



**LINEAMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA EL CONTROL DE
EXPEDIENTES DEL DEPARTAMENTO TAQUILLA ÚNICA DE LA
ALCALDÍA DEL MUNICIPIO VALENCIA EDO CARABOBO**

Autor: Yeniret Palacios
C.I. V-18.748.771

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego
Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 87123

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**LINEAMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA EL CONTROL DE
EXPEDIENTES DEL DEPARTAMENTO TAQUILLA ÚNICA DE LA
ALCALDÍA DEL MUNICIPIO VALENCIA EDO CARABOBO**

**Proyecto de Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título
de Licenciada en Administración de Empresas**

Autoras: Yeniret Palacios

C.I. 18.748.771

Tutora: Ysabel Pantoja

C.I. 11.807.313

San Diego, Agosto de 2018

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, portador de la cédula de identidad N° 11.807.313 en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por la ciudadana Yeniret Palacios portadora de la cédula de identidad N° V-18.748.771 titulado: **LINEAMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA EL CONTROL DE EXPEDIENTES DEL DEPARTAMENTO TAQUILLA ÚNICA DE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO VALENCIA EDO CARABOBO**. Presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciado Administración de Empresa, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los treinta y un día del mes de Julio del año 2018

Nombre: Ysabel Pantoja

C.I: 11.807.313

DEDICATORIA

Al ser más importante de mi existencia ya que sin El nada soy, por haberme protegido, iluminado, dado paciencia, salud y perseverancia en los momentos en que el camino se ponía cuesta arriba, al ser que ilumina todas mis acciones en el diario caminar, ese ser por supuesto que es ¡DIOS!.

A mi madre Luisana Palacios, por darme la vida, amarme mucho, creer en mí y porque siempre me apoyaste. Mama gracias por darme una carrera para mi futuro, todo esto te lo debo a ti te AMO.

A mis sobrinos, porque son mi razón de ser, aquellos que están en mis momentos de tristezas para con sus ocurrencias pintarme una sonrisa en la cara y darle sentido a mi vida. Esto es para ustedes y por ustedes mis niños los AMO.

A mi esposo Jean Piere Albornoz, por con paciencia y perseverancia recorrer a mi lado este largo camino que hoy esta culminado y que sin tu ayuda hubiese sido cuesta arriba el logro de esta meta.

A mis familiares más cercanos que de alguna manera me apoyaron durante mi desarrollo tanto profesional como personal y han incidido de manera positiva, para que no desmaye en el intento y culminen mis estudios a pesar de las dificultades que se me hubieran podido presentar.

Gracias a todos

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad José Antonio Páez, a la Facultad de Ciencias Sociales, por ser una excelente casa de estudios, por la formación académica y profesional de la que hoy gozamos.

A la Alcaldía de Valencia, por haber abierto sus puertas para el desarrollo práctico de mi profesión y por haberme permitido realizar el trabajo de grado en sus instalaciones.

A mi tutora académica Lcda. Ysabel Pantoja por ser un ejemplo a seguir, por todo su esfuerzo y dedicación para guiarme en el buen desenvolvimiento del proyecto.

A todos mis profesores por con paciencia y dedicación brindarme todo sus conocimientos teóricos en el trayecto de mi carrera en especial.

A mis compañeras de clase, por haber compartido momentos de alegría, tristezas y valores.

Gracias a todos

ÍNDICE GENERAL

	CONTENIDO	pp.
	RESUMEN INFORMATIVO	XII
	INTRODUCCIÓN.....	1
	CAPÍTULO	
I	EL PROBLEMA.....	3
	1.1 Planteamiento del Problema	3
	1.1.1. Formulación del Problema.....	5
	1.2. Objetivos	5
	1.3. Justificación.....	6
II	MARCO TEÓRICO	8
	2.1. Antecedentes	8
	2.2. Bases Teóricas.....	13
	2.3. Definición de Términos.....	18
III	MARCO METODOLÓGICO	20
	3.1. Tipo y Diseño de la Investigación.....	20
	3.2. Fases Metodológicas.....	21
	Fase I.....	21
	Fase II.....	22
	Fase III.....	23
IV	RESULTADOS	24
	4.1. Análisis y Presentación de los Resultados.....	24
	4.2. Diagnóstico de la Situación actual.....	24
V	PROPUESTA	38
	5.1. Presentación de la Propuesta.....	38
	5.2. Justificación de la Propuesta.....	38
	5.3. Objetivos de la Propuesta.....	39
	5.4. Factibilidad de la Propuesta.....	40

5.5. Desarrollo de la Propuesta.....	41
Conclusiones.....	50
Recomendaciones.....	51
Referencias.....	53
Anexos.....	55

INDICE DE TABLAS

Tabla N°	Contenido	Pg
1	Resultados relacionados con el conocimiento amplio y exacto de los procedimientos administrativos.....	25
2	Resultados relacionados con desenvolvimientos de los procesos administrativos.....	26
3	Resultados relacionados con inducción sobre el control que se debe tener en el manejo de los expedientes.....	27
4	Resultados relacionados con el control eficiente en cuanto al manejo de los expedientes.....	28
5	Resultados relacionados con el concepto de los lineamiento administrativo.....	29
6	Resultados relacionados la utilidad de los lineamientos administrativos en las organizaciones.....	30
7	Resultados relacionados accesibilidad del control de los expedientes a través de la implementación de lineamiento administrativo.....	31
8	Resultados relacionados con lineamiento administrativo en cuanto a una mejor organización y control de los expedientes.....	32
9	Resultados relacionados con la carencia de lineamiento administrativo...	33
10	Resultados relacionados implementación de lineamiento administrativo.....	34

INDICE DE GRAFICOS

Grafico N°	Contenido	Pg
1	Resultados relacionados con el conocimiento amplio y exacto de los procedimientos administrativos.....	25
2	Resultados relacionados con desenvolvimientos de los procesos administrativos.....	26
3	Resultados relacionados con inducción sobre el control que se debe tener en el manejo de los expedientes.....	27
4	Resultados relacionados con el control eficiente en cuanto al manejo de los expedientes.....	28
5	Resultados relacionados con el concepto de los lineamiento administrativo.....	29
6	Resultados relacionados la utilidad de los lineamientos administrativos en las organizaciones.....	30
7	Resultados relacionados accesibilidad del control de los expedientes a través de la implementación de lineamiento administrativo.....	31
8	Resultados relacionados con lineamiento administrativo en cuanto a una mejor organización y control de los expedientes.....	32
9	Resultados relacionados con la carencia de lineamiento administrativo.....	33
10	Resultados relacionados implementación de lineamiento administrativo.....	34

INDICE DE CUADROS

Cuadro Nº	Contenido	Pg
1	Resultados de la guía de observación para Analizar los factores internos mediante la matriz (P.C.I) Perfil de Capacidad Interna.....	35
2	Análisis de la matriz (PCI) perfil de capacidad interna de la empresa.....	36



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

LINEAMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA EL CONTROL DE EXPEDIENTES DEL DEPARTAMENTO TAQUILLA ÚNICA DE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO VALENCIA EDO CARABOBO

Autoras: Yeniret Palacios

Tutor: Ysabel Pantoja

Fecha: Febrero de 2018

RESUMEN INFORMATIVO

En la actualidad en cualquier organización, es importante aplicar sistemas que atribuyan a las funciones de la administración, tales como; planificar, dirigir, organizar, controlar y ejecutar, debido a la carencia de las mismas en el departamento de Taquilla Única de la Alcaldía de Valencia, ubicada en Valencia estado Carabobo, la presente investigación tiene como propósito primordial dar a conocer a los miembros del departamento los lineamientos administrativos, haciendo énfasis en su utilidad e importancia para el control de expediente, atribuyendo con esto a la mejora del desempeño y desenvolvimiento de los mismos y brindándole apoyo para basarse en cuanto al procedimiento adecuado para la tramitación de cada expediente y previniendo a su vez cualquier error o pérdida de tiempo, el estudio se enmarco dentro de la modalidad de proyecto factible, la investigación es considerada de campo de tipo descriptiva, está conformada por una población y muestra de 45 funcionarios, el instrumento de recolección de datos que se empleo es la encuesta en la modalidad de cuestionario, los resultados confirman la aceptación de los lineamientos administrativos. El objeto principal es apoyar a la empresa a alcanzar sus metas y que los miembros realicen una labor satisfactoria para la organización, usando y aplicando los lineamientos administrativos para el control de expediente como herramienta principal.

Descriptores: Lineamientos Administrativos, Control de Expedientes Administrativos, Atención al Público, Gestión Pública y Servicios Públicos.

INTRODUCCIÓN

Las sociedades del mundo han sido testigos de grandes cambios en los paradigmas tradicionales sobre las funciones administrativas, traídos por la globalización y la evolución de las tecnologías. Hoy ha quedado atrás la vieja noción que centraba estos conceptos, para dar paso a una filosofía centrada en la calidad y el uso eficiente de los recursos de la organización, a manera de poder enfrentar los retos que impone la globalización.

