



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
EZEQUIEL ZAMORA

VICERRECTORADO DE PLANIFICACION Y DESARROLLO REGIONAL
COORDINACION DE POSTGRADO

MAESTRIA EN ADMINISTRACION, MENCION GERENCIA GENERAL

GESTION DE ACTUALIZACION DESDE UN SISTEMA AUTOMATIZADO DE
REGISTRO Y CONTROL DE LOS BIENES NACIONALES DE LA
UNELLEZ APURE.

(Trabajo de Grado para optar al título de Magister Scientiarum en Gerencia y Planificación
Institucional)

AUTOR:
LICDO. Carlos Aparicio
TUTOR:
DR. Marcos Flores

SAN FERNANDO, MAYO 2017

AGRADECIMIENTO

Primeramente me gustaría agradecerle a dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado , a pesar de los obstáculos que se presentaron .

Segundo mi madre bella **Iraida del Camen Soto** que con su carácter y su gran apoyo incondicional he logrado mis metas, esta y muchas otras más. Gracias mami.

A mi hermanito mayor **Pedro David Aparicio** que además de ser mí hermano es como un padre para mí que me a apoyado en todo.

A mi tutor **Dr. Marcos Flores** por su asesoría que con su experiencia y su sabiduría y su apoyo logre esta meta.

A la **Dra. Hanniz Cardozo** además de ser una profesional en la materia y que me asesoro, es una gran amiga.

A la **Prof. Rosalía Pérez** por su colaboración y apoyo para alcanzar este logro

DEDICATORIA

A mi Madre; Iraida Soto, por todo su apoyo moral e incondicional, quien ha demostrado con todo esfuerzo, amor, atención y paciencia ser la mejor madre del mundo con quien cuento incondicionalmente.

A mi Hermano; Pedro Aparicio, por todo su apoyo incondicional.

INDICE GENERAL

	Pág.
AGRADECIMIENTO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
INTRODUCCION.....	6
CAPITULO I	
EL PROBLEMA.....	9
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	9
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION.....	15
OBJETIVO GENERAL.....	14
OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	14
JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION.....	15
ALCANCES Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACION.....	17
CAPITULO II	
MARCO TEORICO.....	18
ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION.....	18
ANTECEDENTES HISTORICOS.....	18
ESTUDIOS AFINES DE LA INVESTIGACION.....	21
BASES TEORICAS.....	24
BASES LEGALES.....	30
CAPITULO III	
MARCO METODOLOGICO.....	37
TIPO DE INVESTIGACION.....	37
POBLACION Y MUESTRA.....	41
POBLACION.....	41
MUESTRA.....	41
TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS.....	41

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓ	42
TECNICAS DE ANALISIS DE DATOS.....	42
CAPITULO IV	
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	45
CAPITULO V	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	56
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	58

INTRODUCCION

El nuevo papel que cumplen las instituciones tanto públicas como privadas en la actualidad se caracteriza tanto por el fortalecimiento institucional como por la ampliación, diversidad y efectividad de los diferentes servicios que prestan a la sociedad en la cual se encuentran operando, no obstante esta compleja y cambiante realidad externa e interna en la que se desarrolla las instituciones u organizaciones produce efectos significativos, que determinan las posibilidades de cambios y condiciones de viabilidad, no obstante la expresiva complejización de la sociedad y sus consecuentes efectos en la actividad administrativa, requiere de un ordenamiento sistemático de los procedimientos u operaciones administrativas y tecnológicas para afianzar la capacidad de la gestión institucional.

Esta gestión en la mayoría de los casos, puede estar limitada, especialmente por el desconocimiento de aspectos fundamentales relacionados con los procesos y trámites administrativos y manejo de la tecnología adecuada. De allí la necesidad, según Rodríguez (2010), que el gerente y demás personal de la organización conozca y apliquen procedimientos actualizados (Automatizados) necesarios para lograr efectividad y eficacia en su labor, No obstante, el desarrollo alcanzado por los avances de la tecnología de la información, está afectando los procesos administrativos generados en el seno de la sociedad, cada vez mas hay organizaciones apoyadas en los soportes multimedia, el software administrativo, redes flemáticos, entre otras. También puede decirse que estas tecnologías han producido un impacto significativo en organizaciones públicas o privadas especialmente aquellas dedicadas a la educación simétrica.

En atención a lo anterior cabe destacar lo mencionado por Frene (2010), quien señala que las nuevas tecnologías han invadido de manera especial en el buen desempeño de la gestión administrativa, por lo que cualquier revisión

gestión en dichas o de dicha gestión en dichas organizaciones universitarias debe hacer énfasis también en la necesidad de realizar cambios en relación al tipo de sistema de información y la comunicación utilizada para realizar las operaciones técnico-administrativas.

En el estado Apure, específicamente, en la UNELLEZ –APURE, en el departamento de registro y control de bienes nacionales, motivado a sus funciones y a la demanda de este servicio lleva un volumen de trabajo, que cada día se amplía mas requiriéndose de un sistema de información (Automatizado), así mismo con los adelantos tecnológicos actuales, que lleve un registro y control de la frecuencia de entrada y salida de Bienes, ya que el mismo no se lleva a cabo en atención al momento correspondiente del flujo grama general de compras o desincorporación de un Bien. (Muchas veces jefe de departamento es el ultimo que se entera de la compra de un bien nacional), ocasionando retrasos en los procesos, perdida de dinero e ineficiencia de la gestión administrativa. Así mismo, pueden incorporarse en este sistema, otros procesos administrativos, los cuales pueden presentarse en modelos, entre los cuales se pueden mencionar a) Control de Almacén (Para llevar el inventario), b) Registro detallado a la media y alta gerencia, y otros modelos, que garantizan el correcto y optimo funcionamiento de los procesos de registro y control de Bienes Nacionales llevados a cabo por este departamento.

En tal sentido, y en atención a la realidad observada y vivida por el autor (El investigador es jefe del departamento a su estudiado), a través de entrevistas personales informales (siendo de opinión y observación) en un primer intento de acercarse al problema, determinando una problemática asociada a la falta de un sistema automatizado, dirigido a mejorar los procesos de registro y control de Bienes Nacionales en la Unellez Apure, por lo cual se hace necesario implantar dicho sistema, el cual incluirá , fundamentalmente lo que debe saberse y debe hacerse en aspectos relacionados con operaciones automatizadas de tipo técnico-administrativo, indicando la acción y relación del

sistema (Software) en todas las operaciones que se realicen en el departamento.

A tal efecto, se elabora este proyecto de investigación en el cual a efecto de presentación se incluye: (a) Todo lo relacionado en el problema a estudiar; Planteamiento, Objetivos de la investigación (General y Específicos), Justificación y Alcances y Limitaciones de la investigación, (b) en segundo lugar se incluye lo referente al Marco Teórico: Antecedentes históricos, y supuestos implícitos y (c), se incorpora lo referente al Marco metodológico: Tipo de investigación, Tipo de metodología desde el punto de vista tecnológico, fases de la investigación, Población y Muestra, Técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas de análisis de datos y las referencias bibliográficas .

CAPITULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La historia de la humanidad siempre ha estado asociada a los avances científicos tecnológicos alcanzados por la misma, es así como en cada una de las etapas de desarrollo la sociedad ha tenido la tarea de preparar al hombre para que asimile y enfrente las metas impuestas por estos avances en función del cambio social debido a que los mismos significan profundas transformaciones de gran impacto para la sociedad global y sobre todo en la formación del individuo, el cual debe adaptarse aceleradamente a las exigencias que de ellos se le generan. Actualmente las acciones a los objetivos definidos en función del progreso perpetuo, por lo tanto la gerencia moderna debe adoptar estrategias y asumir un procedimiento estratégico, que garantice la continuidad de la empresa, permitiendo entre otros aspectos, medir efectivamente el desempeño y mejorar significativamente la estructura de estas.

Entre los avances tecnológicos tal vez el más significativo es el sistema de información (o sistema automatizado), que de acuerdo con lo señalado por Mendrich (2007), puede definirse digitalizada de información, que genera profundos cambios y evaluación de naturaleza social, cultural y económica” (pp 48). De acuerdo con lo señalado por este autor, la tecnología en general y especialmente las denominadas nuevas tecnologías, afectan no solo la transformación de las tareas que se realizan con ellas, sino también tienen consecuencias sobre la forma de percibir el mundo sobre las creencias y las maneras de relacionarse de los individuos, transformando sustantivamente la vida social y cotidiana en todos sus ámbitos.

En tal sentido, las nuevas tecnologías y su utilización en las empresas comerciales y organizaciones, tal como lo denota Murdick (2008), causa en los usuarios un cambio de conducta, ya que debido a la incidencia de tales avances tecnológicos de la información, las empresas tendrán la necesidad de actualizarse en las opciones de servicio que prestan a la comunidad, para ir a la par con los nuevos avances tecnológicos. Por lo tanto, es evidente que a través de las tecnologías de información, se pueden desarrollar una diversidad de procesos que les permita a los empresarios realizar sus actividades tanto sociales y mercantiles, como instituciones en términos de productividad y eficiencia, a este gran paso tecnológico, se le ha llamado el paso de la economía digital, el cual ha sido definido por Tapscott (2004) como:

“La economía de la era de la inteligencia en real es una economía digital (...) En esta nueva economía, la información en todas sus formas es digital, reducidas a bits almacenados en computadoras, desplazándose a la velocidad de la luz a través de la redes basadas en la computación binaria para computación, la información y la comunicación se hacen digitales mediante unos y ceros” (p 6).

En tal sentido, en esta era de la información, indudablemente se requiere que el gerente de una organización maneje lo indicado por David (2008), quien plantea algunas habilidades que en esta era deben manejar dichos gerentes a saber: (a) conocimientos hasta de los equipos, (b) los programas y las tecnologías de información, (c) habilidades para mejorar la productividad y su capacidad de trabajo financiero y (d) habilidad para acceder, usar y administrar sistemas de información y para ofrecer consultoría al respecto, de igual forma , al empleo de computo en la actividad profesional iniciado en gran escala con la aparición de las computadoras personales y las hojas de trabajo electrónicas, se ha logrado desarrollar una labor más eficiente, con menos error y en menor tiempo, tanto en la administración de los procesos y trámites administrativos como en la productividad en la institución. Otros programas de software que debe manejar el gerente según Marín (2008), su estadística, grafica para su

representaciones, procesador de palabras, correo electrónico, base de datos y de apoyo a la planificación, ejecución y evaluación de los procesos y trámites administrativos.

En relación a el autor mencionado anteriormente, incluye siete actividades que debe dominar el gerente: (a) proporcionar datos y recibir informes de modo eficiente (usuario), (b) desarrollar rutinas de recuperación de información y de procesamiento (usuario-desarrollados), (c) desarrollar sistema de información (miembros de un equipo), (d) especificar los requerimientos de información de pequeñas y grandes organizaciones (analista y consultor), (e) construir y usar bases de datos administrativo-contable (diseñador y usuario), (f) evaluar la calidad de los datos disponibles (evaluador de datos e información), (g) evaluar y obtener evidencia de los datos aplicados al sistema de procesamiento electrónico de datos (auditor).

En las organizaciones o empresas en la República Bolivariana de Venezuela, no son indiferentes a este tipo de tecnologías, la cual es utilizada de manera activa por los distintos organismos públicos y privados en la emisión e inclusión de datos, pudiéndose observar la forma de comunicación entre entidades-clientes, han mejorado con la utilización de estas nuevas herramientas de trabajo administrativo, las mismas pueden ser aplicadas tanto en el ámbito laboral como personal. Es por ello que el estado Apure en los últimos años se ha emprendido el desarrollo de software, dado que por la creciente demanda de información se determino la necesidad de nuevos mecanismos para el manejo de datos. Si bien es cierto, que cada institución tiene la necesidad específica , cada problema en concreto depende del tipo de solución que se le quiera dar al mismo, aunado al hecho que cada organización cuenta además con un numero de departamentos, oficinas o personal, las cuales ofrecen diversos servicios a gran cantidad de personas.

Un ejemplo de ello es el departamento de Registro y Control de bienes Nacionales de la Unellez Apure, el cual entra en el gran numero de servicios que necesitan mejoramiento de las respuestas en las actividades que se realizan cotidianamente. En este departamento la mayoría de los trámites de control y administración se elaboran mediante procesos manuales en los cuales se emplea de forma cotidiana el uso de formatos en papel, lo que hace mucho más lento y propenso a errores, la mayoría de los procesos administrativos relacionado con (a) la entrada y desincorporación de bienes, (b) control de almacén e inventario de bienes, entre otros, lo cual puede generar complicaciones que afectan la eficacia y efectividad del departamento e ineficiencia en su equipo de trabajo (muchas veces el departamento de bienes nacionales es el ultimo que se entera de las adquisiciones de un Bien Nacional en la institución).

