámbito económico, en el conjunto de medidas y en los indicadores, que se deben trazar para que todos visualicen una imagen común de eficiencia.

Así mismo Guerrero (2004) menciona que el Control de Gestión es “la intervención inteligente y sistemática realizada por personas sobre el conjunto de decisiones, acciones y recursos que requiere un ente para satisfacer sus propósitos, con la intención de coadyuvar a que sea exitoso en lo que se propone”. (p.174). El control de gestión tiene que ver con la planificación, ejecución y dirección, y mide la calidad del desempeño, a través de indicadores. Lo anteriormente descrito nos infiere en un proceso de gestión está implícito en toda organización para poder realizar las distintas actividades que en ella se desarrollan de acuerdo a una normativa sin tener que mirar las situaciones a las cuales se les va a dar solución.

### **Procedimientos Administrativos**

Como todos sabemos en las instituciones u organizaciones se tienen realizar procedimientos que están estructurados de una manera para que los involucrados manejen los mismos parámetros y puedan ser eficientes, eficaces y efectivos, pero no significa que no puedan sufrir modificaciones de acuerdo a algunos estudios o propuestas realiza que permite formular, organizar, dirigir y controlar los nuevos planes propuestos para obtener

mejores resultados tal como lo establece Reyes (2004) señala que “Los procedimientos son aquellos planes que señalan la secuencia cronológica más eficiente para obtener los mejores resultados en cada función concreta de la empresa, y que el seccionamiento funcional de cada acto administrativo.”(p.172).

Este autor nos indica que es necesario realizarlo de manera continua para que funcione de manera adecuado los procesos en la organización en la cual cada quien tiene que asumir un rol aplicando procedimientos en un momento dado para poder alcanzar los objetivos o metadas planteadas para cumplir un fin dentro de la misma, haciendo necesario el control y análisis de los resultados obtenidos.

Por consiguiente Gómez (1997), “como una sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad en función de la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación”. (p.127). Este autor nos muestra que es necesario funcionar de una manera secuencial y continua para la realización de las actividades con un determinado orden para lograr alcanzar los objetivos planteados en cada una de las áreas.

### **Métodos y Técnicas**

Parafraseando a Gómez (1997) se establece que son sistemas que permiten realizar las actividades de toda organización mediante la aplicación de instrumentos, formatos, normas o sistemas previo conocimiento de las políticas establecidas en funciones de las actividades de las distintas áreas con las herramientas que se cuenta para realizar sus respectivos cálculos mediante procedimientos que se manejan con ciertos controles a los cuales

se les debe dar seguimiento para determinar en qué estatus se encuentra el trámite que se pueda estar realizando.

### **Eficacia**

Del mismo modo parafraseando a Gómez (1997), dice que consiste en medir el logro de los resultados de las actividades propuestas, tanto en lo cuantificable como en tiempo, indicando si se hicieron las actividades indicadas como se debían hacer de acuerdo a unos parámetros en cada uno de los procesos con respecto a lo que se espera, ya que de lo contrario habrá que tomar previsiones que le permitan corregir.

### **Eficiencia**

Así mismo parafraseando a Gómez (1997) hace referencia de que Es un proceso que permite mira el nivel de ejecución que se ha alcanzado del proceso, del como se hizo, con qué recursos o cuales utilizo, normalmente se habla de la productividad, para ello hay que tener presente los recursos con los que contaba.

### **Productividad**

Continuado con las ideas de Gómez (1997) se establece como el desempeño que puede presentar una persona mediante el cual se registra la producción o servicio prestado dependiendo de los recursos dados, para medir si los objetivos planteados fueron alcanzados permitiendo medir los niveles de eficiencia y eficacia, determinando la comparabilidad, de modo que sabremos como es el desempeño de la organización y cuáles son los requerimientos o medidas para convertirlos en más productivos, positivos.

## **Seguridad social**

Así mismo Pasco (1994); indica que la seguridad social engloba:

Un conjunto de medidas adoptadas por la sociedad para garantizarle a sus miembros la protección contra ciertos riesgos que el individuo con sus recursos médicos no puede cubrir; sin embargo, esta definición aún no contempla los elementos necesarios, pues sólo menciona que se protege al individuo contra ciertos riesgos, sin mencionar cuales. (S/N)

## **Fondo de Ahorro Obligatorio para la Vivienda (FAOV)**

Es un fondo que se crea con el objeto de fomentar el ahorro para la adquisición, construcción, autoconstrucción, liberación de hipoteca, restitución, reparación y remodelación de la vivienda única y principal, servicios básicos esenciales, urbanismo y habitabilidad, de aquellas personas que tengan o no relación de dependencia, independientemente de sus condiciones laborales, económicas o sociales mediante un esquema de incentivos, no restrictivo, abierto y de libre acceso que determine el estado.

Este fondo está constituido por el ahorro obligatorio proveniente de los aportes monetarios efectuados por las trabajadoras o los trabajadores bajo dependencia y sus patronas o patronos. Estos deben depositados por el patrono los primeros cinco días de cada mes, mediante la institución financiera calificada por el BANAVIH, este reemplaza la figura del Ahorro Habitacional Obligatorio establecido en la derogada ley de Política Habitacional.

Cabe señalar que el artículo 30 señala, el ahorro obituario de cada trabajador o trabajadora se registrara en una cuenta individual en este fondo y reflejara desde la fecha inicial de su incorporación.

Numeral N° 1 el aporte mensual en la cuenta de cada trabajador o trabajadora equivalente al tres por ciento (3%), de su salario integral y por separados un tercio (1/3) que es equivalente mensual a los aportes obligatorios del patrono a cada cuenta, equivalente a dos tercios (2/3) del aporte mensual.

Los recursos de este Fondo serán otorgados para los siguientes fines:

- a) Ejecución y financiamiento de planes, programas, proyectos, obras y acciones requeridas para la vivienda y hábitat.
- b) Financiamiento para la adquisición, construcción, sustitución, restitución, mejora para la reparación o remodelación, refinanciamiento o pago de créditos hipotecarios o cualquier otra actividad relacionada con la vivienda principal y el hábitat.
- c) Cubrir costos de los servicios provistos a este Fondo por los operadores financieros y el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat, de conformidad a los criterios y límites que apruebe el Ministerio del Poder Popular con competencia en materia de vivienda y hábitat.

### **Proceso de registro de la empresa en el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat (BANAVIH)**

El Ministerio del Poder Popular para la Vivienda y Hábitat ratifica como ente rector en la materia, la certificación del Banco Nacional de Vivienda y Hábitat (BANAVIH) como instituto autónomo y además como operador financiero en este ramo. Las empresas para cotizar al Ahorro Habitacional deben inscribirse en este organismo, recaudando los siguientes requisitos:

1. Llenar la planilla de apertura de cuenta de afiliación a la Política Habitacional de Persona Jurídica.
2. Anexar carta de apertura de cuenta al Ahorro Habitacional anexando los documentos requeridos:

- 1- Registro Mercantil
- 2- Registro de Información Fiscal (RIF)
- 3- Cedula del Representante Legal de la empresa
- 4- Relación de trabajadores a inscribir
- 5- En caso de continuidad del Ahorro Habitacional, copia de la carta de notificación de desafiliación de ahorro habitacional con la Institución Financiera anterior.

Al percibir lo antes leído es necesario agregar que la afiliación al sistema de fondo de ahorro para la vivienda no se debe tomar como un procedimiento más, la ley determina que es de carácter obligatorio para todas las personas jurídicas públicas y privadas, ya que este medio hace gran parte de la seguridad social aplicado por el estado para todos los venezolanos. Por esta razón sino se cumple el registro la entidad pagara una multa establecida por la ley, por lo que el ministerio del Poder Popular para la Vivienda y Hábitat coloca como autoridad financiera al Banco Nacional de Vivienda y Hábitat (BANAVIH) permitiendo el bienestar social de los usuarios.

#### **Descripción del proceso de registro de la empresa en el sistema FAOV en línea.**

**Responsable:** Empleador

**Acción:** Actualiza los datos para la Afiliación al Sistema.

1. Ingresa al portal del Banavih ([www.banavih.gob.ve](http://www.banavih.gob.ve)) en el link de FAOV, para realizar la afiliación al Sistema FAOV en Línea, Indicando el RIF y la fecha de constitución de la Empresa.
2. Inicia la actualización de los datos solicitados.
3. Verifica el usuario creado por el sistema (RIF + un número consecutivo de dos dígitos).
4. Indica la clave de usuario máster para posteriormente acceder al sistema.

5. Identifica la(s) cuenta(s) a utilizar por cada nómina(s) de Trabajadores que administre, para enterar sus aportes al Fondo.
6. Verifica el (los) número (s) de cuenta generado por el sistema, el cual debe contener el Código de Banavih (0321) + N° del RIF de la Empresa + N° consecutivo para un total de (20) dígitos.
7. Genera e imprime el Comprobante de Afiliación al Sistema FAOV en Línea v.2.0.

**Responsable:** BANAVIH/ SISTEMA

**Acción:** El Sistema recibe información:

1. Procesa la información ingresada por el Empleador.
2. Crea el Número de Afiliación de la Nómina en el sistema, con su respectivo usuario. (Instructivo para empleadores sistema FAOV en línea v.2.0. (2009)).

Como se ha constata con la plataforma tecnológica para centralizar la gestión del Fondo de Ahorro Obligatorio para la Vivienda, permite que los Trabajadores, Empresas entre otros, logren consultar el estatus de sus cuentas de ahorro habitacional, verificar si el patrono a realizado los respectivos aportes al fondo, tanto de lo deducido al trabajador como a la parte que le corresponde, de esta manera puedan solicitar créditos habitacionales, auto-liquidar los aportes al FAOV, obtener estados de cuenta, solvencias en formato digital debidamente certificados, que podrán ser revisados de manera continua o periódica, recayendo la responsabilidad en el operador financiero la afiliación de las empresas o patronos en el sistema, previo cumplimiento de los requisitos.

**Proceso de registro de la nómina en el sistema FAOV en línea.**

**Responsable:** Empleador

**Acción:** Realiza la Carga de Nómina:

1. Ingresa al sistema colocando el usuario y su clave de acceso.

2. Selecciona en el menú la opción “Cargar Nómina”, para ingresar los datos del mes correspondiente, la cual puede realizar a través de los dos métodos:

1. Carga Manual (Hasta 50 ahorristas)

2. Carga por Archivo

**Responsable:** BANAVIH/ SISTEMA

**Acción:** Procesa Nómina:

1. Recibe los datos, si la carga fue correcta y completa, despliega mensaje “Carga Exitosa”, en caso contrario, mostrará las observaciones y errores detectados durante el procesamiento de la nómina, a fin de que se realicen las correcciones necesarias y realice nuevamente la carga. (Instructivo para empleadores sistema FAOV en línea v.2.0. (2009)).

Para disertar acerca del registro en Línea se puede decir que este sistema permite afiliar tu empresa al Fondo de Ahorro Obligatorio de Vivienda, también cargar los datos de nómina, cancelar en línea los aportes y consultar los estados de cuenta de cada empleado vía Web. La plataforma integra la participación de los operadores financieros, favorecedores y trabajadores, en los procesos asociados a la captación de aportes. A través del sistema también se alcanza autoliquidar los aportes y obtener el estado de cuenta de su compañía en formato digital de manera automática y segura, en menor tiempo y certificado por el fondo de ahorro.

**Calculo del FAOV.**

Base de cálculo, es el salario integral con un límite de base de 10 salarios mínimos, con pago mensual.

Es muy importante conocer cuál es el cálculo del FAOV, para la retención y declaración, y para la elaboración de este trabajo conocer el cálculo nos ayudara en el momento de aplicar el trabajo en la empresa.

**Proceso de declaración y pago del FAOV.**

**Responsable:** Empleador

**Acción:** Genera Planilla de Pago

1. Ingresa a la opción “Planilla de pago” en el sistema, genera la planilla preliminar.
2. Verifica a través de Pantalla que la Planilla Preliminar, refleje los Datos correctos.
3. Si los datos están correctos, procede a imprimir la planilla de pago, en caso contrario, realiza las correcciones necesarias en la opción “modificar nómina”, regresa al paso anterior.
4. Se dirige al Operador Financiero con la planilla de pago definitiva y realiza la cancelación correspondiente.

**Responsable:** BANAVIH/ SISTEMA

**Acción:** Recibe Planilla de Pago

1. El Operador Financiero procesa el Pago recibido por el Empleador.
2. Envía al Banavih Archivo de Transferencia de Aportes a fin de realizar la conciliación correspondiente que se reflejará en el Estatus de la Planilla de Pago en el Sistema. (Instructivo para empleadores sistema FAOV en línea v.2.0. (2009)).

Sin embargo hay que resaltar que el Proceso de declaración del FAOV es sencillo e importante, ya que se genera la planilla de pago, se confirman datos y verifican usuarios cuantas veces lo solicite o requiera.

**Normas generales.**

1. El aportante que mantenga deudas con los Fondos de Ahorro para la Vivienda por un crédito otorgado, no podrá realizar retiros parciales o totales de sus aportes.
2. Para retirar los haberes del FAOV/FAVV los aportantes deberán ser ahorristas activos y solventes de cualquiera de los dos fondos.

3. El ahorrista sólo podrá efectuar retiros parciales de sus haberes una sola vez cada tres (3) años contados a partir de la fecha de afiliación al Fondo de Ahorro Obligatorio para la Vivienda o al Fondo de Ahorro Voluntario para la Vivienda o del último retiro.

4. Los ahorristas a los Fondos de Ahorro para la Vivienda podrán hacer retiros hasta del 100% de sus haberes en los supuestos de jubilación y pensión de vejez o al cumplir la edad mínima establecida en la Ley.

5. Los sujetos de atención especial declarados por el Ministerio del Poder Popular para la Vivienda y Hábitat, podrán disponer del 100% de sus haberes.

6. Para la adquisición de vivienda principal, liberación de hipoteca, refinanciamiento y pago total o parcial de créditos otorgados con recursos propios de los bancos, los ahorristas podrán efectuar retiros hasta por un cincuenta por el 50%, de sus haberes.

7. Para la adquisición de vivienda principal, liberación de hipoteca, refinanciamiento y pago total o parcial de créditos otorgados con recursos FAOV/FAVV, los ahorristas podrán hacer el retiro de sus haberes hasta por un monto máximo del 80%.

8. Si el aportante ha retirado el 100% de sus aportes al ahorro habitacional y, opte por alguno de los programas para acceder al crédito, deberá, registrarse nuevamente en el sistema de ahorro para la vivienda y mantener una continuidad en sus aportes igual o mayor a doce (12) meses.

En los casos en que el ahorrista solicite sus haberes para construir, ampliar, sustituir, restituir, mejorar, reparar o remodelar la vivienda principal el operador financiero o BANAVIH procesará el pago a nombre de la persona natural o jurídica que ejecutará la obra. (Instructivo para empleadores sistema FAOV en línea v.2.0. , 2009).

Este es el parámetro establecido en el instructivo en donde están las pautas necesarias para la realización de los respectivos soportes.

### ***Bases Legales***

Como fundamentos jurídicos y legales que sustentan la investigación se mencionan las siguientes leyes:

**Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009), aprobada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 5.908 (Extraordinaria), el 19 de febrero de 2009**

De acuerdo al Artículo 82:

“Toda persona tiene derecho a una vivienda adecuada, segura, cómoda, higiénica, con servicios básicos esenciales que incluyan un hábitat que humanice las relaciones familiares, vecinales y comunitarias. La satisfacción progresiva de este derecho es obligación compartida entre los ciudadanos y ciudadanas y el Estado en todos sus ámbitos.

El Estado dará prioridad a las familias y garantizará los medios para que éstas, y especialmente las de escasos recursos, puedan acceder a las políticas sociales y al crédito para la construcción, adquisición o ampliación de viviendas”.

El artículo hace énfasis en la necesidad de vivienda que tiene el individuo, para el cual el estado tratara de aplicar políticas que le permitan satisfacer las demandas de las mismas mediante diferentes formas, como un derecho social.

En el Artículo 141 nos habla de que:

"La Administración Pública está al servicio de los ciudadanos y ciudadanas y se fundamenta en los principios de honestidad, participación, celeridad, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad en el ejercicio de la función pública, con sometimiento pleno a la ley y al derecho".

Esto nos indica que los miembros de la administración estarán al servicio de las personas, con principios y formas claras para realizar la gestión de acuerdo a las leyes vigentes con la que sea necesario trabajar, con el fin de cumplir con las normativas establecidas.

**Ley del Régimen Prestacional De Vivienda Y Hábitat. Decreto N° 6.072, con Rango, Valor y Fuerza de Ley del Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat de la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela de fecha 31 de Julio de 2.008**

En su Artículo 30, Numeral 10

“La cuenta de ahorro obligatorio para la vivienda de cada trabajador estará integrada por el ahorro de los trabajadores con relación de dependencia, el cual corresponde los ahorros obligatorios que estos realicen equivalentes a un tercio (1/3) del aporte mensual y los aportes obligatorios de los empleadores, tanto del sector público como del sector privado, a la cuenta de cada trabajador, equivalente a dos tercios (2/3) del aporte mensual. Los empleadores deberán retener las cantidades a los trabajadores, efectuar sus propios aportes y depositar dichos recursos en la cuenta de cada uno de los trabajadores en el Fondo de Ahorros Obligatorios para la Vivienda, dentro de los primeros cinco días hábiles de cada mes, a través del ente operador calificado y seleccionado por el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat, en atención a lo establecido en esta Ley y su reglamento. El porcentaje aportado por el empleador previsto en este artículo no formará parte de la remuneración que sirva de base para el cálculo de las prestaciones e indemnizaciones sociales contempladas en las leyes que rigen la materia”

De lo anterior se desprende que el empleador está obligado a efectuar una retención a los trabajadores, así como realizar sus aportes

como están establecidos en la ley, pero que deben ser depositados al Fondo de Ahorro Obligatorio para la Vivienda (FAOV) en el tiempo oportuno.

