



**LINEAMIENTOS PARA EL CONTROL DE
LAS ÓRDENES DE TRABAJOS GENERADAS EN EL
SERVICIO “MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y
CORRECTIVO EN POZOS PROFUNDOS Y ESTACIONES
DE BOMBEO EN LA EMPRESA
C. A HIDROLÓGICA DEL CENTRO”**

Autora: Ana K. Estrada V.

C.I: 18.062.408



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA**

**LINEAMIENTOS PARA EL CONTROL DE LAS ÓRDENES DE
TRABAJOS GENERADAS EN EL SERVICIO “MANTENIMIENTO
PREVENTIVO Y CORRECTIVO EN POZOS PROFUNDOS Y
ESTACIONES DE BOMBEO EN LA EMPRESA C. A HIDROLÓGICA
DEL CENTRO”**

EMPRESA: C. A. HIDROLÓGICA DEL CENTRO

Autora: Ana K. Estrada V.

C.I: 18.062.408

San Diego, Octubre 2017



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA**

**LINEAMIENTOS PARA EL CONTROL DE LAS ÓRDENES DE
TRABAJOS GENERADAS EN EL SERVICIO “MANTENIMIENTO
PREVENTIVO Y CORRECTIVO EN POZOS PROFUNDOS Y
ESTACIONES DE BOMBEO EN LA EMPRESA C. A HIDROLÓGICA
DEL CENTRO”**

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

Lcda. Gladys Aguilar, C. I. 13.970.586. Tutor Académico

Ing. José Díaz, C. I. 7.110.594. Tutor Empresarial

Autora: Ana K. Estrada V.

C.I: 18.062.408

San Diego, Septiembre 2017

INDICE GENERAL

| CONTENIDO | pp. |
|--|-----|
| Dedicatoria..... | iv |
| Agradecimientos | v |
| Introducción | 01 |
| CAPÍTULO | |
| I LA EMPRESA | |
| 1.1. Descripción de la Empresa..... | 03 |
| 1.1. Reseña Histórica de la Empresa..... | 03 |
| 1.2. Misión | 04 |
| 1.3. Visión | 04 |
| 1.4. Objetivos | 04 |
| 1.5. Valores | 04 |
| 1.6. Descripción de la Gerencia de Distribución y Recolección..... | 05 |
| 1.7. Estructura Organizativa de la C. A. Hidrológica del Centro..... | 07 |
| 1.8. Estructura Organizativa de la Gerencia de Distribución y R..... | 08 |
| II EL PROBLEMA | |
| 2.1. Planteamiento del Problema..... | 09 |
| 2.2. Formulación del Problema | 10 |
| 2.3. Objetivos de la Investigación..... | 10 |
| 2.4. Justificación y Alcance..... | 11 |
| III MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL | |
| 3.1. Antecedentes | 13 |
| 3.2. Bases Teóricas..... | 16 |
| 3.3. Definición de Términos Básicos..... | 22 |
| IV FASES METODOLÓGICAS | |
| 4.1. Fases de la Investigación..... | 26 |
| V RESULTADOS | |
| 5.2. Resultados de las Fases Metodológicas | 29 |

| | |
|----------------------------------|----|
| CONCLUSIONES | 47 |
| RECOMENDACIONES..... | 48 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 49 |
| ANEXOS | 51 |

INDICE DE CUADROS

| CONTENIDO | pp. |
|--|-----|
| 1. Lista de Cotejo | 30 |
| 2. Sistema de Control..... | 32 |
| 3. Modelo de Orden de Trabajo | 33 |
| 4. Importancia de la Orden de Trabajo | 34 |
| 5. Orden de Trabajo por parte del Contratista..... | 35 |
| 6. Control para verificar las obras ejecutadas | 36 |
| 7. Cronograma para la ejecución de las actividades | 37 |

INDICE DE GRÁFICOS

| CONTENIDO | pp. |
|--|-----|
| 1. Sistema de Control..... | 32 |
| 2. Modelo de Orden de Trabajo..... | 33 |
| 3. Importancia de la Orden de Trabajo | 34 |
| 4. Orden de Trabajo por parte del Contratista | 35 |
| 5. Control para verificar las obras ejecutadas..... | 36 |
| 6. Cronograma para la ejecución de las actividades | 37 |

INTRODUCCIÓN

Hoy en día las organizaciones muestran mucho interés en el control de la gestión, interés que tiene como propósito la búsqueda de la eficiencia y del ejercicio de las actividades operativas para defenderse eficazmente. Es por ello que desde hace mucho tiempo las organizaciones han tomado conciencia sobre la importancia de los controles, no solo por el hecho de la existencia de mas regulaciones, sino porque han asumido que la cultura de control favorece el desarrollo de las actividades y mejora el rendimiento.

La gestión de mantenimiento tiene como principales objetivos planificar, organizar, dirigir y controlar los procesos de mantenimiento preventivo y correctivo en pozos y estaciones de bombeo para brindar soluciones a los problemas establecidos, satisfaciendo las necesidades específicas de forma eficiente y eficaz.

El presente informe ha generado un lineamiento para el control de las órdenes de trabajos generadas en el servicio “Mantenimiento preventivo y correctivo en Pozos Profundos y Estaciones de Bombeo”, a través del cual, se impulsará el logro de resultados propuestos, es decir, lograr la gestión previamente establecida.

Bajo las premisas indicadas, el presente informe de pasantías se encuentra estructura de la siguiente manera:

Capítulo I: Se presenta la organización objeto del presente informe de pasantías, descripción, reseña histórica, misión, visión, valores, estructura organizativa, descripción de la Gerencia de Distribución y Recolección y su estructura.

Capítulo II: Describe el problema y su formulación, igualmente el objetivo general, específico, justificación y alcance.

Capítulo III: Establece los antecedentes o estudios previos referentes al tema, las bases teóricas y definición de términos básicos.

Capítulo IV: Contiene el método los que se cuenta para la realización del informe de pasantías.

Capítulo V: Se describe la interpretación de los resultados según los métodos utilizados para el desarrollo del presente informe.

CAPITULO I

LA EMPRESA

1.1 Descripción de la Empresa.

Hidroven, Casa Matriz del Sector Agua Potable y Saneamiento (Sector APS) fue constituida el 24 de mayo de 1990, una vez liquidado el Instituto Nacional de Obras Sanitarias, INOS. Comienza a funcionar conjuntamente con diez Empresas Hidrológicas Regionales (HIDROCAPITAL, HIDROFALCÓN, HIDROLAGO, HIDROLLANOS, HIDROSUROESTE, AGUAS DE MONAGAS, HIDROANDES, HIDROPAEZ, HIDROCARIBE, HIDROCENTRO), teniendo como responsabilidad desarrollar políticas y programas en materia de abastecimiento de Agua Potable, Recolección y Tratamiento de Aguas Servidas y Drenajes Urbanos, así como el establecimiento de directrices para la administración, operación, mantenimiento y ampliación de los sistemas atendidos por cada una de sus Filiales; regula y supervisa a las empresas hidrológicas filiales y descentralizadas. Hace cumplir la Ley Orgánica para la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento (Lopsas); incentiva la participación ciudadana, y desarrolla proyectos planteados por las comunidades y las Mesas Técnicas de Agua.

El 02 de septiembre de 1987 el Congreso Nacional aprobó el decreto de creación de la Empresa de Aguas Regional del Centro EMPREDARSA que tendría a su cargo la operación y administración de las obras contempladas en el proyecto del Sistema Regional del Centro. Este nuevo concepto organizacional respondía a la decisión del gobierno nacional de descentralizar las actividades del Instituto Nacional de Obras Sanitarias (INOS), mediante la creación de unidades de prestación de servicios manejadas con criterio empresarial.

El 28 de Diciembre de 1990 se modifica la razón social de la empresa, denominándose C.A. HIDROLÓGICA DEL CENTRO, HIDROCENTRO, con la finalidad de operar los sistemas de abastecimiento de agua potable y recolección de aguas servidas en las poblaciones de los estados Aragua, Carabobo y Cojedes. Actualmente su estrategia está orientada hacia la rehabilitación de todas sus instalaciones, la des-centralización regionalización autonomía, auto-financiamiento y reducir el agua no contabilizada.

1.2 Misión.

Somos el Ente del Estado responsable de la prestación integral del servicio de Agua Potable y Saneamiento, y de la adecuación de la infraestructura con la participación activa de las comunidades, mejorando la calidad de vida de los habitantes de los estados Aragua, Carabobo y Cojedes

1.3 Visión.

Lograr la cobertura total del servicio de Agua Potable y Saneamiento, contribuyendo con la calidad de vida del ciudadano.

1.4 Objetivos.

La Empresa C.A. HIDROLOGICA DEL CENTRO, Hidrocentro tendrá por objeto la administración, operación, mantenimiento ampliación y reconstrucción de los sistemas de distribución de agua potable y de los sistemas de recolección, tratamiento y disposición de aguas residuales en los estados Aragua, Carabobo y Cojedes. Igualmente, podrá ejecutar todo tipo de actividades conexas, relacionadas con el cumplimiento de su objeto social.

1.5 Valores.

1.5.1 Calidad y Excelencia.

Búsqueda de la mejora continua, siendo reconocido como experto dentro de la Organización.

1.5.2 Honestidad e Integridad.

Manejarse con sinceridad, verdad, veracidad, exactitud y de acuerdo a las creencias y valores de nuestra Organización.

1.5.3 Trabajo en Equipo.

Cooperar y colaborar con otros hacia el logro de un fin común.

1.5.4 Respeto.

Considerar a otros y sus ideas, sin dañar su dignidad.

1.5.5 Compromiso.

Por ser siempre parte de la solución.

1.5.6 Rentabilidad Social.

Agregar valor al proceso de desarrollo social.

1.6 Descripción de la Gerencia de Distribución y Recolección.

Las tareas más resaltantes en esta Gerencia es coordinar y supervisar las actividades de operación y mantenimiento en redes de distribución y recolección, fuentes subterráneas y estaciones de bombeo de la empresa para asegurar la continuidad, ampliación y mejora de los sistemas para el ofrecimiento del servicio de agua potable y saneamiento.