Este tipo de procesos normales, suelen ser vulnerables a la perdida de los mismos o sufrir deterioros, ya que por razones del tiempo prolongado que permanecen guardados o por almacenar los documentos en lugares no adecuados para los mismos y por cualquier otro agente externo que pueda alterarlos de forma perjudicial como el polvo, el agua o el fuego (accidentes no intencionales), manipulación inadecuada por cualquier persona que logre tener acceso a estos archivos debido a que todo o la mayoría está almacenado en físico (formato en papel).

Lo anterior indica, que la documentación que se encuentra en el departamento, esta expuestas a diversos factores que obviamente afectan tanto la calidad como la integridad de la información recolectada en el mismo, lo cual perturba todos los procesos administrativos que se llevan a cabo. Además, procurar una pérdida de dinero innecesaria debido a la cantidad de papel que mensualmente debe adquirirse, lo cual en el futuro resulta más costoso, debido a que la mayoría de los procedimientos son manuales , esto amerita el uso total de esta materia prima lo cual establece una gran diferencia con un sistema

automatizado el cual, (aun cuando no se dejaría de usar el papel ante cualquier circunstancia o procedimiento administrativo que lo amerite), cuestan grandes cifras económicas a la institución, mayor seguridad de la información y agilización de los procesos, ya que con el desarrollo del software se pretende mejorar todos los procedimientos mencionados, garantizando mayor efectividad y control de la información suministrada y requerida por la organización (Unellez Apure). Se hace necesario reflexionar sobre la problemática planteada anteriormente, para sustentar la necesidad de diseñar un sistema automatizado de registro y control de bienes nacionales en la Unellez Apure, como argumento para mejorar los procedimientos y trámites administrativos relacionados con dicho registro y control.

Este sistema tal y como lo plantea Falmego (2004), Marín (2008) y Zambrano (2010), constituirá una propuesta integral para dirigir los procesos de interacción administrativos desarrollados en el departamento seleccionado para realizar la investigación que abarcara todos los ámbitos de gestión, además de contemplar aspectos administrativos básicos deben atender : (a) al tipo de gestión administrativa, (b) la forma y modalidad de gerencia de ofrecer (c) el modo en que se organizan y gestionan los servicios administrativos o como se concibe y desarrolla la proyección externa del departamento seleccionado.

El mismo, tal y como se informo en personajes anteriores, sea presentado en modelos: Adquirir (entrada) del bien mueble , control de almacén, flujo grama de operaciones, entre otros, que por los efectos de presentación de este trabajo de investigación, no contara con ningún proceso contables por la dificultad que presenta el tiempo disponible, con que se cuenta para el logro presentar una alternativa de solución a la problemática planteada, la presente investigación, se encontrara orientada al diseño e implementación de un sistema automatizado de registro y control de los bienes nacionales de la Unellez Apure, un sistema de información confiable, entretenido y de un interfaz no ortodoxo para el personal que labora en el departamento seleccionado. En

consecuencia se pretenderá dar respuestas en el transcurso de esta investigación a las siguientes interrogantes:

- ¿Cuáles son los formatos de uso administrativo que se utilizan en el departamento de registro y control de Bienes Nacionales de la Unellez Apure?
- ¿Cuál es la información necesaria (flujograma) para determinar los procesos administrativos que se realizan en el departamento seleccionado?
- ¿Qué procedimientos definir para un sistema automatizado, enmarcado en una herramienta de información en línea que conlleve al mejoramiento de los trámites administrativos, del departamento de registro y control de bienes nacionales de la Unellez Apure?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar los lineamientos generales de un Sistema Automatizado para optimizar el departamento de Registro y Control de Bienes Nacionales, dirigido a mejorar los procesos Administrativos en la Unellez Apure.

Objetivos Específicos

- 1- Diagnosticar la situación actual del departamento de Registro y Control de Bienes Nacionales de la Unellez Apure
- 2- Identificar la información (flujograma), para determinar los procesos administrativos que se realizan en el departamento seleccionado.
- 3- Definir los procedimientos necesarios a fin de optimizar el sistema de registro de Bienes Nacionales, enmarcado en una herramienta de información en línea donde se utilicen las bases de datos a todos los componentes necesarios para el mejoramiento de los trámites administrativos, generando

efectividad y eficiencia en el departamento de registro de Bienes Nacionales de la UNELLEZ –APURE.

Justificación de la Investigación

El efecto de los sistemas de información basados en las computadoras, han generado en lo administrativo y en las organizaciones, resultados verdaderamente significativos tal y como lo señala KENDELL, (2009);

Los cambios ocasionados por la revolución de las computadoras durante los últimos treinta años, han sido radicales y generalizados. El influjo principal de la computación (automatización), ha sido la capacidad de la organización para procesar (y crear) “el papeleo” con mayor precisión y velocidad, así como su utilidad para mejorar la calidad de las informaciones administrativas (p185)

De tal forma hoy en día, se ha pasado a una sociedad basada en la información (la era de la computación). En tal sentido, las organizaciones de hoy habrán de estar al día y prever los adelantos y aplicaciones tecnológicas generadas por la constante revolución de la computadora. Además deberán evaluar los nuevos adelantos y precisar los efectos que se producirán en la organización. La ampliación de las capacidades del sistema automatizado y el desarrollo de la inteligencia artificial, han favorecido notablemente la introducción de ajustes importantes a la forma que actúan y lo trabajan las organizaciones.

Según Del Canal (2009), toda organización o empresa debe centrar en un sistema de información, que le permita mantener una acorde estructuración laboral y de esta forma garantizarles a los trabajadores y los usuarios un mejor servicio de las actividades que realiza la misma. Según este autor, la información es un recurso vital para toda la empresa y el buen manejo de esta, puede significar la diferencia entre el éxito o el fracaso para todos los proyectos que se comprendan dentro de la misma.

A pesar de todas las consideraciones anteriores, se ha observado que el departamento seleccionado para realizar el estudio no cuenta con un sistema de registro y control de bienes y otros trámites y procedimientos administrativos adecuado a la tecnología actual; éstos, en su mayoría, son llevados a cabo de manera manual, que hace lenta e inoportuna la información y el buen desarrollo de sus procesos administrativos, razón por la cual, se ha considerado la necesidad de diseñar e implementar un sistema de información para tal fin, que sea cónsono con la actual revolución tecnológica que vive la sociedad actual, recordando, no obstante que la sistematización de los procesos de información, no intentan sustituir al ser humano por una maquina, sino agilizar su trabajo, para convertirlo en una acción mucho más fácil, segura, económica y ordenada.

En tal sentido, las siguientes razones, son algunas de las que principalmente argumentan el planteamiento de mejorar Los procesos administrativos pertenecientes al registro y control de Bienes Nacionales de la UNELLEZ –APURE : (a), Se mejoraría el acceso a la información por parte de todas las unidades administrativas involucradas en el proceso , Se disminuirá el proceso de “papeleo”, agilizando la obtención de la información, ahorrando tiempo y material, (c), El procesamiento de la información funcionara con mayor rapidez.

Bajo esta perspectiva, este estudio es de relevancia al considerar las razones siguientes:

Desde el Punto De Vista Teórico: El estudio juega un papel de gran importancia, debido a que su fundamentación teórica conceptual seguirá la directrices de los nuevos sistemas de información (nueva tecnología). En tal sentido, se dispondrá de un material bibliográfico actualizado, que puede servir de consulta para futuras investigaciones.

Desde el Punto de Vista Metodológico: Con la investigación, se diagnosticó la realidad existente e inferir la necesidad de diseño y ejecutar el sistema automatizado en el departamento seleccionado para realizar la investigación.

Desde el Punto de Vista Practico: La importancia que para la administración en general y en particular la UNELLEZ-APURE, representa el diagnostico de dicha empresa, como información inicial de referencia que faciliten lo puesto en marcha de acciones que conlleven al mejoramiento de sus procesos y trámites administrativos.

Desde el Punto de Vista Tecnológico: La solución a la problemática, mediante el diseño e implementación del sistema automatizado, ofrece una alternativa adaptada a las tendencias actuales de aplicaciones que funcionan en los sistemas en línea, que sustente trámites y procesos administrativos; así como también la visualización de éstos en pantalla al momento de ser consultado por el usuario.

Alcances y limitaciones

Alcances.

La investigación aportó nuevos insumos sobre la gestión administrativa, llevada a cabo en la organización pública y la necesidad de adaptarla a los cambios tecnológicos que han experimentado otras organizaciones. Para ello, se realizó un trabajo de campo, con la finalidad de descubrir la problemática actual sustentada en sus fundamentos teóricos sobre el tópico en estudio lo cual permitió diseñar e implantar el sistema automatizado devengado a mejorar la gestión administrativa del departamento de registro y control de Bienes Nacionales de la UNELLEZ-APURE.

Limitaciones.

Las características propias de la investigación, generaron una serie de limitaciones, las cuales fueron subsanadas en la investigación

CAPITULO II

MARCO TEORICO

ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

Antecedentes Históricos.

Las organizaciones siempre han tenido algún tipo de información administrativa, aun cuando no se mencionara como tal, hace algunas décadas esos sistemas eran sumamente informales en su estructura y utilización, según Eliot y Cros (2008), no fue sino hasta el advenimiento de la computadora en su capacidad de progresar y condensar grandes cantidades de datos, cuando el diseño de sistemas de información administrativo se convirtió en un proceso formal y en un campo de estudio. Los intentos de utilizar las computadoras de manera eficaz, dieron lugar a la identificación y a los sistemas de información, como a la planeación, implantación y evaluación de las nuevas. Algunas de estas se mencionan a continuación:

- Procesamiento Electrónico de Datos (EDP). Según Mundick y Marín (2009), cuando las computadoras fueron introducidas por primera vez en las organizaciones, principalmente para el procesamiento de datos en unas cuantas funciones organizacionales, generalmente en la contabilidad y facturación. De esta manera las computadoras fueron instaladas en los departamentos de procesamiento electrónico de datos, a causa de las destrezas especializadas que requerían operar un equipo costoso, complejo y en ocasiones muy delicado. A medida que aumento la velocidad y la actividad y de información general para hacer frente a esas aplicaciones, los departamentos de procesamiento de datos idearon información estandarizada para el uso de los gerentes. Estos informes se convirtieron en aspectos importantes del sistema

- Sistema de Información Gerencial (MIS). Aza (2005), informa que el desarrollo de los departamentos de procesamiento de datos, impulsó a los gerentes a planear en forma más racional, los sistemas de información de su empresa. Esos esfuerzos dieron origen al concepto de sistema de información basado en la computadora (CBIS), que llegó a ser conocido más bien, con el nombre de sistema de información general basado en las computadoras o simplemente (MIS), conforme las funciones de estos departamentos superan el simple procesamiento de masa de datos estandarizados, comenzaron a llamarse departamento de sistema de información gerencial.

- DSS: Según información suministrada por Lozan (2006), los avances en el hardware y el software de las computadoras permitieron que los expertos de EDP/RIS, y luego los gerentes tuvieran acceso “en línea” o en tiempo real a las bases de los sistemas de información basadas en computadoras. El empleo generalizado de las micro computadoras hizo posible que los gerentes crearan su propia base de datos y que manipularan electrónicamente la información, según la necesitaran, en lugar de esperar, que los informes fueran emitidos por el departamento EDP/RIS. Si bien, los informes del RIS todavía se necesitaban para vigilar operaciones actuales, el sistema de soporte a las decisiones, permitía el uso menos estructurado de la base de datos, cuando se permitían necesidades especiales de elección.

- Sistema de Expertos. Posteriormente, según Lozan (2006), se verificó el uso generalizado de los sistemas de expertos (BS). Estos empleaban la inteligencia artificial, para diagnosticar problemas, recomendar estrategias tendientes a evitarlos o resolverlos, ofrecer una explicación o fundamento de tales recomendaciones y “Aprender” de cada experiencia

o situación. En efecto, el sistema experto actuaba (y actúa) como un “experto” humano al analizar situaciones no estructuradas.