En este sentido, el control de expedientes implica definir procedimientos en todas las actividades asociadas a los mismos; ya que la ineficiencia del personal bien sea por falta de conocimientos o por no contar con lineamientos, normas, manuales, reglamentos u otro mecanismo que defina las funciones, procedimientos y responsabilidades; puede derivar en errores u omisiones que pueden producir pérdidas económicas y materiales a la entidad.

Por consiguiente, el objetivo principal de toda organización es lograr el desarrollo óptimo de sus operaciones, para así posicionarse en el ambiente en el que se desempeñe como una empresa sólida y confiable; una de las bases primordiales para el cumplimiento de tal fin, no es otra que el desempeño o la forma en que lleve a cabo las labores, y por consiguiente es necesario contar con una guía que oriente la actuación del individuo o del grupo de trabajo para poder llevar un control apropiado de las diferentes actividades desarrolladas. Por lo antes expuesto se evidencia la importancia de contar con lineamientos administrativos que oriente los procedimientos adecuado para cada trámite. En tal sentido y debido a la importancia que representa la Alcaldía de Valencia, es relevante para dicha empresa contar con lineamientos administrativos como el que se propone. Este trabajo de investigación está distribuido de la siguiente manera:

Capítulo I El Problema: Punto de partida de la investigación: Consiste en describir de manera amplia la situación del objeto de estudio, el mismo estará desglosado de la siguiente manera: Se plantea la problemática de la empresa, se establecen los objetivos (Generales y Específicos), posteriormente se justifica el estudio.

Capítulo II Marco Teórico: Abarca la descripción de los elementos teóricos relacionados con el objeto de estudio. Esta referido e integrado por los antecedentes de la investigación, bases teóricas y definición de términos básicos.

Capítulo III Marco Metodológico: Plantea el tipo de investigación y el diseño de la misma, lo que conforma la metodología utilizada para llevar a cabo el desarrollo de esta propuesta, así como población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, y las técnicas de análisis de datos.

Capítulo IV Resultados de la Investigación: Presenta de forma gráfica y por medio de tablas los resultados de los instrumentos aplicados, sustentado con la explicación o el análisis realizado a cada uno, con la finalidad de mostrar si los datos obtenidos apoyan o no la hipótesis de la investigación.

Capítulo V Propuesta: Define detalladamente los procedimientos que se debe seguir en la tramitación de cada expediente, además se detalla la propuesta, los objetivos, la justificación, la factibilidad, el desarrollo de la propuesta, las conclusiones y las recomendaciones.

Finalmente se presentan las referencias bibliográficas y los anexos

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

En el mundo moderno, el cambio está jugando un papel fundamental, hablar de transformación implica considerar procesos estandarizados, debidamente estructurados que permitan transmitir al nuevo empleado y reforzar en los antiguos, en forma ágil y oportuna la cambiante dinámica laboral.

Por consiguiente, a lo largo del quehacer diario en toda clase de organización, se adoptan reglas, normas de servicio, instrucciones, órdenes y formas de hacer las cosas, que los empleados deben conocer para realizar en forma satisfactoria su trabajo. Estas instrucciones son comunicadas a las personas en el momento oportuno, en muchos casos verbalmente, pero con el paso del tiempo aun cuando consten en soportes escritos, informáticos magnéticos o cualesquiera que sean, son archivadas y, por lo general, caen en el olvido por falta de consulta, por no saber dónde están o por desconocimiento por parte de nuevas personas.

Así pues, con el tiempo las normas y reglamentos cambian, algunos son reemplazados por otros y su contenido se hace cada vez más disperso. No hay control y los empleados no saben en realidad cuales están en vigencia y cuáles no, tienen dudas de cómo proceder en su trabajo ocasionando con ello; pérdida de tiempo, trabajos incompletos o incorrectos, bajas en los parámetros de control de calidad y lo que es peor errores que no son percibidos de inmediato y son trasladados y continuados por otros empleados y que con el paso del tiempo ocasionan pérdidas irreparables que desvirtúan a la empresa o institución.

En respuesta a lo antes mencionado, surgen los Lineamientos Administrativos que incluyen ordenadamente todas las actividades que se desarrollan para una determinada labor, permitiendo establecer las responsabilidades de los funcionarios respecto al cumplimiento de los objetivos de la organización y mejorar el desarrollo de las actividades de rutina en todos los niveles jerárquicos, lo que propicia la disminución de fallas u omisiones y por ende el incremento de la productividad o eficiencia del servicio que se brinde.

Por otro lado, la Dirección de Gestión pública, consciente de la necesidad de instruir sobre los procedimientos para organizar y archivar los expedientes que generan los entes gubernamentales del estado, pero tiende a presentar con frecuencia descontento en el logro de los objetivos organizacionales porque no se cuenta con un estudio profundo de los procedimientos que se realiza en cada función y a su vez los que conforman dicha organización no tienen una visión exacta de lo que se realizara, puesto que no se ejecutan las operaciones de una organización inteligente, tales como controlar, dirigir, coordinar, organizar y supervisar. Esto conlleva a improvisar en el momento de ejecutar cada función trayendo consecuencia en los objetivos organizacionales, es decir, el desvío de los mismos.

A todo esto, la alcaldía de Valencia departamento de taquilla única trabaja constantemente con el manejo de expedientes, sin embargo carece de un procedimiento específico para el control de dichos procesos por esta circunstancia el mismo departamento presenta con frecuencia desvío de documentos debido al mal manejo del mismo trayendo con esto el descontento de los contribuyentes. Por ende, la mencionada división presenta la necesidad de **“Lineamientos Administrativos para el Control de Expedientes”**, documento único, técnico y normativo de la gestión institucional que describa la estructura, objetivos y procedimientos a seguir en la organización de los expedientes y documentos de Archivo. Atribuyendo a la mejora del desenvolvimiento de los funcionarios ya que de esta manera tendrán

claridez de todos y cada uno de los pasos que se deben seguir, para lograr el objetivo final siendo este suplir de manera eficiente todas las necesidades del contribuyente.

Ahora bien, este Lineamiento Administrativo explica paso a paso el manejo de los expedientes, siendo una herramienta normativa que se utiliza para garantizar la integridad de los documentos de archivo y de su conjunto, durante la aplicación de procesos técnicos de archivo y actividades investigativas que se realizan en el mismo, establece elementos de control y que deben ser respetadas en el manejo de los expedientes y documentos de archivo de la institución y del uso de las instalaciones que los resguardan.

El propósito fundamental del mismo es servir como guía y fuente de consulta para cualquier persona que lo requiera. Ayudando con esto al registro, trámite, organización y depuración de los expedientes y demás documentos. Su permanente seguimiento, permitirá contar con una herramienta útil de trabajo para el desarrollo de nuestra institución.

1.1.1 Formulación del Problema

¿Qué lineamientos administrativos debe aplicarse para el control de expediente en el departamento de Taquilla Única de la alcaldía del Municipio Valencia Edo Carabobo?

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Proponer Lineamientos Administrativos para el Control de Expedientes del Departamento Taquilla Única de la Alcaldía del Municipio Valencia Edo Carabobo.

1.2.2 Objetivos Específicos

Diagnosticar la situación actual, en cuanto al funcionamiento del control de expediente en el departamento Taquilla Única de la Alcaldía del Municipio Valencia del Estado Carabobo.

Analizar los factores internos mediante la matriz (P.C.I) Perfil de Capacidad Interna.

Diseñar Lineamientos Administrativos para el Control de Expedientes del Departamento Taquilla Única de la Alcaldía del Municipio Valencia Edo Carabobo.

1.3 Justificación de la investigación

En el desarrollo de esta investigación se evaluará los procedimientos para el control de expedientes aplicados dentro del departamento taquilla única de la alcaldía de Valencia, y su evolución y situación actual dentro de la misma, así como el análisis y soportes durante el desarrollo y ejecución de sus actividades. Motivo mediante el cual se da inicio a un estudio orientado básicamente a determinar la existencia y efectividad de los elementos de control en la misma división. Este estudio se basará en la observación de las actividades diarias de la misma.

Debido a que el mencionado departamento carece de lineamientos administrativos que establezcan los procedimientos para el control de expediente que permita y facilite la aplicación del control de documentos adecuados al momento de ejecutar las tareas diarias inherentes al contribuyente.

Por consiguiente, a través de este estudio la empresa podrá disponer de estrategias que faciliten corregir la debilidad que esta presenta en los actuales momentos a fin de mantenerse y expandirse en el tiempo. Se pretende iniciar un ambicioso proyecto que consiste en brindarle mayores instrumentos al ente público,

de modo que se facilite su quehacer diario, al tiempo que se posibilite mejorar la eficiencia.

Todo ello, en definitiva, tiende a garantizar la tutela de los derechos de los contribuyentes. Cabe considerar que un funcionario público mejor capacitado, que cuente con mayores instrumentos a su alcance, podrá tomar decisiones de una manera más eficaz, en un menor plazo y con un menor margen de error.