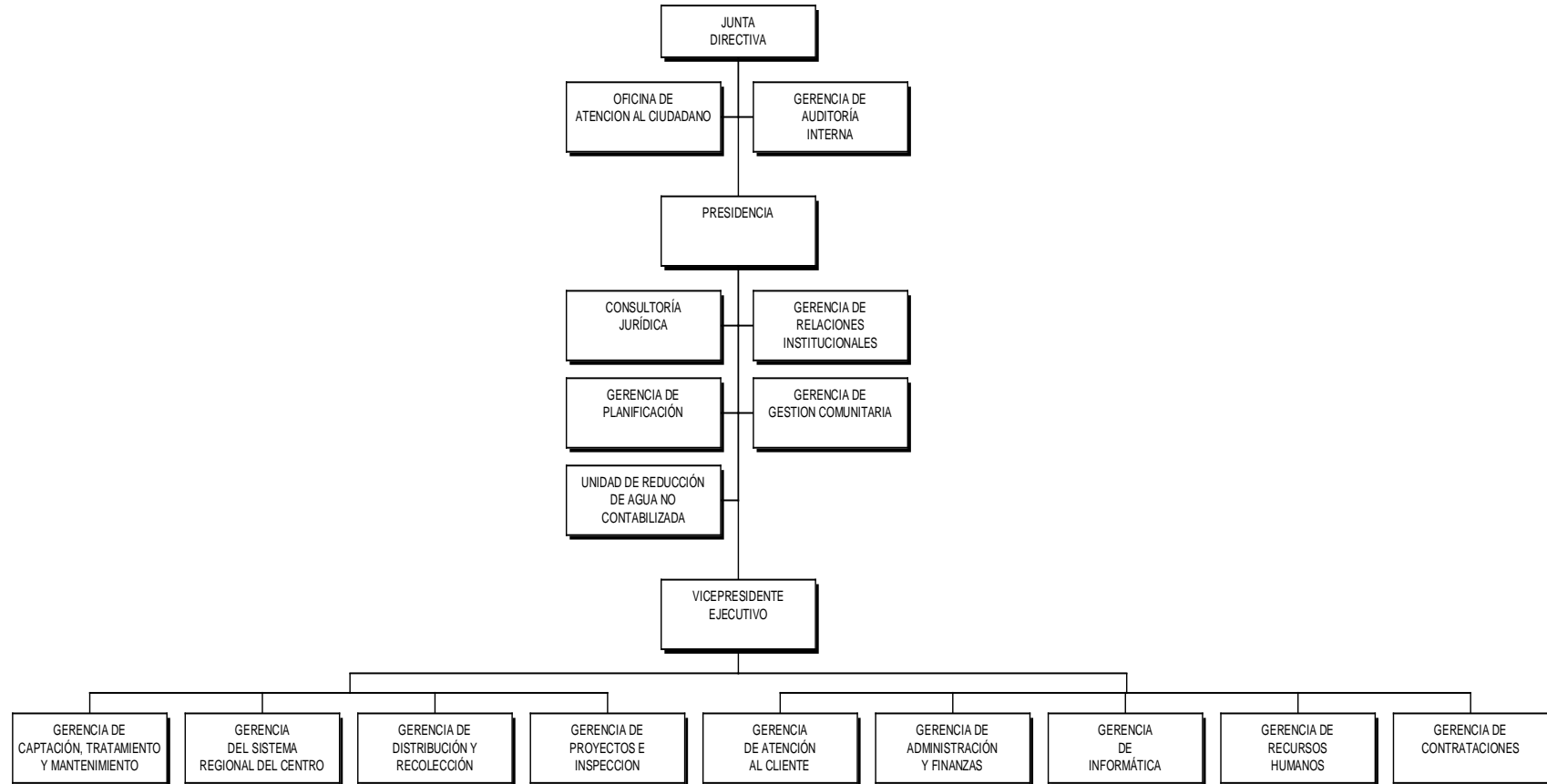
Además se encarga de asegurar y orientar la coordinación con los organismos de servicios públicos a nivel regional, local y vecinal respecto a los proyectos, mantenimientos y reparaciones a ejecutar en una zona específica.



C.A. HIDROLÓGICA DEL CENTRO

HIDROCENTRO

HIDROCENTRO ESTRUCTURA CENTRAL

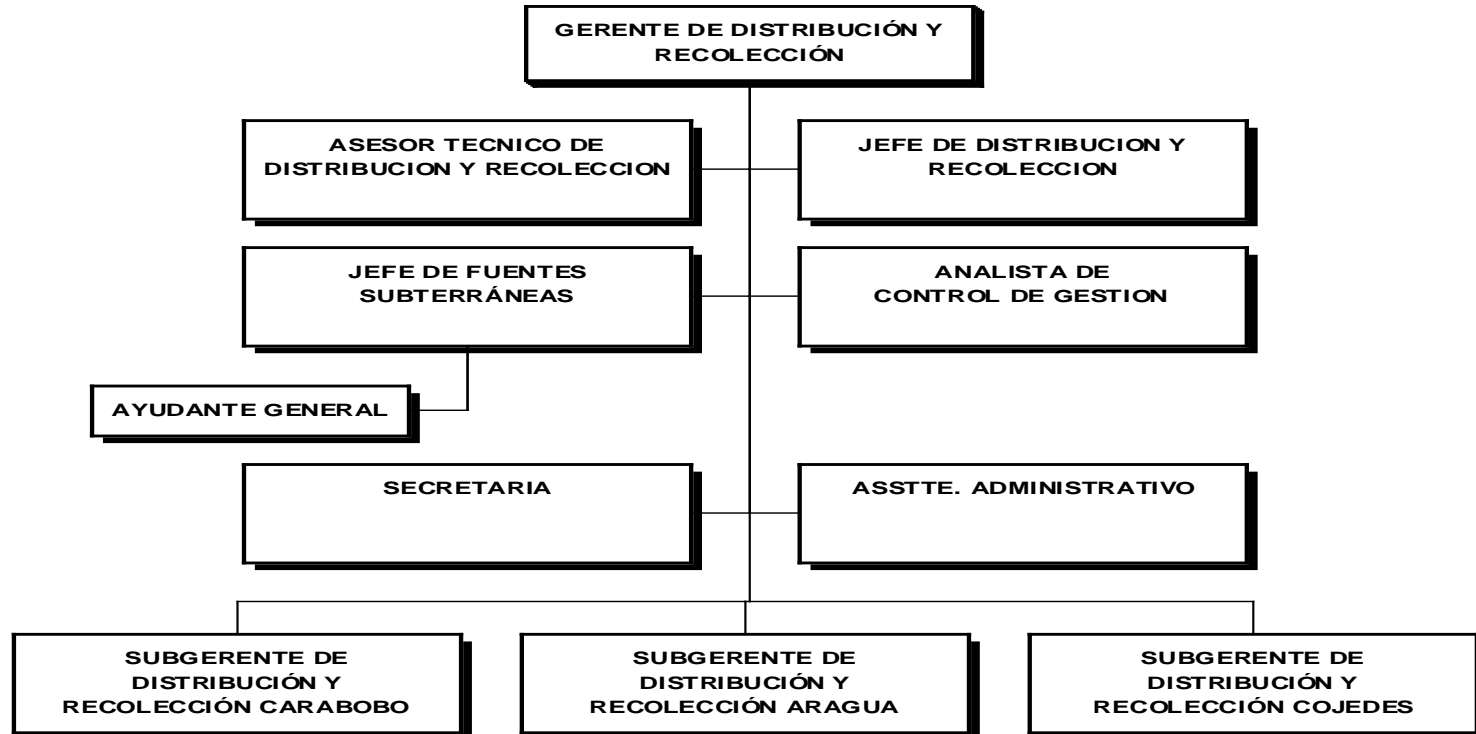




C.A. HIDROLÓGICA DEL CENTRO

HIDROCENTRO

GERENCIA DE DISTRIBUCIÓN Y RECOLECCIÓN



CAPITULO II

EL PROBLEMA

2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La empresa C. A Hidrológica del Centro, es una empresa del Estado encargada de la captación, potabilización, conducción y distribución del agua potable y recolección de las aguas servidas, operando en tres (03) estados del centro del país (Aragua, Carabobo y Cojedes). En su estructura organizativa existe la Gerencia de Distribución y Recolección, encargada de la distribución del agua potable y la recolección de aguas servidas en dichos estados. Dentro de su organigrama tiene como principales unidades de las cuales se derivan las Jefaturas de Fuentes Subterráneas. El personal que labora en dichas Jefaturas se encarga de 515 instalaciones administradas por la Hidrológica, de los cuales 245 corresponden al Estado Aragua, 197 al Estado Carabobo y 73 en el Estado Cojedes, todas distribuidas en los diferentes municipios y parroquias de los estados mencionados.

Las fuentes subterráneas en su composición comprenden de obra civil (caseta de resguardo de tablero eléctrico, caseta de cloración, cerca perimetral), obra eléctrica (transformadores y tableros) y obra mecánica (conjunto bomba-motor). Para mantener la operatividad de estas instalaciones cada año se realiza un proceso de contratación, para ubicar a la contratista que preste el servicio de **“Mantenimiento Preventivo y Correctivo en Pozos Profundos y Estaciones de Bombeo”**, lo cual dentro del proceso se le hace entrega de unas especificaciones técnicas de los trabajos a realizar en un periodo determinado, al igual se les indica que deben presentar mensualmente la valuación correspondiente los primeros cinco (5) días del mes siguiente, para la debida cancelación de los trabajos ejecutados.

Las valuaciones presentadas por los contratistas, debe estar comprendida por la carta de presentación, hoja de liquidación, demostración de obra ejecutada y las órdenes de trabajos, donde esta última es el documento inicial de la valuación, ya que nos indica los mantenimientos realizados cada mes; allí describen las características, ubicación, equipos instalados, localizador, centro de costo y el tipo de mantenimiento que se le hizo a la fuente subterránea.

En la actualidad existe deficiencia en el control físico y financiero de estos contratos por ausencia e inoportuna extemporaneidad en la emisión, recepción y registro de las órdenes de trabajos de mantenimiento emitidas en el servicio “Mantenimiento Preventivo y Correctivo en Pozos Profundos y Estaciones de Bombeo”, en la empresa C. A. Hidrológica del Centro, lo que trae como consecuencia no obtener una proyección específica de las órdenes de trabajos generadas en el servicio mencionado.