Lo anterior indica, que del uso generalizado de las computadoras, los gerentes no podían aprovechar debidamente la abundante información relativa a las actividades de la organización. La información llegaba demasiado tarde o simplemente resultaba demasiado costoso reunirlos en una forma utilizable. Hoy, los gerentes tienen a sus servicios una amplia gama de herramientas de procesamiento de datos e información. En lugar de nuevos controles financieros, por ejemplo, pueden recurrir a los sistemas de información basado en la computadora y controlar sus actividades en todas las áreas de la organización. En tal sentido, para materializar la vinculación entre la gerencia y el seguimiento de las acciones, es necesario estructurar un sistema administrativo, flexible, dotado de apoyos metodológicos de sistemas de información adecuada (Automatizada) y de una correspondencia institucional y legal que haga factible la gestión administrativa y estratégica del estado.

En consecuencia, el desarrollo de los componentes de esta nueva visión de la gestión universitaria, estarán acompañados con acciones complementarias y de apoyo, para el fortalecimiento individual de cada nivel de organización. En cualquier número de medida del desempeño según información aportada por esos sistemas les ayudara a comparar las metas con los resultados reales, a descubrir desviaciones y a tomar medidas concretas, antes que sea demasiado tarde para hacer esos cambios.

La introducción de los sistemas de información computarizados o automatizados, han modificado radicalmente el control gerencial de muchas organizaciones. En las grandes instituciones los complejos sistemas de procesamiento electrónico de datos (EDP), vigilan proyectos y conjuntos enteros de operaciones, según Mundick y Manson (2009), no es extraño encontrar que las computadoras han reemplazado a los controles y que tanto

estos como los contralores, realizan sistemáticamente funciones de la administración mucho más generales que las que se efectuaban antiguamente.

Según Cabrera (2007), los gerentes (Administradores) de hoy, necesitan ser eficaces en el manejo de la computadora y trabajar sin problemas con ellas, pues cada vez la necesitan más. Asimismo, es importante destacar que los gerentes, deben estar seguros que la información basada en computadoras que están recibiendo sea autentica y aplicable, en tal sentido, necesitan conocerlos les bastará con saber cómo funcionan los sistemas de información computarizados (Windows, Excel, entre otros) como se han desarrollado, cuales son las aplicaciones, capacidades, limitaciones y costos, así como los usos que se les puede dar. Tal conocimiento no es difícil de conseguir, una encuesta realizada por Mundick y Manson (2009), reveló que las empresas lucrativas tenían más éxito en la comunicación y la información básica referente a las computadoras para graduados en administración de empresas, que en impartir las materias básicas de la administración a los graduados en ciencias de la computación.

Estudios Afines a la Investigación

La revisión bibliográfica realizada por el autor, permitió ubicar algunos estudios que de una u otra forma guardan relación con las variables a su estudiado en esta investigación, en tal sentido se cuentan en acrecentamiento relevantes:

Garces (2004), realizo una investigación sobre el sistema de inventario y facturación de la Alcaldía de “El Hatillo”, para la realización de esta investigación, primero se determinaron los principales problemas y características que afectaban el sistema actual, debido a que el mismo, posee un sistema computarizado en el paquete Lotus, el cual según la autora, era muy lento y para poder hacer los inventarios se tenía que recopilar todas las facturas y al final del mes se introducían todos en el sistema para posteriormente

realizar un inventario. Según esta autora, este objetivo se lograba de forma deficiente debido a que había pérdida de tiempo e información, afirma el autor en su investigación, que este sistema creara mayores dificultades a la organización, por no permitir con exactitud y rapidez la elaboración de los inventarios, los cuales eran realizados mensualmente. Concluyo la autora que existía la necesidad de realizar un sistema automatizado más eficiente y menos lento, para evitar, tal y como se menciono anteriormente pérdida de tiempo e información, que generaba el sistema actual.

Por su parte Cenea (2006), realizo un estudio titulado: Sistema de Inventario para MINFRA-COJEDES, el autor baso su investigación en el desarrollo de un inventario automatizado contaba con un sistema de control muy lento (Utilizaban el sistema denominado kardese, el cual podía ser considerado como lento y obsoleto), que retrasaba la rendición de cuentas, que se llevaba mensual y semestralmente (entrada y salida de inventarios). La conclusión principal de esta investigación, es que un sistema automatizado, ayudara a esta institución, no solo a agilizar los procesos que se realizaban en el control de almacén, sino a trabajar en un ambiente de trabajo más adecuado y sin tensiones.

Por su parte Guzmán (2008), realizo un proyecto factible denominado sicoveli , Sistema para la compra y venta de leche, este proyecto, tuvo como objetivo primordial, en primer lugar, realizar un diagnostico con la finalidad de controlar las actividades de una empresa dedicadas a la compra y venta, en forma computarizada, lo cual permitiría mediante un sistema propuesto por el autor, cambiar el sistema actual utilizado por el procesamiento y manejo de la información requerida para desarrollar las actividades de la empresa. Las actividades realizadas manualmente dentro de la empresa causaban conflictos, como perdida de información, perdida de datos archivados, errores de la lectura y escritura de datos, entre otros. Estos problemas también se manifestaban al

realizar el sentido, el sistema permitiría establecer estatutos previamente diseñados para proporcionar facilidad de la misma.

Por su parte Graterol (2010) , realizó una investigación titulada: Sistema de Organización de datos, el proyecto tuvo como objetivo principal, implementar un sistema automatizado, que permitirá realizar un análisis de las actividades administrativas de la empresa GEOMAN SOFT, cuya razón social comprende la compra venta de equipos de computación y administración en el empresa, la información es manejada generalmente de forma manual y archivada conjuntamente con otros documentos en un armario; el traslado, aunado a la falta de organización del material conllevan a la perdida de información.

Lo anterior determino la necesidad de implementar una automatización en el sistema con la finalidad de subsanar el problema planteado. Esto se logro mediante un sistema automatizado (Computarizado) que cumplió con los requerimientos de la empresa, tales como: Registro de nuevos clientes, control de cobros, registro de ganancias y pérdidas, inventarios, registros contables, entre otros. La investigación referida anteriormente, constituirá un aporte a la investigación a realizar y servirá de sustento a la propuesta, debido a que suministraran información importante, en relación al estado actual de la gestión administrativa de la UPEL Macaro Apure, y la posibilidad de implementar un sistema automatizado en línea, dirigido a mejorar los procesos y trámites administrativos en la coordinación de secretaria y control de estudio de dicha institución.

Bases Teóricas

La computación, un reto para los gerentes de hoy.

A nadie le extraña entrar en un departamento u oficina de una organización y ver además del mobiliario una o más computadoras, quizás no resulte extraño, pero la presencia de las computadoras, en cualquier

organización pública o privada, será objeto de una mayor atención que el resto de los materiales de uso habitual, y lo más probable es que, quien se fije en ellas se pregunte para que y como se están utilizando. Sobre este particular Moreira (2008), indica que la computadora por tanto es un objeto que se destaca en la organización, en el cual puede hacerse muchas cosas diferentes, pero que todavía no se dominan en las instituciones, con la misma habilidad que el resto de los materiales o herramientas de trabajo administrativo. En cualquier caso, según este autor, aunque el gerente conozca perfectamente el funcionamiento de las últimas novedades que ofrece el mercado, y pese a que haya desarrollado una buena gestión administrativa con el uso de las computadoras, se planteara si extrae de estas maquinas su máximo rendimiento. Al respecto Moreira opina:

- La computación, va introduciéndose poco a poco en los distintos ámbitos de las organizaciones, pero todavía produce mucho desacuerdo. Los especialistas están volcados en el estudio de sus aplicaciones en la gerencia, desarrollando numerosas posibilidades de utilización y se esfuerzan por simplificar su manejo, de forma que la adaptación de los usuarios a la nueva tecnología sea cada vez más sencilla (p88).

No obstante, según el autor citado, una gran cantidad de gerentes no sabe qué hacer con las computadoras, les producen respeto por no decir recelo y por este motivo no se decide a irrespetarlas en su gestión administrativa.

Las publicaciones, congresos y seminarios sobre administración o gerencia, se han hecho eco de la preocupación de los responsables de las políticas administrativas de algunos países por la escasa utilización de sistemas computarizados en la gestión administrativa de algunas organizaciones tanto públicas como privadas. Los investigadores según Garcés (2008), tratan de averiguar las razones de esta refinería de algunas organizaciones, puesto que la computadora se ha revelado como una herramienta de gran utilidad en el

ámbito organizacional y desde luego, en el mundo laboral, donde se ha impuesto de forma generalizada. En tal sentido, el debate que despierta el uso de las computadoras en la administración, acerca de sus ventajas e inconvenientes, o de los métodos más apropiados para utilizarlas, aparentan su necesidad técnica, no obstante en realidad manifiestan las innovaciones que suscitan las nuevas tecnologías. Estas emociones según Aja (2008), sin la base de las teorías y argumentos que explican el abanico de reacciones que provocan las computadoras y que van desde el entusiasmo hasta el rechazo o desagrado aun entre personas que saben manejarlas.

Según Garces (2008), en las mayorías de las investigaciones sobre las actividades negativas de los gerentes, se cifran como causa de resistencia al cambio, el hecho que no hay evidencia de la efectividad real del uso de las nuevas tecnologías en la administración, el desconocimiento de las maquinas, los programas y la falta de dedicación a los medios. Una de las conclusiones de estas investigaciones (Entre Posen y Weil, citados por jurados 2008), de que la formación puede constituir una de las claves para el cambio de actividad de los gerentes, frente a las posibilidades administrativas de las computadoras. Estos autores argumentan, que si los gerentes no están lo suficientemente preparados, se sentirán inseguros ante lo desconocido, y adoptaran una actitud negativa y lo de resistencia al cambio.

La repercusiones de la revolución tecnológica en el campo de la administración han sido de gran magnitud, en tal sentido Zambrano (2008), señala que “El computador permite al administrador (gerente), promover la eficiencia en las tareas operativas, enfocados al funcionamiento diario y relacionados con problemas sencillos” (p75). De allí que la responsabilidad del gerente de una institución o departamento sea la de proporcionar información valiosa y útil al tomador de decisiones. El valor de la información que elabora, radica en que reduzca la incertidumbre, y a su utilidad depende, que esté relacionada con las decisiones que deben tomarse.

El sistema de información captura, procesa o archiva datos para preparar informes y recaudos. Las principales características de la información son: (a) relevancia, ósea que esté relacionada con el problema, (b) oportunidad, lo que implica su demora y en la frecuencia adecuada, y suficiente en calidad y cantidad para tomar la mayor decisión. Como la gestión administrativa está muy normada, cualquier desviación de esta, para efecto de toma de decisiones debe manejarse con fines internos exclusivamente, en lo que se ha denominado, la función general o administrativa. La toma de decisiones según España (2007), cuando está fundamentada en información administrativa, propicia el aprovechamiento eficiente de los recursos, y coadyuva a la productividad en la transformación de los mismos. La gerencia vista como sistema de información, configura su propia estructura, que puede identificarse como un sistema integral de información esto es, que dispone de diversos puntos referenciales, que propician el orden y facilitan su mediación permanente. Es por ello, que e través de la automatización computarizada, el gerente puede intervenir en todos los procesos y trámites administrativos que se realizan en la organización o unidades administrativas que lo conforman.

Sistemas Informáticos

Un sistema informático según Fábregas y Bouza (2004), es el conjunto de medios informáticos, destinados a asegurar la ejecución de operaciones administrativas, científicas o ambas, según estos autores, los sistemas informativos pueden ser:

- El conjunto de la informática de una institución, comprendiendo hombres y material, teniendo muy en cuenta todas las acciones e interacciones existentes entre el servicio informático y los demás autores de la organización de la cual forma parte este.

- De manera más limitada, el conjunto de funciones y medios a considerar o a poner en marcha para asegurar el tratamiento de una aplicación particular, (pp 50-51).

Las operaciones que llevaran a cabo serán pues, de naturaleza y amplitud muy diversa, pero cualquiera que sea la amplitud de las operaciones y números de etapas (estudio de oportunidad de función del sistema, cuaderno de cargas para los proyectos más ambiciosos, y para los proyectos de mayor envergadura, únicamente un cuaderno de cargas-documentos administrativos, mínimo que permite, en efecto concluir por sí solo la totalidad de las operaciones a efectuar ,aparecerá que la reflexión se funde en cada curso en una única filosofía .

