

República Bolivariana de Venezuela
Ministerio del Poder Popular Para la Educación, Ciencia y Tecnología
Universidad Politécnica Territorial de Paria “Luís Mariano Rivera”
Departamento de Tecnología Administrativa
Programa Nacional de Formación en Administración
Carúpano Estado Sucre

**NORMAS Y POLÍTICAS DE LA GESTIÓN PÚBLICA PARA MEJORAR LA
EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA DIVISION
DE COMPRAS Y SUMINISTROS DE LA ALCALDÍA BOLIVARIANA DEL
MUNICIPIO BERMÚDEZ, ESTADO SUCRE**

Tutor Metodológico:

Lcdo. Juan Rodríguez

Tutor Académico

Lcda. Gregoria Rojas

Participantes:

Martínez, Álvaro

C.I: 17.739.194

Martínez, Marelys

C.I: 17.780.890

Osal, Nayrobis

C.I: 15.113.499

Villarroel, Deyanira

C.I: 16.257.875

Junio, 2017



ACTA DE APROBACIÓN

Nosotros representantes del Comité de Sustentación, designados por el Departamento de Tecnología Administrativa, para la socialización del Proyecto titulado:

NORMAS Y POLÍTICAS DE LA GESTIÓN PÚBLICA PARA MEJORAR LA EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA DIVISIÓN DE COMPRAS Y SUMINISTROS DE LA ALCALDÍA BOLIVARIANA DEL MUNICIPIO BERMUDEZ ESTADO SUCRE.

Sujeto de las exigencias del Programa de Formación en Administración (PNFA), el cual es presentado por:

APELLIDO Y NOMBRE	C.I.	FIRMA
Nayobis Osal	15.113.499	
Deyanira Villarroel	16.257.875	
Marelys Martínez	17.780.896	
Álvaro Martínez	17.020.238	

Presenciado la defensa del trabajo correspondiente, hemos decidido que el mismo reúne todos los requisitos y meritos suficientes que permiten a los participantes optar al título en *LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN*.

Leído lo antes expuesto y en conformidad con lo establecido en el Reglamento de Evaluación del Programa de Formación en Administración, se levanta el Acta en la Sede de la *UNIVERSIDAD POLITÉCNICA TERRITORIAL DE PARIA "LUIS MARIANO RIVERA"*. A los 11 días del mes de julio de año 2017.-

ACOMPAÑANTES

NOMBRE Y APELLIDO: Juan Rodríguez
 C.I.: 10.883.344 FIRMA

NOMBRE Y APELLIDO: Gregoria Rojas
 C.I.: 9.459.173 FIRMA

NOMBRE Y APELLIDO: Arquímedes Viña
 C.I.: 15.883.350 FIRMA

NOMBRE Y APELLIDO: Antonio La Rosa
 C.I.: 11.441.739 FIRMA



Dedicatoria

A Dios todo poderoso por iluminarnos y Guiarnos por el buen camino y darnos fuerzas en este largo trecho y poder alcanzar uno de nuestro sueño como es el conseguir el Título de Licenciado en Administración.

A nuestros adre a quienes le debemos todos los momentos felices de nuestras vidas, porque con cada sonrisa y mirada hemos podido sentir su apoyo y nuestros logros también son suyos.

A todos nuestros amigos (as) por creer en nosotros y darnos su apoyo incondicional y aconsejarnos en los momentos más difíciles del camino

A todos nuestros seres queridos por su paciencia y comprensión.

A nuestra profesora, Licenciada Gregoria Rojas por ese gran apoyo, paciencia, tiempo y regaño a lo largo de este tiempo que estuvimos elaborando el trabajo que de igual manera nos hizo crecer como personas y profesionales.

Al Licenciado Juan Rodríguez, nuestro tutor Metodológico por su destacad labor docente quien con mucha paciencia nos orientó y ayudo a cumplir esta meta.

Martínez, Álvaro
Martínez, Marelys
Osal, Nayrobis
Villarroel, Deyanira

Agradecimiento

A Dios y al Universo por ayudarnos a realizar este proyecto de gran utilidad.

A la Universidad Politécnica Territorial de Paria “Luis Mariano Rivera”, como la casa que vence la sombra y a los profesores que allí laboran por inspirarnos y enseñarnos valores, principios y ética profesional.

Al Licenciado Juan Rodríguez, por los conocimientos aportados en sus clases que nos servirán para toda la vida, en las cuales nos formaron como personas y profesionales críticos, con independencia de criterios y enfocados a hacer la diferencia sea cual fuera nuestro destino laboral dentro del sector público y Privado.

A nuestra querida profesora Licenciada Gregoria Rojas por ser ejemplo de compromiso, dedicación, entrega y sabiduría, nuestro respeto y admiración para usted.

Martínez, Álvaro
Martínez, Marelys
Osal, Nayrobis
Villarroel, Deyanira

ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Resumen.....	vii
Introducción.....	1
FASE I.....	2
DIAGNÓSTICO.....	2
1. Descripción de la Institución.....	2
1.1. Nombre de la Institución.....	2
1.2. Misión y Visión.....	2
a. Misión.....	2
b. Visión.....	2
1.3. Localización Geográfica.....	3
1.4. Reseña Histórica... ..	3
1.5. Organizaciones vinculadas al proyecto.. ..	4
2. Diagnostico Situacional.....	4
2.1. Identificación de Estrategias para realizar un Diagnóstico.....	5
2.2. Aplicación de las técnicas para el desarrollo del diagnóstico.....	6
2.3. Descripción de las dimensiones del objeto de estudio.....	7
2.4. Identificación de los problemas, necesidades y potencialidades.....	12

Selección del tema a desarrollar.....	13
Alternativa de Solución.....	13
3. Justificación.....	13
4. 4. Vinculación del Proyecto con el Plan de la Patria, líneas de investigación y transversalidad con el eje de proyecto, socio crítico y profesional.....	15
FASE II.. ..	20
PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO.....	20
5. Planteamiento del Problema.....	20
6. Formulación de Objetivos.....	22
6.1 Objetivo General.. ..	22
6.2. Objetivos Específicos.	22
FASE III.. ..	23
METODOLOGÍA.. ..	23
8. Marco Teórico.. ..	23
8.1. Bases Teóricas Referenciales.....	23
8.2. Bases Teóricas.....	23
Estructura y Organización de Acciones a ejecutar.....	38
Plan de Acción.....	38
Bases Legales.....	40
9. Marco Metodológico.....	42

9.1. Fundamentación de la utilización del enfoque metodológico Investigación Acción Participativa (IAP).....	42
9.2. Técnicas e Instrumento para la Recolección de datos.....	42
9.3 Sistematización).....	47
9.4 Resultado Científico.....	48
9.5 Impacto Social.....	48
FASE IV.....	49
EVALUACIÒN DEL PROYECTO.....	49
10. Conclusiones y Recomendaciones..	49
10.1. Conclusiones.....	49
10.2. Recomendaciones.....	50
Referencias bibliográficas.....	51

República Bolivariana De Venezuela

Ministerio Del Poder Popular Para la Educación Universitaria Ciencia y Tecnología
Universidad Politécnica Territorial De Paria “Luis Mariano Rivera”
Programa Nacional de Formación en Administración
Departamento de Tecnología administrativa
Carúpano - Estado - Sucre
NORMAS Y POLÍTICAS DE LA GESTIÓN PÚBLICA PARA MEJORAR LA EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA DIVISION DE COMPRA Y SUMINISTROS DE LA ALCALDÍA BOLIVARIANA DEL MUNICIPIO BERMÚDEZ, ESTADO SUCRE

Resumen

La presente investigación tiene como nombre “Normas y políticas de la gestión pública para mejorar la ejecución de los procesos administrativos en la División de compra y suministros de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Bermúdez, Estado Sucre, teniendo como Objetivo General: Diseñar un manual de normas y políticas de la gestión pública para mejorar la ejecución de los procesos administrativos en la división de compras y suministros de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Bermúdez, Estado Sucre. Es importante señalar, que el presente trabajo cuenta con el sustento teórico necesario para la comprensión del tema. El marco metodológico está conformado por la metodología cuantitativa, así como una investigación acción participativa, con una población conformada por siete (7) empleados de la División de compras y suministros de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Bermúdez a quienes se le aplicó un instrumento para recabar la información requerida para el desarrollo de la investigación; todo ello con la intención de poder concluir que: Se logró conocer el trabajo realizado dentro de esta División. A través del desarrollo de este trabajo se pudo conocer las funciones de cada miembro que conforma este espacio. De igual manera se alcanzó diseñar un manual que lleva por nombre Normas y Políticas de la Gestión Pública para mejorar la ejecución de los procesos administrativos en la División de Compras y Suministros de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Bermúdez, Estado Sucre, en él se encuentra contenido las normativas para ser aplicadas en la realización de los procesos internos, de igual forma establece las funciones específicas que deben cumplir cada uno de los empleados que hacen vida en esta División adscrita a esta dependencia garantizando una gestión favorable y concluyendo a su vez la importancia mantener presente este instrumento que servirá de guía para la realización de las labores proyectadas al fiel cumplimiento de los objetivos.

Descriptor: Normas y Políticas, Gestión Pública, Procesos Administrativos

Introducción

El presente proyecto tiene por finalidad dar a conocer todo lo relacionado a las normas y políticas de la gestión pública para mejorar la ejecución de los procesos. Cabe destacar que el funcionamiento de la gestión pública se enmarca de diferentes factores, una de ellas es que los funcionarios públicos sólo pueden actuar de acuerdo a los senderos establecidos en la Constitución de la República y leyes secundarias. Hacer lo contrario vicia los actos de nulidad absoluta o provoca las llamadas vías de hecho de la administración, que es el obrar de la administración sin ningún fundamento legal.

Asimismo el presente trabajo está orientado a dar a conocer todo lo relacionado a la compra y suministros de la Alcaldía Bolivariana de Bermúdez Estado Sucre, en el cual se evidencia todo los aspectos más resaltantes acerca de la labor de dicha división y el cómo debe trabajar para hacerlo de una manera eficiente y eficaz.

En este orden de ideas, la presente investigación estará estructurada de la siguiente manera:

Fase I. denominada diagnóstico constituida por la identificación del objeto de estudio, diagnóstico situacional, justificación y la vinculación del proyecto con el plan de desarrollo económico y social de la nación.