2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo mejorar el control de la emisión, recepción y registro de los costos generados por las órdenes de trabajos emitidas en el servicio “Mantenimiento Preventivo y Correctivo en Pozos Profundos y Estaciones de Bombeo” en la empresa C. A Hidrológica del Centro?

2.3 OBJETIVO

2.3.1 OBJETIVO GENERAL

Proponer lineamientos para el control de las órdenes de trabajos generadas en el servicio “Mantenimiento Preventivo y Correctivo en Pozos Profundos y Estaciones de Bombeo en la C. A Hidrológica del Centro”.

2.3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Diagnosticar la situación actual existente en el control de la emisión, recepción y registro de los costos generados por las órdenes de trabajos emitidas en el servicio “Mantenimiento Preventivo y Correctivo en Pozos Profundos y Estaciones de Bombeo” en la empresa C. A Hidrológica del Centro.
2. Determinar las causas que se originan por la ausencia de control en la emisión, recepción y registro de los costos generados por las órdenes de trabajos emitidas en el servicio “Mantenimiento Preventivo y Correctivo en Pozos Profundos y Estaciones de Bombeo” en la empresa C. A Hidrológica del Centro.
3. Diseñar lineamientos para el control de las órdenes de trabajos generadas en el servicio “Mantenimiento Preventivo y Correctivo en Pozos Profundos y Estaciones de Bombeo en la C. A Hidrológica del Centro.

2.4 JUSTIFICACIÓN Y ALCANCE

La presente investigación se enfocará en proponer lineamientos para el control de la emisión, recepción y registro de las órdenes de trabajos generadas en el Servicio “Mantenimiento Preventivo y Correctivo en Pozos Profundos y Estaciones de Bombeo” en la empresa C. A. Hidrológica del Centro, ya que actualmente existe un descontrol en el registro de las mismas, y definición de obras y/o actividades ejecutadas; las órdenes de trabajos bien llevadas nos permitirían registrar y verificar la disponibilidad presupuestaria comprometida en el servicio de un periodo determinado. Así, el presente trabajo permitiría obtener la proyección a medida que se vaya registrando las órdenes de trabajo mensualmente, y así poder alcanzar la meta planificada.

Este informe consistirá en facilitar la emisión, recepción y registro de las órdenes de trabajos generadas en el servicio “Mantenimiento Preventivo y Correctivo en Pozos Profundos y Estaciones de Bombeo en la C. A Hidrológica del Centro”, y así obtener resultados favorables en la gestión.

CAPITULO III

MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL

3.1 Antecedentes

Como respaldo de este estudio se presentan una serie de trabajos de grados y proyectos de pasantías que presentan antecedentes por tener analogía en las metas que estás buscan; contienen información apreciable que sirven como guía al desarrollo del presente estudio:

Araujo, (2015) la cual opta al título de Licenciada en Contaduría Pública, en la Universidad José Antonio Páez, presentó su Informe de Pasantías titulado **“Lineamientos de Control para las Contrataciones de Terceros por la Gerencia de Proyectos e Inspección de la Empresa C. A. Hidrológica del Centro (Hidrocentro)”**, con la finalidad de mejorar la gestión de la gerencia y cumplir con las metas programadas en el presupuesto anual.

La realización de este estudio se enmarcó en la técnica de observación directa permitiendo verificar la situación que se presentaba; además utilizó la entrevista estructurada, logrando conocer la matriz de opinión del entrevistado acerca de las normas y procedimientos que se llevan a cabo dentro del proceso.

Por su parte, Izquierdo, (2013) la cual opta al título de Licenciada en Contaduría Pública, en la Universidad José Antonio Páez, presentó su Trabajo de Grado titulado **“Lineamientos de Control Interno para el manejo adecuado de Inventarios de Mercancías, de los clientes de la empresa Paraíso Canario C. A.”** con el objeto de manejar adecuadamente los inventarios de los clientes de la empresa Paraíso Canario C. A.

Este autor plantea la importancia de establecer un control interno, que se crea con la finalidad de proporcionar una garantía razonable para el logro de los objetivos. Además establece que los inventarios constituyen un factor importante para el éxito o fracaso de una empresa comercial cualquiera sea su especialidad, tamaño o complejidad, estos constituyen el eje de su actividad principal de compra y venta, cuyos procesos deben ser optimizados de manera prioritaria dentro de una organización para agilizar y mejorar la calidad de las decisiones involucradas y de esta manera, lograr el éxito de la gestión empresarial.

Para el desarrollo de esta investigación se apoyó en una investigación de campo, construido bajo la modalidad de un proyecto factible; utilizando como instrumento de recolección de datos; la entrevista, la técnica de observación directa, y empleó la matriz DOFA, el POAM y el PCI, lo que logro obtener la información requerida para cubrir los objetivos propuestos.

Hernández, (2013), en su trabajo titulado **“Lineamientos de Control Interno que permitan optimizar el proceso de compras en la empresa Renault de Venezuela, C. A”**, para optar el Título de Contador Público, informe de pasantías realizado en la Universidad José Antonio Páez, establece como objeto de estudio, diseñar lineamientos que permitan mejorar el funcionamiento del proceso de compras en las áreas involucradas y a toda la organización en general.

La realización de este estudio se enmarcó en la técnica de observación directa permitiendo verificar la situación que se presentaba; además utilizó la entrevista estructurada, logrando conocer la matriz de opinión del entrevistado acerca de las normas y procedimientos que se llevan a cabo dentro del proceso.

Pérez, (2013), la cual opta para el Título de Licenciada en Contaduría Pública, en la Universidad José Antonio Páez, presentó su Trabajo de Grado titulado **“Lineamientos de Control Interno para el área de Contabilidad del Centro**

de Beneficio de Bovinos y Porcinos de Guigue”, cuyo objetivo primordial fue proponer un lineamiento de control interno para el área de contabilidad.

Para el desarrollo de la investigación se fundamentó el estudio de las actividades contables, ya que no presentaban un manual de políticas normas y procedimientos que permitieran establecer parámetros para la ejecución de las actividades. Presentó su investigación bajo la modalidad de proyecto factible con apoyo en diseño de campo.

La Autora de esta investigación se apoyó en el método de observación directa, empleando como técnica de recolección de datos la encuesta tipo cuestionario; además por el tamaño de la población tomó como muestra en 100% de la misma.

Araujo, (2013), la cual opta para al Título de Ingeniero Mecánico, en la Universidad Simón Bolívar, presentó su informe de pasantías titulado **“Desarrollo de la Planificación, Organización y Control de las Actividades de Mantenimiento del Sistema Productivo de Constructora Kaisser, C. A”**, con el objeto de crear un manual de mantenimiento para dichos elementos.

El autor plantea que la importancia de este proyecto radica en crear un documento que contenga la información referente al mantenimiento de todos los elementos del sistema productivo, y al organizar lo relacionado con las actividades de mantenimiento, se logra optimizar los recursos destinados a este fin, disminuyendo las pérdidas asociadas al mal funcionamiento del sistema productivo.

Para el desarrollo de este proyecto, se hizo seguimiento a las actividades realizadas por los técnicos, operadores, supervisores e ingenieros de la empresa, de manera de conocer las necesidades del sistema, realizó una evaluación cuantitativa a la organización de la empresa, en especial la organización de mantenimiento. Tomó como base los resultados obtenidos de la evaluación y en la

información recopilada durante el seguimiento y las entrevistas realizadas a los trabajadores.

3.2 Bases Teóricas.

Las bases teóricas son aquellas que expresan la información conceptual del trabajo; todo el basamento teórico presente en una investigación tiene que estar sustentado en las exigencias y características del problema, con la finalidad de documentar la investigación de información técnica y toda la recopilación de conceptos esenciales que intervienen en un proceso.

3.2.1 Administración.

Para Chiavenato, I (1995) “La administración se define como el proceso de diseñar y mantener un ambiente de trabajo en equipo con la finalidad de alcanzar con eficiencia las metas planificadas”. Esta se aplica a todo tipo de organizaciones bien sean pequeñas o grandes empresas lucrativas y no lucrativas, a las industrias manufactureras y a las de servicios.

En fin la Administración consiste en darle forma, de manera consistente y constante a las organizaciones. Todas las organizaciones cuentan con personas que tienen el encargo de servirle para alcanzar sus metas, llamados Gerentes, administradores, etc.

3.2.2 Administración Pública.

La Administración Pública es aquella parte del poder ejecutivo que se encarga de la prestación de los servicios públicos encomendados al estado...

Según el autor Georges Vedel la define “como el conjunto de actividades del Gobierno y de las autoridades descentralizadas ajenas entre los poderes Públicos ejercidas bajo el régimen del poder público”.

Desde el punto de vista orgánico, la Administración Pública es el órgano del estado, encargado de proveer la satisfacción de las necesidades colectivas.

Desde el punto de vista social “la Administración Pública tiene como objeto regular la distribución de la riqueza y de los recursos sociales entre las clases sociales que conforman la nación”. La Administración Pública es la instancia reguladora de la distribución social.

3.2.3 Proceso Administrativo.

Gómez (2005), en www.gestiopolis.com define que: El proceso de administración se refiere a planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la empresa y dirigir y controlar sus actividades. Se ha comprobado que la eficiencia de la empresa es mucho mayor que la suma de las eficiencias de los trabajadores, y que ella debe alcanzarse mediante la racionalidad, es decir la adecuación de los medios (órganos y cargos) a los fines que se desean alcanzar, muchos autores consideran que el administración debe tener una función individual de coordinar, sin embargo parece más exacto concebirla como la esencia de la habilidad general para armonizar los esfuerzos individuales que se encaminan al cumplimiento de las metas del grupo.

3.2.4 Control.

La función de control surge, como un requisito obligado para comprender y contrastar el modelo de negocio y evaluar el resultado de las decisiones delegadas así como el interés y conveniencia de cada una de las actividades que componen la cartera de la empresa. El control es un proceso que consiste en supervisar las actividades y garantizar que se realicen según lo planeado y corregir cualquier desviación significativa, según Coulter y Robbins (2005:458).