Esta filosofía en palabras de kwan (2009) , es el fruto de la experiencia y se ha forjado y ha sido puesto a prueba que tanto con la creación de agentes útiles informativo de los cuales se dota en algunos años , los servicios de un estado , de una empresa , de una universidad o de una gran administración , como en el curso de múltiples puestos en marcha de aplicaciones de gestión o científica , de todas las dimensiones en el seno de empresa de instituciones de naturaleza muy diversa

En los sistemas informáticos se hacen gran hincapié en las condiciones de seguridad y privacidad que deben reunir, prevención de posible problema, dada la gran complejidad de servicios que proporciona estos sistemas .sobre este particular, García (2008) informa que en algunos casos, se ha llegado a vulnerarse la totalidad del sistema o algunos de sus subsistemas, pérdidas irrecuperables para la empresa o para la institución de la que forma parte el sistema. Así mismo, hay que conllevar los problemas de privacidad provocados por la gran cantidad de datos almacenados en los sistemas informáticos y que pueden llegar a incidir sobre la vida privada del individuo. Al respecto Pierre (2008) señala:

Cualquiera que sea la amplitud de un sistema informático, su desarrollo es siempre una operación delicada que, a veces, ha sido conducida al fracaso, no solamente en el pasado, y no actualmente, y si no se toman medidas, se producirán en el futuro (p83)

Esto puede sorprender ya que en efecto, la tecnología informática ha salido desde hace unos años, del periodo de andar a tientas y, puesto que los materiales han llegado a ser fiables y con alto rendimiento; los software son altamente necesarios para los técnicos que conocen perfectamente su oficio y los útiles informáticos son muy numerosos en el mundo y están generalmente bien adaptados a los diversos tipos de aplicación. No es la técnica la causa, si no implantación la que es delicada. Las dificultades según Pierre(2008) provienen de numerosas y variadas causas entre ellas , el autor destaca lo siguiente :

- Los problemas que se plantean, aunque pareciendo idéntico, son de hechos profundamente diferente y siempre nuevos, teniendo en cuenta por una parte, que reflejan la diversidad de factores humanos y sociales de la empresa o institución. Por otra parte, que pueden ser causadas por la multitud de funciones que estarán en juego de un centro a otro y por la gran variedad de combinaciones posibles,

- La obligación de hacer una reflexión abstracta correspondiente a la naturaleza de la disciplina.

- Los componentes humanos y psicológicos de la comunicación: razón fundamental de las número de personas, poseyendo funciones de responsabilidad, una formación, objetivos, intervienen en la concepción y en la implantación de un sistema informático.

Para conseguir el éxito según Gómez (2008), este proceso permite, sin lugar a dudas, obtener la adhesión de todos al proyecto. Esta decisión supera la existencia de más voluntad y de una autoridad, pero cambiar exige un inmenso esfuerzo para informar, coordinar y concentrar. En tal sentido es importante señalar que si las operaciones se equilibran y desaparecen en los periodos de estabilidad, los riesgos de conflictos en los periodos de cambios pueden provocar tensiones, por ser este un periodo difícil, ya que en estos momentos pueden surgir intereses personales o la información recogida puede revelar algunos errores en la gestión clásica, con lo que se producirán lógicamente cambios de métodos y responsabilidades.

Para Zambrano (2008), la calidad de los hombres, pero más aun la adecuación de sus cualidades propias a la tarea a cumplir, tanto del lado de los usuarios, como de los informáticos, es un factor esencial para la buena implantación de un sistema informático. En cuanto a los riesgos corridos no serán mayores que las dificultades encontradas, estas provienen, generalmente y sobre todo de las aplicaciones de gestión según Pierre (2008), de tres causas principales:

-Dependencia de la organización a sus servicios informáticos. La organización no puede ya pasarse sin sus servicios informáticos medio vital, como producto de paso obligado, convirtiéndose frecuentemente en lo que se conoce como un estado dentro de un estado.

-Costo del sistema informático, este puede ser elevado, ya sea con relación a las posibilidades de la organización o a la vista de los servicios prestados.

-Inadecuación entre las aplicaciones y la organización interna, las funciones cumplidas no se corresponde a las necesidades reales, se declaran incapaces de solucionar al mismo ritmo que las necesidades de la organización.

A la vista de lo expuesto, Zambrano (2007), opina, que puede establecer una metodología para la implantación de un sistema informático (Automatizado), tratando de llevar este por buen camino, la metodología no será, sino la formalización de la experiencia, debiendo ser por tanto una guía de pensamientos y una guía de acción.

Base Legal

Trabajar con grandes cantidades de información plantea problemas críticos cuando se trata de seleccionar, consultar, modificar y discriminar parte de ella. Por tanto, es necesario dotar al conjunto de dicha información de una organización y estructura adecuada. Para conseguirlo, tal y como lo señala Alonso (2006), se han utilizado las tablas como soporte básico de almacenamiento de la información. Las columnas corresponden a los distintos campos y las filas corresponden a los registros. Los campos están formados por las características de las cuales está compuesta la información con la que se va a trabajar, por ejemplo, si se trata de almacenar información relativa a libros, algunas de las características que interesan, son según Alonso (2006), el ISBN, número estándar internacional del libro, título y autor que genera las columnas, en tanto que, en las filas, se almacenarán los distintos libros que se dispongan.

Sin embargo, según el autor mencionado, la información organizada y estructurada en forma de tabla no es suficiente, pues los datos contenidos en cada tabla rara vez son fijos a lo largo del tiempo y tampoco surgen de manera ordenada. Esto implica, disponer de un método de trabajo que permita actualizar y ordenar los datos contenidos en dichas tablas. Es decir, la información global, que es la que se encuentra directamente en el mundo real,

es imaginable en su totalidad. Por tanto, se hace necesario, en primer lugar establecer un proceso de selección de la información global para obtener la información de interés, el paso siguiente, tal y como lo indica la figura 1 (ver figura 1), en la organización de la información de interés, este paso es necesario para acceder a la información de una forma rápida y fácil.

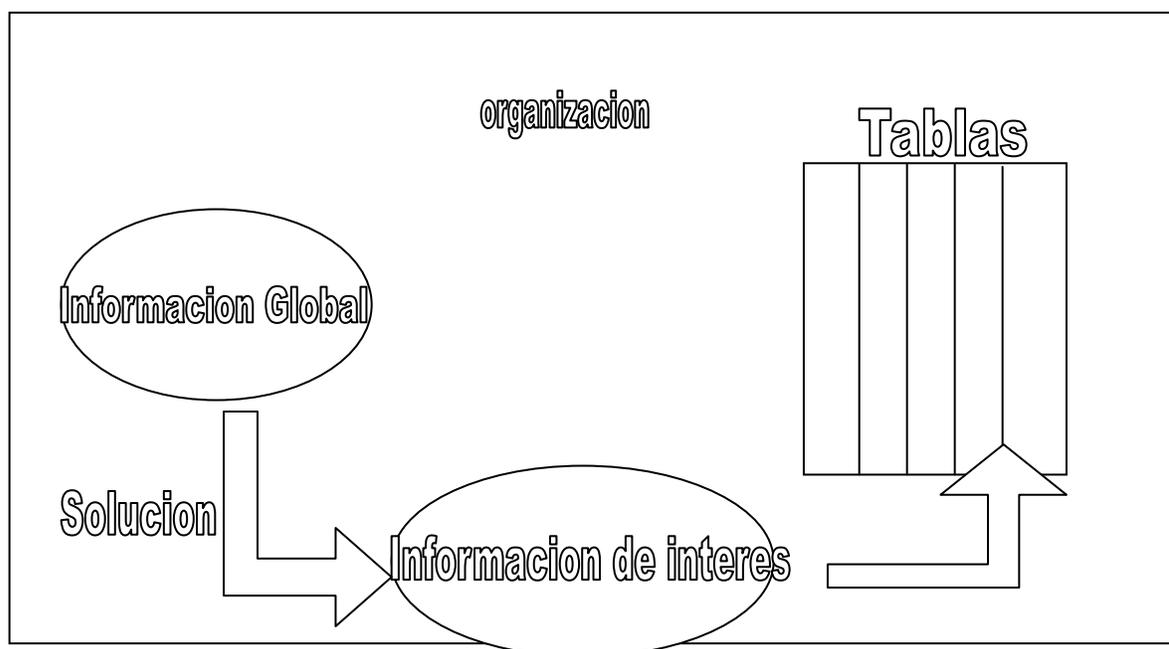


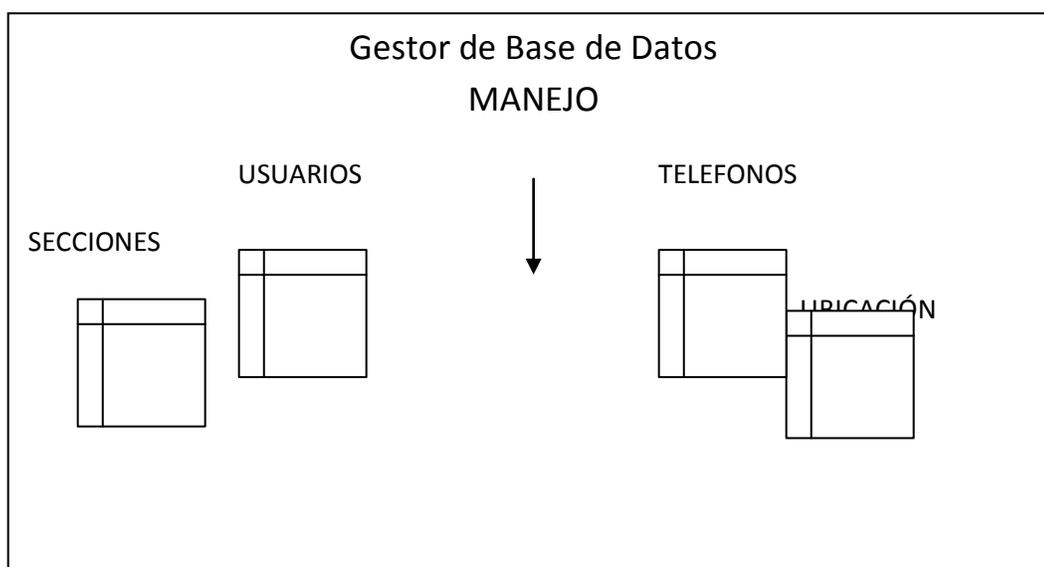
FIGURA 1. Selección de la información. Tomada de **Alonso (2006) p 86.**

Por tanto, interesa disponer los datos en forma de tablas y se necesita un campo o una serie de campos que identifiquen inequívocamente cada fila almacenada en la tabla, esto evitara tener dos filas con la información duplicada. Para ello, este campo debe rellenarse obligatoriamente y a esta información identificada se le denomina clave principal. Para aclarar la idea de la clave principal, el autor considera el ejemplo del DNI. Este número es único

para cada persona, no hay o no debe haber dos DNI iguales. Otro ejemplo de clave principal será el nombre, los apellidos y la dirección de una persona, todas formando la clave principal. Es casi imposible que estén viviendo en una misma dirección dos personas con el mismo nombre y apellido, en el caso de una biblioteca la clave principal deberá ser el ISBN, ya que este número similar al DNI de la persona, es único para cada libro.

A medida que la información aumenta, las tablas manuales se hacen cada vez más difíciles de manejar, los problemas de espacio y dificultad de acceso son muy importantes. Para dar una idea de esto, en un CD de computadora se pueden almacenar entre 40 y 100 páginas de una guía telefónica normal, y con un disco duro tiene la capacidad para almacenar más de una docena de novelas de gran volumen. Hay que buscar una solución que permita un tratamiento y una manipulación sencilla de los datos.

Las computadoras son, por tanto, un medio adecuado para resolver estos problemas, permiten ordenar, insertar, borrar y modificar los distintos registros de una forma sencilla y, además de ahorrar mucho espacio en su almacenamiento, permiten un acceso rápido a la información. Para ello, tal y como lo informa Gómez (2008), se han desarrollado paquetes de software especializados en el tratamiento de este tipo de información, se conocen como “Gestores de bases de datos” (Ver figura 2)



F 2. Gestor de Base de Datos. Tomado de **Alonso (2006) p 94**

El hecho de pasar las tablas manuales a la computadora no produce ningún cambio en la organización de la información. Una tabla manual, pasa con su misma estructura a la computadora, lo único que cambia es el soporte de la información: pasa de estar en papel a estar en un “archivo”, cuyo soporte es magnético. Una vez en la computadora, se pueden realizar las mismas operaciones que se hacían manualmente solo que ahora mucho más rápido y ocupando menos espacios, por ejemplo, el insertar un registro en una tabla manual de gran tamaño, supone rehacer la tabla. Sin embargo, esta ocupación es mucho más fácil para el usuario cuando maneja una tabla en la computadora.