Fase II. Planificación del proyecto, formado por planteamiento del problema, formulación de objetivos y estructura y organización de acciones a ejecutar.

Fase III. Metodología, integrada por marco teórico, marco metodológico.

Fase IV. Evaluación del proyecto, en este se toman aspectos tales como las conclusiones y recomendaciones; así como las referencias bibliográficas y anexos

FASE I

DIAGNOSTICO

1. Descripción de la Institución

1.1 Nombre de la Institución

División de Compras y Suministros, pertenecientes a la Alcaldía Bolivariana del Municipio Bermúdez del Estado Sucre.

1.2 Misión y Visión

a) Misión

Ser una organización integrada por un equipo técnico de servidores públicos responsables, generar las políticas que permitan la incorporación integral de las comunidades, en el desarrollo político, económico y social del municipio. Dispone del personal más calificado con las mejores herramientas técnicas en materia a la mejora de forma progresiva la calidad de vida y bienestar del ciudadano.

b) Visión

Trabajar mancomunadamente con los organismos competentes para fortalecer la gestión del alcalde con los resultados positivos de la satisfacción de los beneficiarios y beneficiarias, ser el eje central para adquirir los insumos (materia prima, herramientas, artículos de oficina y equipos) indispensables para mantener operativas todas las tareas adscritas a esta institución pública.

1.3 Localización geográfica:

La División de Compras y Suministros se encuentra ubicada en la planta baja de las instalaciones de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Bermúdez, Estado Sucre.

1.4 Reseña Histórica:

El Historiador Carupanero Bartolomé Tavera Acosta, en su libro historia de Carúpano, relata algunos aspectos de gran importancia que darían inicio a la fundación de cabildo de la ciudad de Carúpano, signado por innumerables inconvenientes que datan desde los primeros sucesos independentista cuando se gestiona instaurarse la Municipalidad de Carúpano, mucho antes del 19 de abril de 1811, época en la cual se habían realizado elecciones para tal fin. Pero es diez años más tarde, cuando Carúpano realizó su total y definitiva liberación del mando español, es decir, en 1821; en ese año específicamente un 03 de Marzo de, se crea la Municipalidad o Cabildo de Carúpano.

Según el acta constitutiva de este primer órgano del poder público instaurado en la ciudad de Carúpano, el Cabildo quedó conformado de la siguiente manera: como su primer presidente, el juez licenciado José Grau, como secretario se eligió al señor José María Briena; se designó de manera directa al ciudadano Miguel Alcalá en el cargo de síndico procurador; el señor Francisco Antonio Bares, como padre de menores y al señor Juan Suniaga, como regidor.

Es oportuno mencionar que la Ley del Poder Público Municipal establece la separación de la función de este poder, correspondiendo la función legislativa al Concejo Municipal, mientras que la función ejecutiva a la Alcaldía, siendo este último, el ente encargado del gobierno y la administración de los recursos que el Estado le proporciona para satisfacer las necesidades del pueblo.

Cabe destacar que en Alcaldía Bolivariana del municipio Bermúdez, desde su fundación, han ejercidos sus funciones sietes Alcaldes, entre los que se puede hacer

mención: Carlos Monasterio, Juan Márquez Albornoz, Leonardo Ávila, Arturo Hurtado, Claudio Marín Morales, José Ramón Renault y actualmente, Julio Cesar Rodríguez.

La Alcaldía Bolivariana del Municipio Bermúdez, es una institución que a pesar que recibe un situado Constitucional del Gobierno Nacional, administrativamente es autónoma y genera sus propios ingresos a través de la recaudación de los tributos municipales, los cuales son destinados a cubrir las necesidades que surgen de los diferentes sectores del Municipio Bermúdez.

1.5 Organizaciones Vinculadas al Proyecto:

- La Alcaldía Bolivariana del Municipio Bermúdez.
- Universidad Politécnica Territorial de Paria Luis Mariano Rivera.

2. Diagnóstico Situacional:

De acuerdo a las observaciones e informaciones directas del personal que labora en la División de Compras y Suministros, a través de conversatorio arrojó lo siguiente:

La División de Compras es la oficina principal de la dirección administrativa de la Alcaldía Bolivariana de Bermúdez, tiene como objetivo garantizar el abastecimiento oportuno y adecuado de los materiales e insumos requeridos por las distintas dependencias de la organización, de acuerdo a la formulación del plan operativo y presupuesto anual, para así obtener una cohesión y engranar las políticas implementadas por la máxima autoridad y la Dirección General del instituto en la dignificación y modernización de la ciudad. Dentro de sus funciones están:

- Recibir las diferentes solicitudes (ordenes de requisiciones u oficios) emitidas por la Dirección y Divisiones para ser procesadas de acuerdo a la disponibilidad presupuestaria y financiera.
- Mantener actualizado el registro de proveedores de la Alcaldía, a fin de asegurarse de que sean especialistas en la venta de bienes o materiales de oficina y que cumplan con los requisitos administrativos y legales vigentes.
- Elaborar, conformar y tramitar órdenes de compra, ajustándose a los niveles administrativos y operativos de aprobación existentes.
- Realizar el análisis de cotizaciones de acuerdo a la cantidad, calidad y precio de los materiales, aplicando los criterios de selección establecidos en la ley.
- Elaborar las solicitudes de orden de pago para la cancelación de los bienes y servicios contratados, toda vez que se haya completado satisfactoriamente la adquisición o prestación de los mismos, respectivamente.
- Elaborar relación de envío para tener constancia de lo que se está entregando, la cual debe llevar: firma, fecha y hora de la persona que recibe.

2.1- Identificación de estrategias para realizar el diagnóstico

En el presente estudio utilizamos varias estrategias de diagnóstico, respaldadas con la ayuda del personal que desempeña las actividades diarias en la División de Compras y Suministros, de la Alcaldía Bolivariana de Bermúdez, en la ciudad de Carúpano. Cabe mencionar que estas personas nos prestaron información de manera cordial, expresando su interés, de igual forma aportaron ideas y

sugerencias para desarrollar del trabajo, las estrategias utilizadas fueron las siguientes:

- Observación Directa
- Entrevista

La aplicación de estas estrategias fueron necesaria para la formulación del diagnóstico, en el que se reconocen los problemas que las afectan, los recursos con los que cuenta y las potencialidades propias del departamento que puedan ser aprovechadas en beneficio de todos.

2.2-Aplicación de las Técnicas para el desarrollo del diagnóstico

Para elaborar el diagnóstico nos dirigimos a la Alcaldía Bolivariana de Bermúdez, específicamente a la División de Compras y Suministros conformada por un personal capacitado, quienes aportaron la información necesaria acerca de la situación actual del departamento, las funciones que desempeñan y como abordan las actividades diarias, a través de una entrevista no estructurada e informal sostenida con el Jefe de Compras a cargo de esta división y las asistentes administrativas presentes en el momento de la visita realizada; de igual forma se aplicó la técnica de observación directa que permite captar visualmente la naturaleza del entorno que los rodea y el desenvolvimiento de estas personas en su área, así como también, percibir las potencialidades y limitaciones o necesidades existentes que se puedan palpar a simple vista.

Seguidamente con la información recolectada se pudo determinar una matriz FODA en base las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas existentes en dicho departamento.

2.3-Descripción de las dimensiones del objeto de estudio

a.-Dimensiones Físicas Espaciales: la División de Compras y Suministros forma parte de la Dirección Administrativa de la Alcaldía Bolivariana de Bermúdez, Parroquia Santa Catalina, Municipio Bermúdez, Carúpano Estado Sucre. A nivel de infraestructura, verificando así si se encuentran aptas y en buenas condiciones, de igual forma cuenta con los servicios públicos necesarios para su buen funcionamiento.

b.- Dimensiones Demográficas: La División de Compras y Suministros está conformado por siete personas, tres de sexo femenino y cuatro masculinos, que dan vida al desarrollo de las actividades diarias del departamento, distribuidas de la siguiente manera:

- **Jefe de la División de Compras (01):**Planifica, y dirige las actividades que lleva a cabo el departamento de compras de la institución que corresponde a todo el proceso de compras y adquisiciones de acuerdo a las dispersiones establecidas por la institución y la Dirección General.

Entre sus funciones están:

1. Verificar las requisiciones que llegan al departamento, que estén debidamente en cuanto a precio unitario, precio total y código presupuestario.
2. Confecciona las órdenes de compras.
3. Verifica las solicitudes de precio, revisa los formularios de solicitudes de precios una vez llena, los verifica y firma.
4. Verifica el material que llega al departamento, revisa que todo lo solicitado llegue completo.

5. Supervisa y asigna tareas del personal bajo su responsabilidad; distribuye las tareas y da las directrices de las tareas a ejecutar.

6. Revisa que las tareas asignadas sean ejecutadas de acuerdo a los métodos y normas vigentes.

7. Aprueba las órdenes de compras.

• **Asistentes Administrativos (03):** Ejecutan tareas rutinarias distribuidas equitativamente, prestando servicio y apoyo administrativo y secretarial, traslado y reproducción de documentos, en las diferentes áreas de trabajo donde está adscrito el cargo en la estructura organizativa de la Institución, siguiendo instrucciones del jefe de la unidad, de quienes reciben supervisión inmediata, contribuyendo así al logro de los objetivos de la misma.

Funciones:

1. Reciben, organizan, registran, distribuyen y archivan correspondencias y documentos.

2. Reciben, organizan y distribuyen materiales de oficina, haciendo los registros respectivos.

3. Transcriben, registran y actualizan en el computador, correspondencia y demás información relacionada al área.

4. Atienden al público interno y externo personalmente, con el fin de informarle sobre el trámite administrativo de su interés.

5. Llenan formatos o planillas inherentes a los procesos de su competencia.

6. Operan equipos de oficina relacionados con computadoras, teléfono, fax, fotocopidora, escáner, entre otros.

7. Elaboran informes relacionados con el área donde se desempeña.

8. Realizan tareas afines, según sea necesario.

• **Jefe de Almacén (01):** Bajo supervisión inmediata, realiza trabajos de rutinaria, recibiendo y despachando materiales que se encuentran en el almacén y demás tareas relacionadas con la ubicación, organización y traslado de los mismos.