El control es de vital importancia, ya que éste establece medidas para corregir las actividades, de tal modo que se alcancen los planes exitosamente; el control se

emplea para crear mejor calidad, enfrentar el cambio, producir ciclos más rápidos, agregar valor y facilitar la delegación y el trabajo en equipo.

De acuerdo a esto, se puede decir que el control se basa en la consecución de las siguientes actividades:

- Planear y Organizar: Toda organización plantea sus objetivos de acuerdo a las metas que se desea alcanzar, lo que hace necesaria la planificación y organización para fijar qué debe hacerse y cómo.
- Hacer. Es poner en práctica el cómo se planificó y organizó la consecución de los objetivos.
- Evaluar. No es más que la interpretación y comparación de la información.
- Mejora. Es la puesta en práctica de las medidas que resolverán las desviaciones que hacen perder el equilibrio al sistema.

El control es importante porque es el vínculo final en las funciones de la gerencia, es la única forma que tienen los gerentes para saber si los objetivos organizacionales se están cumpliendo, y si no, las razones por las que no se están logrando.

De acuerdo a Chiavenato, I (2005), las características de la función de control son:

- Recogen información que mide el desempeño reciente dentro de la organización.
- Comparan el desempeño actual con desempeños estándares preestablecidos.
- De esa comparación, se determina si la organización debería modificarse para cumplir con los estándares preestablecidos.

Existen tres tipos de control, según Terry, G. (1991):

- **Control Preliminar:** Es el tipo de control que se ejerce antes de que lleven a cabo las operaciones. No espera los resultados para luego compararlos con los objetivos, más bien ejerce una influencia controladora limitando las actividades por adelantado. En este tipo de control, se incluye la creación de políticas, procedimientos y reglas diseñadas de tal manera, que aseguren que las actividades planeadas serán ejecutadas con propiedad.
- **Control Concurrente:** Este tipo de control es el que ayuda a garantizar que el plan será llevado a cabo en el tiempo específico y bajo las condiciones requeridas, es decir, tiene lugar durante la fase de acción de ejecutar los planes e incluye la dirección, la vigilancia y sincronización de las actividades según ocurran.
- **Control Retroalimentación:** Se enfoca sobre el uso de la información de los resultados anteriores para corregir posibles desviaciones futuras.

3.2.4.1 Etapas del Proceso de Control:

De acuerdo con Stephen, P. (2005), las tres etapas principales del proceso de control son las siguientes:

- **Medición:** los gerentes deben estar al tanto del desempeño real de la empresa, y para ello se debe contar con la información, la cual se obtiene mediante observaciones personales, por informes estadísticos, orales o escritos. Previo de llevar a cabo las medidas tienen que determinar las unidades de medida que calculen el rendimiento y determinen la cantidad de esta unidad generada por la actividad cuyo rendimiento está midiéndose.
- **Comparación:** después que los directores han tomado la medida de rendimiento organizacional, el siguiente paso es comparar esta medida con algún estándar de rendimiento; el cual consiste en el nivel de actividad que sirve como parámetro de evaluación del rendimiento organizacional.
- **Las Medidas Administrativas:** Luego de medir el rendimiento real y compararlo con los estándares de rendimientos establecidos, se procede a

tomar medidas correctivas si es necesario. Una acción correctiva es la actividad gerencial cuyo objetivo es elevar el rendimiento organizacional al nivel de los estándares de rendimiento.

3.2.5 Lineamiento.

Es un conjunto de acciones específicas que determinan la forma, lugar y modo para llevar a cabo una política en materia de obra y servicios relacionada con la misma.

Los lineamientos, señalan la dirección en la cual los recursos humanos y materiales serán utilizados para maximizar la posibilidad de que un objetivo sea alcanzado; en consecuencia los objetivos y las políticas proceden a los lineamientos, puesto que mientras las políticas definen el área de acción de los directivos, los referidos lineamientos señalan la forma cómo deben éstos actuar para vencer dificultades y garantizar que las políticas serán exitosas.

Desde una perspectiva global, existen varios tipos de lineamientos, entre los cuales se tienen:

- Formal: Es considerado como el patrón que debe seguir la alta dirección de una institución, es decir hacia donde quiere que evolucione y desarrolle la organización.
- Emergentes: Acciones y decisiones que cotidianamente adopta el personal en sus puestos de trabajo y que generan el logro de los objetivos de la organización.
- Informal: Comprenden las variaciones entre las formales y las emergentes. En ella se involucran componentes básicos tales como: los hábitos, los motivos en el trabajo y las costumbres.
- Formuladas: Parten de la alta dirección, con el propósito expreso de guiar las operaciones de lo subalternos.

- Consulados: Tienen origen en consultas que se hacen sobre problemas específicos y especiales, con frecuencia este tipo de estrategia, es confusa, incompleta y no coordina.
- Implícitas: Se originan con la práctica rutinaria dentro de la organización.
- Impuestas externamente: Desarrolladas por la imposición externa, como el gobierno y las asociaciones de personal.
- Estabilidad: Se caracteriza por no presentar algún cambio significativo en el ambiente donde es aplicada.
- Crecimiento: Dirigida a aumentar los niveles de operatividad de la organización o institución.
- Contracción: Están encaminadas a reducir el tamaño y la diversidad de operaciones de la organización.
- Combinación: Involucra la obtención y/o aplicación de dos (02) o más de las estrategias de estabilidad, crecimiento y contracción.

Cabe señalar, que Certo (2001:535) establece que “aunque no necesariamente todos los administradores son líderes, en el largo plazo, los administradores más efectivos si lo son”. Dentro de este contexto, se concluye definiendo al liderazgo como la capacidad de influir sobre las personas de modo que éstas se esfuercen voluntariamente hacia el logro de las metas del grupo. Un buen administrador, que aspire proyectarse como el líder de su grupo deberá conocer mucho respecto a qué estimula a sus subordinados, cómo operan estos estímulos y cómo puede lograr desarrollar una acción administrativa que armonice, hasta donde sea posible, los objetivos sociales con los institucionales. El desarrollo de un liderazgo eficaz, es importante no sólo para lograr que los individuos aporten a la institución militar

todo su potencial, con lo cual se incrementaría la productividad, sino también que será un medio para que ellos logren la autorrealización. Por consiguiente, un procedimiento representa la mejor forma de hacer las cosas, desde el punto de vista de tiempo, esfuerzo y gasto.

3.3 Definición Términos Básicos.

- **Bomba Sumergible:** Las bombas sumergibles son máquinas capaces de impulsar líquidos estando sumergidas en agua o en cualquier líquido, incluso a grandes profundidades. Se caracterizan por ser la unión del cuerpo de la bomba y el motor. Ambos son sumergidos juntos, ya que están dentro de la misma estructura.
- **Carta de Presentación:** Es aquella donde el contratista describe la documentación que entrega a la unidad contratante al momento de presentar la valuación.
- **Caseta de Cloración:** Es el donde se realiza el procedimiento de desinfección de aguas mediante el empleo de cloro o compuestos clorados
- **Cerca Perimetral:** Es un sistema, conformado por alambres electrificados de alta tensión y un equipo de control con alarma, su objetivo es proteger el perímetro delimitado por los alambres electrificados, detectando el corte o toque de los mismos por un posible intruso, dando aviso inmediato al propietario.
- **Contratista:** El que toma a su cargo, por contrata, la ejecución de alguna cosa. Persona que celebra un contrato con el Estado, la provincia o el municipio para el suministro de obras o servicios.
- **Demostración de Obra Ejecutada:** Es donde se detallan el consumo de las partidas ejecutadas en un periodo determinado.
- **Especificaciones Técnicas:** Las especificaciones técnicas son los documentos en los cuales se definen las normas, exigencias y procedimientos a ser empleados y aplicados en todos los trabajos de construcción de obras, elaboración de estudios, fabricación de equipos.
- **Estación de Bombeo:** Son obras que se construyen con el objeto de elevar el nivel del agua de la fuente de riego a los sitios donde se desea utilizar, es decir, es un sistema de elevación mecánica del agua desde la fuente de abastecimiento hasta los sitios donde se quiera distribuir.

- **Fuente Subterránea o Pozo Profundo:** Es una perforación en el subsuelo, la cual va revestida de una tubería con el fin de impedir el derrumbe, esta tubería es ranurada en su parte inferior para que el acuífero aporte con agua y pueda ser extraída mediante bombas de distintos accionamientos.
- **Hoja de Liquidación:** Es donde se refleja los movimientos en tiempo y bolívaes que se realizan durante un periodo de ejecución de un contrato.
- **Listado de Precios:** Consiste en un listado de partidas por servicios a ejecutar por el contratista, donde se especifican el precio referencial a cobrar por dicho servicio.
- **Mantenimiento:** El mantenimiento es definido como, el desarrollo de un conjunto de técnicas y normas que están enfocadas en la conservación de las máquinas, equipos e instalaciones industriales para proporcionar un mayor rendimiento de estos a través del tiempo.
- **Mantenimiento Preventivo:** Según Ferren. (2005), consiste en: “Servicios de inspección, control conservación y restauración de un ítem con la finalidad de prevenir, detectar o corregir defectos tratando de evitar fallas. Este mantenimiento se realiza con una frecuencia dependiendo de la criticidad del equipo”. Es aquel que se realiza periódicamente para mayor vida útil de cada equipo y prevenir fallas y accidentes.
- **Mantenimiento Correctivo:** De acuerdo a Ferren. (2005), se refiere a los “Servicios de reparación en ítems con falla, esto quiere decir que este tipo de mantenimiento se aplica cuando ocurre la falla o ya ocurrió”.
- **Motor Eléctrico Sumergible:** Tal como su nombre lo menciona, aprovechan la energía eléctrica para generar un movimiento giratorio (energía cinética) que posteriormente es transmitida a la bomba y a partir de allí se logra su accionamiento.
- **Orden de Trabajo:** La orden de trabajo resume el valor de materiales directos, mano de obra directa y costos indirectos de fabricación aplicados para cada orden de trabajo procesada. La información de costos de los materiales directos y de la mano de obra directa se obtiene de las

requisiciones de materiales y de los resúmenes de mano de obra, y se registra en la hoja de costos por órdenes de trabajo diaria o semanalmente.