Es por esto que con base a la problemática que ha presentado en años anteriores y en su actualidad el departamento taquilla única de la alcaldía de Valencia del estado Carabobo, lleva a la necesidad de establecer Lineamientos Administrativos para el Control de Expedientes, el cual desarrollara un procedimiento específico para la atención al contribuyente, a través de procesos que se llevan a cabo de forma general en la empresa y la implementación de estos permite un medio de comunicación e intercambio de información de forma más rápida, segura, y con menor margen de errores.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El Marco Teórico, de acuerdo con Arias (2012:106) “es el producto de la revisión documental-bibliográfica, y consiste en una recopilación de ideas, posturas de autores, conceptos y definiciones, que sirven de base a la investigación por realizar”. Por lo tanto, desarrollar un marco teórico implica que el investigador seleccione las teorías que sustenten su investigación, a partir de las cuales se definen los eventos del estudio. En este sentido, su función es brindar coherencia documental y veracidad a la investigación, y se estructura, para esta investigación, en: antecedentes del estudio, bases teóricas y definición de términos básicos.

2.1 Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes de la investigación, según Tamayo y Tamayo (2012:72), consisten en “la recolección de indagaciones previas que sustentan el estudio, tratan sobre el mismo problema o se relacionan con este. Sirven de guía al investigador y le permiten hacer comparaciones sobre cómo se trató el problema en esa oportunidad”. Esta revisión, contribuye a mantener cierto nivel de originalidad en el estudio, a estructurar más formalmente la investigación y seleccionar la perspectiva principal desde la cual se abordará la idea central del estudio. De esta forma, los estudios consultados fueron los siguientes:

González y Méndez (2013), en su Trabajo Especial de Grado titulado **“Lineamientos para la aplicación de la Auditoría Operacional como Instrumento para Mejorar la Gestión en la Empresa Consultores Tributarios Rojas & Asociados”**, presentado para optar al título de Licenciados en Contaduría Pública de la Universidad José Antonio Páez (UJAP). Este trabajo tuvo como

objetivo general proponer Lineamientos para la aplicación de la auditoría operacional como instrumento para mejorar la gestión en la empresa Consultores Tributarios Rojas & Asociados. La metodología que se llevó a cabo fue factible de naturaleza descriptiva y con diseño de campo, para lo cual se utilizó como técnica de recolección de datos el cuestionario, aplicado a una muestra censal de cinco (5) trabajadores del área de auditoría.

El estudio concluye que en relación al control contable necesario para el control de propiedad, planta y equipo que en lo relativo a los manuales de normas y procedimientos necesitaban una adecuación o sustitución ya que por mucho tiempo el mismo no fue actualizado, y en lo referente al sistema contable usado en la empresa para el control interno de sus activos tangibles no es el más adecuado, en opinión a los encuestados haciéndose necesario la sustitución por otro más adecuado.

Los autores proponen lineamientos para la aplicación de la auditoría operacional como instrumento que mejore la gestión de la empresa, mediante tres fases metodológicas; primero diagnosticando su gestión interna, segundo identificando los elementos que intervienen en una efectiva auditoría operacional y, en la tercera y última fase, realizan la propuesta a través de lineamientos necesarios para la aplicación de la auditoría operacional como instrumento que mejore la gestión de la empresa.

La relación de este antecedente con la presente investigación se evidencia en el establecimiento de las pautas y procedimientos administrativo para lograr definir los lineamientos, funciones y responsabilidades a la organización.

Por su parte, Ortiz (2013), en su Proyecto Empresarial titulado **“Elaboración de un Manual de Procedimientos Para la Elaboración de Expedientes Para Contrataciones Estatales Para la Empresa Laboratorios del Sur S.A.”**,

presentado para optar al grado de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. La investigación se basó en el desarrollo de la Influencia de la Gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C.; el presente proyecto comprende un desarrollo progresivo de las diferentes etapas que inicia desde la recopilación bibliográfica y revisión de documentos de la unidad empresarial hasta el procesamiento de los datos obtenidos en campo, elaboración y análisis de los resultados que permiten integrar todas las variables de acuerdo al problema planteado.

El tema que aborda el presente proyecto tiene como objetivo general Demostrar que la elaboración de un manual de procedimientos para la elaboración de expedientes de contrataciones estatales, permitirá generar expedientes que contengan propuestas técnicas y económicas que cumplan adecuadamente con los parámetros de evaluación de las instituciones estatales, lo cual, mejorará el desempeño del personal de ventas de la empresa Laboratorios Sur, impactando positivamente en los resultados económicos de la misma.

Mediante el proyecto se comprueba que la elaboración de un manual de procedimientos para la elaboración de expedientes para contrataciones estatales permite generar expedientes que contienen propuestas técnicas y económicas que cumplen adecuadamente con los parámetros de evaluación de las instituciones estatales, lo cual, permite una mejora en la productividad del área de ventas de la empresa Laboratorios del Sur impactando positivamente en los resultados económicos de la misma

El aporte del referido estudio para la presente investigación radica en que la misma presenta semejanzas con respecto al estudio que se realiza, en ambos casos se estudian los procedimientos para la elaboración de expedientes, estableciendo mecanismos para el control y registro de los mismos.

Según Ramos Jonathan (2012), en su trabajo de grado **“Manual de Procedimientos Para Mejorar el Archivo General del Departamento de Administración de la Empresa Muro Mix, C.A.”** Optando al Título de Técnico Superior Universitario Mención Administración de Empresas en el Instituto Universitario Nuevas Profesiones. Busca desarrollar actividades en el departamento de administración que respondan a la esencia del procedimiento administrativo que les permita cumplir con las labores de archivo para la actividad de la misma, minimizando las dificultades que se presentan en el área, para evitar las pérdidas retrasos y equivocaciones en dichos procesos, siendo esta indispensable para la empresa ya que facilita el buen desempeño de los empleados, permitiendo así el control en las actividades a realizar dentro del departamento de administración.

La metodología empleada corresponde a la modalidad de proyecto factible apoyado una investigación de campo descriptiva, utilizando como técnicas de recolección de datos en primer lugar la recopilación bibliográfica y la observación directa, debido a que el investigador formo parte del entorno y por lo tanto pudo recoger los datos necesarios a través de su observación.

Esta investigación funge como sustento, puesto que tiene como fin atribuir a la mejora de la eficiencia organizacional en las labores a desempeñar y minimizar el riesgo como el atraso de los objetivos por la pérdida de tiempo o errores irrevocables. Trae a la reflexión que el control es una estrategia que juega un papel fundamental para reducir cualquier acontecimiento que pueda desviar los objetivos organizacionales, este garantiza un ambiente de trabajo organizado y libre de incertidumbre.

Finalmente, Ysgleidy y Verónica (2008), en su Trabajo de licenciatura titulado **“Propuesta Para la Digitalización de los Expedientes del Personal**

Inactivo de la Dirección Ejecutiva de la Magistratura (DEM)”, presentado para optar al título de Licenciadas en Archivología en la Universidad Central de Venezuela Facultad de Humanidades y Educación Escuela de Bibliotecología y Archivología. La propuesta tuvo como objetivo general Rediseñar los procesos archivísticos y las condiciones del fondo documental a través de la aplicación e implantación de una organización documental y una digitalización de los expedientes del personal inactivo de la Dirección Ejecutiva de la Magistratura.

La metodología que se llevó a cabo Corresponde al tipo de investigación descriptiva, con un diseño de investigación no experimental de carácter descriptivo, se consideró población para este trabajo de investigación a todos los expedientes del personal inactivo de la DEM, resguardados en el Archivo General, treinta y cuatro mil quinientos setenta y ocho (34.578) expedientes a los cuales ha de aplicarse tratamiento archivístico que va desde la clasificación hasta la digitalización de los documentos. Se tomó como muestra el 10% de dichos expedientes, es decir, tres mil cuatrocientos cincuenta y siete (3.457) piezas documentales, La técnica de recolección de datos corresponde a la observación directa, cuyo instrumento sirvió de medio material para recoger y almacenar la información de la investigación, que se correspondió con una matriz de observación que muestra las fallas, en cuanto a criterios archivísticos, que se encontraban presentes en los documentos.

Una vez analizado los resultados, se concluyó que en La Dirección Ejecutiva de la Magistratura (DEM) se encuentran debilidades en la aplicación de las operaciones archivísticas a los expedientes del personal inactivo cuya organización y preservación, es de gran relevancia para la institución. Motivado a estas razones se propone en este trabajo la digitalización de los expedientes del personal inactivo de la DEM, para lo cual es necesario inicialmente reorganizar los expedientes aplicando los siguientes procesos archivísticos: clasificación, ordenación, foliatura y descripción, conjuntamente la depuración de cada pieza documental.

La vinculación de esta investigación, se basa en que aporta elementos para el control interno de los expedientes, Desde este punto de vista, aporta elementos estratégicos que deben ser considerados en el proceso administrativo, específicamente en la planificación y organización del control de expedientes que se lleva a cabo en la empresa.

2.2 Bases Teóricas

Las bases teóricas según las explica Fidias Arias (2006:107) El Proyecto De Investigación, editorial Episteme, estas “implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adaptado, para sustentar o explicar el problema planteado”. Por lo tanto la exposición y desarrollo de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado en la investigación, para sustentar o explicar el problema planteado.