Funciones:

1. Recibe materiales y productos que llegan al almacén y los clasifica por tipo.

2. Ubica los materiales en el área de almacén, manteniendo la distribución y cuidados que le hayan sido indicados.

3. Informa al supervisor cualquier circunstancia que se presente en el desarrollado de sus actividades.

4. Despacha pedidos según soportes recibidos, e informa a su superior sobre posibles fallas o la no existencia de productos.

5. Participa en la realización de los inventarios, según instrucciones del supervisor.

6. Asegura la limpieza y orden del área de trabajo.

7. Realiza cualquier otra actividad o tarea afín que le sea asignada en el marco de su competencia.

- **Activistas de Compras (02):** Siguiendo instrucciones del jefe de la unidad, de quien recibe supervisión inmediata, se encargan del trámite de cotizaciones o presupuestos ante proveedores de bienes y servicios, interactuando con ellos y las unidades solicitantes de los mismos, cumpliendo las normativas y procedimientos establecido en la materia.

Funciones:

1. Recibe y analiza las requisiciones de materiales y equipos efectuadas por las diferentes dependencias.

2. Verifica disponibilidad presupuestaria para activar las compras.

3. Verifica que los proveedores cumplan con las exigencias de cada una de las solicitudes.

4. Selecciona aquellos proveedores que puedan cumplir con los tiempos de entrega, costos y calidad definidos para cada rubro y solicita los respectivos presupuestos.

5. Atiende proveedores y/o contacta a los mismos a fin de concretar aspectos relacionados con los rubros que maneja.

6. Gestiona personalmente las compras cuando así sea requerido.

7. Interactúa con las unidades solicitantes a los fines de afinar detalles de las características técnicas, físicas entre otras especificaciones detalladas en las requisiciones.

8. Mantiene informado a su superior sobre los avances del proceso compras.

9. Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada en el marco de su competencia.

c.-Dimensiones Tecnológicas: en cuanto al uso de tecnologías, la institución cuenta con servicio de internet, equipos computarizados entre otros, herramientas que permiten agilizar el buen funcionamiento de las actividades.

d.- Dimensiones Políticas: esta división atiende las necesidades de esta institución, comunidades organizadas y demás instituciones de la jurisdicción del municipio correspondientes a los ámbitos de educación, salud, fundaciones e instituciones locales.

e.- Dimensiones Económicas: la Alcaldía depende principalmente de los ingresos fiscales a través de los impuestos municipales recaudados periódicamente, ingresos por situado constitucional y otras transferencias o subvenciones nacionales y estatales, los procedentes de su patrimonio, incluso el producto de sus ejidos y bienes entre otros, estos ingresos son distribuidos para cubrir las necesidades de cada una divisiones que conforman la institución, institutos autónomos, proyectos, donaciones y demás entes que dependan de este organismo.

f.-Dimensiones Potenciales: la división cuenta con un potencial humano capacitado, profesionales, organizados con disposición de brindar atención eficiente al público en general.

2.4 Identificación de los problemas, necesidades y potencialidades.

Entre los problemas y necesidades existentes dentro de la División de Compras podemos mencionar los siguientes:

- Modelo de gestión pública que permita mejorarla ejecución de los procesos administrativos en el departamento de compras.
- Carencia de un sistema de automatización, que permita la conexión mediante la red de todas las divisiones que conforman dirección administrativa, por cuanto su trámite requiere ser supervisado por las distintas divisiones que conforman la dirección administrativa para su respectiva aprobación y ejecución.
- Ausencia de técnicas para disminuir el proceso de orden de pago una vez realizada la orden de compra.
- Gastos innecesarios de insumos de papelería (formas continuas) y consumibles.

Entre sus potencialidades se encuentran:

- Posee un personal apto para cumplir con sus funciones.
- Incremento de proveedores que brindan de manera oportuna y precisa el suministro de insumos, bienes y servicios necesarios para un mejor funcionamiento y cumplimiento de sus obligaciones.
- Respuesta a las solicitudes de la ciudadanía de acuerdo a sus necesidades.

1.8 Selección del Problema

En la visita realizada a la Alcaldía Bolivariana del Municipio Bermúdez, específicamente en la División de compras y Suministros, se pudo observar fortalezas y debilidades existentes en el entorno de trabajo, donde el principal problema se encuentra focalizado en un modelo de gestión pública que permita mejorarla ejecución de los procesos administrativos en la División de Compras, con el fin de desarrollar sus políticas y acciones, con el cual pretenden alcanzar sus objetivos.

1.9 Alternativa de Solución:

Promover un modelo de gestión pública que permita mejorarla ejecución de los procesos administrativos en la División de compras y Suministros de la Alcaldía Bolivariana de Bermúdez.

3. Justificación

El Estado venezolano ha establecido reglas de convivencia y oportunidades para el desarrollo de la sociedad con la finalidad de lograr condiciones adecuadas de vida y bienestar en general. La búsqueda de ese bienestar conlleva a la población a determinar un esquema de convivencia social acorde en función a intereses mutuos y buscar en tal sentido, la identidad representativa.

Esta representatividad institucional que se genera debe brindar la posibilidad a cada población un desarrollo con justas medidas que logren beneficios equitativos para todos. Por lo tanto el desempeño del Estado depende de la calidad y eficiencia de las políticas y el desempeño de la gestión pública. Sin políticas públicas responsables y sostenidas, o una gestión pública moderna, la estabilidad macroeconómica y el desarrollo social terminan afectadas, haciendo poco útiles los restantes esfuerzos

para el progreso de la competitividad, el bienestar colectivo y la reducción de la pobreza.

En este sentido el proyecto se justifica por los siguientes aspectos:

- **Conveniencia:** En la División de Compras de la Alcaldía Bolivariana de Bermúdez, se determinó modelo de gestión pública para incrementar la ejecución de los procesos administrativos, de allí la conveniencia de elaborarlo, ya que el mismo se propone una serie de soluciones, de acuerdo a los problemas y necesidades presentes en la División; la gestión pública está conformada por los espacios institucionales y los procesos a través de los cuales el Estado diseña e implementa políticas, suministra bienes y servicios y aplica regulaciones con el objeto de dar curso a sus funciones.

- **Relevancia Social:** El proyecto es relevante ya que es un proceso que involucra a todos a los empleados públicos y a la colectividad en general con los planes del Estado; La nueva gestión pública busca satisfacer las necesidades de los ciudadanos a través de una asistencia eficiente y eficaz. Para ello es necesario, el desarrollo de servicios de mayor calidad en un marco de sistemas de control que permitan transparencia en los procesos de elección de planes y resultados, así como en los de participación ciudadana.

- **Implicaciones Prácticas:** En cuanto a los aportes técnicos y el ámbito de acción de este proyecto, se puede definir que esta propuesta permite facilitar las estrategias y acciones para obtener una mayor productividad en eficiencia colectiva, mediante el desempeño de un modelo de gestión pública; no sólo se espera el cumplimiento de metas por parte de la responsabilidad de liderazgo de quienes la dirigen sino fundamentalmente del compromiso que adopten los ciudadanos para logra el éxito dentro de la administración pública.

- Valor Teórico: Desde el punto de vista teórico, el proyecto es significativo en el área de planificación y de estrategias para adoptar la nueva gestión pública en la administración de los entes gubernamentales, por cuanto este trabajo proporcionará un conjunto de herramientas teóricas que orientarán al personal a conocer cómo abordar esta área.

- Interacción con la Comunidad: Con respecto a la interacción se justifica porque establece una relación investigadores-institución donde los protagonistas de este proceso son los sujetos inmersos en el problema, es decir empleados de la División de Compras y Suministros.

4. Vinculación del Proyecto con el Plan de la Patria, líneas de investigación y transversalidad con el eje de proyecto, socio crítico y profesional:

Este proyecto se encuentra altamente enlazado con el Gran Objetivo Histórico N° 2 del Plan de la Patria 2013-2019, el cual propone:

“Continuar construyendo el socialismo del siglo XXI, en Venezuela, como alternativa al sistema destructivo y salvaje del capitalismo y con ello asegurar “la mayor suma de felicidad posible, la mayor seguridad social y la mayor suma de estabilidad política” para nuestro pueblo”.

Objetivo Nacional:

2.5 Lograr la irrupción definitiva del Nuevo Estado Democrático y Social, de Derecho y de Justicia.

Objetivos estratégicos y generales:

2.5.1.3. Fortalecer los sistemas de comunicación permanente, que permitan la interacción entre las instituciones públicas y el poder popular para la construcción colectiva del nuevo Estado Socialista, bajo el principio de “mandar, obedeciendo”.

2.5.3. Acelerar la construcción de la nueva plataforma institucional del Estado, en el marco del nuevo modelo de Gestión Socialista Bolivariano.

2.5.3.4. Ejecutar un proceso de reorganización de la administración pública, homologando y dignificando las condiciones de los servidores públicos, de acuerdo a sus roles y competencias, para potenciar y ampliar las capacidades, con miras a desarrollar un modelo económico productivo socialista.

Esta línea estratégica impulsa a seguir construyendo el socialismo donde todos son iguales, con los mismos derechos y deberes, también lograr la irrupción definitiva del Nuevo Estado Social y democrático, mediante la consolidación y expansión del poder popular. El gobierno impulsa un modelo de gestión con la finalidad de desarrollar sus políticas y acciones, con el cual pretenden alcanzar sus objetivos.

Vinculación del Proyecto con las Líneas de Investigación P.N.F:

Las líneas de investigación asociadas al Programa Nacional de Formación (PNF), comprenden aquellos estudios que describen la realidad comunal, municipal, estatal, regional y nacional, así como la caracterización, cualitativa y cuantitativa, de las relaciones sociedad–recursos disponibles, a los fines de satisfacer las necesidades reales y sentidas a través de las diferentes formas asociativas, que se traducen en relaciones económicas, sociales, de participación popular, en redes de cooperación, y en nuevas formas de planificación, integración y manejo de recursos, entre otras. Esto significa que el estudio de las diversas formas de organización, así como la gestión de los factores productivos en aspectos tales como planificación, organización, dirección, ejecución y control, para favorecer el crecimiento económico y el bienestar social de las comunidades. Dentro de las líneas de investigación con la que se vincula este proyecto se encuentra la línea cinco (5): Gestión del Control Administrativo, que

comprende, aplicar técnicas de control para la medición del desempeño general de las organizaciones.