- **Proceso de Contratación:** Romeo, (2007) define el proceso de contratación como “El proceso Administrativo que tiene por objeto seleccionar a las personas Naturales y Jurídicas que proporcionan al Ente Contratante la mejor opción para la adquisición de los bienes muebles, prestación de servicios y ejecución de Obras.
- **Tablero Eléctrico:** Es una caja o gabinete que contiene los dispositivos de conexión, maniobra, comando, medición, protección, alarma y señalización, con sus cubiertas y soportes correspondientes, para cumplir una función específica dentro de un sistema eléctrico.
- **Transformador:** Son dispositivos electromagnéticos estáticos que permiten partiendo de una tensión alterna conectada a su entrada, obtener otra tensión alterna mayor o menor que la anterior en la salida del transformador. Permiten así proporcionar una tensión adecuada a las características de los receptores. También son fundamentales para el transporte de energía eléctrica a largas distancias a tensiones altas, con mínimas pérdidas y conductores de secciones moderadas.
- **Valuación:** Son los documentos o formatos requeridos para el pago de anticipos, valuaciones de obra ejecutada, variaciones de precios o devolución de retenciones, es decir, para los efectos de cancelación de los conceptos relacionados por la empresa Contratista el ente Contratante requiere la presentación de valuaciones debidamente revisadas y conformadas por Inspector.

CAPITULO IV

FASES METODOLÓGICAS

La fase metodológica es el apartado del trabajo que dará giro a la investigación, es donde se expresa la manera como se va a realizar el estudio, los pasos para realizarlo, su método. De esta manera Romero (2007) explica que “la metodología del proyecto incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y procedimientos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación. Es el “cómo” se realizará el estudio para responder el problema planteado”.

4.1 Fases de la Investigación.

Para el desarrollo de los objetivos propuestos, es importante mencionar que la presente investigación está estructurada en tres (03) fases metodológicas; las cuales se describen a continuación:

Fase I. Diagnosticar la situación actual existente en el control de la emisión, recepción y registro de los costos generados por las órdenes de trabajos emitidas en el servicio “Mantenimiento Preventivo y Correctivo en Pozos Profundos y Estaciones de Bombeo” en la empresa C. A Hidrológica del Centro.

En esta fase, para realizar el diagnóstico adecuado sobre la situación actual, se procedió a través de la observación directa para visualizar los procedimientos y actividades que realizaban el personal que laboraba en la Unidad de Fuentes Subterráneas, permitiendo recolectar datos de la realidad. Esta técnica es definida por Sabino (2002: 134): “La observación directa es aquella a través de la cual se pueden conocer los hechos y situaciones de la realidad social”.

Según Hernández Sampieri, Fernández Collado, Baptista Lucio (2004), la forma confiable de conocer la realidad es a través de la recolección y el análisis de los datos, de acuerdo con ciertas reglas lógicas. Si éstos se siguen cuidadosamente y los datos generados poseen los estándares de validez y confiabilidad, las conclusiones derivadas tendrán validez, es decir, la posibilidad de ser refutado o de replicarse con la finalidad de ir construyendo conocimiento.

Fase II. Determinar las causas que se originan por la ausencia de control en la emisión, recepción y registro de los costos generados por las órdenes de trabajos emitidas en el servicio “Mantenimiento Preventivo y Correctivo en Pozos Profundos y Estaciones de Bombeo” en la empresa C. A Hidrológica del Centro.

En esta segunda fase se utilizó como técnica la entrevista estructurada, lo cual permitió conocer la matriz de opinión del entrevistado acerca del control que se maneja en la emisión, recepción y registro de los costos generados por las órdenes de trabajos emitidas en el servicio “Mantenimiento Preventivo y Correctivo en Pozos Profundos y Estaciones de Bombeo” en la empresa C. A Hidrológica del Centro”.

La entrevista cuenta con un grupo de preguntas, en su totalidad seis (06), las cuales fueron organizadas, tabuladas y analizadas, según las características y su relación con el objeto de estudio de cada objetivo específico.

Se utilizó como muestra la cantidad de diez (10) personas que intervienen en cada una de las actividades relacionadas con la emisión, recepción y registro de los costos generados por las órdenes de trabajos.

Por su parte, debe indicarse que la muestra de acuerdo a Arias (2006: 83) “Es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”.

Fase III. Diseñar lineamientos para el control de las órdenes de trabajos generadas en el servicio “Mantenimiento Preventivo y Correctivo en Pozos Profundos y Estaciones de Bombeo en la C. A Hidrológica del Centro.

En esta última fase se tomó en cuenta lo aplicado y analizado en las fases anteriores, por lo que surge la necesidad de diseñar lineamientos para el control de las órdenes de trabajos generadas en el servicio “Mantenimiento Preventivo y Correctivo en Pozos Profundos y Estaciones de Bombeo en la C. A Hidrológica del Centro, con la finalidad de poder obtener a tiempo la proyección a medida que se vaya registrando las órdenes de trabajo mensualmente, logrando cumplir con la meta planificada.

CAPITULO V

RESULTADOS

5.1 ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se desarrollan cada una de las fases metodológicas que fueron definidas con anterioridad en pro de alcanzar el objetivo general del presente informe de pasantías. El análisis e interpretación de los resultados según Hurtado (2000: 181) lo define como “El propósito del análisis es aplicar un conjunto de estrategias y técnicas que le permiten al investigador obtener el conocimiento que estaba buscando, a partir del adecuado tratamiento de los datos recogidos.”

5.2 Fase I. Diagnóstico de la situación actual existente en el control de la emisión, recepción y registro de los costos generados por las órdenes de trabajos emitidas en el servicio “Mantenimiento Preventivo y Correctivo en Pozos Profundos y Estaciones de Bombeo” en la empresa C. A Hidrológica del Centro.

El desarrollo de esta fase se utilizó una lista de cotejo que permitió recopilar la información de una manera estructurada y organizada. Palellas y Martins F. (2006: 114) indican “las listas de cotejo o de control, son un instrumento muy útil para registrar la información cualitativa en situaciones de aprendizaje, permite orientar la observación y obtener el registro claro y ordenado de todo cuando acontece”.

Cuadro 1: Lista de Cotejo

| ITEMS | ALTERNATIVA | SI | NO |
|-------|---|----------|----------|
| 1 | ¿Existe en la unidad de Fuentes Subterráneas un procedimiento para llevar a cabo el control de las órdenes de trabajo generadas en el Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo en Fuentes Subterráneas y Estaciones de Bombeo? | | X |
| 2 | ¿El personal que labora en la unidad de Fuentes Subterráneas le da la debida importancia a las órdenes de trabajo generadas en el Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo en Fuentes Subterráneas y Estaciones de Bombeo? | | X |
| 3 | ¿La unidad de Fuentes Subterráneas cuenta con un sistema para llevar a cabo el control de las órdenes de trabajo generadas en el Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo en Fuentes Subterráneas y Estaciones de Bombeo? | | X |
| 4 | ¿Los contratistas van con frecuencia a la unidad para coordinar administrativamente los trabajos ejecutados? | X | |
| 5 | ¿El personal que labora en la unidad de Fuentes Subterráneas está capacitado para llevar el control de estas órdenes de trabajo? | X | |

Fuente: Estrada (2017)

Análisis: Los resultados obtenidos mediante la lista de cotejos se puede evidenciar que en el Departamento de Fuentes Subterráneas no existe un control para mantener al día las órdenes de trabajos generadas en el servicio “Mantenimiento Preventivo y Correctivo en Pozos Profundos y Estaciones de Bombeo” en la empresa C. A Hidrológica del Centro”.

Al igual se puede evidenciar en los ítems Nros. 2 y 3, que en el departamento no manejan la información precisa de los trabajos generados en dicho servicio, dejando a un lado la importancia de lo que esto ocasiona dentro de la meta planificada.

En el mismo orden se puede visualizar en el ítem Nro. 4, los contratistas asisten con frecuencia al Departamento para coordinar administrativamente las actividades realizadas; pero por no poseer un lineamiento a seguir no obtienen resultados satisfactorios en el trámite de las órdenes de servicio.

En el ítems Nro. 5 se observa que el personal que labora en el Departamento de Fuentes Subterráneas está capacitado para llevar a cabo un lineamiento para controlar las órdenes de trabajos emitidas en el servicio **“Mantenimiento Preventivo y Correctivo en Pozos Profundos y Estaciones de Bombeo”** en la empresa **C. A Hidrológica del Centro.**

5.3 Fase II. Determinar las causas que se originan por la ausencia de control en la emisión, recepción y registro de los costos generados por las órdenes de trabajos emitidas en el servicio “Mantenimiento Preventivo y Correctivo en Pozos Profundos y Estaciones de Bombeo” en la empresa C. A Hidrológica del Centro.

A continuación se detallan una serie de preguntas estructuradas las cuales fueron aplicadas al personal que labora en el Departamento, y así lograr determinar las causas que originan la ausencia de llevar un control en el Departamento de Fuentes Subterráneas. Cada pregunta presenta los resultados obtenidos junto con su gráfica.

Item 1. ¿Existe en la unidad un sistema de control para registrar las órdenes de trabajo generadas en el servicio de mantenimiento preventivo y correctivos en pozos y estaciones de bombeo?