Siguiendo este contexto, se presentan a continuación una serie de bases conceptuales, que serán de valiosa utilidad para el desarrollo de esta investigación.

2.2.1 Lineamientos

Uno de los mayores problemas que presentan las organizaciones de la actualidad, es la falta de instrumentos que le permitan evaluar de manera permanente las posibles desviaciones que se presentan dentro de su núcleo de operaciones, por ello es indispensable forjar un conjunto de herramientas que le ayuden a mejorar su labor frente al conjunto de la empresa. Para enfrentar estas carencias gerenciales, surge la definición de lineamientos. Al respecto, Catacora (2009) indica lo siguiente:

Garduño y Tapia (2009:3) indican que “los lineamientos describen las etapas, fases, pautas y formatos necesarios para desarrollar actividades o tareas específicas”. En este sentido, ya que las organizaciones pueden planificar e implementar cambios

en su carácter y estructura fundamental por lo anteriormente dicho, toman gran relevancia los conceptos de eficacia en cuanto afectan las relaciones entre la organización y el entorno y la eficiencia por que afectan la estructura interna y las actividades operativas de la organización. Por otra parte, un lineamiento es el programa o plan de acción que rige a cualquier institución. De acuerdo a esta aceptación, se trata de un conjunto de medidas, normas y objetivos que deben respetarse dentro de una organización.

En toda actividad, este conjunto de lineamientos deben estar claramente definidos bajo ciertos requisitos mínimos de calidad, ser divulgados, entendidos por el personal y se debe verificar permanentemente su acatamiento. Asimismo, las acciones que se pueden incluir en los lineamientos al servicio de los objetivos corporativos se resumen en explotación comercial, producción, aprovisionamiento, Inversiones y mantenimiento de las finanzas, por ello es de vital importancia crear los vínculos necesarios entre todo el conjunto para así estructurar un buen sistema, que proporcione mayor seguridad y estabilidad a la organización.

2.2.2. Procedimientos

Se definen que son planes en estudio, establecen un método habitual de manejar actividades futuras. Son verdades guías de acción más bien que de pensamiento, que detallan la forma exacta bajo la cual ciertas actividades deben cumplirse. Según Melinkoff, (2010:28), “los procedimientos consisten en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laborar, por medio del cual se garantiza la disminución de errores”.

2.2.3. Objetivo De Los Procedimientos

Según Gómez, (2008:61), señala que: “el principal objetivo del procedimiento es el de obtener la mejor forma de llevar a cabo una actividad, considerando los factores del tiempo, esfuerzo y dinero”.

2.2.4. Importancia De Los Procedimientos

El hecho importante es que los procedimientos existen a todo lo largo de una organización, aunque, sería de esperar, se vuelven cada vez más rigurosos en los niveles bajos, más que todo por la necesidad de un control riguroso para detallar la acción de los trabajos rutinarios, llega a tener una mayor eficiencia cuando se ordenan de un solo modo. Según Biegler, (2009:54) “Los procedimientos representan la empresa de forma ordenada de proceder a realizar los trabajos administrativos para su mejor función en cuanto a las actividades dentro de la organización”.

2.2.5. Beneficios De Los Procedimientos

Melinkoff, (2010:30), conceptualiza que: “el aumento del rendimiento laboral, permite adoptar las mejores soluciones para los problemas y contribuye a llevar una buena coordinación y orden en las actividades de la organización”

2.2.6 Gestión Administrativa

La gestión, es la acción y efecto de gestionar o de administrar, gestionar es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera. En otra concepción, gestión es definida como el conjunto de actividades de dirección y administración de una empresa. Se refiere al grado de eficiencia y de eficacia con el cual según Volpentesta (2012:145) “se están cumpliendo la planificación, la organización, la dirección, la coordinación, la ejecución del control de los objetivos trazados por la institución”.

Se puede señalar que la administración es una actividad de máxima importancia dentro del que hacer de cualquier empresa, ya que se refiere al establecimiento, búsqueda y logro de objetivos. Terry (2012:81), establece que: “la supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador”. Por lo que se puede establecer que

la gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un ambiente laboral, formado por individuos que trabajan en grupos para poder llegar a cumplir los objetivos planteados.

Chiavenato (2014:31), precisa que el proceso administrativo es un “conjunto de la consecuencia de las funciones administrativas: planear, organizar, dirigir y controlar.” Dentro de esta perspectiva la administración como proceso para los administradores son un medio de instrumento para llevar a cabo las actividades interrelacionadas, como planear, organizar, dirigir, controlar, u lograr alcanzar los objetivos deseados.

Planeación: es la primera función que se ejecuta dentro de la administración, una vez que los objetivos han sido determinado, los medios necesarios para lograr dichos objetivos son presentados como planes. Los planes de una organización determina su curso y proveen una base para estimar el grado de éxito probable del cumplimiento de sus objetivos. Por su lado, Münch y García (2008: 65) establecen que la planeación “es la determinación de los objetivos, elección de los cursos de acción para lograrlos, con base en la investigación y elaboración de un esquema detallado que habrá de realizarse en un futuro”.

La planeación es necesaria para lograr metas u objetivos concretos obtenidos. Es necesario planificar para ejercer el control sobre los pasos y recursos que han de utilizarse en el desarrollo de las operaciones propias de la empresa. Se planifica para ponderar los resultados en corto, mediano y largo plazo, también para minimizar los riesgos, reducir los costos y lograr un carácter de permanencia de la empresa, es decir carácter de durabilidad en el tiempo.

Organización: para poder llevar a la práctica y ejecutar los planes, una vez que estos han sido preparados, es necesario crear una organización, por lo tanto, es

preciso establecer el tipo de organización a utilizar para llevar a cabo el plan previamente preparado. El tipo de organización que se halla establecido, determina, en buena medida, el que los planes sean íntegramente apropiados. Berghe (2005) establece que el proceso de organización “significa que el gerente y los directivos de la empresa coordinen los recursos materiales y humanos con que cuenta la compañía”. Para Azuaje (2005: 59) “organización consiste en la creación de estructuras que permitan determinar las jerarquías necesarias y agrupar las actividades, con el objeto de simplificar las mismas, así como sus funciones dentro de la unidad”. La organización agrupar las actividades necesarias para desarrollar los planes en unidades directivas y definir las relaciones entre los ejecutivos y los empleados en tales unidades operativas.

Dirección: esta tercera función envuelve a los conceptos de motivación, liderazgo, guía, estímulo y actuación. A pesar que estos términos tienen una connotación diferente, indican que esta función administrativa está relacionada con los factores humanos de una organización. Se trata de dirigir la organización de manera que se alcancen sus objetivos. Para Münch y García (2008: 160) la dirección es la etapa del proceso gerencial en donde “se ejecutan los planes de acuerdo con la estructura organizacional, mediante la guía de los esfuerzos del grupo social a través de la motivación, la comunicación y la supervisión”. Dirigir es emitir instrucciones. Incluye el punto vital de asignar los programas a los responsables de llevarlos a cabo y también las relaciones diarias entre el superior y sus subordinados.

Control: esta última fase del proceso administrativo, tiene como propósito medir, cualitativamente y cuantitativamente, la ejecución en relación con los patrones de actuación y determinar si es necesario tomar acción correctiva o remediar que encause la ejecución en líneas con las normas establecidas. Münch y García (2008: 183) al establecer “si el control se estudia como última etapa del proceso administrativo, esto no significa que en la práctica suceda de la misma manera”. En

este sentido, la finalidad del control es garantizar que los resultados de lo que se planeó, organizó y dirigió, se ajusten lo máximo posible a los objetivos preestablecidos. La esencia de éste radica en la verificación de si la actividad controlada está alcanzando o no, los objetivos o resultados deseados.

Los procedimientos administrativos reflejan el flujo continuo e interrelacionado de las actividades de planeación, organización, dirección y control, desarrolladas para lograr un objetivo común: aprovechar los recursos humanos, técnicos, materiales y de cualquier otro tipo, con los que cuenta la organización. Son importantes para la empresa objeto de estudio, porque le permitirán establecer el orden lógico que deben seguir las actividades, así como promover la eficacia y la optimización y fijar la manera como deben ejecutarse las actividades en el área de cuentas por cobrar.

2.3 Definición de Términos Básicos

Los términos básicos es la aclaratoria del sentido en que se utiliza las palabras o conceptos empleados en la identificación y formulación del problema tales como:

Archivo: recopilación de documentos relacionados entre sí y tratados como una sola unidad.

Contribuyente: persona que paga impuesto.

Control: enfrentar una situación y manejarla con capacidad física y mental para ejecutar procedimientos de acuerdo con los planes y políticas establecidos.

Coordinación: funciones de dirección que comprenden un grupo de actividades entre las que cabe señalar las de planificación, dirección y control.

Departamento: unidad ejecutiva o administrativa de una organización.

Dirección: función desempeñada por una persona o grupo encargado del estudio, análisis, toma de decisiones y ejecución de acciones, en beneficio de la organización para la cual trabaja.