De la misma manera el artículo 28 establece que “el Fondo de Ahorro Obligatorio para la Vivienda estará constituido por el ahorro obligatorio proveniente de los aportes monetarios efectuados por los trabajadores y trabajadoras bajo dependencia de sus patronos o patronas”.

Igualmente el artículo 31 estipula que “la empleadora o empleador deberá retener el ahorro obligatorio de cada trabajador o trabajadora, efectuar su correspondiente aporte y depositarlos en la cuenta de cada uno de ellos, en el FAOV dentro de los primeros cinco (5) días hábiles del año”.

Así mismo, en el artículo 32 de esta Ley, señala que los trabajadores(as) podrán disponer de los aportes al FAOV solo en los siguientes casos:

1. Para el pago total o parcial de adquisición, construcción, ampliación, sustitución, restitución y mejora para la reparación o remodelación de vivienda principal, refinanciamiento o pago de créditos hipotecarios o cualquier otra actividad relacionada con el objeto del presente Decreto con Rango Valor y Fuerza de Ley.

2. Por haber sido beneficiaria o beneficiario de jubilación, pensión de vejez, invalidez o discapacidad, de conformidad con la normativa que rige el Sistema de Previsión Social o cualquier otro sistema que por su naturaleza sea semejante; salvo que manifieste su voluntad de seguir cotizando al FAOV o que mantenga un saldo deudor respecto a un contrato de financiamiento otorgado con recursos de los Fondos a que se refiere el presente Decreto con Rango Valor y Fuerza de Ley.

3. Por fallecimiento del trabajador (a) en cuyo caso el saldo de su cuenta individual formara parte del haber hereditario.

4. En caso de que los descendientes o ascendientes directos residenciados en el país del ahorrista, se encuentren en el proceso de adquisición de su vivienda principal, este podrá ceder sus haberes.

#### De las Sanciones a los Empleadores

Artículo 91. Los incumplimientos a las obligaciones establecidas en el presente Decreto Ley serán sancionados de la siguiente forma:

1. La persona jurídica pública o privada que no se afilie al Fondo de Ahorro Obligatorio para la vivienda en el lapso establecido en las normas sublegales establecidas por el Ministerio con Competencia en Materia de Vivienda y Hábitat será sancionado con una multa de cien unidades tributarias (100 UT) y la amonestación pública de la empresa.

2. El empleador que no afilie al trabajador o funcionario dentro del lapso establecido en la normativa con rango sublegal establecida por el Ministerio con Competencia en Materia de Vivienda y Hábitat, será sancionado con una multa de una unidad tributaria (1 UT) por cada trabajador o funcionario hasta un máximo de veinticinco unidades tributarias (25 UT).

3. El empleador que incumpliere con la obligación de reportar las novedades en su nómina según lo establecido en las normas con rango sublegal establecidas por el Ministerio con Competencia en Materia de Vivienda y Hábitat será sancionado con una multa equivalente a de diez unidades tributarias (10 UT) por cada reporte de nómina omitido hasta un máximo de cien unidades tributaria (100 UT).

4. El incumplimiento de la obligación de pagar los aportes a los Fondos de Ahorro para la Vivienda será sancionado con una multa de diez unidades tributaria (10 UT) por aporte no enterado en los casos del ahorrista obligatorio y, de una unidad tributaria (1 UT) en los casos del ahorrista

voluntario, además del rendimiento que se debió generar esa cuenta de ahorro habitacional.

5. Cuando el representante de la empresa se negare a recibir la notificación de inicio de cualquiera de los procedimientos aplicados por el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat, será sancionado con la clausura del establecimiento por un lapso de un (1) día y la amonestación pública.

6. El cumplimiento al deber de proporcionar los documentos necesarios para la realización de los procedimientos de cobranza y fiscalización establecidos en el presente Decreto Ley serán sancionados con la clausura del establecimiento hasta tanto no se consigne la documentación solicitada por el funcionario actuante y la amonestación pública. La clausura o cierre del establecimiento previsto en este numeral, no podrá exceder de tres (3) meses.

Como se puede observar todos los artículos anteriormente mencionados hablan de que se necesita para estar inscritos, como disponer del recurso, cuales son las sanciones, entre otros aspectos generadores de información y responsabilidad.

### ***Sistema de Variables***

Según Díaz (2006), una variable

Es un aspecto o dimensión de un objeto, o una propiedad de estos aspectos o dimensiones que adquiere distintos valores y por lo tanto varía, su función dentro de la investigación, e incluso el nivel de medición, categorías correspondientes a cada uno de ellos. (p.10).

Este nos indica que es un aspecto indispensable que debemos de tener bien claro y definido.

Las variables son los elementos que permiten medir los conceptos teóricos tal como lo describe Bavaresco (1997), las variables “representan las diferentes condiciones, cualidades, características o modalidades que

asumen los objetivos en estudio desde el inicio de la investigación” (p.72), además de ser el producto de ideas que son generadas por el investigador.

Este proceso nos da a entender que se puede dar por condiciones diferentes y características que tienen que salir de la investigación.

Podemos definir la variable como algo que puede variar, cambiar, o que puede tomar o asumir diferentes valores en un momento determinado. Los valores que puedan asumir las variables son de carácter cualitativo o cuantitativo. Para lograr las mediciones de las variables se utilizan instrumentos de investigación (cuestionarios, test, pruebas, entrevista, otros.)

Así mismo, es una propiedad, característica o atributo que puede darse en ciertos sujetos, grados o modalidades diferentes, debe ser determinado mediante observaciones o estar en condiciones de medirse para enunciar que, de una entidad a otra el factor varía y, por tanto cumple con su característica. Son características de la realidad que puedan ser determinadas por observación y, lo más importante, que puedan mostrar diferentes valores de una unidad de observación a otra.

Es necesario establecer que la variable puede tener patrones que varían dependiendo de la situación a medir y su forma ya sea cualitativa o cuantitativa, definiendo la forma como lo va hacer con sus respectivos grados de responsabilidad y característica.

### ***Operacionalización de las Variables***

Definido por Sabino (2006), “constituye el eslabón indispensable que hace posible la verificación en concreto de lo que ha postulado en el marco teórico, pues posibilita acercarse a la realidad empírica para adquirir la información de la que depende dicha verificación”. (p.18). Es decir, a partir de la teoría, construir los instrumentos de medición o elegir un instrumento ya desarrollado y disponible que se adapta a los requerimientos particulares del estudio y que posibilitan abordar el problema de una manera práctica y

recoger los datos apropiados, codificarlos y prepararlos, el proceso de operacionalización de las variables le permite pasar de lo teórico a lo metodológico,. Según Arias (2012) , defina la operacionalización de variables como:

Aun cuando la palabra “operacionalización” no aparece en la lengua hispana, este tecnicismo se emplea en investigación científica para designar al proceso mediante el cual se transforma la variable de conceptos abstractos a términos concretos, observables y medibles, es decir, dimensiones e indicadores. Por ejemplo, la variable actitud no es directamente observable, de allí que sea necesario operacionalizar la o traducirla en elementos tangibles y cuantificables. La operacionalización de una variable, por lo general, se representa en un cuadro. No obstante, el proceso consta de tres etapas básicas.(p.18).

Los conceptos descritos nos permite inferir que se convierte en algo fundamental que nos da la teoría con la intención de medir desde una realidad en cual se consigue información abordando los temas lo cual se va a verificar con un proceso de análisis de datos. Ver Cuadro N°1.

**Cuadro Nº 1** Operacionalización de los objetivos

**Objetivo General:** Proponer estrategias gerenciales administrativas para la Optimización del Proceso del Fondo de Ahorro Obligatorio de Vivienda en la UNELLEZ.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnica	Instrumento	Item
Estrategias Gerenciales	Formalización	Existencia Inscripción	Encuesta	Cuestionario	
	Cumplimiento	Normas Aplicación Registro Temporalidad Responsable			
	Planificación	Plan Data Proceso Actualización Mecanismo Formato			
	Control	Soporte Seguimiento Evaluación Información Archivo			
Procesos Administrativos	Métodos y Técnicas	Sistema Aplicación Conocimiento Políticas Funciones Herramientas Cálculos Procedimientos Controles Seguimiento Pagos	Encuesta	Cuestionario	
	Efectividad y Productividad	Factibilidad Eficiencia Productividad Impacto Capacidad	Encuesta	Cuestionario	

### **Capítulo III**

#### **Marco Metodológico**

El marco metodológico está referido al momento que alude al conjunto de procedimientos lógicos y operacionales implícitos en todo proceso de investigación. En otras palabras, el fin esencial del marco metodológico es el que se sitúa a través de un lenguaje claro y sencillo los métodos e instrumentos que se emplearon así como el tipo y diseño de la investigación. No obstante, Arias (2012), señala que el marco metodológico” Es la metodología del proyecto incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y los instrumentos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación. Es el “Como” se realizara el estudio para responder al problema planteado.”(p.110). De acuerdo al autor esta es una parte importante del trabajo ya que aquí se habla de lo que se va a utilizar o indagar para responder al problema.

#### ***Enfoque***

La investigación se enmarcara bajo la modalidad de un proyecto factible con paradigma cuantitativo, este último Arias (2012) lo define como:

Cuando el objetivo es describir ciertas características de un grupo mediante la aplicación de un cuestionario, el análisis estadístico más elemental radica en la elaboración de una tabla de distribución de frecuencias absolutas y relativas o porcentajes, para luego generar un gráfico a partir de dicha tabla. (p.14)

Dentro de esta perspectiva, se Proponer estrategias gerenciales administrativas para la Optimización del Proceso del Fondo de Ahorro Obligatorio de Vivienda en la UNELLEZ. Todo ello, a través de un modelo operativo viable para dar una alternativa de solución ante la problemática en estudio. Igualmente, está fundamentado en una investigación cuantitativa, porque se obtendrán datos relativos al trabajo directamente de las fuentes de

información primaria, empleando observaciones como los actores directos del problema.

### ***Tipo de Investigación***

Con referencia a este estudio sobre Proponer estrategias gerenciales administrativas para la Optimización del Proceso del Fondo de Ahorro Obligatorio de Vivienda en la UNELLEZ, se enmarcara en una investigación de tipo descriptiva que según Arias (2012), “consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento”. (p.24). Por lo que se refiere este concepto, esta investigación hará énfasis en describir todo lo relacionado.

### ***Diseño de Investigación***

El diseño de esta investigación es de campo; en vista de que se pudo recopilar la información detallada y exacta específicamente con el personal que labora en la Jefatura de Servicios Administrativos de la UNELLEZ. De acuerdo Arias (2012), expresa que:

El diseño de campo consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental. (p.30).

Esta definición establece que son recogidos directamente, sin que ocurra una manipulación para alterar los mismos dependiendo de las condiciones.

### ***Población***

Son el conjunto de individuos que están involucrados directamente con el objeto de estudio y son las fuentes de las que se extraerá la información requerida para tal fin. En tal sentido, Arias (2012), argumenta que la población es: “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio” (p.81).

En relación al presente estudio, la población objeto se encuentra conformado por Diez y Ocho (18) empleados (as) o personas que cumplen diferentes funciones en la UNELLEZ como lo muestra el cuadro N° 2.

**CUADRO 2. Distribución de población de la UNELLEZ.**

<b>Cargos</b>	<b>Nº</b>
Jefatura de Servicios Administrativos	1
Jefe de Ordenación	1
Analistas de Ordenación	11
Jefe de Contabilidad	1
Analistas de Contabilidad	4
<b>Total:</b>	<b>18</b>

### ***Muestra***

La muestra corresponde a la parte de estudio que para Balestrini (2006), la muestra se define “como una parte representativa de la población cuyas características deben reproducirse en ella, lo más exactamente posible”.(p.15) En tal sentido, la muestra seleccionada por el investigador comprenderá el total de la población en virtud de que todos están

involucrados en el proceso y son Diez y Ocho (18) empleados (as), no siendo necesario la aplicación de un muestreo.

### ***Técnicas o Instrumentos de Recolección de Datos***

En proceso de investigación se utilizara la técnica de la encuesta que para Arias (2012): “ La encuesta por muestreo o simplemente encuesta es una estrategia (oral o escrita) cuyo propósito es obtener información” (p.32).

Con esto el autor nos habla de buscar información de manera oral o escrita con un propósito de dar respuesta a un problema o inquietud planteada.

El instrumento utilizado dentro de la investigación es el cuestionario. Según Arias (2012):

Es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario autoadministrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador. (p.72).

En un cuestionario las preguntas deben ser muy claras, estas pueden establecerse abiertas y cerradas.

Este mismo estará estructurado por un número determinado de ítems, en una escala tipo Likert (Siempre, Casi Siempre, Algunas Veces, Casi Nunca, Nunca).

### ***Validez y Confiabilidad***

La validez es una característica fundamental en los instrumentos de recolección de información, una de las razones es que otorga fortaleza a la

obtención de los datos con base que es capaz de detectar la relación real que se pretende medir.

En consecuencia Arias (2012) establece “que significa que las preguntas o ítems deben tener una correspondencia directa con los objetivos de la investigación. Es decir, las interrogantes consultaran solo aquello que se pretende conocer o medir” (p.79). Por consiguiente el autor nos indica la correspondencia que tiene los objetivos con la investigación y sus interrogantes los cuales pueden ser medidos.

Desde esta perspectiva, en la presente investigación se determinará la validez al grado en que el cuestionario refleja el dominio específico del contenido de lo que se mide. Para ello se considera someter el instrumento a un juicio de tres (3) expertos afines a la carrera, quienes tienen la responsabilidad de emitir su opinión en cuanto a la pertenencia entre el instrumento a aplicar y la investigación.

### ***Confiabilidad***

En cuanto a la confiabilidad del instrumento, se aplicará una prueba piloto a los Diez (10) empleados que laboran en la Universidad Bolivariana de Venezuela, que no forman parte de la muestra, con la finalidad de constatar si están bien elaborados los ítems del cuestionario, así como también revisar si las instrucciones que establece el mismo son claras, precisas y concisas.

Para determinar la confiabilidad del instrumento se seleccionó la escala de Likert, requiere sólo de una aplicación y se utiliza cuando el instrumento ha sido construido sobre la base de una escala politómica.

Se efectuó el procedimiento o pasos a seguir para el cálculo de la confiabilidad, aplicando el coeficiente de consistencia interna de alfa Cronbach que según Hernández, Fernández y Baptista (2007), plantean que

se, requiere una sola administración del instrumento de medida y produce valores que oscilan entre 0 y 1.

Su ventaja reside en que no es necesario dividir en dos mitades a los ítems del instrumento de medición, simplemente se aplica y calcula el coeficiente (p. 251).

El alfa de Cronbach se calcula así:

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k - 1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

A través de esta fórmula se determinará la confiabilidad del instrumento, vaciando, las respuestas de los ítems para cada instrumento aplicado, en una hoja de cálculo con las fórmulas de las varianzas individuales y totales de cada una de las pruebas; así como la sumatoria de las varianzas individuales y totales; donde el resultado obtenido es la aplicación de la fórmula de alfa de Cronbach presentada con anterioridad, aplicable a las pruebas con escala tipo Likert en las cuales existen respuestas con diferentes alternativas, por lo que la determinación se realiza desarrollando la fórmula, para luego su resultado ser analizado de acuerdo a la siguiente escala:

ESCALA DEL COEFICIENTE	MEDICIÓN CUALITATIVA
<b>&gt;= 0.01 &lt;= 0.20</b>	Muy Baja
<b>&gt;= 0.21 &lt;= 0.40</b>	Baja
<b>&gt;= 0.41 &lt;= 0.60</b>	Moderada
<b>&gt;= 0.61 &lt;= 0.80</b>	Alta
<b>&gt;= 0.81 &lt;= 1.00</b>	Muy Alta

Para obtener los datos se realizara un estudio piloto con diez (10) personas que laboran en la Universidad Bolivariana de Venezuela, los cuales poseen características similares a las que conforma la población. Finalmente se procedió a sustituir la fórmula del alfa de Cronbach, obteniendo como resultado un coeficiente de 0,93 dentro del grado Muy alta, demostrando así la confiabilidad para el instrumento, es decir, que cada vez que se aplique el instrumento será respondido y se obtendrán los mismos resultados, por lo que se considera el instrumento altamente confiable.

### ***Procesamiento de los datos***

De acuerdo a Balestrini (2006).” se refiere al listado de datos que se muestran agrupados y contabilizado, donde es preciso el conteo de cada una de las respuestas que aparecen en el instrumento, distribuyéndolas de acuerdo con las categorías o código previamente definido”. En esta investigación, los datos se tabulan a partir de los indicadores mencionados en la operacionalización de las variables, determinando a su vez, la frecuencia absoluta, la frecuencia relativa y la frecuencia acumulada de las respuestas obtenidas de la población objeto tabulados en Excel, realizando así las gráficas que muestre los resultados cuantificables.

## **Capítulo IV**

### **Análisis De La Información**

En relación a ello Arias (2012), señala que: “comprende las técnicas lógicas inducción, deducción, análisis-síntesis o estadísticas descriptivas o inferenciales que serán empleadas para descifrar lo que revelan los datos recolectados”. (p.111).