Cuadro 2. Sistema de Control

| Alternativa | Frecuencia |
|--------------|------------|
| Si | 0 |
| No | 10 |
| Total | 10 |

Fuente: Estrada (2017)

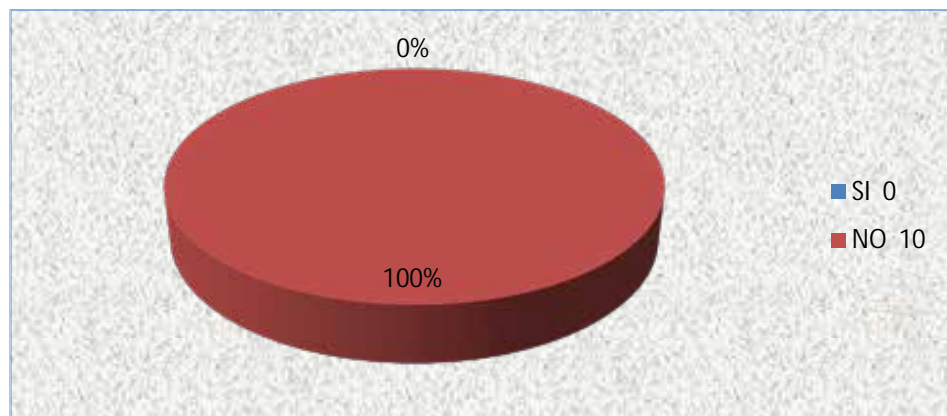


Gráfico 1. Sistema de Control

Análisis: Se puede determinar en un 100% que en la unidad del Departamento de Fuentes Subterráneas no existe un sistema para llevar el control de las órdenes de trabajos generadas en el servicio de mantenimiento preventivo y correctivos en pozos y estaciones de bombeo; sin poder tener la información precisa de los trabajos ejecutados en un periodo determinado.

Item 2. ¿Existe en la unidad un modelo de Orden de Trabajo?

Cuadro 2. Modelo de Orden de Trabajo

| Alternativa | Frecuencia |
|-------------|------------|
| Si | 10 |
| No | 0 |
| Total | 10 |

Fuente: Estrada (2017)

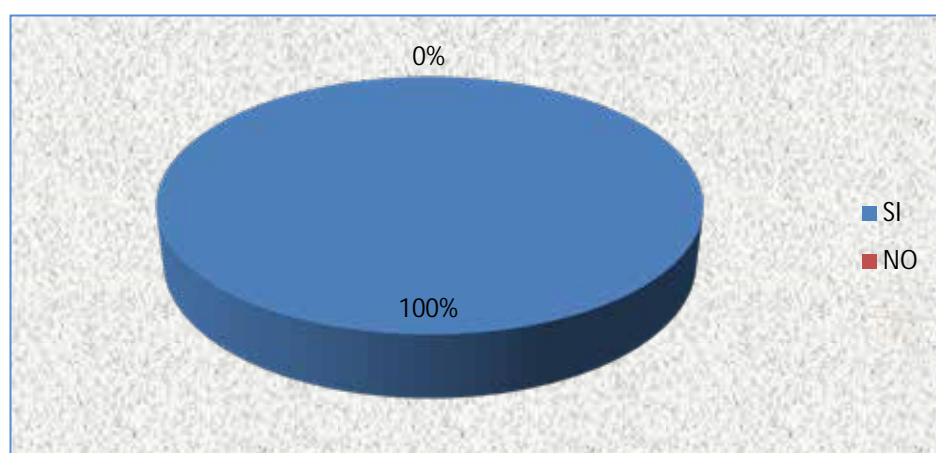


Gráfico 2. Modelo de Orden de Trabajo

Análisis: Se puede observar que el 100% de los encuestados afirman que si existe un planilla “**Orden de Trabajo**” donde se describen las actividades realizadas por el personal que asiste a las instalaciones para ejecutar los mantenimientos, pero no existe un control de las mismas, lo que trae como consecuencia no poder obtener información precisa sobre las partidas ejecutadas durante un periodo, no cumpliendo la gestión planificada. Además sin las órdenes de trabajo no es posible realizar una proyección presupuestaria para los contratos futuros.

Item 3. ¿Sabe usted la importancia de la orden de trabajo generada por los mantenimientos que se realizan?

Cuadro 4. Importancia de la Orden de Trabajo

| Alternativa | Frecuencia |
|--------------|------------|
| Si | 0 |
| No | 10 |
| Total | 10 |

Fuente: Estrada (2017)

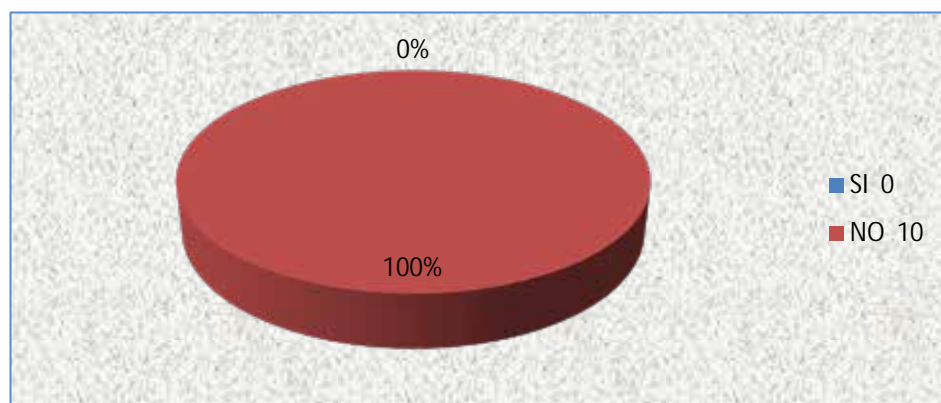


Gráfico 3. Importancia de la Orden de Trabajo

Análisis: Se evidencia que el 100% de los encuestados afirmaron que no le dan importancia a la orden de trabajo, ya que informan no tener conocimiento de un procedimiento a seguir para llevar a cabo de manera mensual los trabajos realizados, es decir, no solicitan en su debido momento las órdenes de trabajo por no saber qué hacer luego de recibirlas. Además informan que solo solicitan las órdenes de trabajos al momento de finalizar el periodo del contrato por la inmediatez de realizar el trámite administrativo para la cancelación de las valuaciones correspondientes a los trabajos ejecutados y posterior cierre del expediente.

Item. 4. ¿Recibe usted mensualmente las órdenes de trabajo por parte del contratista?

Cuadro 5. Orden de trabajo por parte del Contratista

| Alternativa | Frecuencia |
|--------------|------------|
| Si | 0 |
| No | 10 |
| Total | 10 |

Fuente: Estrada (2017)

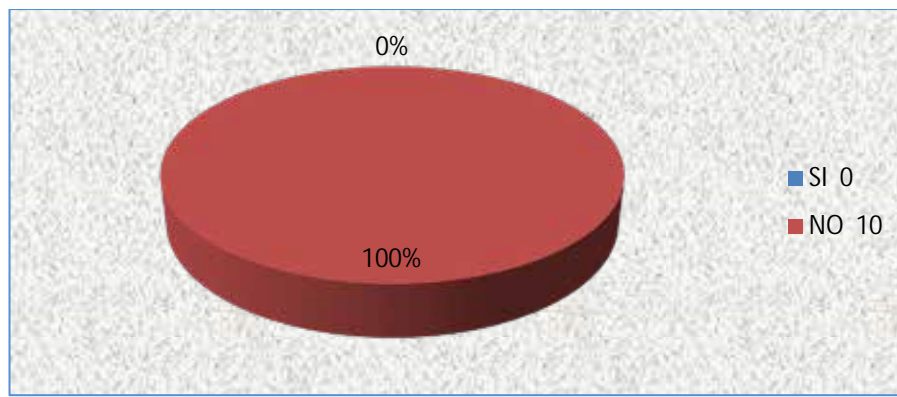


Gráfico 4. Orden de trabajo por parte del contratista

Análisis: Como se puede evidenciar el 100% de los encuestados manifiesta no recibir las órdenes de trabajo que debe entregar el contratista de los trabajos realizados durante un periodo, ya que no manejan ni un sistema para controlar las mismas ni le dan la importancia debida a dichas órdenes de trabajo. Al igual informan que una vez transcurrido el periodo ejecutado es donde solicitan al contratista la entrega de las órdenes de trabajo para realizar revisión y posterior trámite administrativo para la cancelación.

Item. 5 ¿Maneja usted un control para verificar los Bolívares y cantidades de obras ejecutadas dentro de un periodo determinado?

Cuadro 6. Control para verificar las obras ejecutadas.

| Alternativa | Frecuencia |
|-------------|------------|
| Si | 0 |
| No | 10 |
| Total | 10 |

Fuente: Estrada (2017)

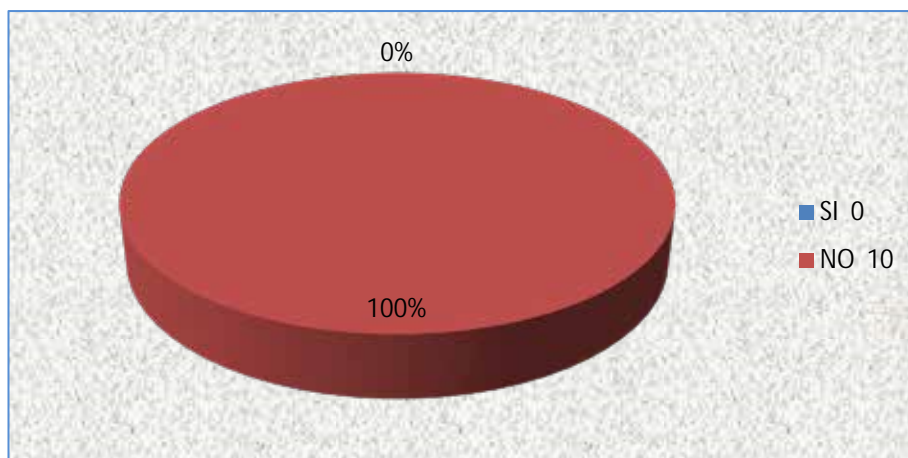


Gráfico 5. Control para verificar las obras ejecutadas.

Análisis: Se puede evidenciar en la gráfica el 100% de los encuestados afirmaron que no llevan un control en físico ni digital de las órdenes de trabajos generadas en el servicio “Mantenimiento Preventivo y Correctivo en Pozos Profundos y Estaciones de Bombeo”, por lo cual no tienen conocimiento de los bolívares y cantidades ejecutadas en un periodo hasta tanto no sean entregadas por los contratistas que realizan en el servicio. Lo que en algunas veces a último momento se tiene que realizar un aumento en el contrato para poder cubrir el monto total de los trabajos ejecutados.

Item 6. ¿Realiza cronograma para la ejecución de las actividades cargadas en las órdenes de trabajo?