Documento: cualquier cosa impresa o descrita en la que se confía para registrar o probar algo.

Eficacia: medida de la producción en relación a los recursos utilizados.

Eficacia organizativa: grado en que una organización alcanza sus objetivos y metas.

Eficiencia: logro de los objetivos tomando en cuenta los recursos utilizados.

Eficiencia organizativa: medida de la cantidad de recursos utilizados por una organización para dar lugar a una unidad de producción.

Error: equivocación o disfunción en un programa o sistema que se interfiere en las operaciones de un ordenador.

Funcionario: trabajador empleado de cualquier administración pública.

Institución: organización (por ejemplo, banco, compañía de seguros, compañía de inversión de fondos de pensiones) que mantiene una sustancial inversión en activos, a menudo a favor de otros.

Organización: cualquier sistema estructurado de reglas y relaciones funcionales diseñado para llevar a cabo las políticas empresariales o, más precisamente, los programas que tales políticas inspiran.

Registro: colección de hechos relacionados, tratados como una unidad. Recopilación de información relativa a un área de actividad en un sistema de proceso de datos.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Tamayo y Tamayo (2012:37) define la metodología como “un proceso que, mediante la aplicación del método científico, procura obtener información relevante y fidedigna, para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento”. De esta forma, se puede decir que el marco metodológico es la parte del proceso de investigación que hace relación a la forma cómo se debe presentar el resultado del proceso.

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

La investigación será descriptiva-factible, será descriptiva porque según (Arias 2006) “esta consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.

Y es factible porque, según el Manual De Trabajo De Grado Especialización, Maestría Y Tesis Doctoral De La Universidad Pedagógica Experimental Libertador, UPEL (2006), la investigación se refiere, a la elaboración y desarrollo de una propuesta de modelo operativo viable a una solución posible de un problema, requerimiento o necesidad de tipo práctico para satisfacer necesidades de una institución, empresa o grupo social, puede referirse a la formulación de, programas o procesos, y debe tener apoyo en una investigación de tipo documental, de campo o un diseño que incluya ambas modalidades.

Es por esto, que la finalidad en esta investigación es determinar cuáles son las causas que originan deficiencia, en el personal del departamento de taquilla única de

la Alcaldía de Valencia estado Carabobo, y explicar cómo estas influyen o repercuten en su rendimiento. Mediante un plan estratégico el cual, según Alvarado Tomas (2003) “Es un conjunto de elementos y conceptos que orientan, integran y dan coherencia a las decisiones que da rumbo y destino a una organización o departamento. Enmarcado esto en el propósito general de esta investigación el cual es establecer Lineamientos Administrativos para el Control de Expedientes que permitan mejorar el rendimiento del personal.

3.2 Fases Metodológicas

Para realizar un trabajo de investigación es necesario llevar a cabo un desarrollo metódico que permita la adecuada consecución de los objetivos propuestos, así como una formulación clara, concreta y precisa del problema y una metodología de investigación rigurosa y adecuada al tipo de trabajo. Debido a ello, y dentro del proyecto factible que se propone, fue necesario considerar las siguientes etapas, en concordancia con los objetivos específicos de la investigación:

Fase I. Diagnóstico de la situación actual, en cuanto al funcionamiento del control de expediente en el departamento Taquilla Única de la Alcaldía del Municipio Valencia del Estado Carabobo.

Luego de establecidos los objetivos de la investigación, es necesario seleccionar las técnicas de recolección de información para construir los instrumentos que permitan obtenerlos de la realidad. La técnica utilizada para la recolección de los datos será la encuesta, la cual contiene preguntas específicas, entre las que se encuentran del tipo cerradas (Si o No), para cumplir con el objetivo trazado de la investigación, por su parte los resultados arrojados en la encuesta serán analizados a través de cuadros estadísticos y tabulaciones especializadas, las cuales permitirán llegar a conclusiones y proponer las debidas recomendaciones.

Este cuestionario estará constituido por diez (10) preguntas dicotómicas (SI/NO) con la finalidad de conocer la situación actual en cuanto al control de expediente en el departamento de taquilla única de la Alcaldía de Valencia estado Carabobo y será aplicado a la población objeto de estudio. selltiz (2005:54) define la población “es el conjunto de todas las cosas con una serie de determinadas especificaciones”. Partiendo de estas premisas se reconoció como población para la realización de la investigación 45 funcionarios del departamento de taquilla única de la Alcaldía de Valencia estado Carabobo.

Por otro lado, la muestra **Selltiz, (2008:45)** “es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”, se tomara en cuenta el 100% de la misma, es decir, 45 personas para que sea representativa de la misma.

Fase II. Análisis de los factores internos mediante la matriz (P.C.I) Perfil de Capacidad Interna en el departamento de taquilla única de la Alcaldía de Valencia estado Carabobo

Para llevar a cabo esta fase, se empleará como técnica de recolección de información la observación directa. Definida por Hurtado y Toro (2010:69) como “una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos”.

En concordancia con la técnica seleccionada, el instrumento a aplicar fue la guía de observación o lista de cotejo. Arias (2012:32) la define como “un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada”. Con el fin de extraer información acerca de los factores internos mediante la matriz

(P.C.I) Perfil de Capacidad Interna en el departamento de taquilla única de la Alcaldía de Valencia estado Carabobo.

Fase III. Diseño de lineamientos administrativos relacionados con el control de expediente en el departamento de taquilla única de la Alcaldía de Valencia estado Carabobo

Se realizó de acuerdo a los resultados obtenidos en las dos primeras fases, y la aplicación de un análisis documental con la finalidad de diseñar lineamientos administrativos relacionados con el control de expediente en el departamento de taquilla única de la Alcaldía de Valencia estado Carabobo. De esta forma, la dirección de la empresa, al desconocer las razones de ineficiencia en la gestión del control de los expedientes, necesita algún tipo de herramienta que detecte oportunamente sobre problemas potenciales que pueden repercutir de una manera negativa en los resultados o que ya afecta la eficiencia en la operación.

Posteriormente se realizó la elaboración de la propuesta, que incluye la presentación de la misma, así como la justificación, objetivos de la propuesta y el desarrollo de la misma.

CAPITULO IV

Análisis y Presentación de los Resultados

En este capítulo se presentan los resultados de la tabulación y el análisis de los datos obtenidos, en correspondencia con la aplicación de los instrumentos y de la técnica seleccionada. En el mismo se consideraron los aspectos más importantes vinculados a los objetivos específicos y a los resultados que persigue la investigación: el diagnóstico de la situación actual del Departamento Taquilla Única de la Alcaldía del Municipio Valencia Estado Carabobo. Con respecto a los lineamientos administrativos para el control y Analizar los factores internos mediante la matriz (P.C.I) Perfil de Capacidad Interna, para con ello diseñar lineamientos administrativos para el control de expediente. Por lo tanto, el propósito del presente capítulo es mostrar los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos acordes según la metodología de la investigación.

4.1 Diagnóstico de la situación actual, en cuanto al funcionamiento del control de expediente en el departamento Taquilla Única de la Alcaldía del Municipio Valencia del Estado Carabobo.

Se dará a conocer la interpretación de los resultados por medio del estudio aplicado, el cuestionario el cual permite al investigador controlar el marco de referencia. Este cuestionario consta de 10 ítems con características dicotómicas Si y No (para respuestas cerradas), todo esto proporcionado a las muestras seleccionadas.

La presentación de los resultados en cada una de las preguntas de la encuesta se muestra a continuación a través de tablas y gráficos, con la finalidad de ofrecer de una manera clara el alcance de la investigación.

Ítems N° 1

¿Conoce Usted ampliamente y con exactitud cada una de los procedimientos administrativos que se realizan para el procesamiento de cada expediente?

Tabla 1. Resultados relacionados con el conocimiento amplio y exacto de los procedimientos administrativos.

Opción de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	6	13,33%
NO	39	86,67%
Totales	45	100%

Fuente: Cuestionario (2018).

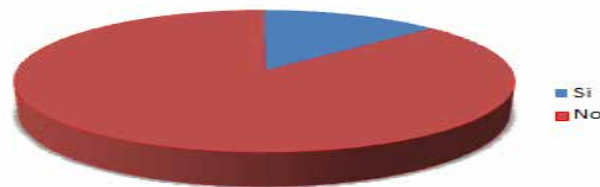


Gráfico 1. Resultados relacionados con el conocimiento amplio y exacto de los procedimientos administrativos.

Fuente: Tabla 1 (2018).

Análisis: De la encuesta realizada el 13% de los funcionarios tienen el conocimiento exacto de los procedimientos a implementar para la tramitación de cada expediente y un 87% no cuenta con los mismos conocimientos.

Se puede determinar según los resultados obtenidos el margen de deficiencia en cuanto a la capacitación de los funcionarios para con los procedimientos administrativos.

Ítems N° 2

¿Está Usted de acuerdo con el desenvolvimiento de los procesos administrativos que se desarrollan en el departamento de Taquilla Única de la Alcaldía de Valencia?

Tabla 2. Resultados relacionados con desenvolvimientos de los procesos administrativos.