En tal sentido, tal y como lo define Pierre (2008), una base de datos es, “un conjunto de información estructurado” (p 83). Generalmente, la estructura es la de tabla, asimismo, se llaman Gestores de Bases de datos, a los programas que se encargan de definir la estructura de los datos, así como recuperar y manejar los datos almacenados en la computadora (Ver figura 2)

Operacionalización del Sistema:

Pasos que deben asegurarse para la implantación de un sistema automatizado a fin de mejorar los procesos administrativos del departamento de Bienes Nacionales de la Unellez Apure.

Diversos autores y textos han descrito en los últimos años los pasos que deben seguirse al diseñar e implantar un sistema de información general automatizado, basado en la computadora. El sistema a ser incluido en este trabajo de investigación tendrá su fundamentación en los modelos de Fabrega y Booza (2004) y Mendick (2007), y se adaptaran con la ayuda de expertos (Tutor Metodológico y Tutor Académico) a las necesidades de la empresa

seleccionada para realizar este estudio, es decir, se elaborará un sistema de información automatizado, que permitirá agilizar los procesos administrativos del departamento mencionado.

El diagrama de flujo que se presentara, indicara la complejidad y la cantidad de trabajo requerido para desarrollar el sistema. En tal sentido, el sistema a ser implementado, presentara según Fabrega y Booza (2004) y Mendick (2007), apoyado por los lineamientos señalados por el manual UNERG en relación al contenido del producto tecnológico que se propone los siguientes pasos:

- 1- Estudio y Definiciones del Problema. Se constituirá el grupo especial de trabajo encargado del sistema automatizado, debe hacerse una evaluación exhaustiva de las capacidades y metas estratégicas de la organización y determinar los objetivos interrelacionados, operacionales y funcionales.
- 2- Diseño Conceptual: Mediante un análisis del sistema actual del hotel seleccionado, será posible diseñar e implementar un sistema de información (Automatizado) en línea , que satisfaga exigencias específicas de realización, después esas exigencias se comparan con los objetivos , capacidades y necesidades de la organización. Este diagnostico culminara en la selección de un plan inicial del proyecto, en este momento se delegarán las tareas, se comunicara a los empleados la información referente al estudio del grupo especial de trabajo y se elaborará el plan para el programa de información.
- 3- Diseño Detallado: Una vez escogido el plan conceptual, se pueden establecer las especificaciones del desempeño del nuevo sistema de información, se diseñara entonces, los componentes del programa, los diagrama de flujo y las bases de datos (incluyendo entre otras cosas, especificaciones para la interacción del personal en el sistema), se crea

un modelo de sistema, se aprovecha, se perfecciona y se repara, hasta que satisfaga el nivel deseado de funcionamiento.

- 4- Implantación. Se determinan los requerimientos formales del nuevo sistema de información, la logística de las distribuciones del espacio, adiciones de equipo y diseño de formas, se resuelve y se pone en práctica. Se inicia el programa y se termina el diseño y las pruebas del software del sistema de información y se introduce el sistema base de datos de la organización. Al cabo de una serie de ajustes finales, el sistema estará listo para implantarse. Es importante destacar, que la creación e implantación de un sistema automatizado, dirigidos a mejorar los procesos administrativos del departamento seleccionado en este estudio, será una tarea a corto y mediano plazo y requerirá la colaboración de varios especialistas o expertos. En efecto el diseño e implantación del mismo, como el sistema que aparecerá en el diagrama de flujo que se presentara en posteriores versiones de este trabajo de investigación (Proyecto Especial, a ser incluido en el capítulo VI del trabajo de grado), necesitaran de un gran esfuerzo de equipo por parte de todos los miembros del departamento de Bienes Nacionales de la Unellez Apure, durante un proceso de uno a tres meses.

Funciones del Departamento de Bienes Nacionales

- Planifica, coordina, dirige y supervisa las labores desarrolladas por el personal a su cargo.
- Realiza reuniones con integrantes de la unidad, para la fijación de las acciones a seguir en el desarrollo de los programas asignados.
- Define los sistemas, normas y procedimientos para el registro, manejo y control de los bienes muebles e inmuebles.
- Elabora informes técnicos finales de los inventarios realizados.

- Programa y coordina con el área de contabilidad, el cierre del ejercicio económico del año fiscal correspondiente.
- Elabora los balances de los bienes para la presentación de los estados financieros.
- Asesora en la implementación y desarrollo de nuevos sistemas de inventario.
- Prepara la toma de inventario físico de los bienes de la institución y/o mantiene actualizado el inventario automatizado existente.
- Actualiza el inventario automatizado existente.
- Vela por que los bienes de la institución estén debidamente amparados por pólizas de seguro.
- Asesora a nivel interno permanentemente a las secciones funcionales o unidades de trabajo que conforman el departamento, de acuerdo a los proyectos existentes y en relación con el área de inventarios.
- Elabora los estados demostrativos automatizados de los bienes de la institución.
- Mantiene al jefe de la unidad de contabilidad, sobre el control contable y físico de los bienes de la institución y de los inventarios de materiales existentes.
- Supervisa, controla y evalúa el personal a su cargo.
- Presenta al director de administración el balance del inventario del mes anterior.
- Opera el microcomputador para acceder información.
- Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización
- Es responsable indirecto de dinero en efectivo, custodia de materiales y ejecución de presupuesto.

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

Tipo de Investigación

La investigación se clasifica en la modalidad de proyecto factible, con sustento en un estudio de campo, de tipo descriptivo según lo expuesto por la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL, 2008), un proyecto factible se define como:

“La elaboración de una propuesta de un modelo operativo viable o una solución a un problema de tipo periódica para satisfacer las necesidades de una institución o grupo social. La propuesta debe de tener apoyo, bien sea de una investigación de campo, o una investigación de tipo documental y puede referirse a la formulación de políticas, programas tecnológicos, métodos o procesos (p25)”

El estudio se sustenta en una investigación de campo para la recolección de los datos del diagnóstico y en una revisión bibliográfica y documental, según los objetivos previstos, a fin de describir los procedimientos necesarios a incluir en el sistema. A tal efecto, se hace necesario definir la investigación de campo, tal y como lo establece Fidias (2008), la cual consiste en: “La recolección de datos directamente de la realidad donde resumen los hechos, sin manipular o controlar variable alguna” (p62). Esta realidad estará representada, en esta investigación en: (a), las necesidades existentes en los sistemas de información para llevar a cabo los procesos administrativos, (b), los requerimientos para desarrollar una herramienta interactiva, que satisfaga las necesidades detectadas, empleando herramientas multimedia, así como de programación, para ofrecer a los usuarios una aplicación de fácil manejo.

Con respecto a la característica descriptiva que tendrá la investigación en su fase diagnóstica, Bello (2006), indica que esta consiste en:

“El análisis sistemático de problemas con el propósito de describirlos, explicar las causas y los efectos y entender su naturaleza y factores constituyentes, producir su ocurrencia. Los datos de interés, son recogidos en forma directa de la realidad por el investigador.

Asimismo, este estudio, se apoya en una revisión bibliográfica y documental, la cual como lo señala Sabino (2003), permitirá, a través del estudio documental de la literatura existente sobre la temática, fundamentar teóricamente la investigación.

Tipo de Metodología desde el punto de vista Administrativo-Tecnológico.

La metodología consistió en la aplicación de una serie de pasos que se deben seguir con el fin de llevar a cabo dicho proyecto y poder alcanzar el objetivo planteado, garantizando la solución del problema. Cada paso metodológico tiene la posibilidad de ser una técnica o un método.

La metodología escogida se basó en la unión de tres enfoques; (a), el de la OOHDM (Objec Oriented Hy permedia Desing Method) o en español: Método de Diseño de Hipermedia Orientado a Objetos, (b), la investigación de postgrado de la UNELLEZ-APURE y el (c), el modelo de Fabregas y Booza (2004) y Mendrick (2007).

Del enfoque de la OOHDM, propuesta por Schawabe y Rossi (2007), se tomara, el esquema de desarrollo de un documento como un proceso que depende de un diseño orientado a objeto de investigación y postgrado de la UNELLEZ, se utilizaran las actividades sugeridas para el diseño del proyecto y de los modelos de Febregas y Booza, y Mendrick, se tomaran los pasos recomendados para la implementación de un sistema automatizado de tipo administrativo

Fases de la metodología a Utilizar.

Fase I. Diagnostico

En esta primera fase del proyecto, se realizó la recolección de la información, así como el análisis de toda la información necesaria e importante de los recursos de registros y control de los bienes nacionales del departamento en cuestión ofrece, la cual se selecciona siguiendo la objetividad, ambiente, procedimiento y estructura. Una vez realizada esta fase, se podrá reconocer, que información puede ser manejada a través del sistema.

Las actividades que permitirán cumplir con esta fase de la investigación son las siguientes:

- _ Observación directa de cómo se desarrollan los sistemas de información dentro del desarrollo de los procesos administrativos.

- _ Descripción de la situación actual (aplicación de los instrumentos de recolección de datos): descripción de los procesos; detección de las necesidades; dificultades observadas, análisis sistemáticos de los procesos (matriz DOFA).

Fase II. . Determinación De Los Requerimientos

Una vez obtenido el análisis, se estableció como paso siguiente, la definición de los requerimientos, mediante la realización de modelos que representan diferentes vistas del sistema conceptual de la fase anterior. Se trata en definitiva de reorganizar la información, para adaptarlos a las necesidades de los usuarios del sistema.

En esta fase se realiza (a), análisis orientado a objetivos de los sistemas de información, (b), descripción de la situación que genera el problema, (c), especificación de los requerimientos, (d), elaboración de diagramas

Fase II. Diseño

En esta fase, se procederá a diseñar el sistema de información (automatizado) en línea, el cual, deberá satisfacer las necesidades detectadas durante la fase de análisis y definición de los requerimientos. Con la información del cuestionario, así como de las entrevistas que se realizaran, se conocerán las necesidades específicas, para que se pueda realizar un modelo de sistema; se realizara un modelo para especificar la estructura y el compartimiento de la interfaz del sistema.

Un segundo tipo de diagrama que conforma el modelo de interfaz, es el diagrama de configuración, donde se representaran principalmente los eventos externos provocados por el usuario, como clic de ratón (mouse) o doble clic. El modelo se completara con los denominados diagramas de estudio, que como ocurre en los modelos orientales a objeto de la empresa del software, representan el comportamiento dinámico del sistema hipermedia, mediante el establecimiento de un diagrama de transición de estados.

Siguiendo los lineamientos suministrados por la UNELLEZ, Febregas y Booza (2004) y Mendrick (2007), el diseño del producto tecnológico en forma recabada incluirá las siguientes subfases: (a), Presentacion, (b), objetivos del producto tecnológico, (c), descripción del producto tecnológico, (d), diagrama de apoyo a la descripción de los procesos del producto tecnológico, (d), alcances del producto tecnológico, (f) sujetos que interactuaran en el producto tecnológico, (g), manejo y uso del sistema (manual del usuario), (h), descripción del escenario del producto tecnológico (sistema automatizado), (i), pantalla de inicio, (j), pantalla del menú, (k), pantalla del submodelo, (l), Diagramas , (m) documentación (manual del usuario)

Población y Muestra.

Según Tamayo y Tamayo (2001), la población constituye (...) la totalidad de un conjunto de elementos, seres a objeto que se desea investigar. En tal sentido la población seleccionada para realizar esta investigación está comprendida por: Contabilidad (Asistente de Contabilidad, Contabilista, Contador, Secretaria de jefe de Contabilidad), Compra (Asistente de Almacén, Jefe Sectorial de Compra, jefe de análisis y procesamiento de compras) Administración (Asistente Administrativo, Ordenador De Pago, Coordinador Administrativo)

Muestra:

La muestra, constituye, una parte representativa de un conjunto, población o universo, cuyas características deben reproducirse en pequeño lo más exactamente posible. Sobre este particular, Siena (citado en Bello, 2006), informa de modo más científico, se puede definir la muestra, como una parte de un conjunto o población debidamente elegida, que se somete a observación científica en representación del conjunto, en el propósito de tener resultados validos también para el universo total investigado (p110).

En atención del autor, la muestra estudiada por constituir en número reducido de sujetos (unidades de análisis), quedara conformada por el número total de sujetos de la población seleccionada para realizar el estudio.

En la presente investigación la población estuvo representada por un número de cinco (5) funcionarios, los cuales son los directamente involucrados en las diferentes funciones que se llevan a cabo en la coordinación de administración del Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Regional de la UNELLEZ Apure.