A esto se denomina describir las observaciones de manera resumida, donde se muestra las respuestas proporcionadas por las interrogantes de la investigación, estableciendo categorías, ordenando, manipulando datos codificándolos y tabulándolos de acuerdo a los métodos estadísticos.

#### **Técnicas y estadísticas para el procesamiento de los datos**

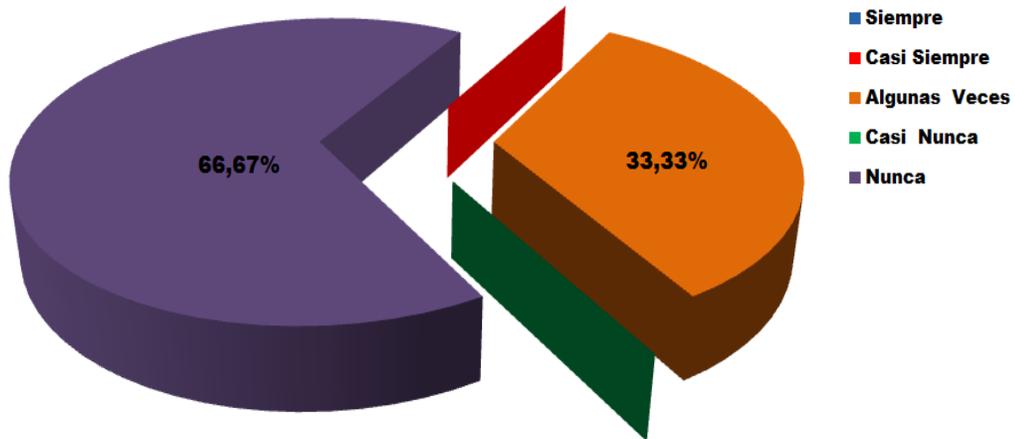
Para esta investigación se aplicó la encuesta como una herramienta, con la aplicación de recolección de datos con preguntas cerradas.

El cuestionario se diseñó como instrumento de recolección de información relacionado al análisis de los indicadores de gestión con diferentes opciones, presentadas en frecuencias (f), porcentajes (%) tabulados en Excel, realizando así las gráficas que muestre los resultados cuantificables de la siguiente forma:

**ÍTEM 1.- ¿Existen estrategias gerenciales formalizadas en la UNELLEZ?**

**CUADRO 3: Existen estrategias gerenciales formalizadas en la UNELLEZ.**

Alternativa	f	%
Siempre	0	0.00
Casi Siempre	0	0.00
Algunas Veces	6	33.33
Casi Nunca	0	0.00
Nunca	12	66.67
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100.00</b>



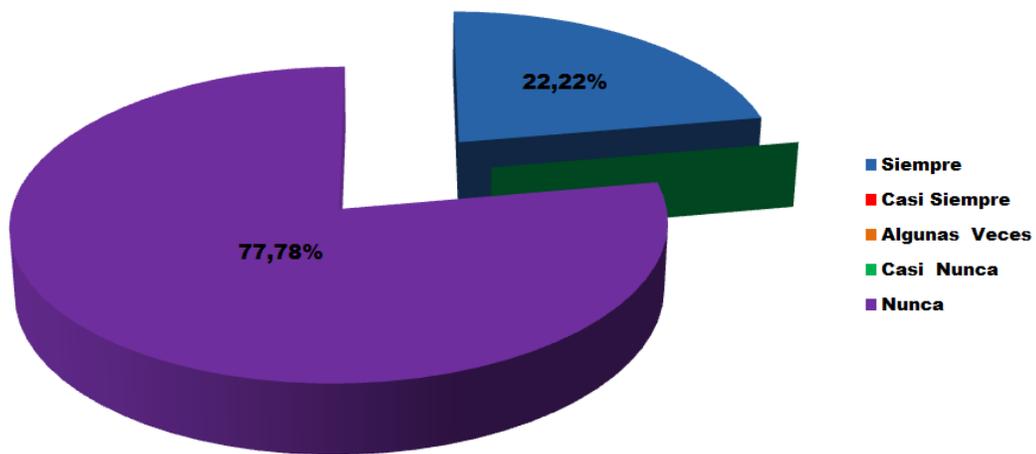
**Gráfico 1: Estrategias gerenciales formalizadas.**

Los datos revelan que el 66,67 % de los empleados señalan que no existen estrategias gerenciales formalizadas, que alcanzar a acumular un 100 % manifestando que algunas veces se aplican, este factor debe ser tomado en cuenta para el departamento de administración.

**ÍTEM 2.- ¿Se encuentra inscrita la UNELLEZ en el fondo de ahorro obligatorio de vivienda?**

**CUADRO 4: Se encuentra inscrita la UNELLEZ en el fondo de ahorro obligatorio de vivienda.**

Alternativa	f	%
Siempre	4	22.22
Casi Siempre	0	0.00
Algunas Veces	0	0.00
Casi Nunca	0	0.00
Nunca	14	77.78
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100.00</b>



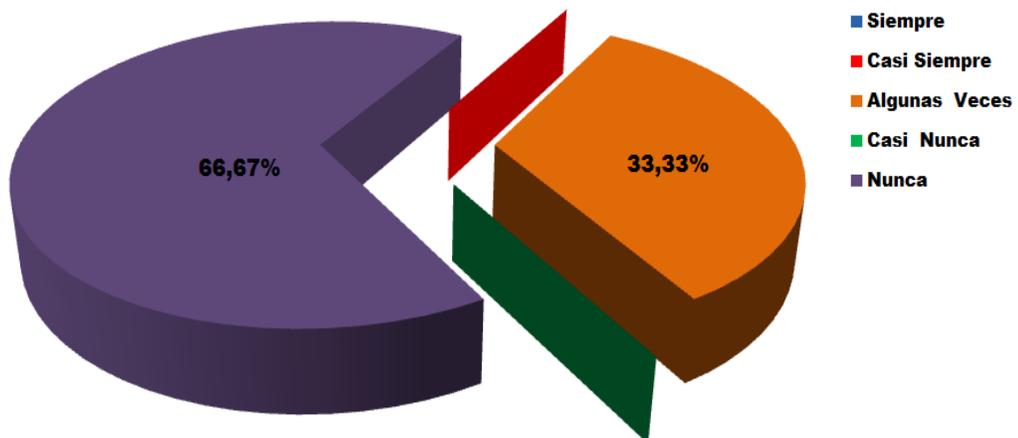
**Gráfico 2: Inscripta la UNELLEZ en el fondo.**

Los resultados arrojan el 77,78 % de los encuestados manifiestan que nunca se han inscripto la UNELLEZ en el fondo de ahorro obligatorio de vivienda, lo que resulta un factor importante a tomar en cuenta para esta investigación en virtud de que es el tema de estudio y hay que fortalecer.

**ÍTEM 3.- ¿Se cumplen las normas del fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?**

**CUADRO 5: Se cumplen las normas del fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ.**

Alternativa	f	%
Siempre	0	807
Casi Siempre	0	0.00
Algunas Veces	6	33.33
Casi Nunca	0	0.00
Nunca	12	66.67
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100.00</b>



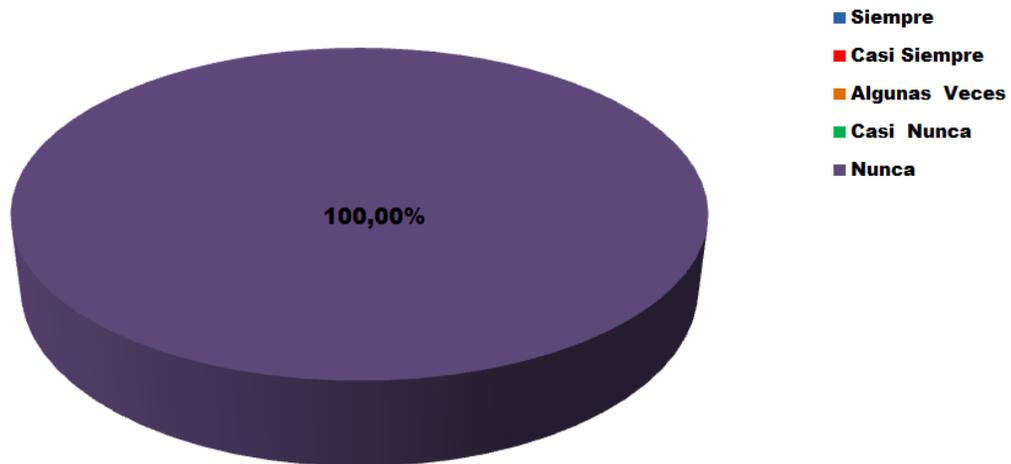
**Gráfico 3: Cumplimiento de las normas.**

El 66,67 % manifiestan que nunca se cumplen las normas del fondo de ahorro obligatorio de vivienda, siendo importante tomar en cuenta este ítem para esta investigación en virtud de que es el tema de estudio, convirtiendo el mismo en una fortaleza.

**ÍTEM 4.- ¿Se aplican estrategias gerenciales con respecto al fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?**

**CUADRO 6: Se aplican estrategias gerenciales con respecto al fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ.**

Alternativa	f	%
Siempre	0	0.00
Casi Siempre	0	0.00
Algunas Veces	0	0.00
Casi Nunca	0	0.00
Nunca	18	100.00
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100.00</b>



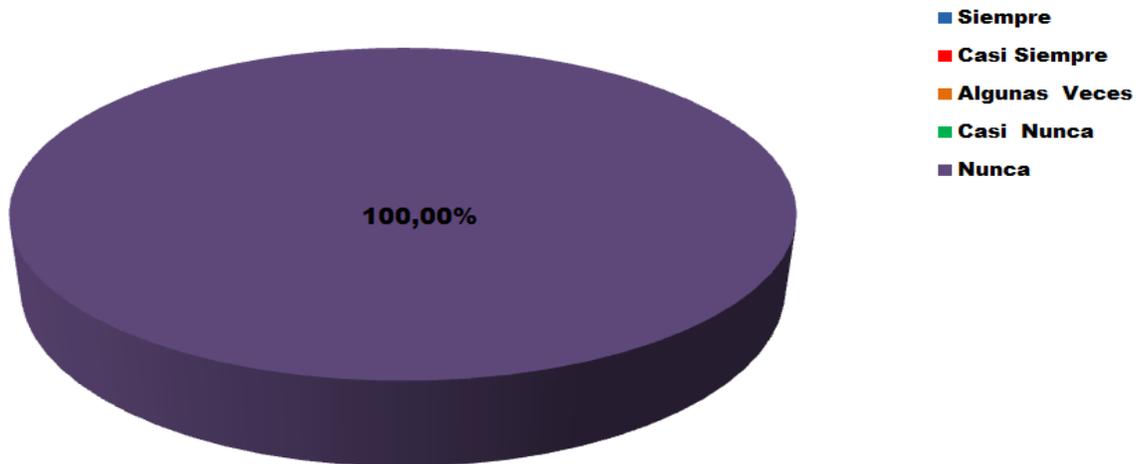
**Gráfico 4: Aplicación de estrategias.**

Como podemos observar el 100,00 % de los encuestados respondieron a la alternativa nunca, un factor preocupante ya que existe conocimiento de que es necesario de que se aplique pero no se ha realizado.

**ÍTEM 5.- ¿Existen registro de las estrategias aplicadas para el fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?**

**CUADRO 7: Existen registro de las estrategias aplicadas para el fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ.**

Alternativa	f	%
Siempre	0	0.00
Casi Siempre	0	0.00
Algunas Veces	0	0.00
Casi Nunca	0	0.00
Nunca	18	100.00
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100.00</b>



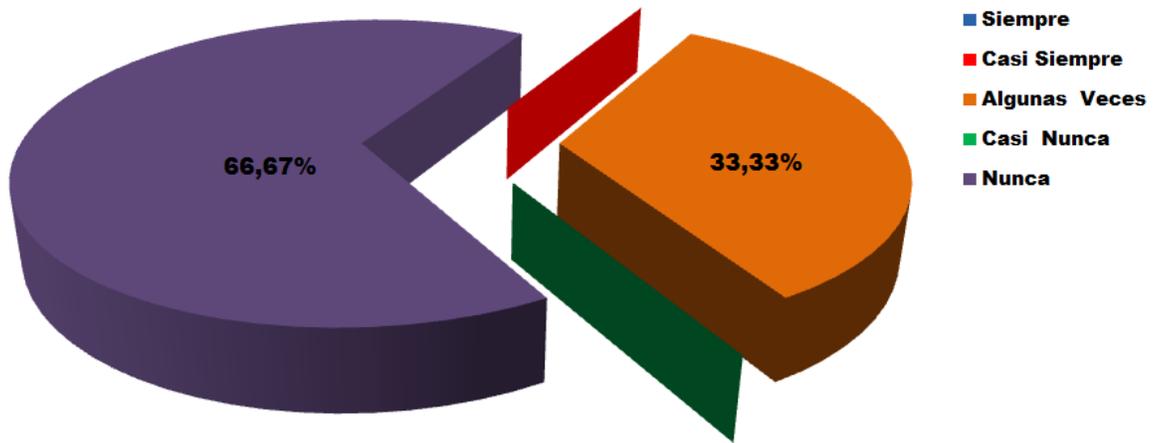
**Gráfico 5: Registro de estrategias.**

El 100,00 % de los encuestados manifiestan que nunca se han realizado registro de estrategias, un factor a tomar en cuenta para darle solución a la problemática planteada.

**ÍTEM 6.- ¿ Se cumplen con frecuencia las estrategias gerenciales para el fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ ?**

**CUADRO 8: Se cumplen con frecuencia las estrategias gerenciales para el fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ.**

Alternativa	f	%
Siempre	0	0.00
Casi Siempre	0	0.00
Algunas Veces	6	33.33
Casi Nunca	0	0.00
Nunca	12	66.67
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100.00</b>



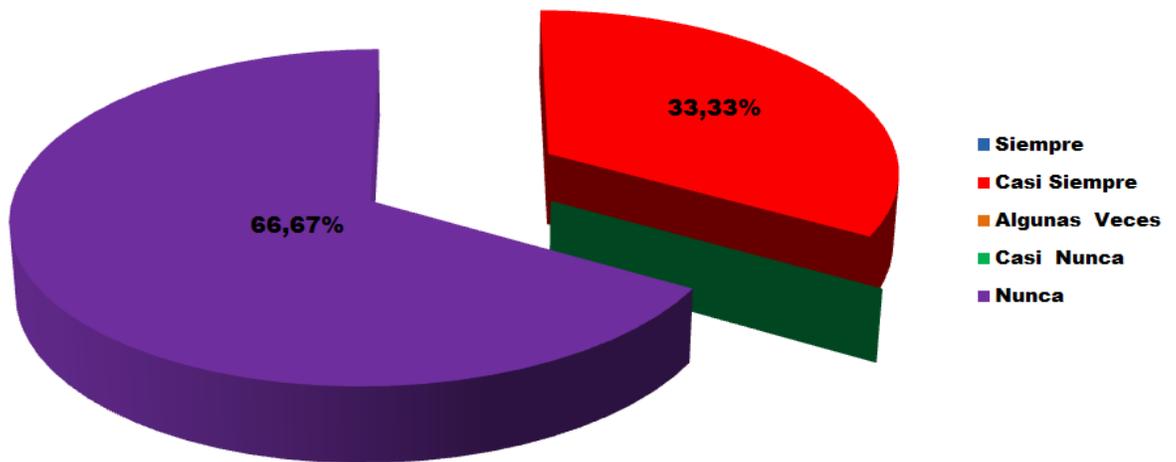
**Gráfico 6: Cumplimiento de frecuencia de las estrategias.**

Se puede observar que el 66,67 % seleccionaron la alternativa nunca, diciendo que no se cumplen con frecuencia alguna para el fondo de ahorro obligatorio de vivienda, siendo importante y a tomar en cuenta para esta investigación, fortaleciendo la misma.

**ÍTEM 7.- ¿Existen responsables del manejo del fondo de ahorro obligatorio en la UNELLEZ?**

**CUADRO 9: Existen responsables del manejo del fondo de ahorro obligatorio en la UNELLEZ.**

Alternativa	f	%
Siempre	0	0.00
Casi Siempre	6	33.33
Algunas Veces	0	0.00
Casi Nunca	0	0.00
Nunca	12	66.67
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100.00</b>



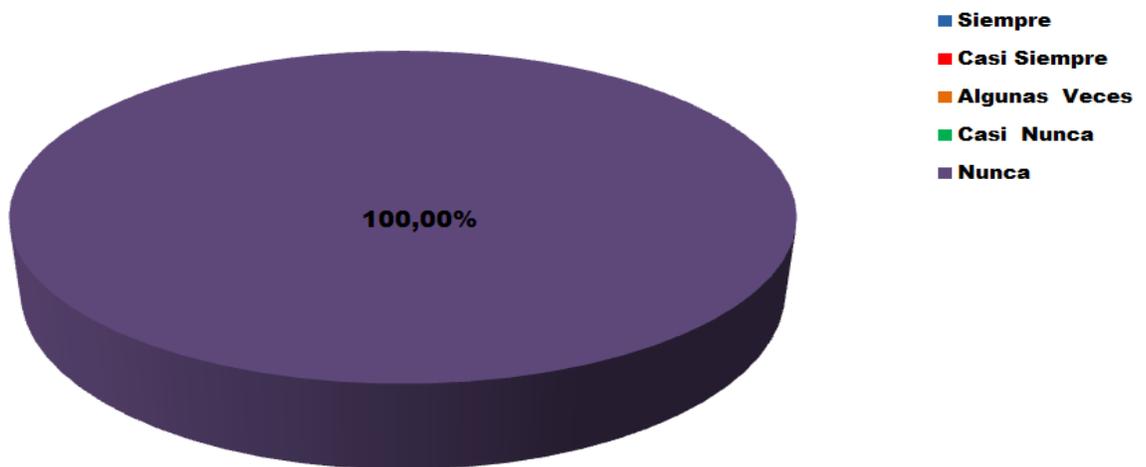
**Gráfico 7: Existen responsables del manejo del fondo.**

Los resultados obtenidos dan un 66,67 % a la respuesta nunca, lo que indica que es necesario tomar decisiones gerenciales que permitan mejorar lo planteado en el ítem para resolver la problemática planteada.