Opción de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	10	22,22%
NO	35	77,78%
Totales	45	100%

Fuente: Cuestionario (2018).

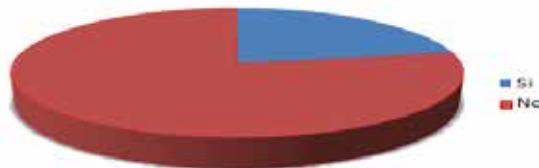


Gráfico 2. Resultados relacionados con desenvolvimientos de los procesos administrativos.

Fuente: Tabla 2 (2018).

Análisis: De la encuesta realizada el 77,78% de los funcionarios no están de acuerdo con el desenvolvimiento de los procesos administrativos que se desarrollan en el departamento de Taquilla Única de la Alcaldía de Valencia.

Según los resultados obtenidos se determina el descontento de los funcionarios en cuanto al desenvolvimiento de los procesos administrativos que se desarrollan en el departamento de Taquilla Única de la Alcaldía de Valencia.

Ítems N° 3

¿Ha recibido Usted inducción sobre el control que se debe tener en el manejo de los expedientes?

Tabla 3. Resultados relacionados con inducción sobre el control que se debe tener en el manejo de los expedientes.

Opción de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	15	33,33%
NO	20	66,67%
Totales	45	100%

Fuente: Cuestionario (2018).

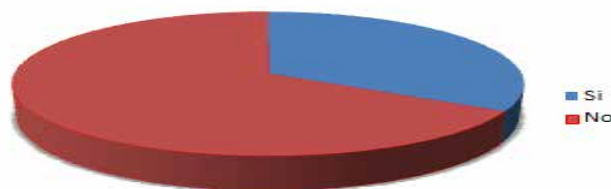


Gráfico 3. Resultados relacionados con inducción sobre el control que se debe tener en el manejo de los expedientes.

Fuente: Tabla 3 (2018).

Análisis: El estudio del 100% de los funcionarios encuestados, refiere que el 33.33% cuenta con conocimientos sobre el control que se debe tener en el manejo de los expedientes, mientras que un 66.67% desconoce el tema. Este resultado demuestra debilidad del personal en cuanto al control indicado de los expedientes en el departamento de Taquilla Única de la Alcaldía de Valencia.

Ítems N° 4

¿Cree Usted que el departamento de Taquilla Única de la Alcaldía de Valencia lleva un control eficiente en cuanto al manejo de los expedientes?

Tabla 4. Resultados relacionados con el control eficiente en cuanto al manejo de los expedientes.

Opción de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	8	17,78%
NO	37	82,22%
Totales	45	100%

Fuente: Cuestionario (2018).

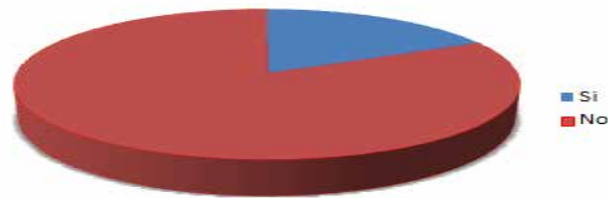


Gráfico 4. Resultados relacionados con el control eficiente en cuanto al manejo de los expedientes.

Fuente: Tabla 4 (2018).

Análisis: El resultado de éste estudio demuestra que del 100% de los funcionarios encuestados, un 82,22% opina que no hay eficiencia en cuanto al control de los expedientes, lo que quiere decir que la gran mayoría de los funcionarios no están de acuerdo con el nivel de eficiencia en cuanto al control de expedientes en el departamento de Taquilla Única de la Alcaldía de Valencia.

Ítems N° 5

¿Sabe Usted que es un lineamiento administrativo?

Tabla 5. Resultados relacionados con el concepto de los lineamiento administrativo.

Opción de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	40	88,89%
NO	5	11,11%
Totales	45	100%

Fuente: Cuestionario (2018).



Gráfico 5. Resultados relacionados con el concepto de los lineamiento administrativo.

Fuente: Tabla 5 (2018).

Análisis: El estudio del 100% de los funcionarios encuestados, demuestra que un 88,89% sabe que es un lineamiento administrativo y solo el 11,11% de los funcionarios desconocen del tema.

Ítems N° 6

¿Conoce Usted la utilidad de los lineamientos administrativos en las organizaciones?

Tabla 6. Resultados relacionados la utilidad de los lineamientos administrativos en las organizaciones.

Opción de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	39	86,67%
NO	6	13,33%
Totales	45	100%

Fuente: Cuestionario (2018).

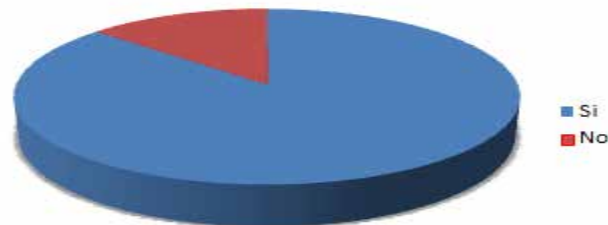


Gráfico 6. Resultados relacionados la utilidad de los lineamientos administrativos en las organizaciones.

Fuente: Tabla 6 (2018).

Análisis: El estudio del 100% de los funcionarios encuestados, demuestra que un 86,67% conoce la utilidad de los lineamientos administrativos en las organizaciones y solo el 13,33% no las conoce.

Ítems N° 7

¿Es accesible para Usted el control de los expedientes a través de la implementación de lineamiento administrativo?

Tabla 7. Resultados relacionados accesibilidad del control de los expedientes a través de la implementación de lineamiento administrativo.

Opción de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	39	86,67%
NO	6	13,33%
Totales	45	100%

Fuente: Cuestionario (2018).

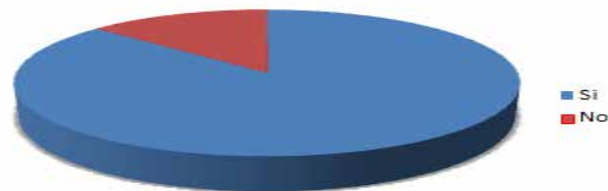


Gráfico 7. Resultados relacionados accesibilidad del control de los expedientes a través de la implementación de lineamiento administrativo.

Fuente: Tabla 7 (2018).

Análisis: El estudio del 100% de los funcionarios encuestados, demuestra que para un 87% será accesible el manejo de lineamientos administrativos para el control de expedientes en el departamento de Taquilla Única de la Alcaldía de Valencia, mientras que un 13% cree presentar dificultades con el manejo de dichos lineamientos.

Ítems N° 8

¿Cree Usted que los lineamientos administrativos pueden contribuir a una mejor organización y control de los expedientes en el departamento de Taquilla Única de la alcaldía de Valencia?

Tabla 8. Resultados relacionados con lineamiento administrativo en cuanto a una mejor organización y control de los expedientes.

Opción de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	40	88,89%
NO	5	11,11%
Totales	45	100%

Fuente: Cuestionario (2018).

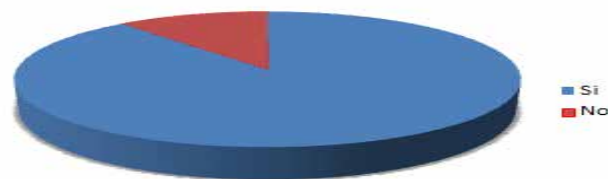


Gráfico 8. Resultados relacionados con lineamiento administrativo en cuanto a una mejor organización y control de los expedientes.

Fuente: Tabla 8 (2018).

Análisis: El estudio del 100% de los funcionarios encuestados, demuestra que un 88,89% está de acuerdo con los lineamientos administrativos pueden contribuir a una mejor organización y control de los expedientes en el departamento de Taquilla Única de la alcaldía de Valencia, mientras que solo un 11,11% no está desacuerdo.

Ítems N° 9

¿Cree Usted que la carencia de lineamientos administrativos puede provocar conflictos en una empresa?

Tabla 9. Resultados relacionados con la carencia de lineamiento administrativo.

Opción de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	39	86,67%
NO	6	13,33%
Totales	45	100%

Fuente: Cuestionario (2018).

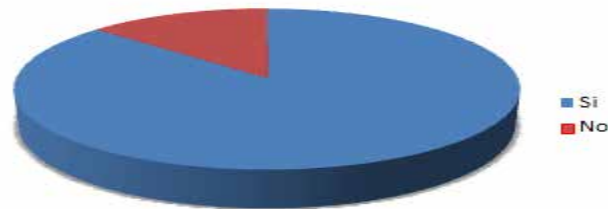


Gráfico 9. Resultados relacionados con la carencia de lineamiento administrativo.

Fuente: Tabla 9 (2018).

Análisis: El estudio del 100% de los funcionarios encuestados, demuestra que un 86,67% está de acuerdo con la carencia de lineamientos administrativos puede provocar conflictos en una empresa y solo un 13,33% no está de acuerdo.

Ítems N° 10

¿Está usted de acuerdo con la implementación de lineamientos administrativos en el departamento de Taquilla Única de la alcaldía de Valencia?