Por tal motivo se consideró innecesario delimitar la muestra debido a que el universo de estudio constituye una población finita ya que está conformada por el personal que labora o se relaciona de manera indirecta con la

coordinación de Administración del Vicerrectorado antes mencionado. Lo anterior conlleva a que la muestra sea directamente proporcional a la población a la cual se le va a realizar el estudio, siendo en definitiva innecesaria la selección de la muestra ya que con el tamaño de la población no habrá error estándar.

Descripción de la Población

Tipo de personal	Ubicación del cargo	Descripción general de funciones	Población
Jefe de Administración	Oficina de Administración	Toma decisiones e imparte directrices	1
Jefe de Caja	Departamento de Caja	Recibe, toma decisiones y aplica lineamientos	1
Jefe de contabilidad	Departamento de contabilidad	Recibe, toma decisiones y aplica lineamientos	1
Jefe de Compras	Departamento de compras	Recibe, toma decisiones y aplica lineamientos	1
Jefe de Bienes	Departamento de registro y control de bienes nacionales	Recibe, registra, y aplica los procedimientos establecidos	1

Fuente: Aparicio 2017

Técnicas de Recolección de Datos.

Constituyen, según Arias (2008), las distintas formas y maneras de obtener la información (p48). En atención a esta definición, en este estudio, se aplicaran las siguientes técnicas de recolección de datos: (a), observación directa, y (b), la entrevista.

Según Sabino (2008), la observación, es el uso sistemático de los sentidos, orientados a la captación de la realidad que se quiere estudiar. En este estudio, se tomara la información en el centro de los hechos: Vicerrectorado de la UNELLEZ-APURE, específicamente vinculado al departamento de Registro y Control de Bienes Nacionales.

En relación con la entrevista, ésta según Tamayo y Tamayo (2003), permite la relación directa con el sujeto estudiado, a fin de obtener su testimonio

oral y escrito. En esta investigación, se aplicara a la alta gerencia de la institución.

Instrumentos a Utilizar

1- Guía de Observación

La cual permitió, conformar un banco de datos, que permita conformar la información obtenida mediante la encuesta. Estuvo dirigida fundamentalmente a recolectar información sobre los trámites, procesos y procedimientos administrativos que se llevan a cabo en el departamento seleccionado para realizar el estudio.

2- Guía de Entrevista Constituye una pauta (semiestructurada) de preguntas dirigidas a los jefes de Administración, Caja, Contabilidad, Compras y Bienes, la cual permitirá ampliar y/o confirmar la información obtenida en el cuestionario.

Técnicas de Análisis de Datos. Una vez efectuado el proceso de recolección y procesamiento de la información relacionada con la investigación, los datos obtenidos, fueron sometidos al análisis e interpretación sistemática de las respuestas, en base a la frecuencia relativa y porcentual. En tal sentido, el análisis e interpretación de los datos fue realizado mediante el modelo estadístico por gráficos de barra o circular en el cual se podrá apreciar la frecuencia (f), porcentajes (%) y promedios (x) de las respuestas dadas por los sujetos poblacionales de este estudio. Este análisis, se realizó de manera cuantitativa con la información resultante de la investigación y de manera cualitativa, el cual, abordara la caracterización de los atributos, presentes en las unidades de análisis a sus estudiados, referentes a los resultados inesperados en el cuestionario aplicado y en los indicadores interpretados, en la fundamentación teórica de la investigación (Marco Teórico).

Validez del instrumento

Con el fin de evaluar el instrumento se utilizó la validez general, al respecto Bernal C (2000) señala que la validez general “es un juicio que se hace respecto del grado en que el instrumento de medición mide lo que debe medir. Consiste además en tener una idea de la variable que desea medirse y evaluar si las preguntas o artículo del instrumento la miden”. Se procedió a recurrir a la opinión de 3 expertos, los cuales son profesionales activos de la docencia universitaria, especialistas en análisis organizacional, finanzas y tributos, quienes verificaron si el instrumento a ser aplicado medía lo que se deseaba observar, agregando incluso otras preguntas que sirvieron para enriquecer y validar el instrumento

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Este capítulo contiene el análisis y los resultados de las entrevistas hechas a los funcionarios de la coordinación de administración, contabilidad, compras y bienes, la revisión documental y la observación directa, además la representación gráfica y el análisis de los datos obtenidos al aplicar el instrumento diseñado, la aplicación comprendió a cuatro (4) funcionarios de nivel gerencial, y trabajadores del Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Regional, actores del proceso para el control y registro de los bienes nacionales.

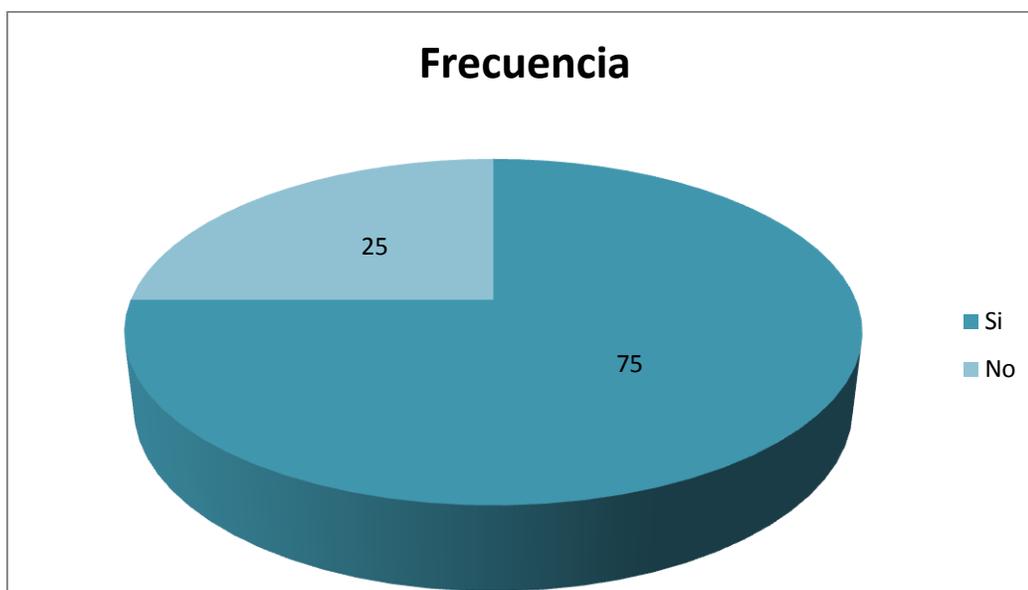
En las entrevistas realizadas a la coordinación de administración y al departamento de Bienes, se pudo conocer la carencia o inexistencia de manuales que describan los procedimientos internos establecidos para regular el control y registro de Bienes Nacionales que ingresan a éste Vicerrectorado de UNELLEZ-Apure. Se pudo observar además que no existe la figura de un auxiliar de activo fijo, lo que trae como consecuencia deficiencias en el control de los bienes, debido a que no están claramente identificados por área, tipo de bienes, fecha de adquisición y depreciación acumulada.

Considerando lo obtenido en la aplicación de la entrevista al jefe de bienes, donde informó que no existen manuales de normas y procedimientos, puede inferirse que los procedimientos se llevan a cabo de manera iterativa, lo que pudiese traer como consecuencia que no exista coherencia entre la metodología o procedimientos que lleva a cabo un funcionario para registrar e identificar un bien con la metodología que aplica otro funcionario que tiene las mismas actividades dentro del mismo departamento. Además se verificó a través de la entrevista que no se cuenta con un auxiliar de activo fijo actualizado, por lo que se puede suponer que no se han realizado auditorias que permitan y faciliten la corrección de este tipo de situaciones administrativas.

A continuación se muestran los resultados del cuestionario y luego la explicación que comprende el uso de los datos a medir con las entrevistas hechas al personal. El análisis e interpretación de la información, permitió concluir sobre los objetivos planteados en la presente investigación y sirvió de base para expresar las conclusiones finales.

Tabla N° 1

Estratos	Coordinador de Administración	Jefe de compras	Jefe de Contabilidad	Jefe de Bienes
Alternativa	Si		No	
Frecuencia	F	%	F	%
	3	75	1	25



Fuente: Aparicio 2017

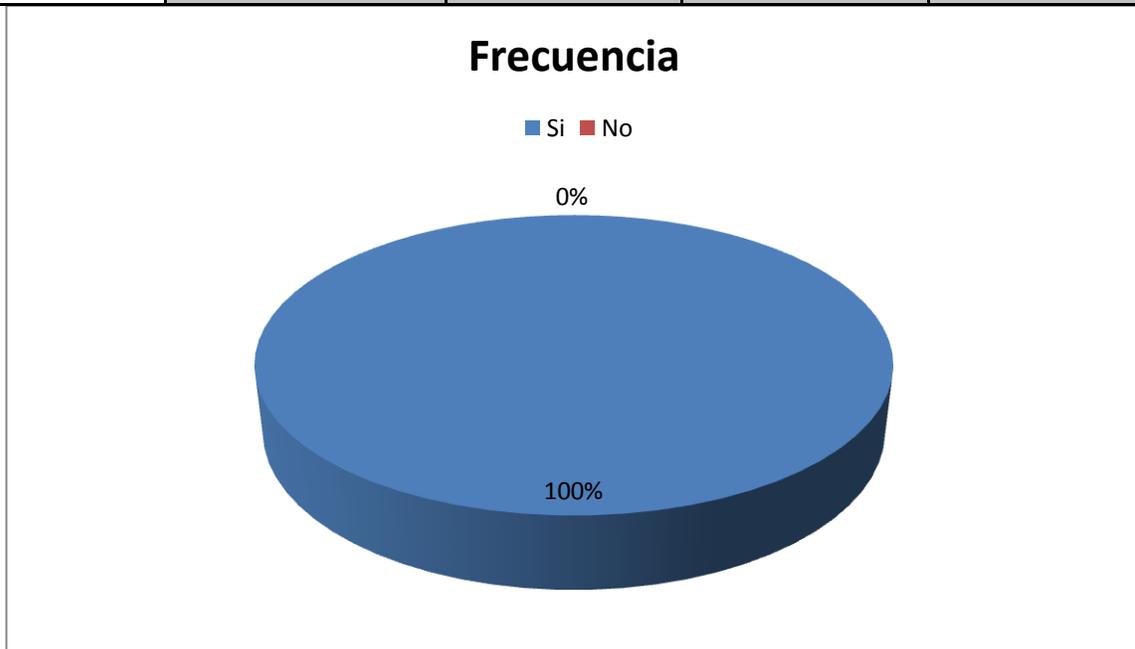
En el gráfico anterior se muestra que el 75% del personal entrevistado manifestó poseer los conocimientos técnicos que le permitan prestar

satisfactoriamente las funciones que le corresponden, mientras que el 25% manifestó no tener los conocimientos.

De esta manera se puede deducir que el personal en su gran mayoría está capacitado para llevar a cabo las funciones que le son encomendadas en el departamento de Bienes. Sin embargo a través de la entrevista se constató que dicho departamento requiere al menos dos funcionarios para optimizar el funcionamiento y control de registros de bienes.

TablaNº2

Estratos	Coordinador de Administración	Jefe de compras	Jefe de Contabilidad	Jefe de Bienes
Alternativa	Si		No	
Frecuencia	F	%	F	%
	4	100	0	0



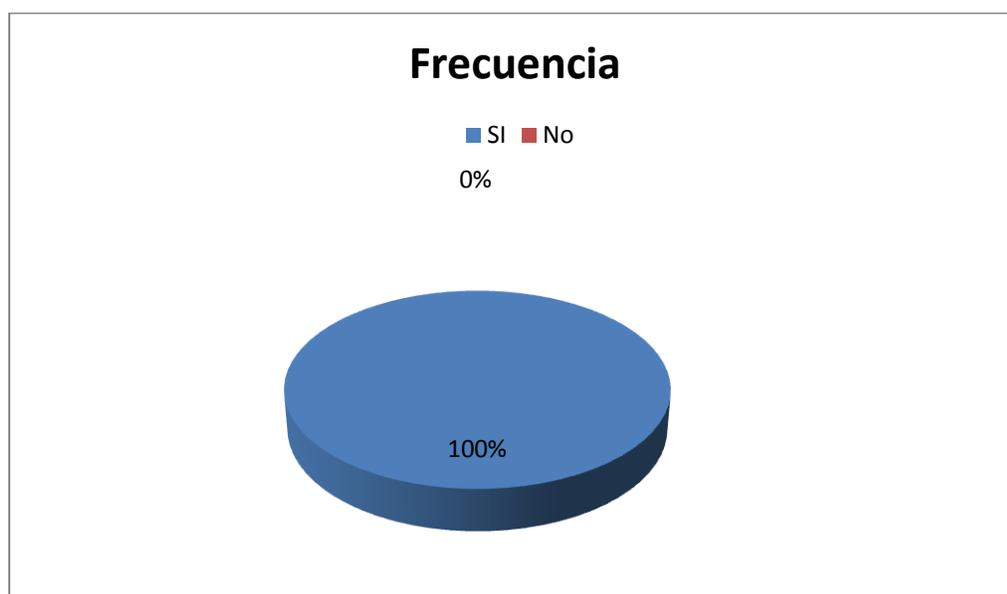
Fuente: Aparicio 2017

En este gráfico se puede denotar que el 100% de los entrevistados afirman que en el departamento de Bienes Nacionales del Vicerrectorado de la UNELLEZ-Apure, todo el personal que labore en él debe contar con experiencia en materia de control de bienes para poder laborar en el área. Por lo que se interpreta que es difícil desarrollar un adecuado control interno en el mencionado departamento si el personal no posee la experiencia necesaria, por ello se asume que la institución es responsable de promover y organizar que el personal de bienes cuente con la experiencia necesaria para el debido resguardo.