**ÍTEM 8.- ¿Cuentan con un plan para el manejo del fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?**

**CUADRO 10: Cuentan con un plan para el manejo del fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ.**

Alternativa	f	%
Siempre	0	0.00
Casi Siempre	0	0.00
Algunas Veces	0	0.00
Casi Nunca	0	0.00
Nunca	18	0.00
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100.00</b>



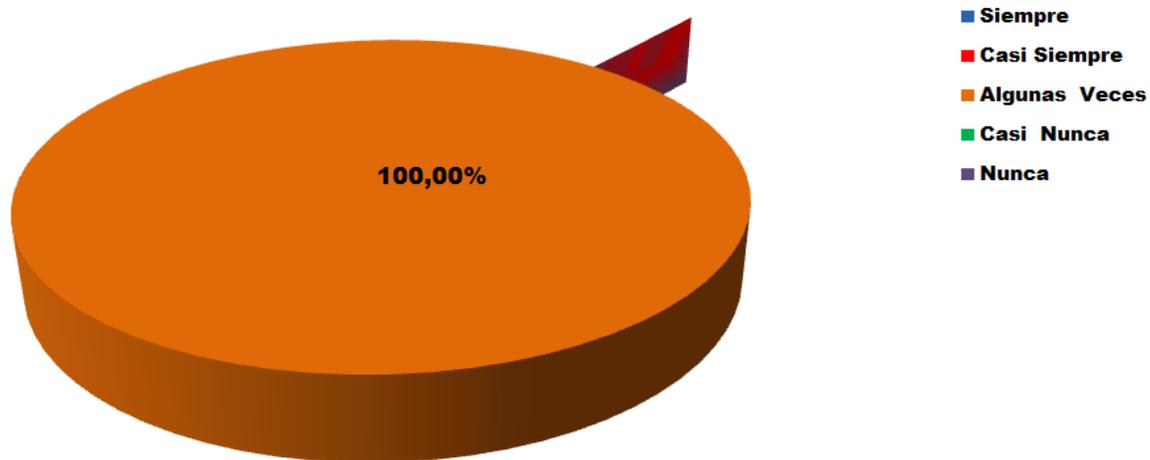
**Gráfico 8: Cuentan con un plan para el manejo del fondo.**

Como se evidencia por la información suministrada por los encuestados que manifiestan en un 100 % que nunca se han contado con un plan para el manejo del fondo de ahorro, uno de los elementos esenciales en esta investigación.

**ÍTEM 9.- ¿Existe una data del fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?**

**CUADRO 11: Existe una data del fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ.**

Alternativa	f	%
Siempre	0	0.00
Casi Siempre	0	0.00
Algunas Veces	18	100.00
Casi Nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100.00</b>



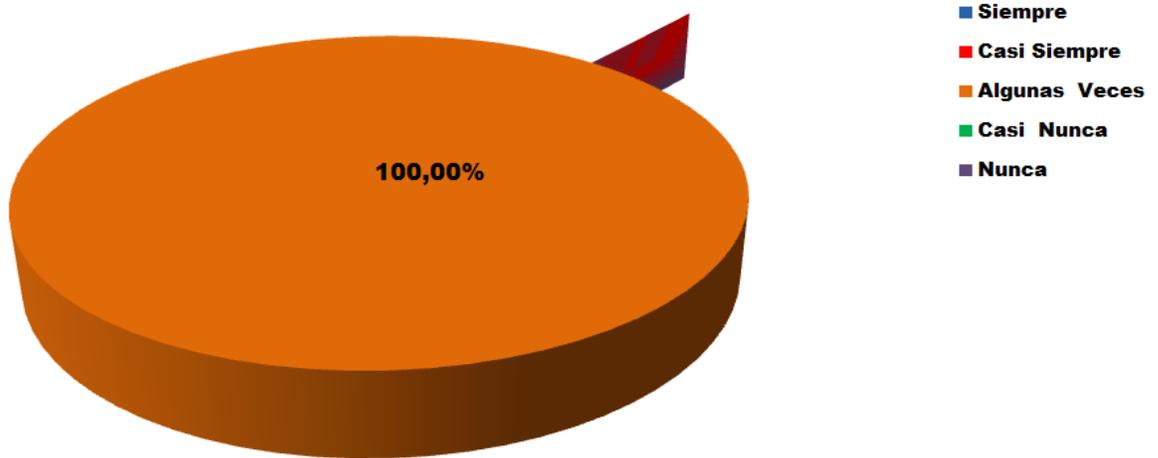
**Gráfico 9: Existe una data.**

El 100,00 de los encuestados manifiestan que algunas veces han existido datas del fondo, un factor que se puede considerar favorable al momento de la aplicación de esta investigación.

**ÍTEM 10.- ¿Cuentan con procesos para el fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?**

**CUADRO 12: Cuentan con procesos para el fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ.**

Alternativa	f	%
Siempre	0	0.00
Casi Siempre	0	0.00
Algunas Veces	18	100.00
Casi Nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	18	100.00



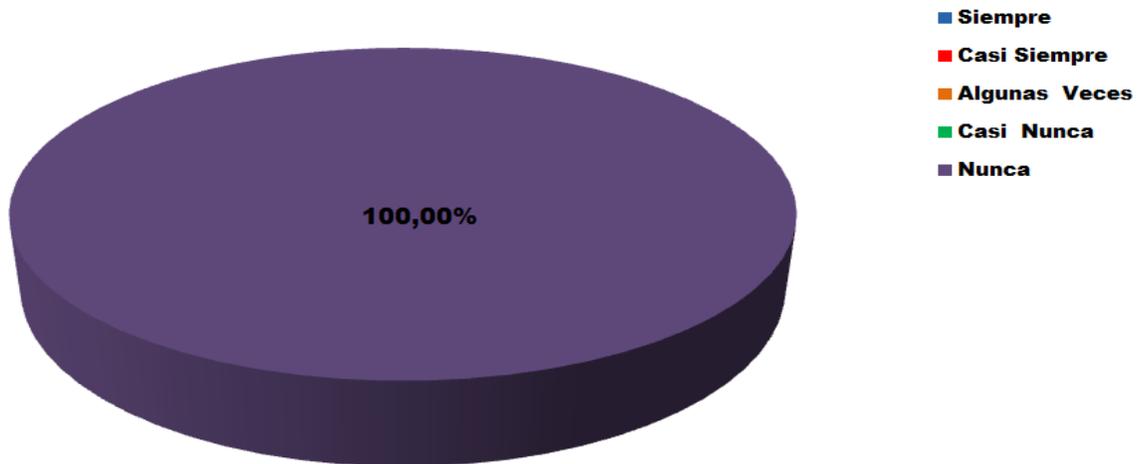
**Gráfico 10: Procesos para el fondo.**

Como podemos evidencia el 100,00 % de los encuestados manifiestan que algunas veces han existido procesos del fondo, este ítem es un factor favorable a la aplicación de esta investigación.

**ÍTEM 11.- ¿Actualizan el fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ de manera continua?**

**CUADRO 13: Actualizan el fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ de manera continua.**

Alternativa	f	%
Siempre	0	0.00
Casi Siempre	0	0.00
Algunas Veces	0	0.00
Casi Nunca	0	0.00
Nunca	18	100.00
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100.00</b>



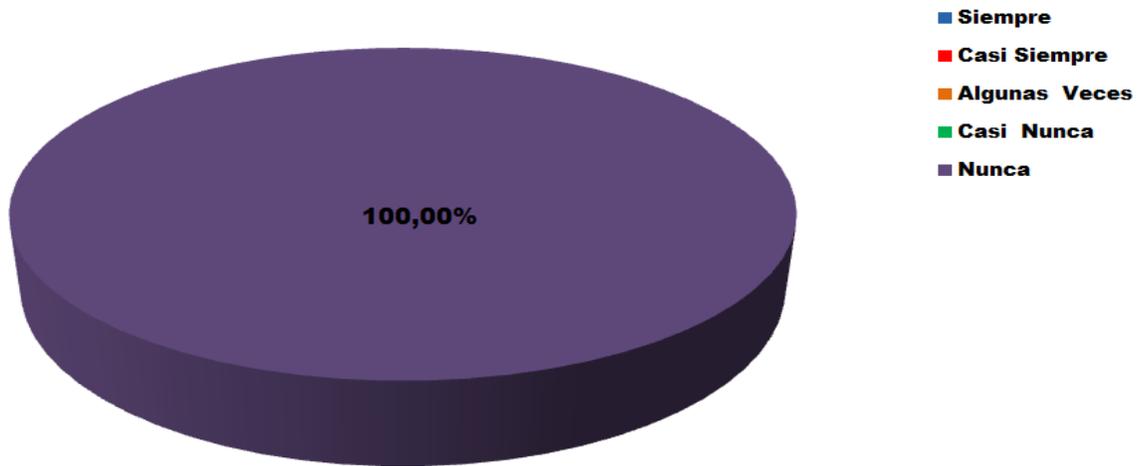
**Gráfico 11: Actualizan el fondo.**

Como podemos observar el 100,00 % selecciono la alternativa nunca actualizan el fondo ahorro, elemento a tener en cuenta para esta investigación por ser una debilidad en la organización.

**ÍTEM 12.- ¿Cuentan con mecanismos de planificación para el manejo del fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?**

**CUADRO 14: Cuentan con mecanismos de planificación para el manejo del fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ.**

Alternativa	f	%
Siempre	0	0.00
Casi Siempre	0	0.00
Algunas Veces	0	0.00
Casi Nunca	0	0.00
Nunca	18	100.00
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100.00</b>



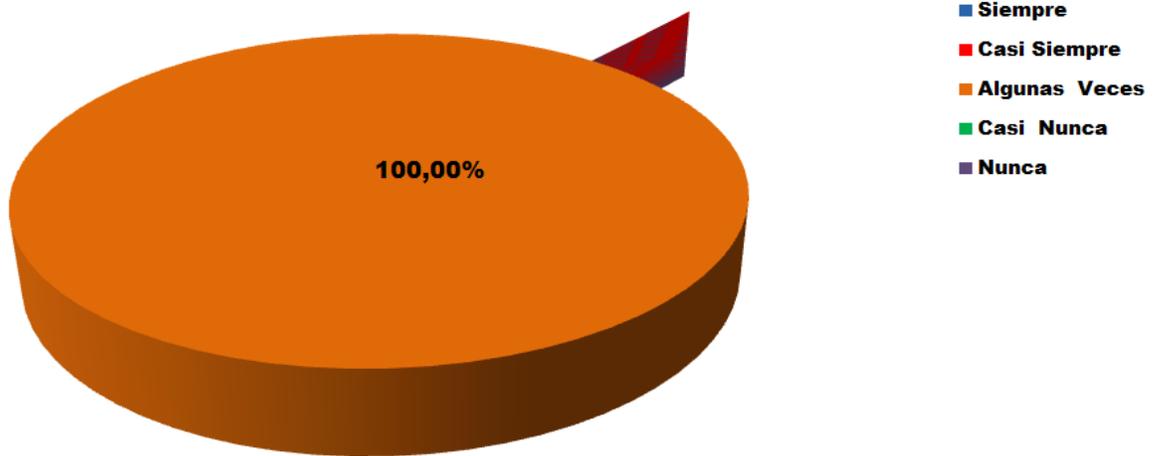
**Gráfico 12: Mecanismos de planificación.**

La información suministrada por los encuestados da un 100,00 % a la respuesta nunca, ya que no cuentan con el fondo, por lo tanto no planifican el mismo, uno de los factores a tomar en cuenta.

**ÍTEM 13.- ¿Cuentan con soportes para el control del fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?**

**CUADRO 15: Cuentan con soportes para el control del fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ.**

Alternativa	f	%
Siempre	0	0.00
Casi Siempre	0	0.00
Algunas Veces	18	100.00
Casi Nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100.00</b>



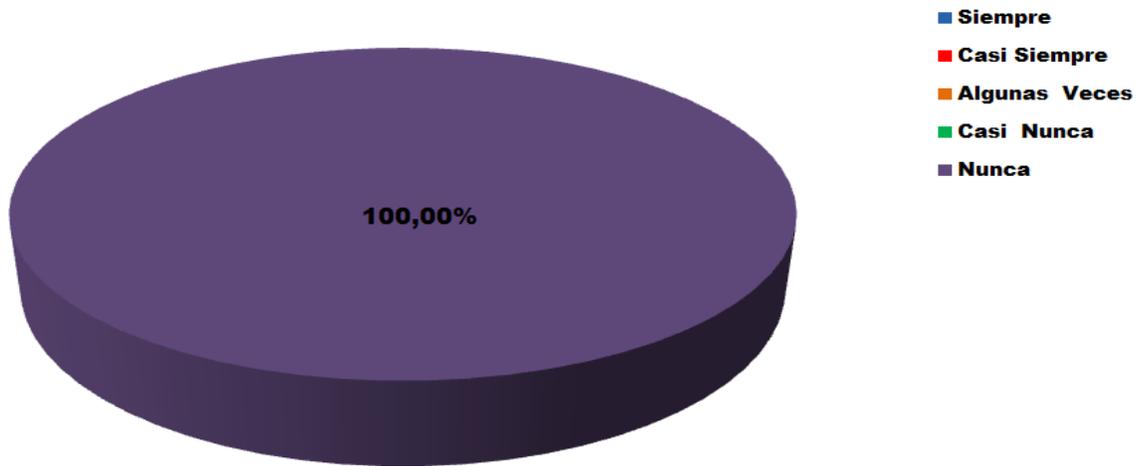
**Gráfico 13: Contar con soportes.**

La información recolectada muestra que el 100,00 de los encuestados indica algunas veces se cuenta con los soportes para el control del fondo, esto favorable al momento de la realización de esta investigación.

**ÍTEM 14.- ¿Se da el seguimiento correspondiente al control para el fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?**

**CUADRO 16: Se da el seguimiento correspondiente al control para el fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ.**

Alternativa	f	%
Siempre	0	0.00
Casi Siempre	0	0.00
Algunas Veces	0	0.00
Casi Nunca	0	0.00
Nunca	18	100.00
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100.00</b>



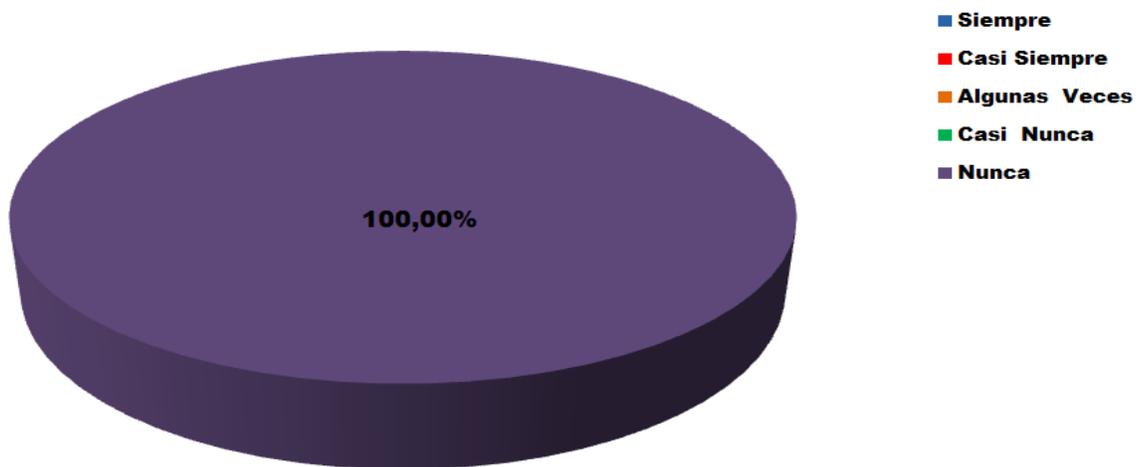
**Gráfico 14: Seguimiento correspondiente al control para el fondo.**

La alternativa seleccionada arroja un 100,00 % que nunca, aquí se puede evidenciar una de las debilidades que presentan en el área administrativa para el tema de estudio, es un factor clave.