Transversalidad con el eje proyecto socio crítico y profesional:

La transversalidad implica el desarrollo de la autonomía personal y ética, que asegura la participación social responsable, la reflexión crítica sobre los contextos históricos e institucionales y el diseño de estrategias de intervención en la realidad. La transversalidad, se soporta en la integración del saber científico-técnico y el saber ético del desarrollo integral de los estudiantes, ampliando sus oportunidades de acción comunitaria.

En tal sentido, se busca enlazar la generación de proyectos con las diferentes unidades de formación establecidas por el perfil de saberes. A través de los siguientes aspectos:

Eje proyecto: constituye el eje central de formación y se desarrolla a lo largo del programa nacional de formación. Los proyectos socio integradores tienen carácter socio-comunitario con el propósito de dar respuesta a resolver problemas concretos en el ámbito local, regional o nacional.

Eje socio crítico: se constituye como un espacio de reflexión, sistematización y acción, para la formación del administrador con una perspectiva social, política, ecológica, ambiental, ética y profesional, integral e integradora de saberes. De igual forma busca consolidar los valores de libertad, independencia, paz, solidaridad, bien común, integridad territorial y convivencia que apuntan hacia un desarrollo integral y sustentable, mediante la inserción del participante en una dinámica de aprendizaje y construcción de saberes.

Eje profesional: integrado por unidades de formación desarrolladas mediante diversas estrategias y metodología de aprendizaje, entre los que figuran talleres, evaluaciones y discusiones socializadas. Los dominios de aprendizaje adquiridos en estas unidades de formación, se integran a los proyectos en formulación y/o

ejecución, los que se fundamentan en la metodología de proyectos de participación comunitaria

En relación a los saberes relacionados con el presente proyecto de investigación, los que se ajustan al tema objeto de estudio son:

Socio-Critica I II y III:

Estos saberes en particular, guardan una relación importante con el proyecto, aportan conocimientos básicos de las líneas estratégicas del Plan de la Patria, las estrategias y acciones a emprender para lograr los objetivos planteados, de igual forma las políticas sociales, económicas, culturales llevadas a cabo por la nación, en aras de garantizar los valores supremos del Estado y la soberanía. Es justamente lo que ocurre en la elaboración de proyectos socio-integrador, permiten abordar temas referentes a las comunidades, permitiendo al estudiante integrarse en esta problemática, y buscar las posibles soluciones para enfrentarlos, plantear objetivos y diseñar estrategias para alcanzarlos, y poder asegurar la transformación de los ejes: político, económico, social y cultural, para brindar una mejor calidad de vida a los ciudadanos.

Proyecto Nacional y Nueva Ciudadanía:

Su contenido programático se desarrolla en las áreas sociales y políticas, puestas en marcha con el Plan de la Patria 2007-2013 y 2013-2019, y el seguimiento del cumplimiento de estos objetivos, para alcanzar la suprema felicidad de todos los ciudadanos y a su vez seguir construyendo el socialismo del siglo XXI.

Planificación Estratégica:

Este saber permite a los participantes orientar los conocimientos adquiridos y ajustarlos a la realidad actual de la sociedad, la planificación es la base fundamental de una visión, sin ella sería imposible lograr las metas propuestas, una comunidad organizada debe desarrollarse en función a una planificación estratégica, que permita

determinar las problemáticas existentes, y en base a estos problemas fijar los objetivos que quiere alcanzar, utilizando las estrategias y acciones necesarias para enfrentarlos y satisfacer las necesidades de la colectividad en general.

FASE II

PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO

5. Planteamiento del Problema:

En la actualidad, el mejoramiento de las prácticas administrativas busca obtener resultados productivos de la más alta calidad, no sólo con el fin de ofrecer el mejor producto sino también de brindar el mejor servicio integral a todos los involucrados, considerando que la empresa será evaluada fundamentalmente por la atención y servicio que proporcione, acompañado del producto o servicio ofrecido.

La administración es entendida como el conjunto de conocimientos sistemáticos e instrumentos que permiten la operación adecuada de las organizaciones, mediante modelos y metodologías definidas con el fin de incrementar su eficiencia. A partir de éste concepto, se ha estructurado el diseño de normas y políticas de la gestión pública para mejorar la ejecución de los procesos en la división de compra y suministro, ajustado a sus necesidades propias y a los resultados esperados de acuerdo a su funcionamiento, por medio de la interacción continua con los colaboradores.

De acuerdo a lo señalado, la Gestión Pública es gestión con las limitaciones derivadas del carácter público del cometido. Gestión refiere, según el contexto, tanto una práctica como un conjunto de disciplinas. Se considera la gestión como práctica y como disciplina, con particular atención al papel de la Economía. Las limitaciones derivadas del carácter público del cometido pueden clasificarse en no abordables por esenciales (satisfacen objetivos sociales superiores al de la eficiencia) y abordables bien por la investigación bien por la acción. Así se llega a otra forma de contemplar la gestión pública: la acción sobre dos familias de limitaciones mitigables - falta de incentivos organizativos y falta de incentivos individuales- mediante dos grupos de

actuaciones: introducción de mecanismos de competencia y aplicación de técnicas de gestión, respectivamente.

Para Ivancevich (2005), indica que “la gestión es el proceso comprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otras, con la finalidad de lograr resultados de alta calidad que cualquiera, trabajando sola, no podría alcanzar” (p.4).

Mientras que, Stoner (2006) define a la administración, (entendiéndose como proceso equivalente a la gestión) como el proceso de planificación, organización, dirección y control del trabajo de los miembros de la organización y de usar los recursos disponibles de la organización para alcanzar las metas establecidas. Sin un ciclo completo de gestión, no se optimizarían los procesos en toda organización, sea cual fuese su naturaleza, públicas o privadas.

De acuerdo a lo señalado, se pudo conocer que en la División de compras y suministros de la oficina principal de administración de la Alcaldía del Municipio Bermúdez no funciona de la manera más eficiente y requerida; motivo por el cual surge la inquietud por desarrollar la presente investigación denominada: Modelo de gestión pública para mejorar la ejecución de los procesos administrativos en la división de compras y suministros de la alcaldía bolivariana de Bermúdez Carúpano Estado Sucre; surgiendo las siguientes interrogantes:

¿Cuáles son los problemas que afectan los procesos administrativos en la División de Compras y Suministros de la Alcaldía Bolivariana de Bermúdez?

¿Cuáles son las normas y políticas aplicadas en la Ejecución de los procesos Administrativos de la División de Compras y Suministros de la Alcaldía de Bermúdez?

¿Cuáles son los modelos de Gestión Pública Propuesta por diversos Autores?

¿Cuáles son las etapas del Modelos de Gestión Pública?

¿Cuál es el Nuevo Modelo de Gestión Pública para la eficiencia en la Ejecución de los procesos Administrativos en la División de Compras y Suministro de la Alcaldía Bolivariana de Bermúdez?

6. Formulación de Objetivos:

6.1 Objetivo General:

Diseñar un manual de normas y políticas de la gestión pública para mejorar la ejecución de los procesos administrativos en la división de compras y suministro de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Bermúdez, Estado Sucre

6.2 Objetivos Específicos:

- 1.- Identificar los problemas que afectan los procesos administrativos en la división de Compras y Suministros de la Alcaldía Bolivariana de Bermúdez.
- 2.- Señalar cuáles son las normas y políticas aplicadas en la ejecución de los Procesos Administrativos de la División de Compras y Suministros de la Alcaldía de Bermúdez.
- 3.- Desarrollar las etapas para la elaboración de las normas y políticas.
- 4.- Presentar ante la autoridad Municipal las Normas y Políticas de la Gestión Pública para mejorar la Ejecución de los procesos Administrativos en la División de Compras y Suministro de la Alcaldía Bolivariana de Bermúdez.

FASE III

METODOLOGÍA

8. MARCO TEÓRICO:

Consiste en desarrollar la teoría que va a fundamentar el proyecto con base al planteamiento del problema que se ha realizado. En tal sentido según Fidiás. Arias (2006) “Es el producto de la revisión de documental-bibliográfica, y consiste en una recopilación de ideas, postura de autores, conceptos y definiciones, que sirven de base a la investigación por realizar”.

8.1 Bases referenciales:

Carrero, L. elaboró un trabajo titulado “**Diseño de manuales de normas y políticas para la coordinación de recursos humanos de la gerencia regional de tributos internos del SENIAT- región capital**”. Durante este período de pasantías dentro de la Gerencia Regional de Tributos Internos del SENIAT- Región Capital, se realizaron diversas labores administrativas, de apoyo a la Coordinación de Recursos Humanos. Se llevaron cabo actividades relacionadas con el área de Bienestar Social, Servicios Administrativos, Adiestramiento y Capacitación y específicamente, con la Unidad de Provisión y Aplicación. Para esta última se levantó la información pertinente y se le diagnosticó la carencia de herramientas que documenten los procedimientos desarrollados en la misma. Para solucionar esta situación se diseñó un Manual de Normas y Procedimientos para los procesos más relevantes y con más ineficiencias de la Unidad que son, La Evaluación del Personal de Nuevo Ingreso y El Programa de Pasantías.

8.2 Bases teóricas:

Las bases teóricas del presente trabajo se desarrollan tomando como referencia los conceptos entorno a los procesos administrativos ejecutados en una empresa e institución, teniendo en consideración que es una herramienta principal para el trabajo que realiza cada persona dentro de la organización, mediante las funciones de: planificación, organización, dirección y control; con la finalidad de

potenciar la eficiencia, consistencia y contabilidad de sus recursos humanos, técnicos y materiales. De allí resulta oportuno el uso de la siguiente teoría:

Normas

Son reglas que especifican puntos a seguir, de igual forma, determinan los lineamientos que dirigen a las personas y en consecuencia a las organizaciones según (Chiavenato, 1993).

Las normas logran orientar la actuación de los integrantes de una organización sobre una función determinada. Según (Magdalena, 1996) se clasifican de la siguiente forma: Normas relacionadas con el personal: se refieren a las pautas que se utilizan para la selección y manejo del personal.

Normas relacionadas con los bienes: son aquellas que tienden a resguardar la tendencia en si, los movimientos de ingreso y egreso, así como los movimientos dentro de la organización.