Tabla N° 3

Estratos	Coordinador de Administración	Jefe de compras	Jefe de Contabilidad	Jefe de Bienes
Alternativa	Si		No	
Frecuencia	F	%	F	%
	4	100	0	0

Fuente: Aparicio. 2017



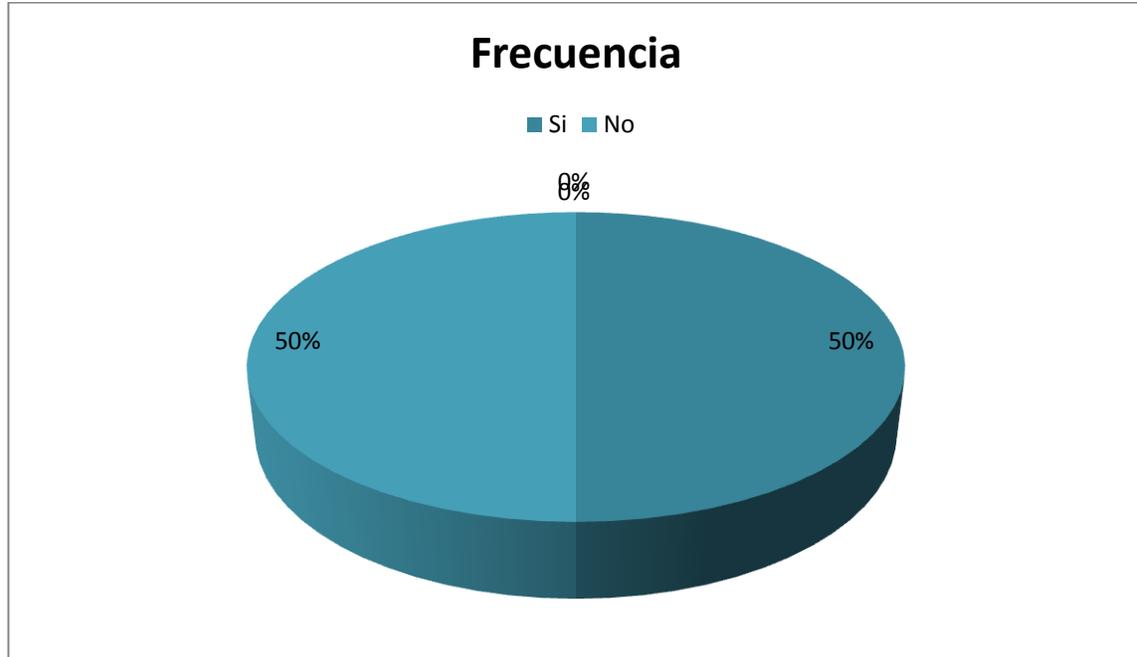
Fuente: Aparicio 2017

De acuerdo a lo presentado en este grafico es evidente que en su

Estratos	Coordinador de Administración	Jefe de compras	Jefe de Contabilidad	Jefe de Bienes
Alternativa	Si		No	
Frecuencia	F	%	F	%
	2	50	2	50

totalidad, los entrevistados revelaron que el personal que labora en bienes si debe tener formación técnica previa; lo que conlleva a plantear que el personal está obligado a disponer de sólidos conocimientos en la materia. (Leyes, cursos, estudios, resoluciones, decretos, entre otros). Por ello es de suma importancia la experiencia.

Tabla N° 4.



Fuente: Aparicio

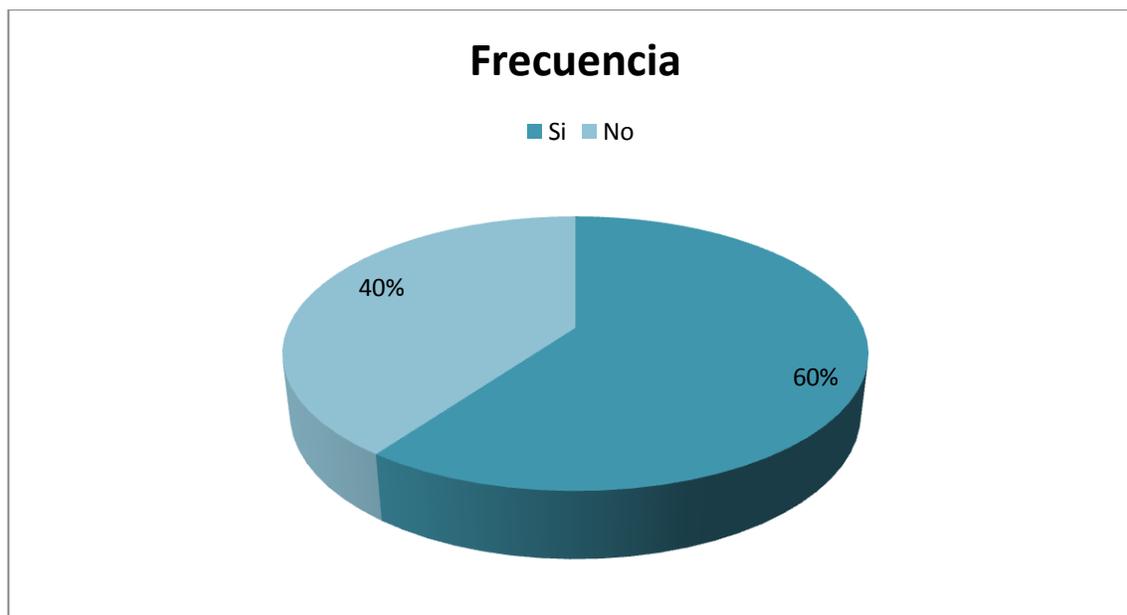
En el presente gráfico se denota que la mitad de los entrevistados manifestaron tener continuamente establecidos programas de capacitación continua que garantice la actualización de conocimientos técnicos en el área de bienes nacionales. Sin embargo el resto manifestó no tener previstos programas de capacitación.

Del resultado de la pregunta se puede evidenciar que el programa de capacitación no es continuo, lo que trae como consecuencia que el personal no se encuentre actualizado en materia de bienes nacionales.

Tabla N° 5.

Estratos	Coordinador de Administración	Jefe de compras	Jefe de Contabilidad	Jefe de Bienes
Alternativa	Si		No	
Frecuencia	F	%	F	%
	3	75	1	25

Fuente: Aparicio 2017

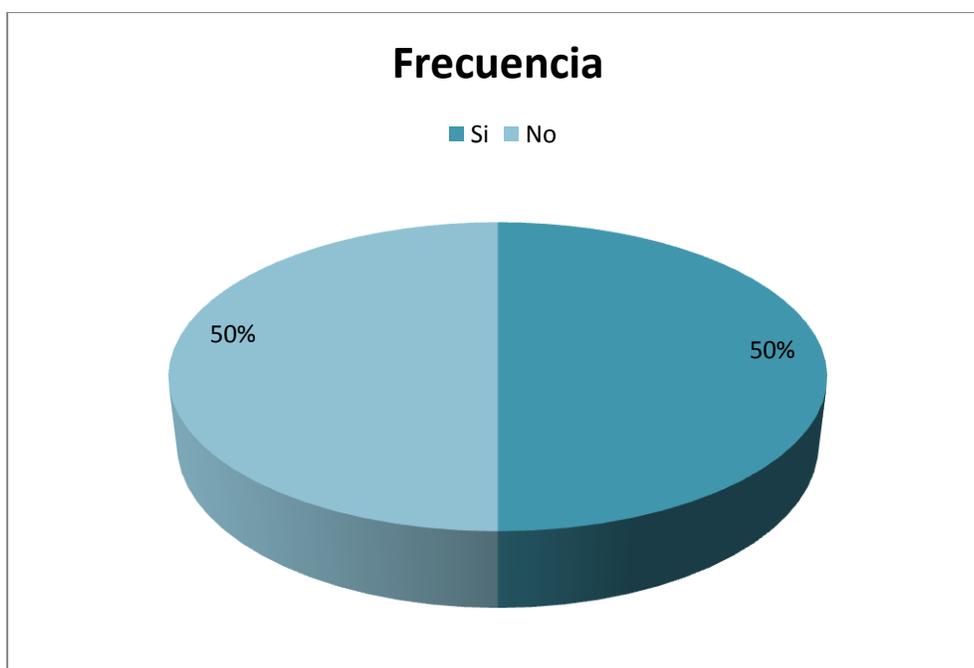


Fuente: Aparicio 2017

Es notable que el 75% de la población entrevistada en este estudio, tienen clara la definición de responsabilidades y son conocidas por cada una de las personas que laboran en el departamento, mientras que el 25% manifestó no conocer claramente las responsabilidades.

Tabla N° 6

Estratos	Coordinador de Administración	Jefe de compras	Jefe de Contabilidad	Jefe de Bienes
Alternativa	Si		No	
Frecuencia	F	%	F	%
	2	50	2	50



Fuente: Aparicio 2017

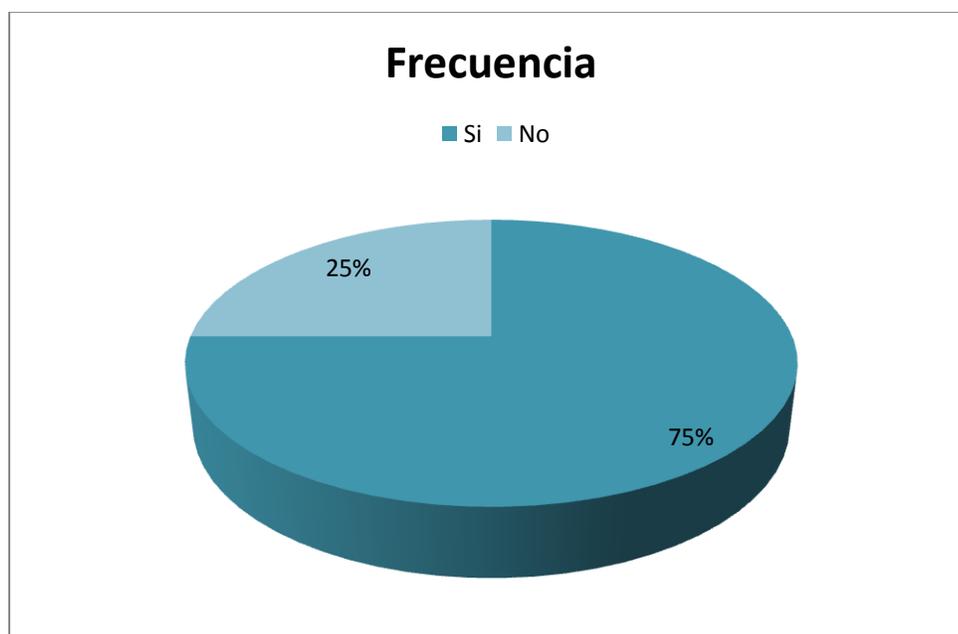
El presente gráfico muestra que la mitad de los entrevistados expresaron que en el departamento de bienes si existen normas de control interno establecidas, mientras que el restante indicó desconocerlas.

Se deduce que en la coordinación o departamento de bienes nacionales no están claramente establecidos los parámetros, normas y procedimientos para llevar a cabo cada una de las funciones que ahí se desempeñan, por ello la importancia que tiene un adecuado control interno, ya que esto forma parte integral de los sistemas contables y financieros, de planeación, verificación y evaluación en función de parámetros que mejoran el ritmo del departamento y de la institución en general.