Tabla 10. Resultados relacionados implementación de lineamiento administrativo.

Opción de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	40	88,89%
NO	5	11,11%
Totales	45	100%

Fuente: Cuestionario (2018).

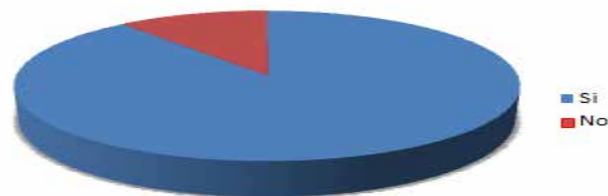


Gráfico 10. Resultados relacionados implementación de lineamiento administrativo.

Fuente: Tabla 10 (2018).

Análisis: El estudio del 100% de los funcionarios encuestados, demuestra que un 88,89% está de acuerdo con la implementación de lineamientos administrativos en el departamento de Taquilla Única de la Alcaldía de Valencia, mientras que un 11,11% se opone.

4.2 Análisis de los factores internos mediante la matriz (P.C.I) Perfil de Capacidad Interna en el departamento de taquilla única de la Alcaldía de Valencia estado Carabobo

La guía de observación, sirve para la definición de las características del conjunto de criterios que deben cumplirse para el control de expediente. De esta forma, y a partir de la evaluación de los hallazgos, se extrae información acerca de los factores internos mediante la matriz (P.C.I) Perfil de Capacidad Interna en el departamento de taquilla única de la Alcaldía de Valencia estado Carabobo.

Cuadro 1. Resultados de la guía de observación para Analizar los factores internos mediante la matriz (P.C.I) Perfil de Capacidad Interna en el departamento de taquilla única de la Alcaldía de Valencia estado Carabobo.

Items	Aspecto a Evaluar	Hallazgo	
		Presente	Ausente
1	La empresa ha establecido procedimientos para el control de expedientes en el departamento de taquilla única.		Ü
2	Están actualizados los procedimientos para el control de expedientes en el departamento de taquilla única.		Ü
3	Existen formularios para el control de expedientes.		Ü
4	Están actualizados los formularios para el control de expedientes.		Ü
5	Se siente usted identificado con el desenvolvimiento actual del departamento.		Ü
6	Considera usted que actualmente los objetivos del departamento son logrados de manera efectiva.		Ü

Fuente: Yeniret Palacios (2018)

El siguiente paso es la aplicación de la matriz (PCI) perfil de capacidad interna de la empresa, cabe destacar que la (PCI) es un medio para evaluar las fortalezas y debilidades de la compañía en relación con las oportunidades y amenazas que le presenta el medio externo.

Cuadro 2. Análisis de la matriz (PCI) perfil de capacidad interna de la empresa

Perfil de Capacidad Interna		
	Fortalezas	Debilidades
Capacidad Directiva		Ü
Uso de análisis y planes estratégicos		Ü
Velocidad de respuesta a condiciones cambiantes		Ü
Sistemas de control eficaces		Ü
	Fortalezas	Debilidades
Capacidad Competitiva		Ü
Lealtad y satisfacción del cliente		Ü
Administración de clientes		Ü
	Fortalezas	Debilidades
Capacidad del Talento Humano		Ü
Pertenencia		Ü
Motivación		Ü

Fuente: Yeniret Palacios (2018)

Análisis de los Resultados

En líneas generales el departamento de Taquilla Única de la Alcaldía de Valencia carece de lineamientos, procedimientos y formularios por escrito para conformar expedientes, por lo que el funcionario encargado en cada área no cuenta con una guía base para realizar sus funciones.

En este sentido se puede decir que el departamento de Taquilla Única de la Alcaldía de Valencia no lleva un control eficiente para la conformación de los expedientes, puesto que no cuenta con archivos maestros, lo que da entender que no existe un proceso de registro adecuado. Por otra parte, la empresa no ha garantizado los conocimientos al personal en cuanto al debido proceso.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

5.1 Presentación de la Propuesta

El siguiente documento está destinado a precisar los procesos y procedimientos establecidos en la Departamento de Taquilla Única de la Alcaldía de Valencia, con el fin de proporcionar al usuario, lineamientos administrativos claros y amigables, que permita servir como soporte a los diferentes requerimientos solicitados por las diferentes Direcciones y Departamentos adscritos a la Alcaldía de Valencia.

Estos lineamientos estarán orientados a todos los Asistentes de Atención al Contribuyente I, Jefe de División, como también a los nuevos ingresos del talento Humano a la División, como una herramienta de adiestramiento, consulta, apoyo y control de los procedimientos que se desarrollan en el Departamento de Taquilla Única.

Es importante destacar, que los lineamientos administrativos documentados en esta propuesta contienen los elementos fundamentales que permiten identificar cada proceso y la operatividad del mismo, para desarrollar con eficiencia y un margen de flexibilidad todos los procedimientos del Departamento de Taquilla Única.

5.2 Justificación de la Propuesta

La presente propuesta tiene como finalidad brindar confianza y seguridad a los funcionarios adscritos al Departamento de Taquilla Única de la Alcaldía de Valencia en cuanto a los Procedimientos que deberán cumplir para ejecutar los

procesos relacionados con el registro y control de los expedientes, obteniendo con esto el máximo grado de eficiencia.

Cabe destacar que los lineamientos administrativos sirven de medio de comunicación y coordinación entre los diferentes niveles de la organización, registrando en forma ordenada y sistemática, toda la información de la organización: objetivos, políticas, procedimientos e instrucciones necesarias para el mejor desempeño de labores cotidianas de todos y cada uno de los miembros del departamento.

5.3 Objetivos de la Propuesta

5.3.1 Objetivo General de la Propuesta

Implementar lineamientos administrativos para el Control de Expediente en el Departamento Taquilla Única de la Alcaldía de Valencia, ubicada en el Municipio Valencia del Estado Carabobo.

5.3.2 Objetivos Específicos de la Propuesta

- Dar a conocer los lineamientos administrativos mediante el procedimiento y los formularios adecuados para el control de los expedientes a los miembros del departamento.
- Lograr mediante la implementación los lineamientos administrativos, que los funcionarios de la organización se identifique con el mismo y ejecuten una labor efectiva.

5.4 Factibilidad de la Propuesta

La descripción de la factibilidad en un proyecto consiste en descubrir cuáles son los objetivos de la organización, luego determinar si el proyecto es útil para que la empresa logre sus objetivos. Sirve para recopilar datos relevantes sobre el desarrollo de un proyecto y en base a ello tomar la mejor decisión, si procede su estudio, desarrollo o implementación. Esta fase de la investigación del proceso involucra la evaluación de los elementos operativos, técnicos y financieros necesarios que permitan determinar si la propuesta es factible o no. Es factible la realización de la presente propuesta de acuerdo a los aspectos fundamentales que se detallan a continuación:

Factibilidad Operativa: Son todas aquellas personas que prestan servicios para la elaboración del proyecto. Con respecto a esto la Alcaldía de Valencia cuenta con el personal que coordinara y mantendrá la capacitación e implementación de los procedimientos administrativos para el control de expediente, un personal totalmente profesional y apto para atribuir a la continuidad de dichos lineamientos a través del tiempo.

Factibilidad Técnica: El apartado de factibilidad técnica se refiere a las alternativas técnicas y a las tecnologías a utilizar en la aplicación de los Lineamientos Administrativos Para el Control de Expedientes en el Departamento Taquilla Única de la Alcaldía de Valencia., se pretende llevar a cabo el proyecto con los recursos disponibles y hacer mejor uso de ellos.

Factibilidad Económica: Este segmento del estudio de factibilidad se refiere a los costos y beneficios del proyecto en unidades monetarias, y se refiere a costos de personal, materiales y equipos, local y gastos de funcionamiento. Desde el punto de

vista económico y financiero, la propuesta es factible ya que contribuye de manera más concreta y explicativa, con el logro efectivo de las funciones y actividades que deberán llevar a cabo los funcionarios encargados del control de los expedientes. Evaluando los recursos disponibles en la organización., se puede garantizar la factibilidad económica del plan de mejoras, y los gastos estimados son reflejados en la tabla 11.

Tabla 11. Estimación de Costos de la Propuesta

Cargo	Costo en Bs.
Material de papelería y consumibles para elaboración de los lineamientos administrativos y formularios.	150.000,00
Total	150.000,00

Fuente: Palacios (2018).

5.5 Desarrollo de la Propuesta

5.5.1. Lineamientos Administrativos Para el Control de Expedientes del Departamento Taquilla Única de la Alcaldía del Municipio Valencia Edo Carabobo.