Normas relacionadas con la documentación: se refieren a la forma en que registran los hechos que afecten el patrimonio de la organización.

Normas relacionadas con la estructura: son las que tienden a precisar las responsabilidades de cada integrante en cuanto a la custodia de los bienes que le han asignado la facultad de autorizar gastos que afecten el patrimonio de la empresa.

Normas relacionadas con el ordenamiento de trabajo: son aquellas que se vinculan con las forma como se ordena el trabajo para lograr que todo el conjunto de personas administren bienes usando la documentación y cumpliendo las funciones establecidas.

Normas de procedimientos: son las que detallan los lineamientos y reglas para la realización del trabajo, operaciones y tareas.

Importancia de los Manuales.

Según Marcano (1996) “la existencia de los manuales en una organización reviste singular importancia, pues permite mantener registrada en forma ordenada la información y datos requeridos para la conducción normal del negocio y por supuesto para la toma de decisiones”.

Los manuales son de gran importancia ya que representan un magnifico medio de comunicación dentro de la organización; estos permiten informar las decisiones de la administración, concierne a la organización política y procedimientos a todo el personal interesado. De igual forma, sirven de apoyo a las personas que desconocen o tienen dudas acerca de los detalles de las prácticas administrativas y operativas.

Diagramas de flujo.

El Flujograma o Diagrama de Flujo, consiste en representar gráficamente hechos, situaciones, movimientos o relaciones de todo tipo, por medio de símbolos.

Según Gómez (1997), El Flujograma o Fluxograma, es un diagrama que expresa gráficamente las distintas operaciones que componen un procedimiento o parte de este, estableciendo su secuencia cronológica. Según su formato o propósito, puede contener información adicional sobre el método de ejecución de las operaciones, el itinerario de las personas, las formas, la distancia recorrida el tiempo empleado, etc.

También, Chiavenato (1999); afirma que El Flujograma o Diagrama de Flujo, “es una gráfica que representa el flujo o la secuencia de rutinas simples”. Tiene la

ventaja de indicar la secuencia del proceso en cuestión, las unidades involucradas y los responsables de su ejecución. Esta herramienta de vital importancia ya que ayuda a designar cualquier representación gráfica de un procedimiento o parte de este, El flujograma o diagrama de flujo, como su nombre lo indica, representa el flujo de información de un procedimiento.

En la actualidad estos son considerados en las mayorías de las empresas o departamentos de sistemas como uno de los principales instrumentos en la realización de cualquier método y sistema.

Gestión: Es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación. Por lo tanto, se entiende hacia el conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto. La gestión es también la dirección o administración de una compañía o de un negocio.

En tal sentido Rementeria (2008) establece que Gestión es: “Actividad profesional tendiente a establecer los objetivos y medios de su realización, a precisar la organización de sistemas, a elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal”.

Para Heredia es un concepto más avanzado que el de administración y lo define como “la acción y efecto de realizar tareas, con cuidado, esfuerzo y eficacia que conduzcan a una finalidad” (Heredia, 1985, p. 25).

Principios de Gestión:

Fayol, en su libro General y Gestión Industrial (1916), define catorce principios de buena gestión, se constituyen como declaraciones fundamentales que sirven de guía para las decisiones y acciones de los directivos. Estos son:

1. División del trabajo: La especialización de la mano de obra de acuerdo a las habilidades de una persona, creación específica de desarrollo personal y profesional para aumentar la productividad, rendimiento y eficiencia en el trabajo.

2. Autoridad y responsabilidad: Autoridad es el derecho a dar órdenes y el poder de exigir obediencia. Ser responsable es la conciencia que se tiene del actuar como consecuencia directa o indirecta de un hecho.

3. Disciplina: La capacidad de los subordinados de obedecer, respetar y actuar según las reglas establecidas, que son esenciales para el funcionamiento de cualquier organización.

4. La unidad de mando: Todos los subordinados deben recibir órdenes y rendir cuentas a un único superior. Si un empleado recibe órdenes de más de un superior, se crea confusión y conflicto.

5. Unidad de dirección: Las actividades organizativas deben tener una autoridad central y un plan de acción.

6. La subordinación del interés individual al interés general: Los intereses de un empleado o grupo de empleados se subordinan a los intereses y objetivos de la organización y no puede prevalecer sobre ella.

7. Remuneración de Personal: Los salarios son el precio de los servicios prestados por los empleados. Hay que ser justos y dar satisfacción tanto para el empleado y el empleador. La tasa de remuneración depende del valor de los servicios prestados según lo determinado por el mercado de trabajo.

8. Centralización: El grado óptimo de centralización varía en función de la dinámica de cada organización. El objetivo de la centralización es la mejor utilización del personal.

9. Escalar la cadena: El principio sugiere que debe haber una clara línea de autoridad de arriba hacia abajo que une todos los administradores en todos los niveles. Se considera una cadena de mando. Se trata de un concepto llamado “banda tablón” por medio del cual un subordinado puede contactar a un superior en caso de emergencia, desafiando la jerarquía de control. Sin embargo los superiores inmediatos deben ser informados sobre el asunto.

10. Orden: La organización de los materiales y el personal es esencial, porque garantiza la seguridad y la eficiencia en el trabajo.

11. Equidad: En las organizaciones esta es una combinación de bondad, amabilidad, imparcialidad y justicia en el trato a los empleados.

12. Estabilidad de la tenencia de Personal: El período de servicio no debe ser demasiado corto y los empleados no deben ser movidos de posición con frecuencia.

13. Iniciativa: Generación de propuestas o accionar antes que otros, esto permite que los empleados tengan más interés en que todo funcione mejor, agrega fuerza y nuevas ideas a las organizaciones.

14. Espíritu de grupo: El trabajo en equipo es fundamental para una organización. Se deben crear equipos de trabajo y buena comunicación.

En base a todos los conceptos anteriores y, de acuerdo con los fines de esta investigación, la gestión se asume como el conjunto de procesos y acciones que se ejecutan sobre uno o más recursos para el cumplimiento de la estrategia de una organización, a través de un ciclo sistémico y continuo, determinado por las funciones básicas de planificación, organización, dirección o mando y control.

Gestión Pública. El término gestión no es concerniente exclusivamente al sector público, es muy común en el sector privado hablar de indicadores de gestión para medir la eficiencia y eficacia de cualquier área de la gerencia, administración o las finanzas. No obstante, se aplica con mucha frecuencia en el sector público para evaluar la actividad desarrollada por la gerencia o la administración de las entidades gubernamentales, de ahí que se mencionan la gestión de los gobiernos locales o gestión municipal para referirse al desempeño en ésta área.

Al respecto, Avalos (1988) citado por Cruz A. (2008), define la gestión pública así:

Es una disciplina que está relacionada directamente con otros campos del conocimiento, como la ciencia política, el derecho, la filosofía, la economía, la sociología, la psicología y más recientemente con la archivística. Ella posee de forma tácita funciones de gobierno, planeación, integración, dirección y control de la conducta ciudadana, Por medio de la gestión o administración, el gobierno enfrenta las necesidades de la sociedad que la iniciativa privada no puede satisfacer. Si se habla de administración pública no se puede dejar de lado al Estado, la Nación, al pueblo, a la localidad, al gobierno, la legitimidad, la soberanía, entre otros aspectos. (p.53)

De acuerdo a lo antes planteado la gestión es la operación de ejecutar los trabajos, la cual se realizan con mucho cuidado, esfuerzo y eficacia para así obtener buenos resultados finales; de todo esto se desprende que también se puede llevar un buen control de gestión, donde el siguiente autor lo define de la siguiente manera:

García (1975). Define Control de Gestión como un método, un medio para conducir con orden el pensamiento y la acción, lo primero es prever, establecer un pronóstico sobre el cual fijar objetivos y definir un programa de acción. Lo segundo es controlar, comparando las realizaciones con las previsiones, al mismo tiempo que se ponen todos los medios para compensar las diferencias constatadas. (p. 38)

Según García expresa que el control de gestión es un proceso que sirve para guiar la gestión hacia los objetivos de una organización y el cual a su vez sirve de instrumento para evaluarla, consta de una serie de características tales como:

García (1975), menciona que las características del control de gestión se basan en lo siguiente:

- Integral, asume una perspectiva integral de la organización, contempla a la empresa en su totalidad, es decir, cubre todos los aspectos de las actividades que se desarrollan en la misma.
- Periódico, sigue un esquema y una secuencia predeterminedada.
- Selectivo, debe centrarse solo en aquellos elementos relevantes para la función u objetivos de cada unidad.
- Creativo, continúa la búsqueda de índices significativos para conocer mejor la realidad de la empresa y encaminarla hacia sus objetivos.
- Efectivo y eficiente, busca lograr los objetivos marcados empleando los recursos apropiados.
- Adecuado, el control debe ser acorde con la función controlada, buscando las técnicas y criterios más idóneos.
- Adaptado a la cultura de la empresa y a las personas que forman parte de ella.
- Motivador, debe contribuir a motivar hacia el comportamiento deseado más que coaccionar.
- Servir de puente entre la estrategia y la acción, como medio de despliegue de la estrategia en la empresa.
- Flexible, fácilmente modificable, con capacidad de cambio. (p. 41).

El control de la gestión pública marca una importancia creciente en la administración de los entes públicos, como proceso que consiste en controlar las acciones, a través de las cuales se alcanzarán los objetivos planteados por la

institución; es el proceso de verificación de los resultados, para demostrar que las políticas o acciones tomadas se corresponden con los objetivos, y en caso contrario aplicar las medidas correctivas necesarias. La implementación de acciones orientadas a alcanzar una administración pública cuyo objetivo central sea el logro de resultados, tendientes a mejorar la calidad e impacto de las políticas; así como los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad supone la evaluación constante de la gestión pública, de los resultados y metas. En la moderna administración pública se hace urgente la concienciación acerca de la importancia de capacitar al funcionario en el control de gestión como práctica de evaluación continua de los objetivos, metas y medición de resultados, es necesaria la formación de gestores con capacidad innovadora.

Modelo de gestión: Es un esquema o marco de referencia para la administración de una entidad. Los modelos de gestión pueden ser aplicados tanto en las empresas y negocios privados como en la administración pública, los cuales se aplican para desarrollar sus políticas y acciones, y con el cual pretenden alcanzar sus objetivos.