**ÍTEM 15.- ¿Se evalúa el control aplicado al fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?**

**CUADRO 17: Se evalúa el control aplicado al fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ.**

Alternativa	f	%
Siempre	0	0.00
Casi Siempre	0	0.00
Algunas Veces	0	0.00
Casi Nunca	0	0.00
Nunca	18	100.00
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100.00</b>



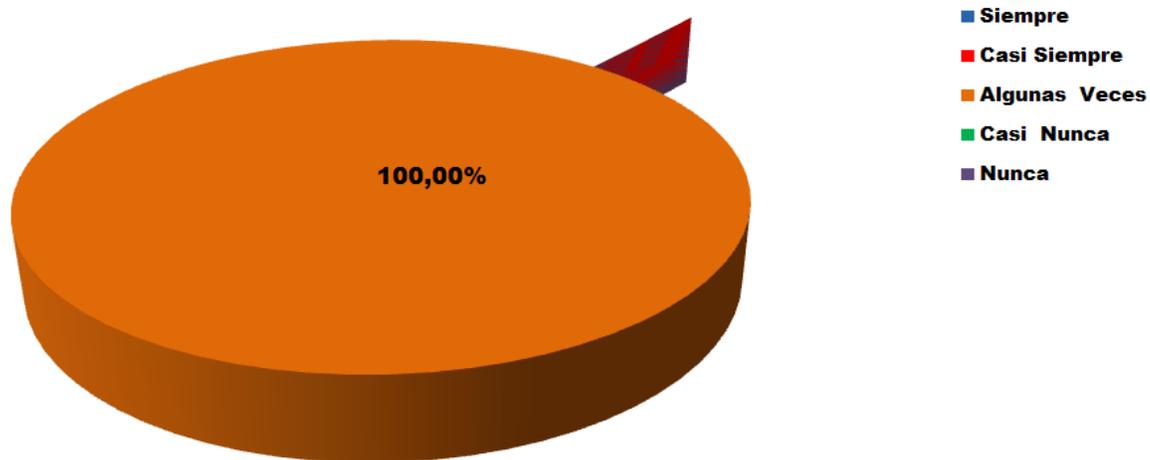
**Gráfico 15: Evalúa el control para el fondo.**

La información indica que el 100,00 % dice que nunca, siendo esto una debilidad en la estructura que se puede convertir en una fortaleza para el tema de estudio, convirtiéndose en un factor clave a desarrollar.

**ÍTEM 16.- ¿Se cuenta con información para el control del fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?**

**CUADRO 18: Se cuenta con información para el control del fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ.**

Alternativa	f	%
Siempre	0	0.00
Casi Siempre	0	0.00
Algunas Veces	18	100.00
Casi Nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100.00</b>



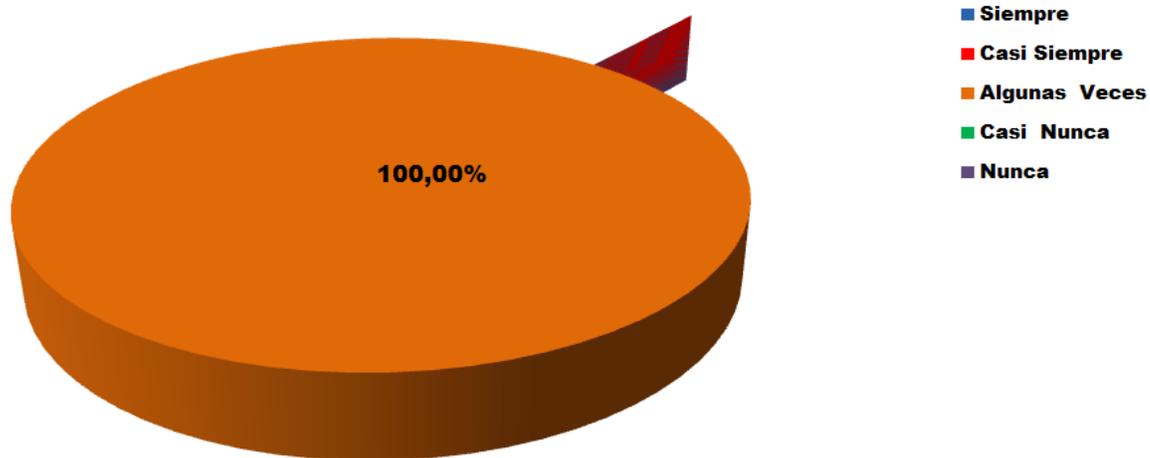
**Gráfico 16: Contar con información.**

A este ítem los encuestados indican un 100,00 % a algunas veces se cuenta con la información para el control del fondo, lo que es favorable para la realización de esta investigación, además de considerarse una oportunidad.

**ÍTEM 17.- ¿Se archivan los soportes correspondientes al fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?**

**CUADRO 19: Se archivan los soportes correspondientes al fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ.**

Alternativa	f	%
Siempre	0	0.00
Casi Siempre	0	0.00
Algunas Veces	18	100.00
Casi Nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100.00</b>



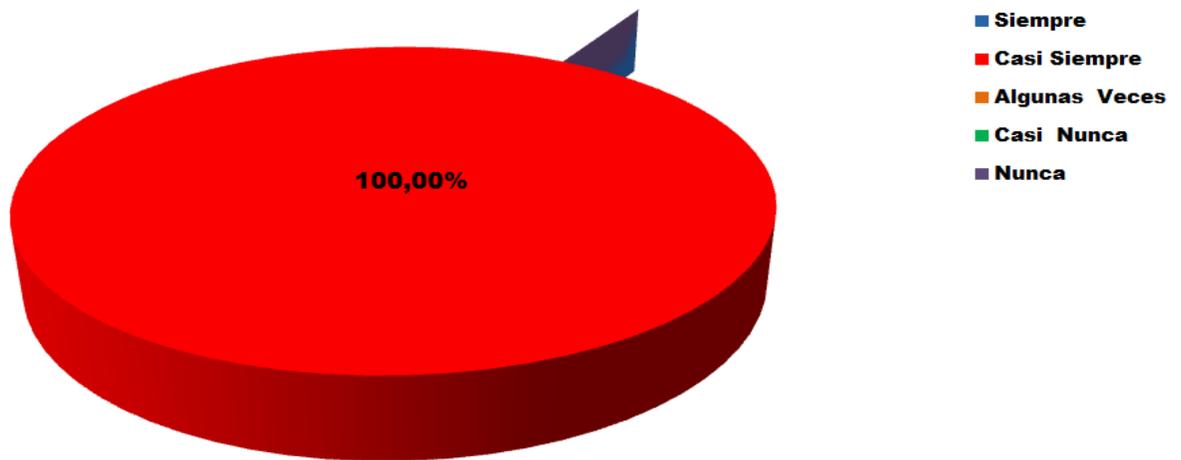
**Gráfico 17: Archivan los soportes.**

A este ítem el 100,00 % de los encuestados responde algunas veces se archivan los soportes correspondientes al fondo, lo que es favorable para la realización de esta investigación además de oportunidad.

**ÍTEM 18.- ¿El fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ se lleva con un sistema?**

**CUADRO 20: El fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ se lleva con un sistema.**

Alternativa	f	%
Siempre	0	0.00
Casi Siempre	18	100.00
Algunas Veces	0	0.00
Casi Nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100.00</b>



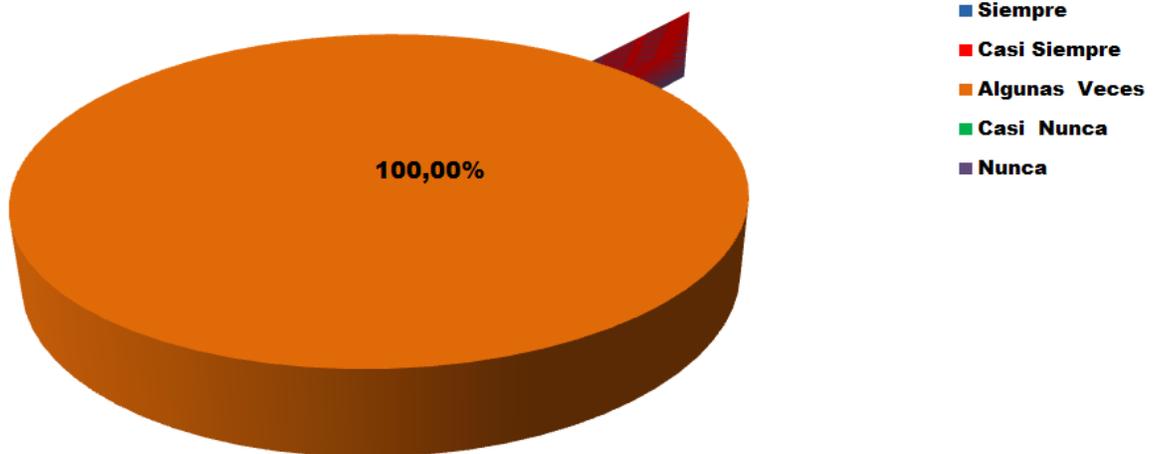
**Gráfico 18: Se lleva con un sistema.**

Como se puede evidenciar por la información suministrada afirma en un 100,00 % que el fondo es llevado en un sistema, factor importante y relevante para esta investigación ya que se podría elaborar en menos tiempo.

**ÍTEM 19.- ¿Se aplican procesos administrativos para el fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?**

**CUADRO 21: Se aplican procesos administrativos para el fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ.**

Alternativa	f	%
Siempre	0	0.00
Casi Siempre	0	0.00
Algunas Veces	18	100.00
Casi Nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100.00</b>



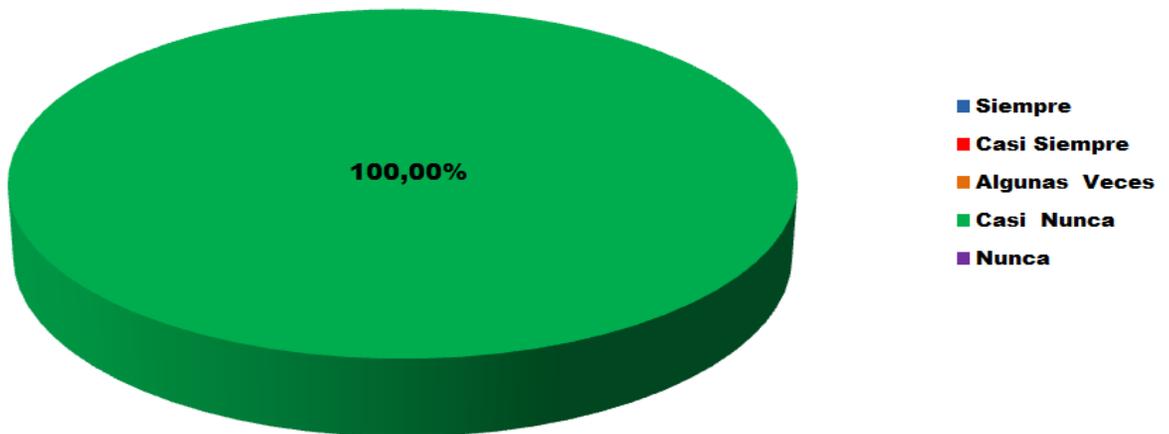
**Gráfico 19: Aplican procesos administrativos.**

Como podemos visualizar a este ítem el 100,00 % de los encuestados responde algunas veces se aplican los procesos administrativos para el fondo, lo que es un poco desfavorable para la realización de esta investigación, pero que si se le puede dar un nuevo significado convirtiéndolo en una oportunidad.

**ÍTEM 20.- ¿Tiene conocimiento de cómo se aplican los procesos administrativos del fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?**

**CUADRO 22: Tiene conocimiento de cómo se aplican los procesos administrativos del fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ.**

Alternativa	f	%
Siempre	0	0.00
Casi Siempre	0	0.00
Algunas Veces	0	0.00
Casi Nunca	18	100.00
Nunca	0	0.00
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100.00</b>



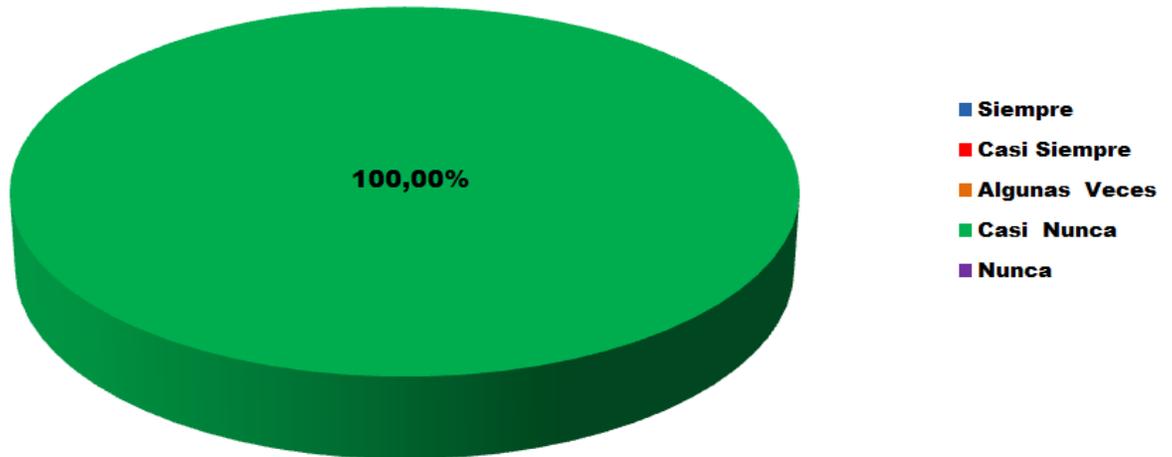
**Gráfico 20: Conocimiento de la aplicación de los procedimientos administrativos.**

Se puede evidenciar que el 100,00 % de los encuestados responde casi nunca se tiene conocimiento de cómo se aplican los procesos administrativos para el fondo, lo se puede considerar desfavorable para la realización de esta investigación.

**ÍTEM 21.- ¿Se tienen políticas para el procedimiento relacionado con el fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?**

**CUADRO 23: Se tienen políticas para el procedimiento relacionado con el fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ.**

Alternativa	f	%
Siempre	0	0.00
Casi Siempre	0	0.00
Algunas Veces	0	0.00
Casi Nunca	18	100.00
Nunca	0	0.00
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100.00</b>



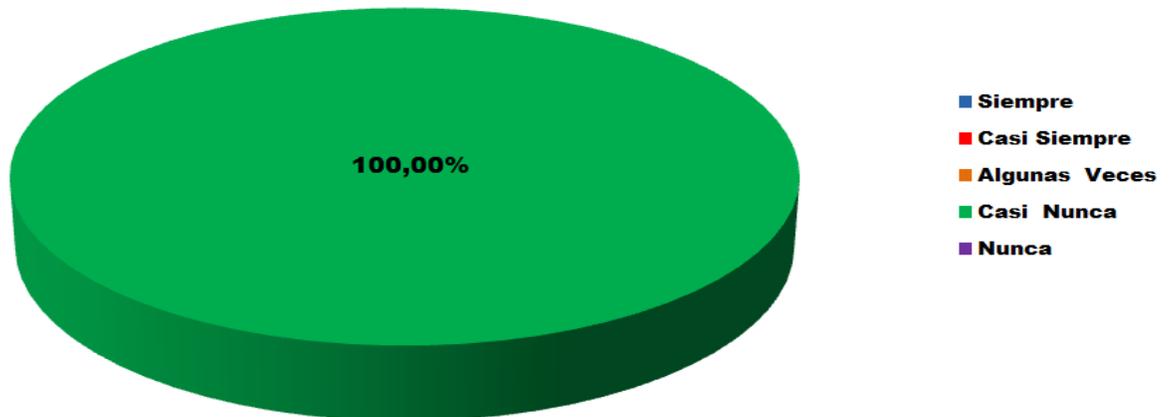
**Gráfico 21: Políticas para el procedimiento.**

A este ítem el 100,00 % responde casi nunca se tienen políticas para los procesos administrativos relacionados con el fondo, es un aspecto desfavorable para esta investigación, más sin embargo se puede aprovechar para convertirla en una fortaleza.

**ÍTEM 22.- ¿Están establecidas las funciones para los procesos administrativos del fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?**

**CUADRO 24: Están establecidas las funciones para los procesos administrativos del fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ.**

Alternativa	f	%
Siempre	0	0.00
Casi Siempre	0	0.00
Algunas Veces	0	0.00
Casi Nunca	18	100.00
Nunca	0	0.00
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100.00</b>



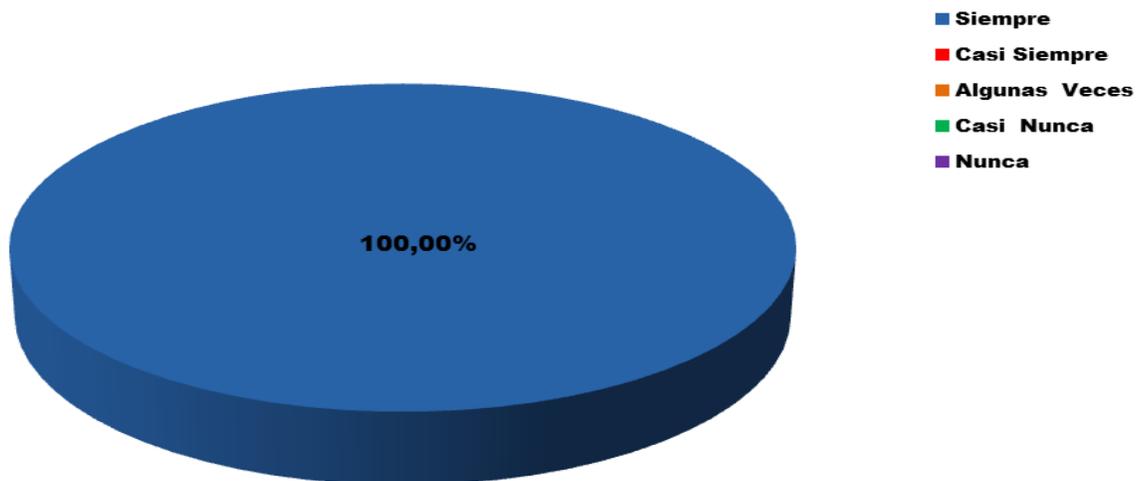
**Gráfico 22: Están Establecidas las funciones para los procesos administrativos.**

Con respecto a este ítem el 100,00 % de los encuestados selecciono casi nunca Establecidas las funciones para los procesos administrativos relacionados con el fondo, para lo que es necesario establecer las mismas para los funcionarios.