Cuadro 7. Cronograma para la ejecución de las actividades

| Alternativa | Frecuencia |
|--------------|------------|
| Si | 0 |
| No | 10 |
| Total | 10 |

Fuente: Estrada (2017)

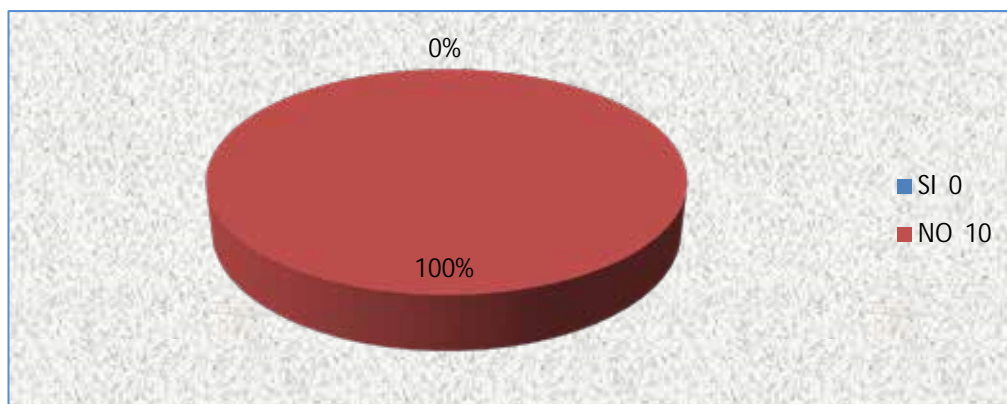


Gráfico 6. Cronograma para la ejecución de las actividades

Análisis: Se puede observar en la gráfica, el 100% de los participantes encuestados afirman que no realizan cronogramas de trabajos para realizar los mantenimientos, ya que lo ejecutan mayormente de acuerdo a las solicitudes recibidas de los vecinos o entes gubernamentales, ya que se les dificulta llevar un cronograma de trabajo por la cantidad de reportes que reciben a diario, por lo ejecutan los trabajos de acuerdo a la prioridad del caso, sin llevar un control alguno.

5.4 Fase III. Diseñar lineamientos para el control de las órdenes de trabajos generadas en el servicio “Mantenimiento Preventivo y Correctivo en Pozos Profundos y Estaciones de Bombeo en la C. A Hidrológica del Centro.

La propuesta de realizar un diseño que permita mejorar el control de las órdenes de trabajos generadas en el servicio “Mantenimiento Preventivo y Correctivo en Pozos Profundos y Estaciones de Bombeo en la C. A. Hidrológica del Centro”, el cual va dirigido al personal de la Jefatura de Fuentes Subterráneas, proporcionando herramientas que responden a las necesidades y fallas de este proceso administrativo – financiero.

5.4.1 Presentación de La Propuesta

La siguiente propuesta se basa en el diseño de un lineamiento que permita conocer de manera oportuna la cantidad de órdenes de trabajos generadas en el servicio “Mantenimiento Preventivo y Correctivo en Pozos Profundos y Estaciones de Bombeo en la C. A. Hidrológica del Centro”, en un lapso de tiempo determinado, esto con la finalidad de tener al día los datos para el registro de la gestión y así alcanzar los objetivos planificados.

Llevar un control en las actividades que se realizan es de gran importancia para cualquier organización, ya que permite evaluar el desempeño de los objetivos propuestos y tomar decisiones a las situaciones que se presenten. Es por ello, que el diseño de un lineamiento para llevar el control de las actividades desarrolladas es una herramienta de competencia que proporcionará acciones a la gestión administrativa y financiera de la Gerencia de Distribución y Recolección.

De acuerdo a lo planteado, el lineamiento que se propone está basado en la recopilación de las órdenes de trabajo entregadas de parte del contratista que ejecuta el servicio “Mantenimiento Preventivo y Correctivo en Pozos Profundos y Estaciones de Bombeo”. Este control genera confiabilidad, garantizando que las órdenes de trabajo recibidas sean entregadas y contabilizadas de manera oportuna dentro del lapso establecido, así como la cantidad de bolívares consumidos.

5.4.2 Justificación de la Propuesta

La propuesta que se plantea es una herramienta de gestión administrativa efectiva para el desarrollo estratégico de las actividades del Departamento de Fuentes Subterráneas.

En este sentido, la propuesta se justifica, ya que está orientada a controlar las órdenes de trabajos generadas en el servicio “Mantenimiento Preventivo y Correctivo en Pozos Profundos y Estaciones de Bombeo”. Se podrá canalizar la cantidad de trabajos ejecutados y los pendientes por ejecutar, alertando si es necesario aumentar o disminuir las cantidades de mantenimientos a realizar para un periodo; con esto se logrará obtener datos necesarios para la gestión administrativa y financiera de la Gerencia de Distribución y Recolección, contribuyendo a conseguir la meta planificada.

Por otro lado, la propuesta ayudará a los integrantes del departamento de Fuentes Subterráneas a desarrollar habilidades y competencias para su programación, elaboración, ejecución-control y evaluación efectiva.

5.4.3 Objetivos de la Propuesta

5.4.3.1 Objetivo General de la Propuesta

Diseñar lineamiento para que sea utilizado como herramienta para mantener un control en las órdenes de trabajos generadas en el servicio “Mantenimiento Preventivo y Correctivo en Pozos Profundos y Estaciones de Bombeo en la C. A Hidrológica del Centro”.

5.4.3.2 Objetivos Específicos de la Propuesta

1. Elaborar lista de documentos necesarios para el registro de las órdenes de trabajo.

2. Elaborar formato para el registro de las órdenes de trabajos generadas en el servicio “Mantenimiento Preventivo y Correctivo en Pozos Profundos y Estaciones de Bombeo en la C. A Hidrológica del Centro”.
3. Diseñar procedimiento para la recepción, manejo y control de las órdenes de trabajos generadas en el servicio “Mantenimiento Preventivo y Correctivo en Pozos Profundos y Estaciones de Bombeo en la C. A Hidrológica del Centro”

5.4.4 Desarrollo de la Propuesta

El desarrollo de la propuesta se realiza a través de los objetivos específicos:

Objetivo Nro. 1: Elaborar lista de documentos necesarios para el registro de las órdenes de trabajo.

Para el registro de las órdenes de trabajo es necesario tener una serie de documentos de gran importancia como son los que se listan a continuación:

1. Orden de Trabajo (firmada y sellada por el contratista, Supervisor de Fuentes Subterráneas y Jefe de Fuentes Subterráneas).
2. Expediente del Pozo o Estación de Bombeo al cual se le hizo el mantenimiento. Este expediente debe contener:
 - Perfil litológico. (si existe).
 - Perfil del entubado.
 - Características eléctricas, mecánicas e hidráulicas de la instalación.
 - Empresa que suministra la energía eléctrica a la instalación y el NIC de la instalación.
 - Orden de Trabajo de las inspecciones realizadas a la instalación.
 - Videos realizados a la instalación.

- Informes en orden cronológico sobre los trabajos realizados en la instalación; es conveniente mantener fotos de los trabajos.
- Copia de las planillas de movimiento o desincorporación de los activos fijos.

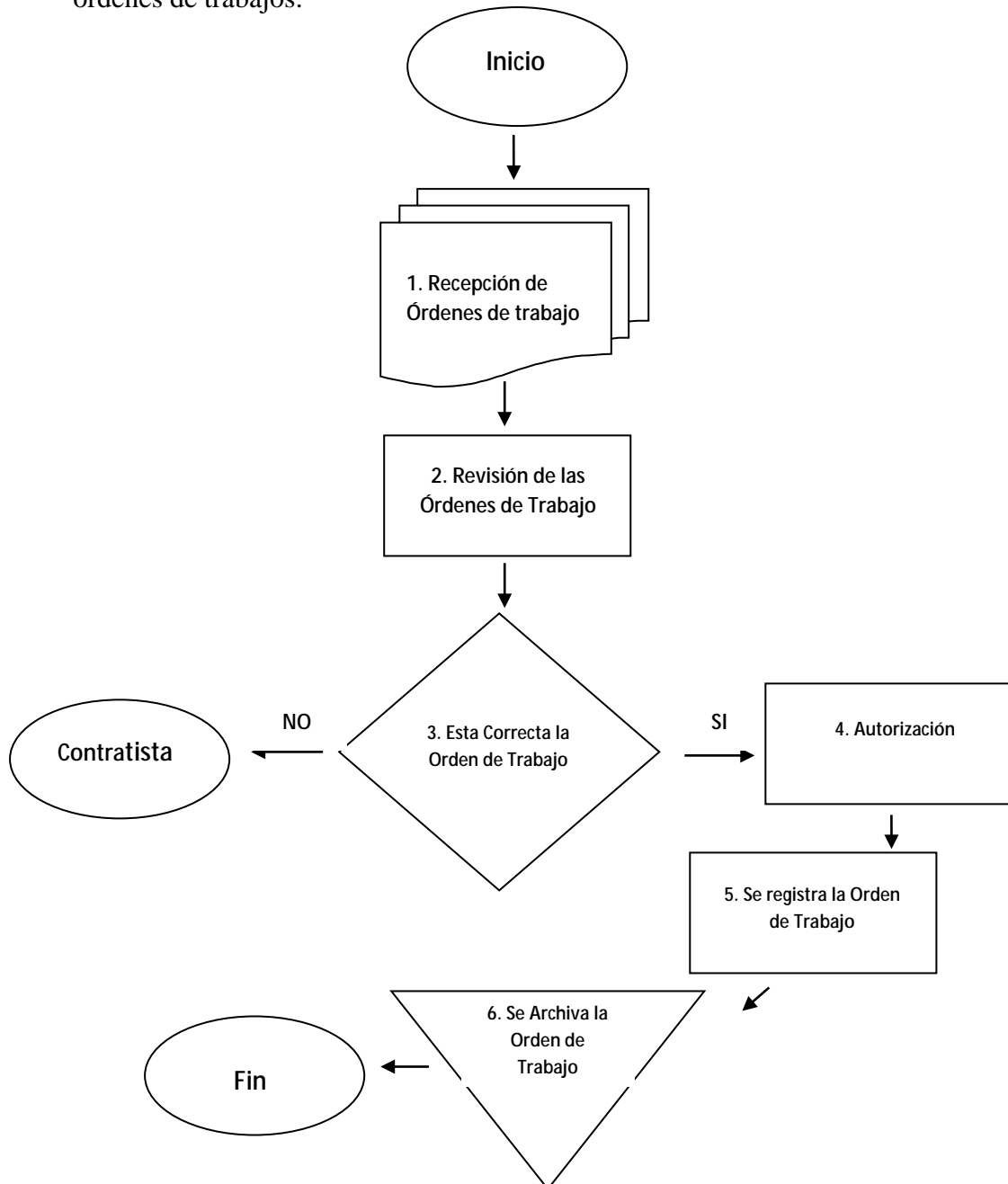
Para las Estaciones de Bombeo además de lo anterior, los expedientes deben contener lo siguiente:

- Esquemas de disposición de líneas de bombeo, indicando detalles y potencia.
 - Capacidad de tanquilla de succión
3. Expediente de la Empresa o Contratista encargado de realizar el mantenimiento preventivo y correctivo. Este expediente debe contener:
- Informe del proceso de contratación.
 - Nota o Punto de Cuenta al Presidente para la contratación del servicio.
 - Contrato.
 - Compromiso.
 - Acta de Inicio.
 - Valuaciones Mensuales.
 - Acta de Terminación.
 - Acta de cancelación del Compromiso de Responsabilidad Social.
4. Informe Técnico del Supervisor de Fuentes Subterráneas, indicando lo realizado en la inspección realizada en cada fuente subterránea o estación de bombeo.