Aguilera. (2000). “define al modelo como un patrón a seguir o muestra para conocer algo, existe también la idea de que un modelo debe ser utilizado para probar una hipótesis o una teoría, o tan sólo para poder explicar un proceso o una abstracción”.

Para que un modelo funcione de manera eficiente y eficaz deben de desarrollarse una serie de procedimientos administrativos muy importantes para la buena dirección de toda empresa puesto que permitan el diagnóstico y la solución de muchas dificultades propias de las organizaciones de su tiempo.

En tal sentido, Hurtado, (2008).

El proceso administrativo es la herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales. Si los administradores o gerentes de una organización realizan debidamente su trabajo a través de una eficiente y eficaz gestión, es mucho más

probable que la organización alcance sus metas; por lo tanto, se puede decir que el desempeño de los gerentes o administradores se puede medir de acuerdo con el grado en que éstos cumplan con el proceso administrativo. (p.47)

Para que el proceso administrativo llevado a cabo sea el más indicado se deben tomar en cuenta una serie de pasos que no por ser una parte del todo son menos importantes, por mencionar algunos están, las metas, estrategias, políticas, entre otros.

Henri Fayol afirmó que la toma de decisiones también hace parte de las funciones de la organización, señaló cómo las funciones del administrador la prevención, organización, coordinación y control, que expresado en términos más actuales no es otra cosa que la planeación, organización, dirección y control.

Etapas del proceso administrativo: Como ya se ha mencionado, el proceso administrativo consiste de 4 etapas o funciones básicas: planeación, organización, dirección y control. A continuación una breve introducción a cada una.

1. Planeación: Consiste en saber qué se va a hacer por anticipado, cuál va a ser la dirección que se va a tomar para alcanzar los objetivos de la manera más eficiente. ¿Qué se desea conseguir (objetivos)? ¿Qué se va a hacer para alcanzarlo? ¿Quién y cuándo lo va a hacer? ¿Cómo lo va a hacer (recursos)? La planeación trata de crear un futuro deseado.

Robbins y De Cenzo (2009), afirman que planificar abarca la definición de las metas de la organización, el establecimiento de una estrategia general para alcanzar esas metas y el desarrollo de una jerarquía minuciosa de los planes para integrar y coordinar las actividades. Establecer metas sirve para no perder de vista el trabajo que se hará y para que los miembros de la organización fijen su atención en las cosas más importantes. (p.6).

2. Organización: La organización es un sistema que permite una utilización equilibrada de los recursos cuyo fin es establecer una relación entre el trabajo y el personal que lo debe ejecutar. Es un proceso en donde se determina qué es lo que debe hacerse para lograr una finalidad establecida o planeada, dividiendo y coordinando las actividades y suministrando los recursos.

Robbins. S (2005) explica que “organizar es disponer el trabajo para conseguir las metas de la organización. Organizar incluye determinar qué tareas hay que hacer, quién las hace, cómo se agrupan, quién rinde cuentas a quién y dónde se toman las decisiones”.(p.9).

3. Dirección: La dirección es la función que trata, a través de la influencia interpersonal, de lograr que todos los involucrados en la organización contribuyan al logro de sus objetivos. Se ejerce a través de tres funciones: el liderazgo, la motivación y la comunicación.

Finch, Freeman y Gilbert (1996) dicen que:

La dirección es el proceso para dirigir e influir en las actividades de los miembros de un grupo o una organización entera, con respecto a una tarea. La dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos.(p.13).

4. Control: Es la función que efectúa la medición de los resultados obtenidos comparándolos con los esperados (planeados) con el fin de buscar la mejora continua.

Alegre, Berné y Galve (2000) sostienen que:

El control es la actividad de seguimiento encaminada a corregir las desviaciones que puedan darse respecto a los objetivos. El control se ejerce con referencia a los planes, mediante la comparación regular y sistemática de las previsiones y las consiguientes realizaciones y la valoración de las desviaciones habidas respecto de los objetivos. El control, pues, contrasta lo planeado y lo conseguido para

desencadenar las acciones correctoras, que mantengan el sistema regulado, es decir, orientado a sus objetivos.(p.42).

Compras: Es una función de suma importancia en la gestión de materiales y/o materias primas, aunque varía con la naturaleza y el tamaño de la empresa.

El departamento de compras debe ser manejado como una fuente estratégica dentro de la cadena de suministros y no como un lugar para combatir los costos.

Funciones del departamento de compras:

El objetivo básico de la función de compras es asegurar la continuidad del suministro de materias primas, productos sub-contratados, repuestos y reducir el costo final de los productos terminados.

En otras palabras, el objetivo es no sólo obtener las materias primas al precio más bajo, sino que reducir el costo final del producto, o sea, comprar de forma inteligente y alineada con la estrategia, todos los materiales necesarios para la producción o la operación diaria de la empresa. A continuación se mencionan las siguientes funciones:

- Minimizar los costos
- Asegurar el flujo continuo de la producción
- Aumentar la rotación de activos
- Desarrollar fuentes alternativas de suministros
- Establecer buenas relaciones con los proveedor
- Integrarse con otros departamentos de la institución
- Formar y desarrollar al personal
- Mantener el registro de datos y presentar informes de gestión

Políticas del departamento de compras:

Una correcta política de compras ayuda a asegurar que la empresa pueda comprar de manera eficiente y obtener valor por el dinero que se invierte en los proveedores.

La compra eficiente puede ahorrar dinero y hacer una importante contribución a la rentabilidad.

Hay algunos principios importantes que debes tener en cuenta para la creación de una buena política de compras:

- **Transparencia:** mantener todos los documentos y registros.

- **Igualdad de trato y no discriminación:** todo proveedor debe tener igualdad a la hora de postular a licitaciones.

1. **Autoridad:** En las primeras etapas del negocio puedes asumir la responsabilidad de todas las compras.

A medida que creces puedes delegar a empleados específicos o permitir que cualquier empleado compre suministros hasta un cierto valor.

La creación de una estructura formal de adquisición permite identificar o nombrar claramente los individuos para asumir la responsabilidad de la compra de manera eficiente y obtener valor para el dinero invertido en los proveedores.

2. **Límites:** La política debe establecer los límites de gastos para los empleados o gerentes que tienen la autoridad de comprar.

La empresa puede permitir a los jefes de departamento comprar suministros de bajo costo, como la papelería para la oficina, hasta un cierto valor sin tener que pedir autorización.

Si nombran a los directores o jefe(s) de compras, se pueden autorizar compras hasta un valor convenido sin solicitar autorización adicional.

3. Proveedores preferidos: Una política de contratación podrá establecer los nombres de los proveedores preferidos para ciertos tipos de productos.

Proveedores preferidos son empresas que han demostrado que pueden entregar suministros que cumplen con sus estándares de calidad a precios competitivos. El uso de proveedores preferentes simplifica el procedimiento de compra, porque el responsable de compras no tiene la necesidad de acercarse a un número de diferentes proveedores y evaluar sus ofertas.

4. Selección de Proveedores: Si la empresa no cuenta con proveedores preferentes para determinados productos o suministros, se debe establecer los criterios para la selección de proveedores en la política de adquisiciones.

La política de contratación debe especificar si la elección del proveedor será basada en la calidad del producto, la capacidad de cumplir con los plazos de entrega, precio, disponibilidad de servicio post-venta, o una combinación de esos factores.

4. Consideraciones Éticas: Para un número cada vez mayor de empresas, las consideraciones éticas juegan un papel importante en sus decisiones de compra.

Su política de contratación puede por tanto, afirmar que la empresa sólo ocupará a proveedores que tienen una política ambiental reconocida o una preocupación importante hacia sus empleados.

El departamento de compras tiene una importancia estratégica dentro de las empresas.

No solo se ocupan de suplir con materiales y/o materias primas, sino que tienen una gran responsabilidad en la toma de decisiones.

Cada decisión en las compras tiene un impacto en el capital de trabajo y en el correcto funcionamiento de las operaciones.

7. Estructura y Organización de Acciones a ejecutar:

7.1 Plan de Acción

OBJETIVO GENERAL: diseñar un manual de normas y políticas de la gestión pública para mejorar la ejecución de los procesos administrativos en la división de compra y servicios de la alcaldía bolivariana del Municipio Bermúdez, estado sucre.

OBJETIVOS	METAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	MEDIO DE COMPROBACION
Identificar los problemas que afectan los procesos Administrativos en la División de Compras y Suministros de la Alcaldía Bolivariana de Bermúdez.	Estudiar en detalle los procesos y procedimientos ejecutados en el departamento de Compras y Suministros.	Visitar la Institución, con el propósito de poder conocer los procesos aplicados en la División de Compras y Suministros. Realizar mesa trabajo con el equipo investigador para analizar los datos obtenidos	- Humanos: Empleados en el departamento de compras y suministros de la alcaldía Bolivariana de Bermúdez. - Materiales: Cuadernos, lápiz, saca punta - Tecnológico: Teléfonos Celulares, cámara fotográfica y computadora.	Equipo de trabajo del proyecto	Registro de asistencia Operacionalización de variables Formato de la entrevista
Señalar cuáles son las normas y políticas aplicadas en la ejecución de los procesos administrativos en la	Identificar en su totalidad los instrumentos normativos aplicados en la entidad estudiada	Reunión con los miembros de la División de Compras y Suministros para conocer las normas existentes en el departamento	Humanos: Empleados de la División de Compras y Suministros de la Alcaldía Bolivariana de Bermúdez.	Equipo de trabajo del proyecto	Registro de asistencia de los miembros de la División Memoria fotográfica

División de Compras y Suministros de la Alcaldía Bolivariana de Bermúdez.			<p>-Materiales: Cuadernos, lápiz, saca punta</p> <p>-Tecnológico: Teléfonos Celulares, cámara fotográfica y computadora.</p>		
Desarrollar las etapas para la elaboración de las Normas y Políticas.	Establecer normas y políticas internas en la división de compras y suministros, teniendo en consideración las etapas previas para su elaboración	Reunión con el feje de la División de Compras y demás personas que conforman el área	<p>Humanos: Personal de la División de Compras y Suministros de la Alcaldía Bolivariana de Bermúdez e integrantes del equipo de proyecto.</p> <p>Materiales: Cuadernos, hojas, lápices, sacapuntas</p>	Equipo de trabajo del proyecto	Registro de asistencia
Presentar ante la autoridad municipal las Normas y Políticas de la gestión pública para mejorar la ejecución de los procesos administrativos en la División de Compras y Suministros.	Promover el uso de las normas y políticas gestión pública con eficiencia para satisfacer las necesidades del colectivo en general de igual forma mejorar la ejecución de los procesos administrativos.	<p>Reunión con el jefe de la división de Compras y demás personas que conforman el área.</p> <p>Entrega formal de las normas y políticas de gestión pública para mejorar la ejecución de los procesos administrativos.</p>	Humanos: personal de la División de Compras y Suministros de Alcaldía Bolivariana de Bermúdez.	Equipo de trabajo del proyecto	<p>Registro de asistencia</p> <p>Entrega del manuscrito</p> <p>Memoria fotográfica</p>

Bases Legales

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999).