**ÍTEM 23.- ¿Cuenta con herramientas necesarias para realizar los procesos del fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?**

**CUADRO 25: Cuenta con herramientas necesarias para realizar los procesos del fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ.**

Alternativa	f	%
Siempre	18	100.00
Casi Siempre	0	0.00
Algunas Veces	0	0.00
Casi Nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100.00</b>



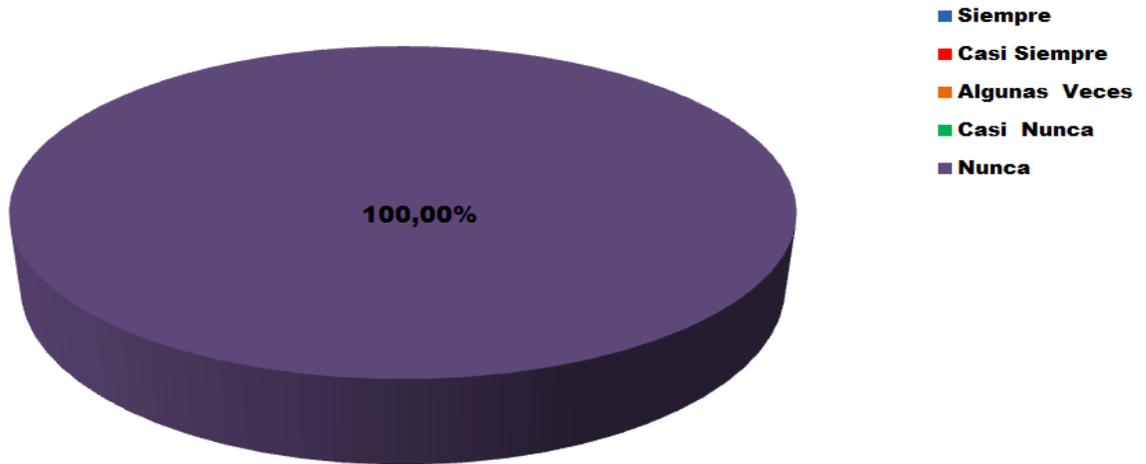
**Gráfico 23: Cuenta con herramientas necesarias.**

A este ítem los encuestados respondieron con 100,00 % a la alternativa siempre cuenta con herramientas necesarias para realizar los procesos del fondo para la realización de las distintas actividades relacionadas con el mismo.

**ÍTEM 24.- ¿Están establecidos los procedimientos del cálculo para el fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?**

**CUADRO 26: Están establecidos los procedimientos del cálculo para el fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ.**

Alternativa	f	%
Siempre	0	0.00
Casi Siempre	0	0.00
Algunas Veces	0	0.00
Casi Nunca	0	0.00
Nunca	18	100.00
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100.00</b>



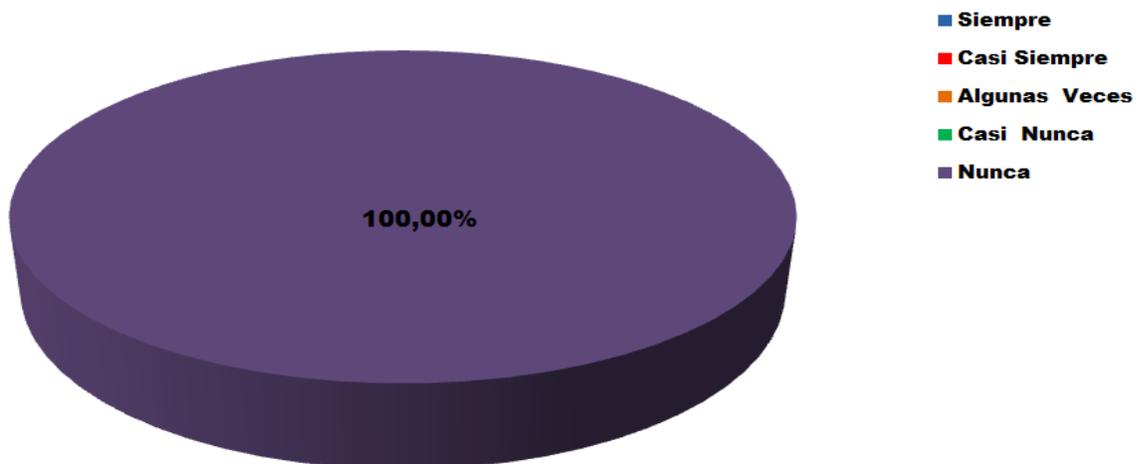
**Gráfico 24: Están establecidos los procedimientos para el fondo.**

La información mostrada en el cuadro indica que el 100,00 % dice que nunca, Están establecidos los procedimientos para el fondo, siendo esto una debilidad en la estructura que se puede convertir en una fortaleza para el tema de estudio, convirtiéndose en un factor clave a desarrollar.

**ÍTEM 25.- ¿Se revisan los procedimientos correspondientes aplicados al fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?**

**CUADRO 27: Se revisan los procedimientos correspondientes aplicados al fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ.**

Alternativa	f	%
Siempre	0	0.00
Casi Siempre	0	0.00
Algunas Veces	0	0.00
Casi Nunca	0	0.00
Nunca	18	100.00
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100.00</b>



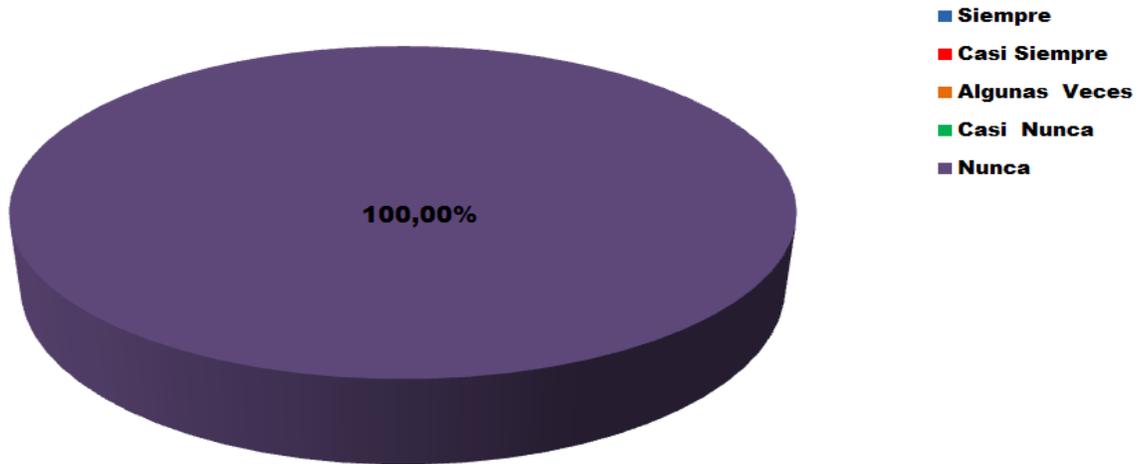
**Gráfico 25: Se revisan los procedimientos correspondientes al control para el fondo.**

El cuadro muestra que el 100,00 % dice que nunca, Se revisan los procedimientos correspondientes al control para el fondo, siendo esto una debilidad en la investigación que es necesario fortalecer para el tema de estudio.

**ÍTEM 26.- ¿Se aplican controles para los procesos relacionados con el fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?**

**CUADRO 28: Se aplican controles para los procesos relacionados con el fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ.**

Alternativa	f	%
Siempre	0	0.00
Casi Siempre	0	0.00
Algunas Veces	0	0.00
Casi Nunca	0	0.00
Nunca	18	0.00
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100.00</b>



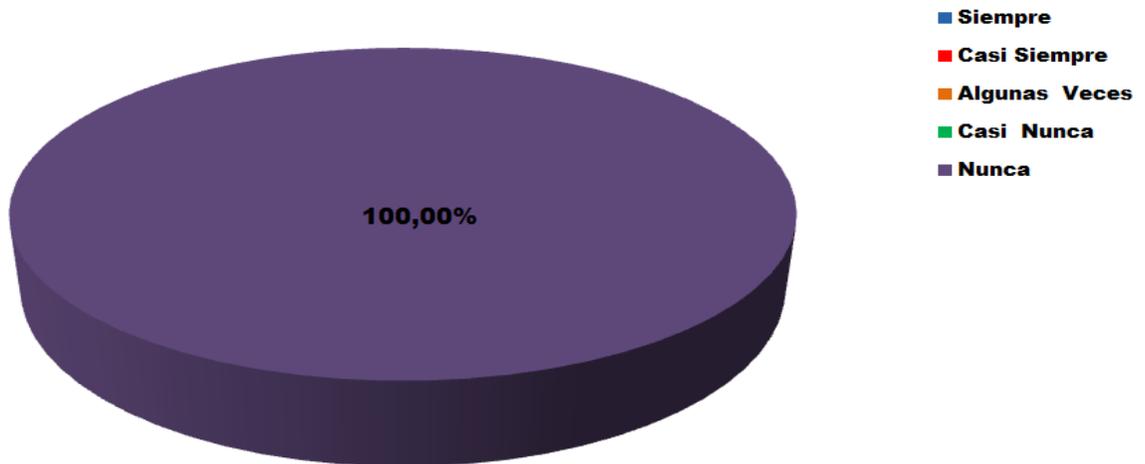
**Gráfico 26: Se aplican controles para los procesos para el fondo.**

De acuerdo a la información obtenida para este ítem el 100,00 % dice que nunca, se aplican controles para los procesos para el fondo debido a que no se está realizando aun, es un factor a considerar para la investigación.

**ÍTEM 27.- ¿Usted ha tenido dudas cómo realizar algunos procedimientos el fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?**

**CUADRO 29: Usted ha tenido dudas cómo realizar algunos procedimientos el fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ.**

Alternativa	f	%
Siempre	0	0.00
Casi Siempre	0	0.00
Algunas Veces	0	0.00
Casi Nunca	0	0.00
Nunca	18	0.00
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100.00</b>



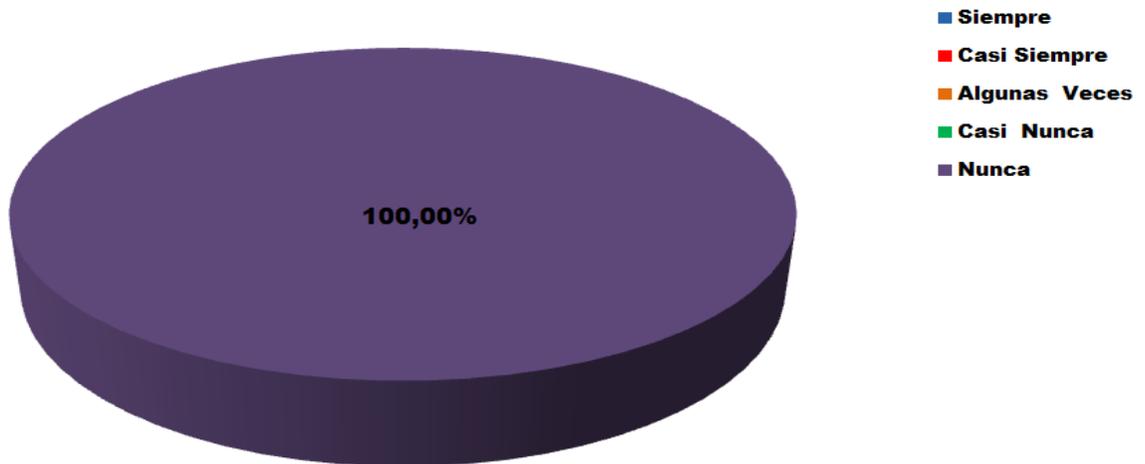
**Gráfico 27: Dudas cómo realizar algunos procedimientos para el fondo.**

Como se puede evidenciar para este ítem el 100,00 % dice que nunca, ha tenido dudas cómo realizar algunos procedimientos el fondo, esto un factor a considerar para la investigación.

**ÍTEM 28.- ¿Se realiza seguimiento a los procesos relacionados con el fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?**

**CUADRO 30: Se realiza seguimiento a los procesos relacionados con el fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ.**

Alternativa	f	%
Siempre	0	0.00
Casi Siempre	0	0.00
Algunas Veces	0	0.00
Casi Nunca	0	0.00
Nunca	18	100.00
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100.00</b>



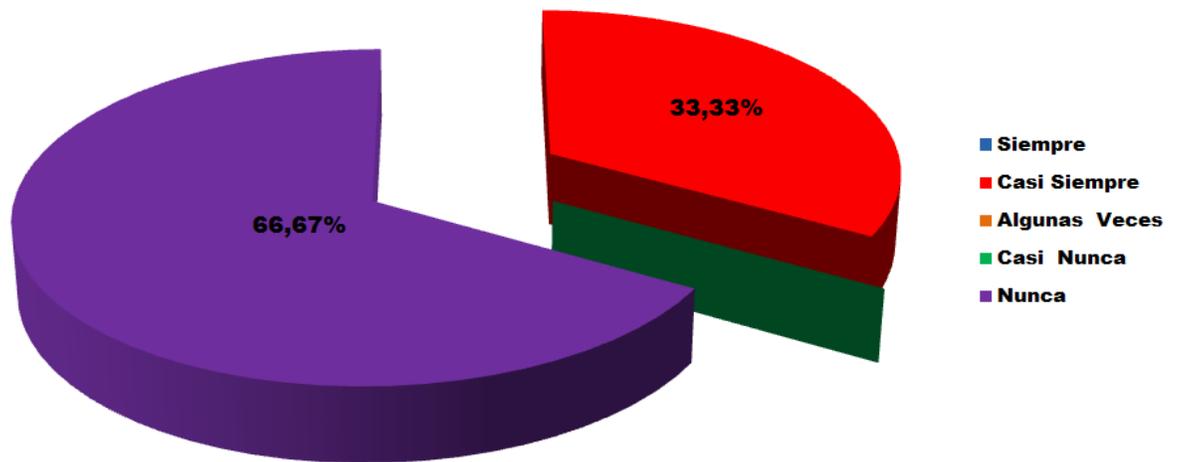
**Gráfico 28: Realiza seguimiento a los procesos para el fondo.**

Como se puede observar a este ítem el 100,00 % dice que nunca se realiza seguimiento a los procesos relacionados con el fondo, esto un factor a considerar para la investigación.

**ÍTEM 29.- ¿Son realizados los pagos correspondientes al fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?**

**CUADRO 31: Son realizados los pagos correspondientes al fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ.**

Alternativa	f	%
Siempre	0	0.00
Casi Siempre	6	33.33
Algunas Veces	0	0.00
Casi Nunca	0	0.00
Nunca	12	66.67
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100.00</b>



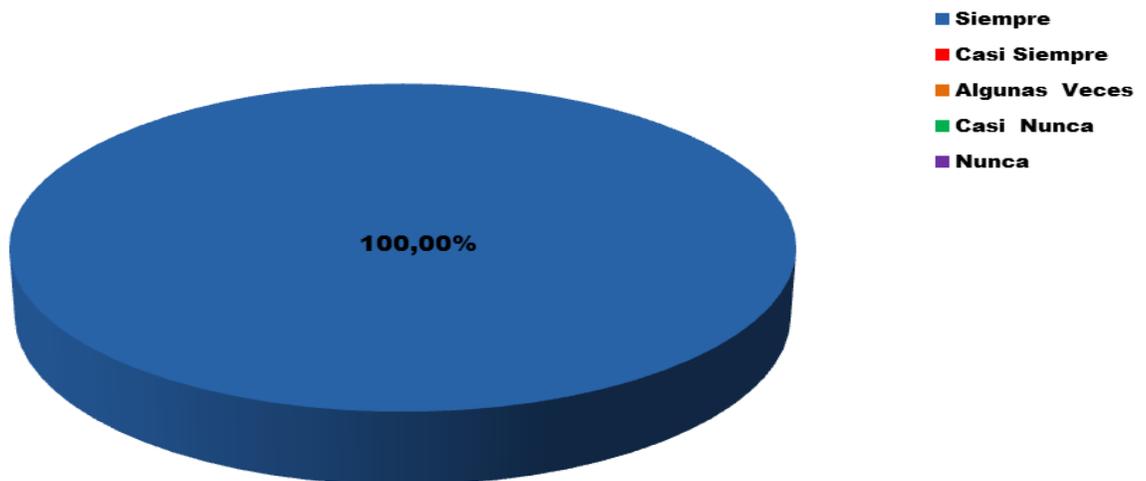
**Gráfico 29: Realizado los pagos correspondientes del fondo.**

Los resultados dan un 66,67 % a la respuesta nunca son realizados los pagos correspondientes, lo que indica que es necesario tomar decisiones gerenciales que permitan mejorar lo planteado en el ítem para resolver la problemática planteada.