Objetivo Nro. 2: Diseñar formato para el registro de las órdenes de trabajos generadas en el servicio “Mantenimiento Preventivo y Correctivo en Pozos Profundos y Estaciones de Bombeo en la C. A Hidrológica del Centro”.

Objetivo Nro. 3: Elaborar procedimiento para la recepción, manejo y control de las órdenes de trabajos generadas en el servicio “Mantenimiento Preventivo y Correctivo en Pozos Profundos y Estaciones de Bombeo en la C. A Hidrológica del Centro”

Flujograma del procedimiento para la recepción, manejo y control de las órdenes de trabajos:



Flujograma del procedimiento para la recepción, manejo y control de las órdenes de trabajos:

1. Se recepciona la Orden de Trabajo por parte de la Contratista una vez ejecutado los trabajos de mantenimiento.
2. Se procede a la revisión de las órdenes de trabajo por el Supervisor de Fuentes Subterráneas, con la finalidad de comprobar si la información plasmada fue ejecutada.
3. Una vez revisada la orden de trabajo se verifica si está o no correcta, si esta correcta se traslada a la autorización, si no está correcta se regresa al Contratista para la corrección de las observaciones indicadas.
4. La Orden de trabajo se procede a la autorización por el Jefe de Fuentes Subterráneas.
5. Luego de ser autorizada por el Jefe de Fuentes Subterráneas, se procede a realizar el registro de la orden de trabajo.
6. Una vez registrado la orden de trabajo, debe ser archivada en el expediente correspondiente al Pozo o Estación de Bombeo a la cual se le hizo el mantenimiento.
7. Se da por concluido el procedimiento.

5.4.5 Factibilidad de la Propuesta

5.4.5.1 Recurso Técnico

Actualmente la empresa cuenta con el personal capacitado para implementar una hoja de cálculo con una variedad de fórmulas enlazadas con lo requerido por el departamento, lo cual hace factible técnicamente la aplicación de la propuesta.

5.4.5.2 Recurso Operativa

Por tratarse de actividades propias del departamento, el manejo de este diseño para llevar el control de las órdenes de trabajo no implica actividades complejas o incremento en el volumen de las tareas, más bien incluye la organización de las mismas tareas.

5.4.5.3 Recurso Económico

La propuesta diseñada no genera mayor costo o empleo de recursos para su implantación, ya que está compuesta con información ya existente dentro del departamento; además ya como anteriormente se indicó se cuenta con el personal capacitado para trabajar en hojas de cálculos.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

· CONCLUSIONES

Luego de analizada la información obtenida luego de las técnicas aplicadas, se puede concluir que se observaron una serie de debilidades en el Departamento de Fuentes Subterráneas ocasionando deficiencia de datos e incumplimiento en de la gestión planificada por la Gerencia de Distribución.

Lo anterior expuesto se debe a que no manejan un control en las órdenes de trabajos generadas en el servicio “Mantenimiento Preventivo y Correctivo en Mantenimiento Preventivo y Correctivo en Pozos Profundos y Estaciones de Bombeo”, motivado a que el personal encargado de llevar las órdenes de trabajo no tiene un control adecuado sobre las mismas.

Es evidente que en el departamento ya sea por desconocimiento no le dan la importancia debida a las órdenes de trabajos por lo que no se han interesado en realizar un lineamiento o una forma de llevar un control en las tareas ejecutadas a diario.

En la actualidad las empresas están adoptando el uso de lineamientos como medios para la satisfacción de distintos tipos de necesidades. Cada empresa implementa un manual o lineamiento que se adapte a sus necesidades.

· RECOMENDACIONES

Tomando en cuenta lo antes descrito y durante la elaboración de la propuesta, se desea precisar las siguientes recomendaciones:

1. Capacitar al personal involucrado en las actividades relacionadas con el servicio “Preventivo y Correctivo en Pozos Profundos y Estaciones de Bombeo”, con la finalidad de que tengan mayor conocimiento respecto a las órdenes de trabajos que se generan.
2. Establecer mecanismos de comunicación efectiva entre superiores – Jefes de Fuentes Subterráneas – Contratistas para que permita disgregar responsabilidades a cada una de las partes.
3. Implementar el control interno de las órdenes de trabajos ejecutadas a diario.
4. Exigir el cumplimiento de parte del contratista de acuerdo a la normativa establecida en el pliego de condiciones.

BIBLIOGRAFIA

- Araujo, (2015). Lineamientos de Control para las Contrataciones de Terceros por la Gerencia de Proyectos e Inspección de la Empresa C. A Hidrológica del Centro (Hidrocentro). Universidad José Antonio Páez.
- Araujo, (2013). Desarrollo de la Planificación, Organización y Control de las Actividades de Mantenimiento del Sistema Productivo de Constructora Kaisser, C. A. Universidad Simón Bolívar.
- Arias, Fidas G. (2006). Proyecto de Investigación Científica “Introducción a la Metodología Científica”. 5ta Edición. Editorial Espiteme.
- Cabelletas, Guillermo, Diccionario Jurídico Elemental.
- Chiavenato, (2000). Introducción a la Teoría General de la Administración. Editorial Mc Graw Hill.
- Hernández, (2013). Lineamientos de Control Interno que permitan optimizar el proceso de compras en la empresa Renault de Venezuela, C. A. Universidad José Antonio Páez.
- Hernández S., Fernández C., Baptista, (2004). Metodología de la Investigación. México.
- Izquierdo, (2013). Lineamientos de Control Interno para el manejo adecuado de Inventarios de Mercancías, de los clientes de la empresa Paraíso Canario C. A. Universidad José Antonio Páez.
- Palellas y Martins F. (2006). Metodología de la Investigación Cuántica. Editorial Fedeupel. Caracas. Venezuela.
- Pérez, (2013). Lineamientos de Control Interno para el área de Contabilidad del Centro de Beneficio de Bovinos y Porcionos de Guigue. Universidad José Antonio Páez.
- Sabino (1996). Como hacer una tesis. Buenos Aires, Argentina. Editorial El Cid. Sexta reimpresión.
- Terry, George R. (1991), Principios de Administración. CECSA. México.

Electrónicas

- <https://www.gestiopolis.com>

- <https://www.quiminet.com/articulos/conozca-las-caracteristicas-y-aplicaciones-de-las-bombas-sumergibles-2715179.htm>
- Buscador en Internet www.google.com.ve

ANEXOS

ANEXO A
LISTA DE COTEJO

| ITEMS | ALTERNATIVA | SI | NO |
|-------|-------------|----|----|
|-------|-------------|----|----|

| | | | |
|---|---|--|--|
| 1 | ¿Existe en la unidad de Fuentes Subterráneas un procedimiento para llevar a cabo el control de las órdenes de trabajo generadas en el Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo en Fuentes Subterráneas y Estaciones de Bombeo? | | |
| 2 | ¿El personal que labora en la unidad de Fuentes Subterráneas le da la debida importancia a las órdenes de trabajo generadas en el Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo en Fuentes Subterráneas y Estaciones de Bombeo? | | |
| 3 | ¿La unidad de Fuentes Subterráneas cuenta con un sistema para llevar a cabo el control de las órdenes de trabajo generadas en el Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo en Fuentes Subterráneas y Estaciones de Bombeo? | | |
| 4 | ¿Los contratistas van con frecuencia a la unidad para coordinar administrativamente los trabajos ejecutados? | | |
| 5 | ¿El personal que labora en la unidad de Fuentes Subterráneas está capacitado para llevar el control de estas órdenes de trabajo? | | |

ANEXO B
ENCUESTA

| ITEM | PREGUNTA |
|-------------|---|
| 1 | ¿Existe en la unidad un sistema de control para contabilizar las órdenes de trabajo generadas en el servicio de mantenimiento preventivo y correctivos en pozos y estaciones de bombeo? |
| 2 | ¿Existe en la unidad un modelo de Orden de Trabajo? |
| 3 | ¿Sabe usted la importancia de la orden de trabajo generada por los mantenimientos que se realizan? |
| 4 | ¿Recibe usted mensualmente las órdenes de trabajo por parte del contratista? |
| 5 | ¿Maneja usted un control para verificar los Bolívares y cantidades de obras ejecutadas dentro de un periodo determinado? |
| 6 | ¿Realiza cronograma para la ejecución de las actividades cargadas en las órdenes de trabajo? |

ANEXO C
ORDEN DE TRABAJO

| | |
|--|------------------|
| <p>Nº 000037 FECHA:</p> | <p>DE BOMBEO</p> |
| <p>CROQUIS DE UBICACIÓN:</p> | |
| <p>_____ POR LA CONTRATISTA NOMBRE / FIRMA</p> | |
| <p>REPORTARLA AL 0-800 HIDRO (14376)</p> | |

ANEXO D

LISTADO DE PRECIOS DE HIDROCENTRO