Establece en su artículo 141:

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

Se aprecia que la Administración Pública como el contenido esencial de la actividad de correspondiente al Poder Ejecutivo, y se refiere a las actividades de gestión, que el titular de la misma desempeña sobre los bienes del Estado para suministrarlos de forma inmediata y permanente, a la satisfacción de las necesidades públicas y lograr con ello el bien general, dicha atribución tiende a la realización de un servicio público, y se somete al marco jurídico especializado que norma su ejercicio y se concretiza mediante la emisión y realización del contenido de actos administrativos emitidos exprofeso.

La Ley Orgánica de la Administración Pública (2001); señala en su artículo 15:

Todos los órganos de la Administración Central mantendrán permanentemente actualizadas y a disposición de los ciudadanos, en las unidades de información correspondientes el esquema de su organización y la de los organismos adscritos, así como guías informativas sobre los procedimientos administrativos, servicios y prestaciones aplicables en el ámbito de la respectiva competencia. Los órganos de la Administración Central deberán disponer, de conformidad con el Reglamento correspondiente, mecanismos para que los ciudadanos presenten sugerencias y reclamos sobre el funcionamiento de los servicios públicos. Igualmente, podrán realizar encuestas para conocer el grado de satisfacción de la población sobre la actividad y organización administrativas, así como de los usuarios o beneficiarios de los servicios públicos.

A través del artículo antes mencionado se puede indicar que todos los órganos de la administración pública se encontrarán regidos por una central, quien será el galante del cumplimiento de cada una de las actividades previstas

Asimismo en su artículo 45: “Son órganos superiores de dirección de la administración pública Central, El Presidente o Presidenta de la Republica, el Vicepresidente Ejecutivo o la Vice Presidenta Ejecutiva, El Consejo de Ministros ,los ministros o ministras y los viceministros o viceministras”.

En este artículo se trata de identificar quienes son los órganos competentes encargados de mantener el cumplimiento de las leyes en cuanto a la administración pública se refiere.

La Ley de Procedimientos Administrativos (2011), identifica en su artículo N° 3

Los funcionarios y demás personas que presten servicios en la administración pública, están en la obligación de tramitar los asuntos cuyo conocimiento les corresponda y son responsables por las faltas en que incurran. Los interesados podrán reclamar, ante el superior jerárquico inmediato, del retardo, omisión, distorsión o incumplimiento de cualquier procedimiento, trámite o plazo, en que incurrieren los funcionarios responsables del asunto. Este reclamo deberá interponerse en forma escrita y razonada y será resuelto dentro de los quince (15) días siguientes. La reclamación no acarreará la paralización del procedimiento, ni obstaculizará la posibilidad de que sean subsanadas las fallas u omisiones. Si el superior jerárquico encontrare fundado el reclamo, impondrá al infractor o infractores la sanción prevista en el artículo 100 de la presente Ley sin perjuicio de las demás responsabilidades y sanciones a que hubiere lugar.

A través del presente artículo se puede conocer todo lo relacionado a los funcionarios que intervienen en la administración pública y sus respectivas obligaciones en pro de brindar un mejor servicio, evidenciando el plazo requerido para la solución de los problemas

9. Marco Metodológico

9.1. Fundamentación de la utilización del enfoque metodológico Investigación Acción Participativa (IAP).

Según Fals Borda (1981,p.32) la Investigación-Acción Participativa:

Se relaciona más con una actividad de investigación propia de la base popular sobre su realidad, que con una acción receptiva de investigaciones realizadas por élites de intelectuales ajenas a ellas. En la Investigación-Acción Participativa, el científico social se enfrenta a la necesidad de compartir los objetivos y los métodos mismos con la base social. Ya no es investigación "para" las masas, sino que surge de la base social misma.

Tal como se plantea, el IAP permite que el estudio sea desarrollado en el mismo lugar donde ocurren los acontecimientos, permitiendo que todos los actores se involucren; se puede indicar que con respecto al presente trabajo es pertinente debido a que los investigadores del mismo tienen la habilidad y capacidad de involucrarse con el entorno en el cual se desarrolla el trabajo, logrando una completa participación de todos los actores.

9.2. Técnicas e Instrumento para la Recolección de datos

Los autores Blasco y Pérez (2007,p.25), señalan que la investigación cualitativa “estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas”.

Cabe señalar que utiliza variedad de instrumentos para recoger información como las entrevistas, imágenes, observaciones, historias de vida, en los que se describen las rutinas y las situaciones problemáticas, así como los significados en la vida de los participantes.

En la presente investigación se utilizó la registros de observación, la cual resulta necesaria tener presente que quien observa modifica el campo, es decir, no es posible creer que todo ocurre como si el observador no estuviese presente allí. Por el contrario, quien observa lo hace en forma consciente o no a partir de variados filtros: los conocimientos anteriores, los marcos teóricos, los supuestos, las creencias.

Al mismo tiempo la entrevista, siendo esta el encuentro de dos o más personas en las que una de ellas es consultado en lo referente a aspectos vinculados con el tema a desarrollar.

Seguidamente se aplicó la memoria fotográfica, la cual remite a la capacidad que tiene una persona de recordar una situación determinada o una imagen con detalles precisos y exactos que aportan un máximo realismo a esa imagen. Esta memoria no solo remite a una imagen observada sino que también puede tenerse memoria fotográfica al recordar al pie de la letra un mensaje escuchado.

Metodología cuantitativa

Tipo de Investigación

La Investigación Acción Participativa, es una metodología de investigación que en la actualidad está generando en la sociedad una mayor capacidad de respuestas a los problemas de dicha Sociedad, ya que el estudio se realiza en la comunidad no solamente por medio de un investigador que estudie la problemática desde afuera, sino que de manera integrada se involucre con cada uno de los miembros de la comunidad, para estudiar los problemas, y las posibles soluciones.

La IAP se realiza con una óptica desde dentro y desde abajo: desde dentro de la comunidad estudiada; desde abajo pues lleva a la participación incluso a quienes no han podido a estudiar (los más pobres).

Los problemas a investigar son definidos, analizados y resueltos por los propios afectados. La participación no es una posibilidad que se da a la comunidad en general, sino hacer realidad el derecho de todos a ser sujetos de historia, o sea sujetos de los procesos específicos que cada grupo va llevando adelante.

La meta es que la comunidad vaya siendo la autogestora del proceso, apropiándose de él, y teniendo un control operativo (saber hacer), lógico (entender) y crítico (juzgar) de él.

A) Población y muestra

Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio.

En tal sentido, Ramírez (2010, p. 81) señala que “la población en estudio forma parte del universo conformado en atención de un determinado número de variables que se van a estudiar, que lo hacen un subconjunto particular con respecto al resto de los integrantes del universo”.

En base a lo anterior, se puede decir que la población se refiere a un conjunto de personas que guardan relación o están vinculados con una problemática y con los cuales se pretende obtener información necesaria para realizar una investigación. Dentro de este orden de ideas, la población está conformada por 4 personas dentro de ellas un Jefe de almacén y 3 asistentes administrativo de la División de Compras y Suministros.

Muestra

La muestra representa una pequeña porción de la población, la misma debe ser representativa de está. Tal como expresa, Hernández y otros (2010, p. 207), definen la

muestra como “... un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población”.

De acuerdo a lo expresado y siendo la población en estudio muy pequeña, la muestra se encuentra representada por las 4 personas que trabajan en la división.

Técnica e Instrumentos

En toda investigación se hace necesario conocer la manera en la cual será recopilada la información y gracias a las técnicas e instrumentos existentes, es posible almacenar datos que serán de gran utilidad al momento de la realización de un trabajo de investigación.

Las técnicas se refieren a las distintas formas de obtener información. Con base a lo anterior, Arias (2012, p. 67) señala que “se entenderá por técnica, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información”.

A partir de la definición anterior, se puede decir que las técnicas de recolección de datos son las diferentes maneras de obtener los datos que se requiere para el desarrollo del trabajo investigativo. Debido a esto, la técnica que se utilizará para la recolección de información en esta investigación es la escala de Likert.

Al respecto, Stracuzzi y Pestana (2006, p. 165) afirma que la escala de Likert “es un conjunto de ítems presentados de forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos a quienes se administran”.

Como se mencionó anteriormente, la técnica que se empleará para la recolección de información del objeto de estudio será una escala de Likert, con la cual se espera obtener toda la búsqueda necesaria para la culminación del estudio que se realizará, dicha escala consta de una serie de ítems, con opciones de respuestas de tipo cerrada.

Los instrumentos de recolección de datos se refieren a todos aquellos documentos soportes que permiten registrar la información recolectada. En base a lo anterior Arias (2012, p. 68) señala que “un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener o almacenar información”.

Así pues, a partir de la definición anterior, se puede decir que estos instrumentos son aquellas herramientas utilizadas para el almacenamiento de la información recabada.

A razón de ello, Arias (2006, p. 74) afirma que el cuestionario:

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.

En base a lo anterior, se puede decir que los cuestionarios son instrumentos en los cuales están contenidas un conjunto de preguntas de manera escrita, estas pueden ser cerradas, abiertas o mixtas, donde el encuestado deberá responder la serie de preguntas de manera correcta sin ayuda del encuestador

B) Procesamiento de Datos

Para analizar y comprender los datos recogidos en la investigación producto del cuestionario, se realizó la tabulación de los datos y se determinaron las frecuencias absolutas y relativas de cada ítem, procesados en el programa Excel. Con respecto a los datos cualitativos recogidos a través de la entrevista, primero se depuró la información obtenida, verificando estuviera completa y acorde con los objetivos de la investigación, luego se analizó de forma objetiva.