**ÍTEM 30.- ¿Considera factible el proceso administrativo de actualizar el fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?**

**CUADRO 32: Considera factible el proceso administrativo de actualizar el fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ.**

Alternativa	f	%
<b>Siempre</b>	18	100.00
<b>Casi Siempre</b>	0	0.00
<b>Algunas Veces</b>	0	0.00
<b>Casi Nunca</b>	0	0.00
<b>Nunca</b>	0	0.00
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100.00</b>



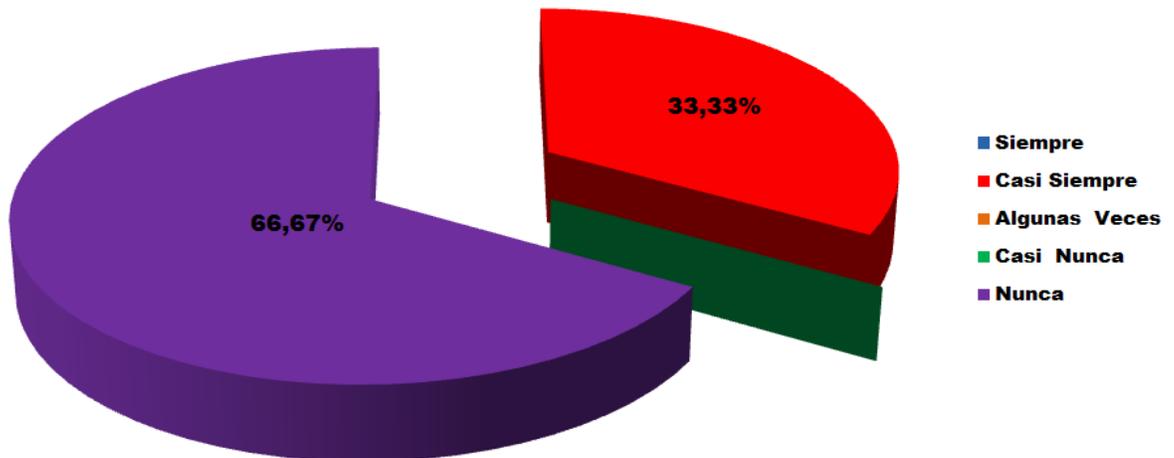
**Gráfico 30: Considera factible el proceso administrativo de actualizar.**

A esta pregunta los encuestados manifestaron la alternativa siempre con 100,00 % considera factible el proceso administrativo de actualizar los procesos del fondo para la actualización de la información relacionada con el mismo.

**ÍTEM 31.- ¿Existe eficiencia en el proceso administrativo del fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?**

**CUADRO 33: Existe eficiencia en el proceso administrativo del fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ.**

Alternativa	f	%
Siempre	0	0.00
Casi Siempre	6	33.33
Algunas Veces	0	0.00
Casi Nunca	0	0.00
Nunca	12	66.67
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100.00</b>



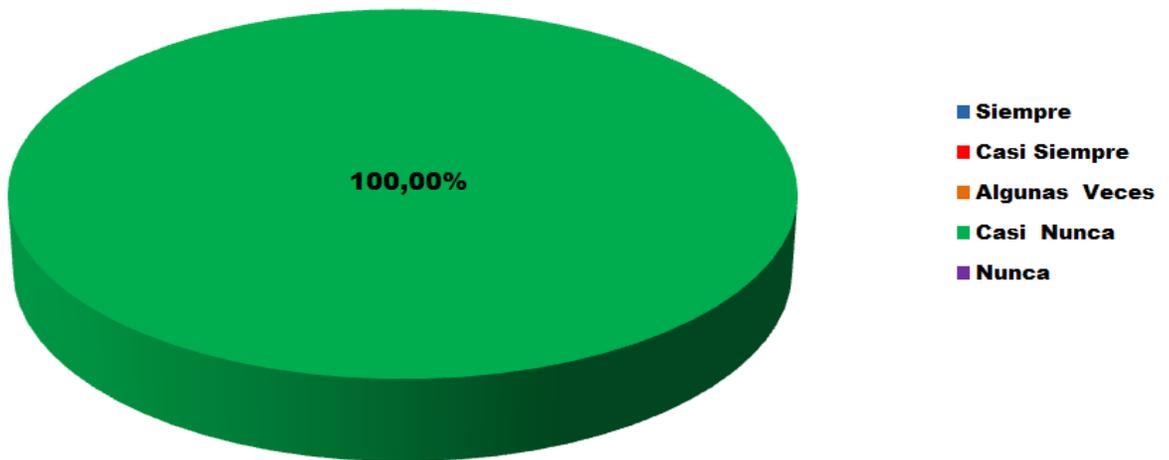
**Gráfico 31: Existe eficiencia en el proceso administrativo del fondo.**

Se puede evidenciar que los resultados dan un 66,67 % a la respuesta nunca existe eficiencia en el proceso administrativo, lo que indica que es necesario tomar decisiones gerenciales que permitan mejorar lo planteado en el ítem para resolver la problemática planteada.

**ÍTEM 32.- ¿Considera que es productivo el proceso administrativo del fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?**

**CUADRO 34: Considera que es productivo el proceso administrativo del fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ.**

Alternativa	f	%
Siempre	0	0.00
Casi Siempre	0	0.00
Algunas Veces	0	0.00
Casi Nunca	18	100.00
Nunca	0	0.00
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100.00</b>



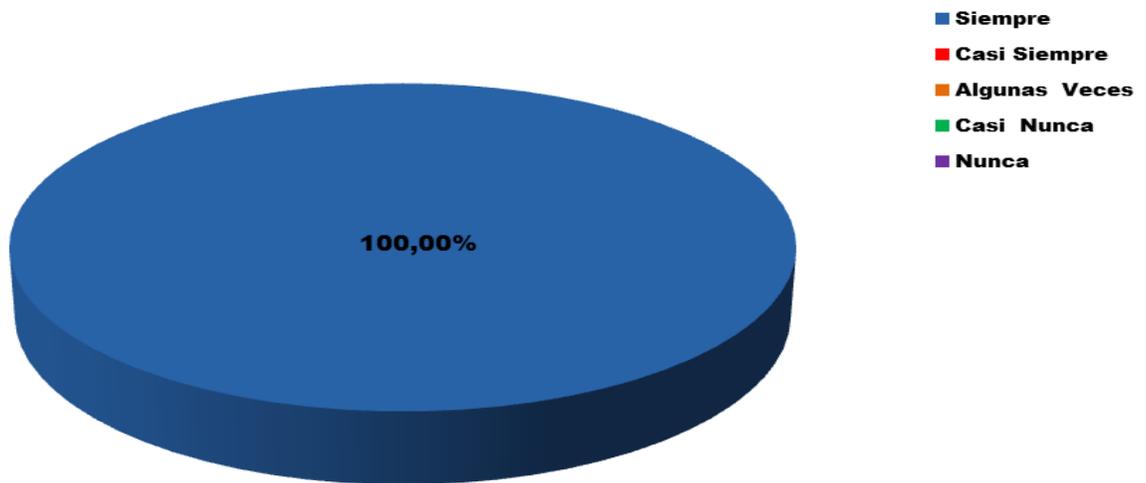
**Gráfico 32: Considera que es productivo el proceso administrativo.**

Con respecto a este ítem el 100,00 % de los encuestados selecciono casi nunca considera que es productivo el proceso administrativo para lo relacionados con el fondo.

**ÍTEM 33.- ¿Causa un impacto la actualización del fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?**

**CUADRO 35: Causa un impacto la actualización del fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ.**

Alternativa	f	%
Siempre	18	100.00
Casi Siempre	0	0.00
Algunas Veces	0	0.00
Casi Nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100.00</b>



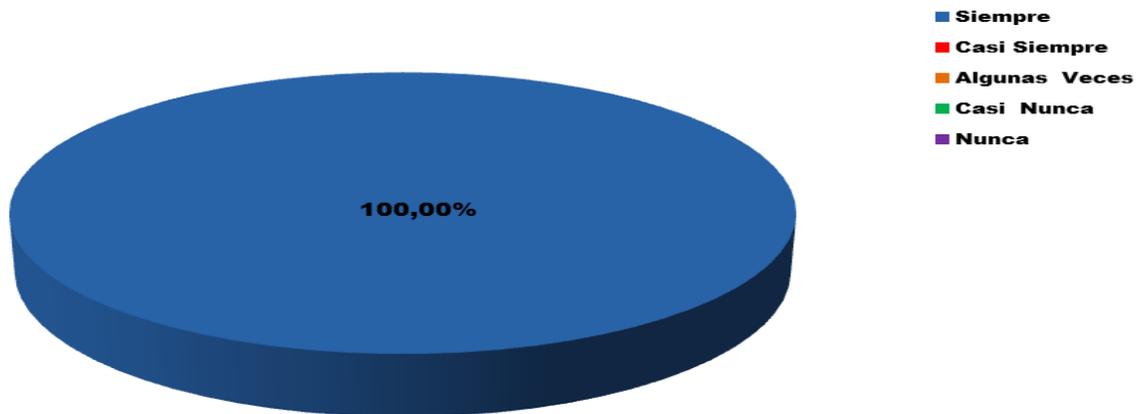
**Gráfico 33: Causa un impacto la actualización del fondo.**

A esta pregunta los encuestados manifestaron la alternativa siempre con 100,00 %, Causa un impacto la actualización del fondo y la información relacionada con el mismo, siendo un factor positivo a tomar en cuenta.

**ÍTEM 34.- ¿Está usted en capacidad de participar en el proceso administrativo del fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?**

**CUADRO 36: Está usted en capacidad de participar en el proceso administrativo del fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ.**

Alternativa	f	%
<b>Siempre</b>	18	100.00
<b>Casi Siempre</b>	0	0.00
<b>Algunas Veces</b>	0	0.00
<b>Casi Nunca</b>	0	0.00
<b>Nunca</b>	0	0.00
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100.00</b>



**Gráfico 34: Capacidad de participar en el proceso administrativo del fondo.**

A este ítem el 100,00 % como se puede evidenciar a la respuesta de la pregunta seleccionaron siempre están en Capacidad de participar en el proceso administrativo del fondo, un factor favorable para esta investigación.

## **Capítulo V**

### **Conclusiones Y Recomendaciones**

#### ***Conclusiones***

Partiendo de los objetivos propuestos para la presente investigación y con base al análisis de los resultados obtenidos, se concluye lo siguiente:

- No existen, ni están explícitas las estrategias gerenciales aplicadas en los procesos administrativos del Fondo de Ahorro Obligatorio de Vivienda en la UNELLEZ. Año 2018, por lo cual se hace necesario la aplicaciones de alguna nuevas que ayuden a mejorar la eficacia, eficacia y productiva de la misma.
- Es necesario establecer responsables que elaboren planes que permitan administrar y gestionar los procesos del Fondo de Ahorro Obligatorio de Vivienda, actualizando la información que se tiene dándole un continuo seguimiento para poder llevar el control del mismo de los diferentes procesos administrativos, sus políticas, cálculos, procesos y pagos.
- Los procesos administrativo que se está llevando actualmente en los servicios administrativos de la UNELLEZ, presenta grandes problemas debido a atrasos que presenta y la falta de interés que presentan los responsables por su actualización, además de el gran número de datos que hay que manejar.
- Los niveles de eficiencia y productividad presentados por los servicios administrativos son bajos actualmente, pero si se desarrollan estrategias se podría alcanzar un gran impacto en todos los afiliados o involucrados, además que hay que tener presente que las personas están interesadas en participar.

### ***Recomendaciones***

Con base al análisis de los resultados en el trabajo de investigación, se recomienda:

- Que la dirección de Servicios Administrativos implante unas estrategias administrativas y operativas que le permitan mejorar el proceso actual.
- Que entre las acciones que se tomen, una de ellas sea la de actualización de la información de los procesos, realización de los trámites, verificación de los requisitos, entre otros aspectos, entre otras, de tal forma que los interesados puedan tener acceso de inmediato a la misma, logrando el ahorro del tiempo y aplicación de los beneficios.
- Realizar un Plan de acción, con los parámetros y funciones bien definidos para todo el personal, en función los procesos administrativos del Fondo de Ahorro Obligatorio de Vivienda en la UNELLEZ.

## Capítulo VI

### Propuesta

#### ***Plan Administrativo para Optimizar la Productividad y Eficiencia de los procesos administrativos del Fondo de Ahorro Obligatorio de Vivienda en la UNELLEZ.***

##### Presentación

Con base a los datos encontrados en la investigación realizada cuyos resultados se ubican en los Capítulos anteriores y por otra parte en virtud de la premura de atención al caso y solución inmediata se ofrece una propuesta que al ser aplicada pueda minimizar las debilidades detectadas. Por tanto el presente Plan Administrativo para Optimizar la Productividad y Eficiencia de los procesos administrativos del Fondo de Ahorro Obligatorio de Vivienda en la UNELLEZ, se intenta abarcar el diseño de las estrategias.

Todo ello, con la finalidad, no sólo de mejorar los procesos operativos y administrativos, sino para que se propicien mecanismos más dinámicos, eficaces, eficientes y efectivos al momento de respuesta a los distintos usuarios que requieren de dicha información y poder gozar de los beneficios que este fondo pueda ofrecer.

Igualmente, para que la oficina de servicios administrativos alcance sus metas y objetivos se requiere que los funcionarios que la integran colaboren, en el ámbito de sus respectivas competencias y así, conseguir ese objetivo común. Es en este contexto donde consideramos a los funcionarios, como

estructura básica de la administración como pieza esencial para realizar la propuesta.

Una vez diagnosticada la situación y perspectivas del Fondo de Ahorro Obligatorio de Vivienda en la UNELLEZ se realizó la propuesta. Se presentan las estrategias, las acciones, los medios y los indicadores, en este se verán reflejados los aspectos legales, económicos, técnicos y educativos.

Es necesario que una de las primeras tareas que emprenda la oficina de Servicios Administrativos, que se formule o diseñe un Plan de Estrategias que permitan cumplir con las metas trazadas.

Antes las posibles debilidades que puedan tener los funcionarios involucrados al momento de atender a los usuarios, esta propuesta provee una alternativa de solución, toda vez que va a proporcionar herramientas y estrategias que les serán de suma ayuda en la práctica de asesoramiento y orientación a los usuarios.

El objetivo principal de esta acción es alinear los indicadores de medición del Plan de Estrategias, basados en criterios de calidad, de manera que su proceso de dirección estratégica permita resguardar la planificación, organización, dirección y control de sus recursos.

En este sentido, se entiende que un enfoque de calidad demandará profundos cambios en la oficina de servicios administrativos en cuanto al manejo del Fondo de Ahorro Obligatorio de Vivienda en la UNELLEZ al momento de ponerlo en práctica. La aplicación con éxito influirá en cada una de las etapas del proceso de dirección estratégica y creará en toda la

dependencia una conciencia con niveles de pertenencia permitirá la introducción de los cambios necesarios, para que los involucrados en los diferentes procesos aprendan desde sus experiencias cotidianas, para que se comporten como una organización de aprendizaje y se origine en ella una innovación con mejoras continuas.

La calidad se convertirá entonces, en el blanco al que apuntarán todas las actividades de la organización y en la medida que se presenten nuevas amenazas, fortalezas, oportunidades o debilidades, el plan por su carácter estratégico está diseñado para abordar el impacto de cualquier situación oponente en las variables técnico, económico, legal o de recurso humano consideradas.

### **Visión**

La oficina de Servicios Administrativos de la UNELLEZ ofrecer respuestas oportunas y efectivas.

### **Misión**

Optimizar la Productividad y Eficiencia administrativa de los Procesos Operativos del Fondo de Ahorro Obligatorio de Vivienda en la UNELLEZ.

### **Objetivos de la Propuesta.**

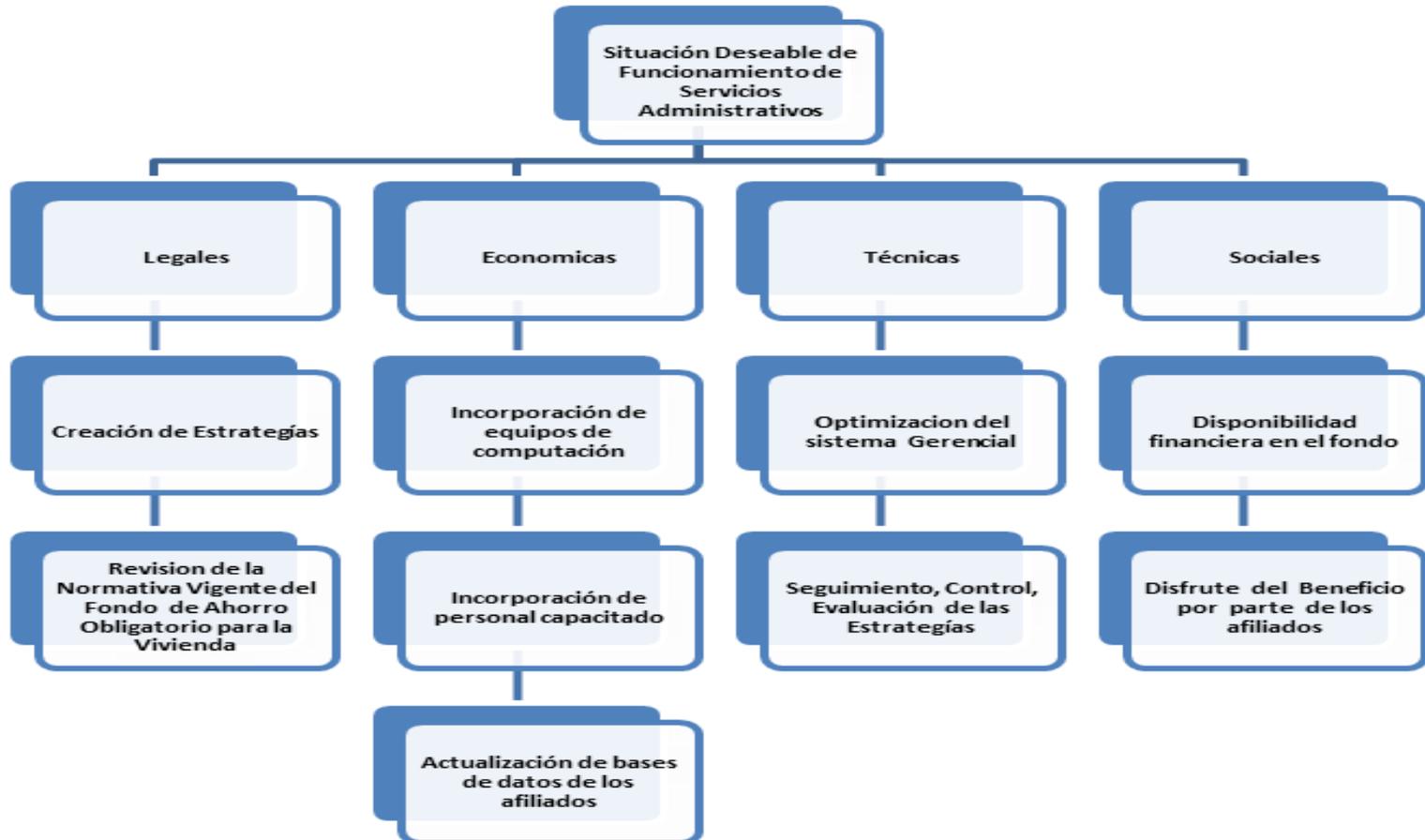
- Crear estrategias administrativas y operativas que le permitan mejorar el proceso actual.
- Fomentar los valores y metas en la oficina de Servicios Administrativos para los Procesos Operativos del Fondo de Ahorro Obligatorio de Vivienda en la UNELLEZ.