Tabla N° 7

Estratos	Coordinador de Administración	Jefe de compras	Jefe de Contabilidad	Jefe de Bienes
Alternativa	Si		No	
Frecuencia	F	%	F	%
	3	75	1	25

Fuente: Aparicio 2017



Fuente: Aparicio 2017

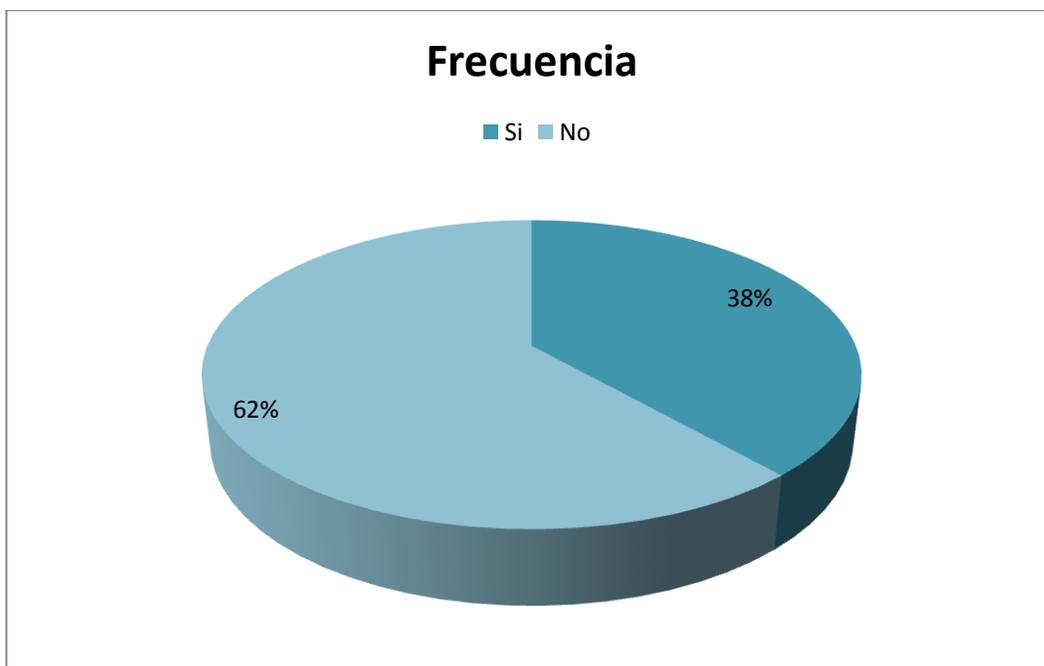
El gráfico anterior muestra que la mayoría de los entrevistados manifestaron informarle a la Unidad de Auditoría Interna (UAI), sobre los bienes asignados con el propósito de que se realice el control posterior, la población restante señaló desconocer si se informa o no a la UAI del vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Regional-Apure.

Es importante señalar de lo anterior que de no informar a la UAI sobre la asignación de los bienes nacionales no podrán verificar en el menor tiempo sobre la organización de los mismos y no se podrá tener en el tiempo adecuado el informe de control interno que permita solventar cualquier problema en los procedimientos llevados a cabo en la asignación de los bienes.

Tabla N° 8

Estratos	Coordinador de Administración	Jefe de compras	Jefe de Contabilidad	Jefe de Bienes
Alternativa	Si		No	
Frecuencia	F	%	F	%
	2	50	2	50

Fuente: Aparicio 2017



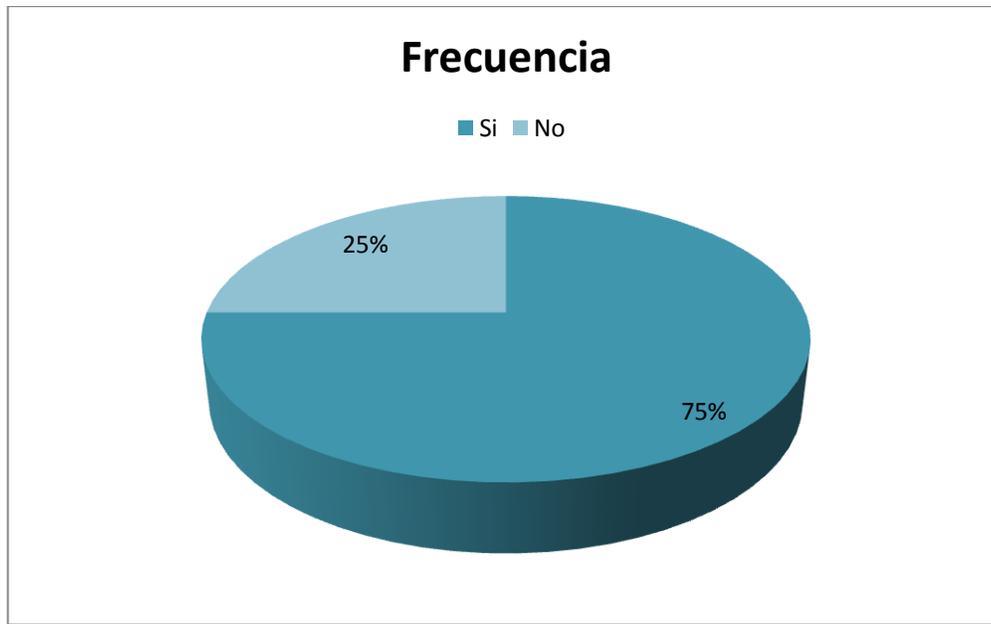
Fuente: Aparicio 2017

En este caso la mitad de los entrevistados afirmó ser supervisado periódicamente el jefe de bienes nacionales, mientras que el restante que no se ejerce la supervisión periódica.

Es de gran importancia la supervisión periódica por parte del jefe inmediato y de la UAI con el fin de asegurarse de que se están cumpliendo las funciones dentro de los procedimientos mínimos de control interno, llevándose a cabo los objetivos del departamento dentro de los parámetros de eficiencia, eficacia y efectividad.

Tabla N° 9

Estratos	Coordinador de Administración	Jefe de compras	Jefe de Contabilidad	Jefe de Bienes
Alternativa	Si		No	
Frecuencia	F	%	F	%
	3	75	1	25



Fuente: Aparicio 2017

Se demuestra en los datos graficados que la mayoría del personal señaló que si son supervisadas las entradas y salidas de los bienes, el porcentaje menor manifestó lo contrario. Es de señalar que esta supervisión es de gran importancia debido a que a través de esta puede certificarse que los bienes se encuentran en existencia y en buen estado.

Tabla N° 10.

Estratos	Coordinador de Administración	Jefe de compras	Jefe de Contabilidad	Jefe de Bienes
Alternativa	Si		No	
Frecuencia	F	%	F	%
	4	100	0	0

Aparicio: 2017



Fuente: Aparicio 2017

Se observa claramente que la totalidad de los entrevistados ha manifestado que la jefatura de bienes no posee manuales de normas y procedimientos, deduciéndose así que si el personal no cuenta con las líneas generales que le permita la guía secuencial de las actividades a seguir, no pueden realizar un registro y control efectivo que garantice la efectividad en el proceso de control y resguardo de bienes.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez realizado el análisis de la información suministrada por la muestra tratada en la investigación, y en función de los objetivos propuestos se generaron las siguientes conclusiones:

En función del objetivo N° 01 se pudo evidenciar que la situación actual del departamento de Registro y Control de Bienes Nacionales de la Unellez Apure, tiene ciertas debilidades, no obstante se considera oportuno aplicar herramientas para mejorarla

En cuanto a la información para determinar los procesos administrativos que se realizan en el departamento de bienes se encontró que el trabajo se realiza manualmente y luego se sistematiza lo cual genera retardos en la información

Igualmente se concluye, la definición de los procedimientos necesarios a fin de optimizar el sistema de registro de Bienes Nacionales, enmarcado en una herramienta de información en línea donde se utilicen las bases de datos a todos los componentes necesarios para el mejoramiento de los trámites administrativos, esto generara mucha efectividad y eficiencia en el departamento de registro de Bienes Nacionales de la UNELLEZ –APURE.

RECOMENDACIONES

Una vez presenta las conclusiones de estudio realizado, se puede señalar en líneas generales que es necesario aplicar las herramientas fundamentales

en el departamento de Registro y Control de Bienes Nacionales de la Unellez Apure, con el objeto de mejorar las labores en dichas oficina

En otro orden de idea se recomienda que los registros descriptivos se lleven a través de un formato lo cual permite la sistematización de manera más inmediata.

Y por último se recomienda, el uso efectivo y adecuado del sistema al momento del registro y control de los bienes nacionales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alvarado, Neritza (1993). **Evaluación del impacto del gasto social sobre la pobreza en Venezuela**, Maracaibo, Editorial LUZ (Universidad del Zulia).

Aponte, Carlos (2005) «**El gasto público social venezolano (1969-2003) en perspectiva latinoamericana**», Caracas, Cendes, mimeo.

Aponte, Carlos y Carvalho, Moisés (1999). «**Los nuevos programas sociales: notas para un balance**», en Lourdes Álvarez, Helia del Rosario y Jesús Robles, coord., Política social: exclusión y equidad en Venezuela durante los años noventa, Caracas, Nueva Sociedad, pp. 131-163.

Armiñana, T. M (2004). **El control de gestión de empresas de construcción. Universidad Politécnica de Valencia**

Arias, F (2007), **Proyecto de Investigación Introducción a la Metodología Científica 5° Edición**. Caracas. Episteme

Barrios, T. (2008). **Investigación documental. Metodología de la investigación en Derecho, una orientación metódica. UCAB**

Bautista, María Eugenia (2007). **Manual de Metodología de la investigación. 2da. Edición**. Caracas, Venezuela.

Cendes (2001). «**Redefiniciones de la democracia y la ciudadanía en Venezuela. Proyecto de investigación**», Caracas, Cendes, mimeo.

Cepal (2000). **Equidad, desarrollo y ciudadanía, Santiago de Chile, Cepal.**

Cepal (2004). **Una década de desarrollo social en América Latina, 1990-1999, Santiago de Chile, Cepal.**

Cepal (2005). **Panorama social de América Latina 2005, Santiago de Chile, Cepal.**

Cepal (2006). **La protección social de cara al futuro: acceso, financiamiento y solidaridad, Santiago de Chile, Cepal.**

Cominetti, Rossella y Gonzalo Ruiz (1998). **Evolución del gasto público social en América Latina:1980-1995, Santiago de Chile, Cepal.**

Cohen, Ernesto y Rolando Franco (2005). **Gestión social: cómo lograr eficiencia e impacto en las políticas sociales**, México, Siglo XXI/Cepal.

De La Cruz, Rafael, coord. (1998). **Descentralización en perspectiva**, Caracas, IESA/FECS

Fernández, E (1981) Régimen **Jurídico y Procedimiento de las Administraciones Públicas**. Madrid: editorial Civitas, Madrid

Garrido, F. (1995), **Derecho Procesal Administrativo**. Madrid: Editorial Tecnos, S.A. Madrid

Hernández S, Fernández y Baptista (2004) **La investigación en su nivel descriptivo**. Educ. Santa Fe de Bogotá-Colombia: McGraw Hill

Ley de conservación y mantenimiento de bienes públicos, Gaceta Oficial N° 38756, 28 de Agosto de 2007

Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público. Gaceta Oficial N° 39.556, 19 de Noviembre de 2010

Ley Orgánica que regula la enajenación de bienes del Sector Público no afectos a las industrias básicas. Gaceta Oficial N° 3951, 7 de enero de 1987

Manual de Control Interno. Gaceta Oficial N° 5275 extraordinario, 17 de Noviembre de 1998

Oficina Nacional de Contabilidad Pública. Manual Funcional para el Registro de Bienes Muebles y Semovientes

Contraloría General de la República. Publicación n°9. Instrucciones y Modelos para la contabilidad Fiscal de Bienes Nacionales, 1961

Palacios, Andreina (2014) **Gasto Público Fiscal en Venezuela**. Caracas, Venezuela

Peña, J. (2001) **Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales (26° Edición actualizada, corregida y aumentada por Guillermon Cabanellas de las Cuevas)**. Argentina: Editorial Heliasta.

Revista "Conceptos". **Boletín de la UNIVERSIDAD DEL MUSEO SOCIAL ARGENTINO**. Bs.As. Año 76-N° 3-Septiembre-octubre/Noviembre-Diciembre 2001.

Sabino, C (2004), **El proceso de Investigación. Buenos Aires, Argentina: El cid editor.**

Tamayo y Tamayo (2007) **Las técnicas de recolección de los datos en la investigación. El proceso de la investigación científica.** Editorial Limusa: México.