Según Selltiz, Johada y Otros, (2006), señalan: “el propósito del análisis es resumir las observaciones llevadas a cabo de forma tal que proporcionen respuestas a las interrogantes de investigación”. Es decir, implica el establecimiento de categorías, la ordenación y manipulación de los datos para resumirlos y poder sacar algunos resultados en función de las interrogantes de la investigación. Este proceso tiene como fin último, el de reducir los datos de una manera comprensible, para poder interpretarlos, y poner a prueba algunas relaciones de los problemas estudiados.

Por lo tanto, el análisis e interpretación de los datos, se convierte en la fase de la aplicación de la lógica deductiva e inductiva en el desarrollo de la investigación. Para esta estrategia, los datos, según sus partes constitutivas, se clasifican, agrupándolos, dividiéndolos y subdividiéndolos atendiendo a sus características y posibilidades, para posteriormente reunirlos y establecer la relación que existen entre ellos; a fin de dar respuestas a las preguntas de investigación.

Los resultados obtenidos, se presentan con análisis de cada uno de las preguntas que componen el cuestionario aplicado con el fin de visualizar de una manera clara los resultados obtenidos para su mejor comprensión e interpretación, con la finalidad de obtener conclusiones y recomendaciones acerca del estudio realizado.

9.3 Sistematización

Se denomina sistematización al proceso por el cual se pretende ordenar una serie de elementos, pasos, etapas, entre otras, con el fin de otorgar jerarquías a los diferentes elementos. En este sentido, el término puede ser asociado a procesos involucrados en algunas investigaciones académicas, pero muy por el contrario, además de ligarse a todos estos procesos, también está presente en la vida cotidiana, y veremos porqué.

A través del presente trabajo se presenta un manual de normas y políticas de la gestión pública para mejorar la ejecución de los procesos adentro de la División de compras y suministros de la Alcaldía Bolivariana de Bermúdez, Estado Sucre. El cual está conformado por una breve introducción, descripción de actividades, flujogramas, entre otros.

9.4 Resultado Científico

Por medio del estudio realizado, se pudo conocer que el resultado de la presente investigación permite mejorar la actuación de todos los involucrados en el proceso de la investigación así como los elementos que en ella intervienen; específicamente en el desarrollo de las actividades llevadas a cabo en la División de compras y suministros de la Alcaldía Bolivariana de Bermúdez

9.5 Impacto Social

Mejorar el trabajo de la División de compras y suministros de la Alcaldía Bolivariana de Bermúdez.

Contribuir a mejorar el proceso de comunicación entre los miembros de la División de compras y suministros de la Alcaldía Bolivariana de Bermúdez.

Definir las actividades que se desarrollan en la División de compras y suministros de la Alcaldía Bolivariana de Bermúdez

FASE IV

EVALUACIÓN DEL PROYECTO

10. Conclusiones y Recomendaciones

10.1 Conclusión

Por medio del presente estudio se pudieron llegar las siguientes conclusiones:

- Los miembros que conforman la división de compras y suministros están en la obligación de determinar a tiempo los problemas que afectan la ejecución de los procesos administrativos y examinar las posibles soluciones que logren erradicarlos, de igual forma aprovechar las potencialidades con las que cuentan para desempeñar sus actividades de la manera más eficiente y alcanzar los resultados deseados.
- Es fundamental que toda la institución cree sus propias directrices sobre su forma de gestión, de tal manera que dichas directrices e ideas sean las que motiven las normas generales de actuar dentro de la División de Compras y suministros, determinando así los valores que posee la misma.
- Antes de elaborar las normas y políticas internas de una organización se deben desarrollar una serie de etapas necesarias para obtener los resultados deseados, comenzando por estudiar si existe otras normas o políticas en la organización, optimizar y alinear la información el documento debe ser claro, preciso y conciso, estructurar el documento respetando las normas de la organización, señalando claramente quién, cómo, cuándo y dónde se ejecutan cada una de las actividades con la finalidad de facilitar su realización
- Las normas son reglas que deben ser respetadas y que permiten ajustar ciertas conductas o actividades, y las políticas son todas aquellas directrices a las que

la empresa decide acogerse, de este modo, ambas suelen estar recogidas por escrito, de tal forma que estén a la mano de todos aquellos colectivos a los que van dirigidos. Generalmente clientes, proveedores, accionistas y trabajadores.

10.2 Recomendaciones

En base a las conclusiones se recomienda:

- Participación de todos los miembros de la División de Compras y Suministros de la Alcaldía Bolivariana de Bermúdez para aplicar medidas correctivas que permitan mejorar y agilizar el proceso administrativo de la división de esta manera facilitar la ejecución de sus actividades internas y puedan brindar a los usuarios una excelente atención.
- Poner en práctica el uso de normas y Políticas básicas adaptadas a las necesidades, la estructura y la evolución del grupo. De igual forma mantener y velar porque sean actualizadas y mejoradas.
- Capacitación y concienciación de los empleados del porque es necesario el uso de normas y políticas no solo para la institución sino también para ellos mismos.
- Implementar el uso de una manual de Normas y Políticas que comprenda los lineamientos que sirven de marco de referencia a la organización. La importancia de los manuales radica en que ellos explican de manera detallada los procedimientos dentro de una organización; a través de ellos estos pueden detectar fallas que se presentan con regularidad, evitando la duplicidad de funciones, hasta explicar los procedimientos y tareas de determinado departamento.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arias (2012). El Proyecto de Investigación, introducción a la metodología científica".
edt: Episteme,c.a. 5ta edición. Caracas, Venezuela.

Avalos (1988) La estrategia gerencial y su aplicación en la gestión de los gobiernos
locales. Documento en línea:
<http://servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/lainet/lainetv5n9/art04.pdf>

Alegre, Berné y Galve (2000). Elementos del control. Documento en línea:
<https://www.gestiopolis.com/que-es-proceso-administrativo/>

Blasco y Pérez (2007). Enfoque cualitativo. Documento en línea:
http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/enfoque_cualitativo.html

Carrero, L. (2010), Diseño de manuales de normas y políticas para la coordinación de
recursos humanos de la gerencia regional de tributos internos del SENIAT- región
capital". Trabajo de grado.

Chiavenato, (1993). Administración. Teoría, Proceso y Práctica. Documento en línea:
<https://es.slideshare.net/alfredo447/idalberto-chiavenato-administracion-teoria-proceso-y-practica>

Finch, Freeman y Gilbert (1996). Administración. Editorial Mc Graw Hill. México.

Fals Borda (1981) La Ciencia y el Pueblo en Investigación Participativa y Praxis
Rural.Lima. Moxa Azul Editores,

García (1975). El sistema de control de gestión. Conceptos básicos para su diseño.
Documento en línea: <https://www.gestiopolis.com/sistema-control-gestion-conceptos-basicos-diseno/>

Gómez (1997). Sistemas y procedimientos administrativos. Editorial Mc Graw Gil.
México.

Hernández y otros (2010, p. 207). El Anteproyecto y el Marco Teórico". Sytal.
(Serie: Metodología de las Investigaciones Aplicadas a las Ciencias Sociales N° 1).

Hurtado, (2008). Proceso administrativo y la auditoria inteligente. Documento en línea:<http://auditoriaadministrativa7mop4.blogspot.com/2016/07/proceso-administrativo-y-la-auditoria.html>

Ivancevich (2005) Gestión, calidad y competitividad. España. Editorial McGraw Hill.

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999).

La Ley Orgánica de la Administración Pública (2001)

La Ley de Procedimientos Administrativos (2011),

Plan de la Patria 2013-2019

Rementeria (2008). Procedimiento para estudiar las necesidades informativas de los directivos en la EHTC "Hermanos Gómez".

Robbins y De Cenzo (2009), afirman que planificar abarca la definición de las metas de la organización, el

Ramírez (2010). Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación", Edt Mc Graw-Hill interamericana, tercera edición, Colombia

Stracuzzi y Pestana (2006). Metodología de la Investigación Cuantitativa" edt. FEDUPEL. Caracas,

Selltiz, Johada y Otros, (2006). Como Hacer una Tesis". Editorial Panapo, 2da. Edición, (Revisada y aumentada), Caracas

Anexo

República Bolivariana de Venezuela
Ministerio del Poder Popular Para la Educación Universitaria
Universidad Politécnica Territorial de Paria “Luís Mariano Rivera”
Departamento de Tecnología Administrativa
Programa Nacional de Formación en Administración
Carúpano Estado Sucre

DIVISIÓN DE COMPRAS Y SUMINISTROS
“ALCALDIA DE BERMÚDEZ”

 **Gobierno Bolivariano** | **Ministerio del Poder Popular**
de Venezuela | **para la Educación Universitaria**

Mayo, 2017.



Entrevista

Las preguntas que se formularon a continuación son de gran utilidad, ya que me permitirán conocer más a fondo sobre la problemática presente en esta institución y en especial la División de Compras y Suministros, por lo cual agradezco responda con toda sinceridad. De antemano gracias por su colaboración.

- 1) ¿Sabe Usted lo que es un Modelo de Gestión Pública? De ser afirmativa su respuesta, describa brevemente en que consiste.

- 2) ¿Qué entiende Usted por Procesos Administrativos?

- 3) ¿Cuáles son las etapas del Proceso Administrativo?

- 4) ¿Considera usted que es importante el uso de un Modelo de Gestión Pública para mejorar los procesos administrativos en una organización?

- 5) ¿Considera usted que se aplica de manera adecuada el Modelo de Gestión utilizado en la División de Compras y Suministros?

- 6) ¿Cuál es el objetivo específico de un Modelo de Gestión Pública, y cuáles son las metas a alcanzar?

7) ¿Qué principios administrativos guardan relación con el Modelo de Gestión Pública aplicado en la División de Compras y Suministros?

8) De acuerdo a su criterio. ¿De qué manera contribuye un Modelo de Gestión en el mejoramiento de los procesos administrativos en la División de Compras y Suministros?