- Explicitar las estrategias tanto administrativas como operativas de la oficina de Servicios Administrativos para los Procesos Operativos del Fondo de Ahorro Obligatorio de Vivienda en la UNELLEZ.

**Cuadro 35. Matriz FODA de la Situación actual del de la oficina de Servicios Administrativos para los Procesos Operativos del Fondo de ahorro Obligatorio de Vivienda en la UNELLEZ.**

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<p>Estructura organizacional establecida.</p> <p>Funciones y reglamentos establecidos.</p> <p>Organización operativa</p> <p>Sistema automatizado.</p> <p>Procedimientos establecidos.</p> <p>Deseo de participación de los funcionarios.</p> <p>Capacidad del personal.</p>	<p>Existe de políticas en la oficina.</p> <p>Existencia de referentes de procesos.</p> <p>Obtención de la información.</p> <p>Disponibilidad de personal.</p>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<p>Desconocimiento de normas y procedimientos por parte de personal administrativo.</p> <p>Ausencia de estrategias administrativas.</p> <p>Falta de un óptimo sistema de comunicación entre las dependencias.</p> <p>Diferencias de criterios por parte de los funcionarios involucrados.</p> <p>Disminución en la productividad, eficiencia y eficacia por parte de los funcionarios.</p> <p>Falta de información actualizada.</p>	<p>Falta de estrategias gerenciales.</p> <p>Ausencia de procedimientos administrativos.</p> <p>Insuficiencia de soportes.</p> <p>Grandes volúmenes de información.</p> <p>Falta de conocimiento.</p> <p>Resistencia al proceso.</p>

Gráfico 35. Diagrama de la situación deseable de la oficina de Servicios Administrativos para los Procesos Operativos del Fondo de Ahorro Obligatorio de Vivienda en la UNELLEZ.



**Estrategias gerenciales para optimizar la productividad y eficiencia para los Procesos Operativos del Fondo de Ahorro Obligatorio de Vivienda en la UNELLEZ.**

Estrategias	Acciones	Medios	Indicadores
<b>REALIZAR JORNADA DE ACTUALIZACION DE LA DATA DE LOS AFILIADOS</b>	<p>Planificar la jornada.</p> <p>Diseñar las estrategias.</p> <p>Gestionar los recursos necesarios.</p> <p>Gestionar la asistencia técnica.</p> <p>Realizar la actualización con el ente responsable.</p> <p>Capacitar el personal a trabajar en la misma.</p> <p>Difundir la realización de la jornada.</p> <p>Informar sobre los recaudos que tienen entregar para la actualización.</p> <p>Apoyar a los funcionarios que van a laborar.</p> <p>Fomentar la participación de personas que quieran colaborar.</p> <p>Actualizar la data de los afiliados.</p>	<p>Tecnológicos</p> <p>Materiales</p> <p>Humanos</p>	<p>Información</p> <p>Procesos</p> <p>Tareas</p> <p>Recaudos</p> <p>Data</p> <p>Capacidad</p> <p>Comunicación</p> <p>Productividad</p> <p>Organización</p> <p>Equipos de computación</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Clima organizacional</p> <p>Promoción</p>

Estrategias	Acciones	Medios	Indicadores
<p align="center"><b>BRINDAR LOS LINEAMIENTOS, NORMATIVAS, INSTRUCTIVOS.</b></p>	<p>Diseñar los lineamientos, normativas, instructivos.</p> <p>Planificar los lineamientos, normativas, instructivos.</p> <p>Gestionar los recursos necesarios.</p> <p>Capacitar el personal a trabajar en el proceso.</p> <p>Difundir la información.</p> <p>Establecer metas.</p> <p>Realización del seguimiento, control y evaluación de los procesos.</p>	<p align="center"><b>Tecnológicos</b></p> <p align="center"><b>Materiales</b></p> <p align="center"><b>Humanos</b></p>	<p><b>Información</b></p> <p><b>Procesos</b></p> <p><b>Productividad</b></p> <p><b>Efectividad</b></p> <p><b>Lineamiento</b></p> <p><b>Normativa</b></p> <p><b>Seguimiento</b></p> <p><b>Control</b></p> <p><b>Evaluación</b></p> <p><b>Medición</b></p> <p><b>Registro de usuarios</b></p>

Estrategias	Acciones	Medios	Indicadores
<p><b>Actualización del Fondo de Ahorro Fondo de Ahorro Obligatorio de Vivienda en la UNELLEZ en el portal online.</b></p>	<p><b>Diseñar</b></p> <p><b>Formular</b></p> <p><b>Aprobar</b></p> <p><b>Corregir</b></p> <p><b>Actualización de la data en el sistema vía on line.</b></p>	<p><b>Humanos:</b> <b>Autoridades, Docentes</b></p> <p><b>Personal administrativo que opere los equipos y computadoras.</b></p> <p><b>Tecnológico.</b> <b>Equipos. Computadoras.</b> <b>Servicio Wi Fi</b></p> <p><b>Materiales, suministro de nóminas, data de los afiliados</b></p>	<p><b>Puesta en marcha la</b></p> <p><b>Actualización de la data de los afiliados en el portal on line del fondo</b></p> <p><b>porcentaje de resultado</b></p> <p><b>Número de afiliados</b></p> <p><b>Cantidad de personas involucrados</b></p>

## Referencias Bibliográficas

- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación, introducción a la metodología científica*. Caracas: (6ª. Ed.)
- Altuve Ebert. (2014), *Estrategias gerenciales para el funcionamiento de una sala situacional de seguimiento y control en el consejo nacional electoral del estado portuguesa*. UNELLEZ. Guanare, Venezuela.
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. *Constitución de la República Bolivariana de Venezuela*. Gaceta Oficial Extraordinaria 36.860 de fecha 30 de Diciembre de 1999.
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. *Ley de Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat*. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela. Decreto N° 6.072, con Rango, Valor y Fuerza de Ley del Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat.
- Balestrini Acuña, M. (2006). *Como se elabora el proyecto de investigación* (Para los estudios descriptivos, diagnósticos, evaluativos experimentales y los proyectos factibles). Caracas: (7ª). BL. Consultores Asociados Servicio Editorial.
- Bavaresco, A. (1997). *Proceso metodológico en la investigación*. Academia Nacional de Ciencias Económicas. 3ra. Edición. Maracaibo, Venezuela. Editorial de la Universidad del Zulia.

Congreso de la República de Venezuela (1970). *Ley de universidades (1970)*. Documento en línea. Disponible en: [http://www.ucv.ve/fileadmin/user\\_upload/auditoria\\_interna/Archivos/Material\\_de\\_Descarga/Ley\\_de\\_Universidades\\_-\\_1.429\\_E.pdf](http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/auditoria_interna/Archivos/Material_de_Descarga/Ley_de_Universidades_-_1.429_E.pdf).

Contreras M. Emiledy L. (2011). Plan de procesos para la administración de proyectos tecnológicos. Caso de estudio: Gerencia de tecnología de la información del Banco Nacional de la Vivienda y Hábitat (BANAVIH), en la Universidad Católica Andrés Bello de Venezuela. Caracas-Venezuela.

Díaz, N. (2006), Guía para la elaboración del anteproyecto de investigación, UNELLEZ. Barinas: Venezuela.

Ferd David (1994). *La Gerencia Estratégica*. Segunda Edición. Bogotá. Fondo Editorial Legis.

GUERRERO, O. (2004), *Gerencia pública: una aproximación plural*, Universidad Nacional Autónoma de México, México.

González, M. y de Pelekais, C. (2010) *Estrategias gerenciales en el marco de las competencias tecnológicas para el desarrollo de televisoras educativas universitarias*.

Organización Internacional del Trabajo (1919). *Constitución de la Organización Internacional del Trabajo*. Organización Internacional del Trabajo (1919)

Pazmiño C. Gloria E. *Gestión administrativa-financiera y su incidencia en la rentabilidad de la cooperativa de Ahorro y Crédito futuro Lamanense*

del Cantón la Mana, Periodo 2014-2015. Control interno. Quevedo – Ecuador. 2016.

TELOS, Revista de Estudios interdisciplinarios en ciencias sociales. Volumen 12, número 3. (Pp. 342-359).

Sabino C. (2006). *El proceso de Investigación*. Editorial Panapo. Caracas Venezuela.

Sánchez Eleana (2016). “Las Atribuciones En El Control Que Realiza La superintendencia de información y comunicación producen falta de imparcialidad para resolver administrativamente”. Loja. Ecuador.

Stoner F. (1996). *Administración*. 6ta. Edición.

UNELLEZ. Acta N° 1038. Resolución N° CD 2015/314, de fecha 25-11-2015. Punto N° 33.

UNELLEZ. *Normativa para la elaboración de los trabajos Técnicos, trabajos especiales de grado, trabajos de Grado y tesis doctorales*. Acta N° 767. Resolución N° CD 2009/195, de fecha 31-03-2009. Punto N° 24.

Navarrete Lozano Karla E.. (2013, diciembre 20). *El control dentro del proceso administrativo*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/el-control-dentro-del-proceso-administrativo/>

Valverde C. G. (2015). Diseño de un sistema de información gerencial para la Junta Administradora del Fondo de Ahorro y Préstamo de la Universidad de Costa Rica para el soporte en la toma de decisiones a

nivel estratégico, que sirva de base para su automatización, de la Universidad de Costa Rica.

## ANEXO A



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
“EZEQUIEL ZAMORA.”**

**VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL  
COORDINACIÓN DE ÁREA DE POSTGRADO  
POSTGRADO ESTADO BARINAS**

El presente instrumento de investigación tiene como objetivo obtener información necesaria para desarrollar un trabajo denominado **“Estrategias gerenciales para los procesos administrativos del fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ. Año 2018.”**. Es importante señalar

que esta investigación es parte del requisito académico para obtener el título Magister en Gerencia Pública, por lo que mucho sabré agradecer su valiosa colaboración en cuanto a las respuestas de los aspectos que se presentan en dicho instrumento. Garantizo la confiabilidad de la información recabada pues los datos serán utilizados solo con fines académicos.

Lea cuidadosamente y recuerde responder todas las preguntas en forma clara, objetiva, individual y sincera, seleccione solo una alternativa, no dejes ninguna sin responder.

<b>Nº</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>CN</b>	<b>N</b>
<b>1</b>	¿Existen estrategias gerenciales formalizadas en la UNELLEZ?					
<b>2</b>	¿Se encuentra inscrita la UNELLEZ en el fondo de ahorro obligatorio de vivienda?					
<b>3</b>	¿Se cumplen las normas del fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?					
<b>4</b>	¿Se aplican estrategias gerenciales con respecto al fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?					
<b>5</b>	¿Existen registro de las estrategias aplicadas para el fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?					
<b>6</b>	¿Se cumplen con frecuencia las estrategias gerenciales para el fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ??					

<b>7</b>	¿Existen responsables del manejo del fondo de ahorro obligatorio en la UNELLEZ?					
<b>8</b>	¿Cuentan con un plan para el manejo del fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?					
<b>9</b>	¿Existe una data del fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?					
<b>10</b>	¿Cuentan con procesos para el fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?					
<b>11</b>	¿Actualizan el fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ de manera continua?					
<b>12</b>	¿Cuentan con mecanismos de planificación para el manejo del fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?					
<b>13</b>	¿Cuentan con soportes para el control del fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?					
<b>14</b>	¿Se da el seguimiento correspondiente al control para el fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?					
<b>15</b>	¿Se evalúa el control aplicado al fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?					
<b>16</b>	¿Se cuenta con información para el control del fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?					
<b>17</b>	¿Se archivan los soportes correspondientes al fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?					
<b>18</b>	¿El fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ se lleva con un sistema?					
<b>19</b>	¿Se aplican procesos administrativos para el					

	fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?					
<b>20</b>	¿Tiene conocimiento de cómo se aplican los procesos administrativos del fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?					
<b>21</b>	¿Se tienen políticas para el procedimiento relacionado con el fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?					
<b>22</b>	¿Están establecidas las funciones para los procesos administrativos del fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?					
<b>23</b>	¿Cuenta con herramientas necesarias para realizar los procesos del fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?					
<b>24</b>	¿Están establecidos los procedimientos del cálculo para el fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?					
<b>25</b>	¿Se revisan los procedimientos correspondientes aplicados al fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?					
<b>26</b>	¿Se aplican controles para los procesos relacionados con el fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?					
<b>27</b>	¿Usted ha tenido dudas cómo realizar algunos procedimientos el fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?					
<b>28</b>	¿Se realiza seguimiento a los procesos relacionados con el fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?					
<b>29</b>	¿Son realizados los pagos correspondientes al fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la					

	UNELLEZ?					
<b>30</b>	¿Considera factible el proceso administrativo de actualizar el fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?					
<b>31</b>	¿Existe eficiencia en el proceso administrativo fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?					
<b>32</b>	¿Considera que es productivo el proceso administrativo del fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?					
<b>33</b>	¿Causa un impacto la actualización del fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?					
<b>34</b>	¿Está usted en capacidad de participar en el proceso administrativo del fondo de ahorro obligatorio de vivienda en la UNELLEZ?					

**S: Siempre CS: Casi Siempre AV: Algunas Veces CN: Casi Nunca N: Nunca**



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS  
OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"  
VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL  
COORDINACIÓN DE ÁREA DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA

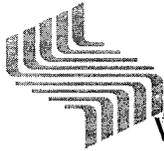
Carta de Validación

Yo, Joel Raúl Moreno C. titular de la Cédula de Identidad N° B.278.020, por medio de la presente hago constar que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos correspondiente al Trabajo de Aplicación titulado "ESTRATEGIAS GERENCIALES ADMINISTRATIVAS PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DEL FONDO DE AHORRO OBLIGATORIO DE VIVIENDA UNELLEZ. AÑO 2018", presentado por la Bachiller: **Roa Ceballos Ramón Oswaldo**; titular de la Cédula de Identidad N° V.- **10.745.807**, para optar al Título de **Magister en Gerencia Pública**, el cual **apruebo** en calidad de validador.

En Barinas a los 01 días del mes de octubre de 2018.

  
Firma del Experto

Cédula de Identidad  
B.278.020



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS  
OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"  
VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL  
COORDINACIÓN DE ÁREA DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA

Datos del Experto

Nombre y Apellido: Joel Moreno

C.I.N° \_\_\_\_\_ Profesión: USe en Administración, Mención Gerencia y P.

Fecha de la Validación: 01-10-2018

	Pertinencia		Coherencia		Claridad		Recomendación		
	Si	No	Si	No	Si	No	Aceptar	Modificar	Eliminar
1	✓		✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		✓		
4	✓		✓		✓		✓		
5	✓		✓		✓		✓		
6	✓		✓		✓		✓		
7	✓		✓		✓		✓		
8	✓		✓		✓		✓		
9	✓		✓		✓		✓		
10	✓		✓		✓		✓		
11	✓		✓		✓		✓		
12	✓		✓		✓		✓		
13	✓		✓		✓		✓		
14	✓		✓		✓		✓		
15	✓		✓		✓		✓		
16	✓		✓		✓		✓		
17	✓		✓		✓		✓		
18	✓		✓		✓		✓		
19	✓		✓		✓		✓		
20	✓		✓		✓		✓		
21	✓		✓		✓		✓		
22	✓		✓		✓		✓		

*Estimado*



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS  
OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"  
VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL  
COORDINACIÓN DE ÁREA DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA

Datos del Experto

Nombre y Apellido: Joel Robens

C.I.N° B.278.020 Profesión: MS. en Administración, Mención Gerencia y Planif.

Fecha de la Validación: 01-10-2018

	Pertinencia		Coherencia		Claridad		Recomendación		
	Si	No	Si	No	Si	No	Aceptar	Modificar	Eliminar
23	✓		✓		✓		✓		
24	✓		✓		✓		✓		
25	✓		✓		✓		✓		
26	✓		✓		✓		✓		
27	✓		✓		✓		✓		
28	✓		✓		✓		✓		
29	✓		✓		✓		✓		
30	✓		✓		✓		✓		
31	✓		✓		✓		✓		
32	✓		✓		✓		✓		
33	✓		✓		✓		✓		
34	✓		✓		✓		✓		

*Estimado.*