PROCEDIMIENTOS	
Contribuyente	1. Solicita información al Asistente de Atención al Contribuyente I en el módulo de información de la División de Taquilla Única.
Asistente de Atención al Contribuyente I (Módulo de Información)	2. Indaga con el Contribuyente si posee los recaudos de la solicitud. 2.1 Si no posee los recaudos, entrega

	<p>al contribuyente listado de requisitos para la solicitud.</p> <p>2.2 Si posee los recaudos, entrega ticket de espera de trámite emitido a través del sistema Q-Matic la cual le indicará la sección a la que deberá dirigirse para ser atendido.</p>
Contribuyente	<p>3. Consigna los recaudos para solicitud al Asistente de Atención al Contribuyente I (Sección Trámite) de la División de Taquilla Única.</p>
Asistente de Atención al Contribuyente I (Sección Trámite)	<p>4. Recibe los recaudos consignados por el contribuyente para solicitud.</p> <p>5. Verifica que cumpla con las normas específicas para la recepción del trámite de solicitud según formato de requisitos para consignación de recaudos.</p> <p>5.1 Si no cumple con los recaudos, rechaza la solicitud e indica al contribuyente los recaudos faltantes.</p>
	<p>5.1.2 Si cumple con los recaudos, registra al Contribuyente o actualiza los datos en el Sistema Municipal de Administración y Recaudación</p>

<p style="text-align: center;">Asistente de Atención al Contribuyente I (Sección Trámite)</p>	<p>(SMART).</p> <p>6. Emite ticket de solicitud de servicio a través del Sistema Municipal de Administración y recaudación (SMART) en el módulo de Emisión de Ticket de Taquilla Única.</p> <p>7. Liquida la tasa administrativa a través del Sistema Municipal de Administración y Recaudación (SMART) en el módulo de liquidación de tasa de Taquilla Única e indica al contribuyente que debe cancelar en caja recaudadora de la Alcaldía Bolivariana de Valencia.</p> <p>8. Conformar el expediente de acuerdo a la norma específica</p> <p>9. Registra el expediente conformado en el reporte de control de expediente para digitalizar de la Sección Trámite de la División de Taquilla Única.</p>
	<p>10. Recibe el expediente conformado a través del Sistema Municipal de Administración y Recaudación</p>

<p style="text-align: center;">Digitalizador (Unidad de Digitalización de la División de Taquilla Única)</p>	<p>(SMART).</p> <ol style="list-style-type: none"> 11. Registra el expediente conformado en el reporte de control de expedientes digitalizados de la División de Taquilla Única. 12. Registra digitalmente el expediente conformado a través del Sistema Expediente Digital de la Alcaldía Bolivariana de Valencia. 13. Coloca nombre a cada documento del expediente conformado en el Sistema de Expediente Digital. 14. Transfiere el expediente conformado al Departamento correspondiente a través del Sistema Municipal de Administración y Recaudación (SMART). En el módulo de transferencia (Control de Documentos). 15. Envía el expediente conformado a la unidad de control de expediente de la División de Taquilla Única a través del reporte de control de
---	---

	expedientes digitalizados.
Asistente de Atención al Contribuyente I (Unidad de Control de Expediente)	<p>16. Recibe el expediente conformado y firma el reporte de control de expediente digitalizados de la División de taquilla Única.</p> <p>17. Registra en el reporte de control de expedientes de la Dirección correspondiente.</p> <p>18. Envía el expediente conformado y hace firmar el reporte de control de expedientes de la Dirección en señal de entregado.</p>
Dirección Correspondiente	<p>19. Procesa respuesta del expediente conformado.</p> <p>20. Envía respuesta del expediente conformado a la División de Taquilla Única.</p>
Asistente de Atención al Contribuyente I (Unidad de Control de Expediente)	<p>21. Recibe respuesta del expediente conformado por el reporte interno de la Dirección y por el Sistema Municipal de Administración y Recaudación (SMART).</p> <p>22. Registra el oficio de rechazo o solicitud aprobada en el reporte de</p>

	<p>control de expedientes de solicitudes recibidas.</p> <p>23. Envía el oficio de rechazo o solicitud aprobada a la Unidad de Archivo de la División de Taquilla Única a través del reporte de control de expedientes de solicitudes recibidas y hace firmar en señal de recibido.</p>
<p>Asistente de Atención al Contribuyente I (Sección Archivo de la División de Taquilla Única)</p>	<p>24. Recibe el oficio de rechazo o solicitud aprobada de la Dirección, reporte de control de expedientes de solicitudes recibidas de la Dirección.</p> <p>25. Archiva oficio de rechazo o solicitud aprobada de la solicitud realizada por el contribuyente en el archivo correspondiente de la División de Taquilla Única.</p>
<p>Asistente de Atención al Contribuyente I (Sección Entrega de la División de Taquilla Única)</p>	<p>26. Entrega oficio de solicitud aprobada al contribuyente.</p> <p>27. Si es solicitud aprobada verifica cancelación de la tasa.</p> <p>28. Si el contribuyente no cumple con el</p>

<p style="text-align: center;">Asistente de Atención al Contribuyente I (Sección Entrega de la División de Taquilla Única)</p>	<p>pago de la tasa, el Asistente de Atención al Contribuyente I (Sección Entrega) le indica que debe cancelar en las cajas recaudadoras de la Alcaldía Bolivariana de Valencia.</p> <p>28.1. Si cumple con el pago de la tasa, el Asistente de Atención al Contribuyente I (Sección Entrega), entrega solicitud aprobada.</p> <p>29. Traslada a través del Sistema Municipal de Administración y Recaudación (SMART), copia del documento entregado al contribuyente a la sección correspondiente.</p> <p>30. Registra la copia de la solicitud entregado al contribuyente a través del control de expediente de solicitudes entregadas.</p>
<p style="text-align: center;">Asistente de Atención al Contribuyente I (Sección Entrega de la División de Taquilla Única)</p>	<p>31. Recibe la copia del documento entregado al contribuyente y firma el reporte de control de expediente entregado.</p>
	<p>32. Envía copia del documento</p>

Asistente de Atención al Contribuyente I (Unidad de Control de Expediente)	entregado al Contribuyente a la Dirección a través del reporte de control de expedientes entregados al contribuyente de la Dirección correspondiente y hace firmar como señal de entregado.
---	---

5.5.2 Formularios de la Propuesta

Las siguientes solicitudes no se digitalizan y deben registrarse en el reporte de control de expediente que no se digitaliza.	
Tramite	Departamento
Solvencias Municipales.	Solvencia
Multas de Actividades Económicas.	Actividades Económicas
Liquidaciones De Impuesto Inmobiliario por Lote.	Impuestos Inmobiliarios
Liquidación De impuesto De Patente de Vehículo por Lote.	Vehículo
Desincorporaciones De Inmueble por Lote.	Catastro
Desincorporaciones de Vehículo por lotes.	Vehículo
Transacciones Inmobiliarias.	Impuestos Inmobiliarios
Publicidad Eventual.	Publicidad

REPORTE DE CONTROL DE EXPEDIENTE QUE NO SE DIGITALIZA					
					Fecha
No. De Solicitud	Nombre del Contribuyente	Dirección	Firma Funcionario	Hora de Entrega	Recibido por:

Las siguientes solicitudes se digitalizan y deben registrarse en el reporte de control de expediente que se digitaliza.

Tramite	Departamento
Solicitud para exención (caso de personas mayores de 60 años).	Impuesto Inmobiliarios
Inscripción de certificado de empadronamiento.	Catastro
Cambio de dueño en cedula catastral.	Catastro
Actualización de cedula catastral.	Catastro
Reclasificación, anexo de código y eliminación de código de actividades.	Actividades Económicas
Cambio de propietario (vehículo).	Vehículo
Licencia de actividades económicas.	Actividades Económicas
Inscripción de vehículo.	Impuesto Inmobiliarios

REPORTE DE CONTROL DE EXPEDIENTE QUE SE DIGITALIZA

					Fecha
No. De Solicitud	Nombre del Contribuyente	Dirección	Firma Funcionario	Hora de Entrega	Recibido por:

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Con base a la observación directa, al cuestionario que consta de 10 ítems con respuestas dicotómicas Si y No (para respuestas cerradas) y a la lista de cotejo mediante la cual se le aplicó la matriz (PCI) Perfil de Capacidad Interna realizada a los funcionarios que laboran en el Departamentos de Taquilla Única de la Alcaldía de Valencia; se establecen las siguientes conclusiones:

- En la organización no existe lineamientos administrativos en donde especifique con exactitud los procedimientos y formularios que deben seguir los empleados en cuanto a la elaboración de sus actividades y que atribuya a la eficiencia en el control de los expediente.
- El contacto del día a día laboral, es decir, sus experiencias es lo que le ha permitido a los trabajadores el manejo de los expedientes.
- Existe cierta incomodidad en el personal al no contar con un físico donde establezca el procedimiento adecuado para cada trámite.
- Para la redacción de lineamientos administrativos es esencial la claridad y precisión del lenguaje utilizado en el mismo.
- Se debe de considerar al grupo que más utilizaría los lineamientos administrativos al momento de efectuar su elaboración.

- Los funcionarios no se sienten identificados con el desenvolvimiento del departamento.

Cabe destacar, que por lo anterior expuesto se debe tomar en cuenta que la implementación adecuada de los lineamientos administrativos ayuda a las organizaciones a estandarizar las actividades que realizan y a blindar los procedimientos metodológicos para un apropiado control de expediente, por otra parte toda la estructura organizacional debe tomar parte en el cumplimiento de los procedimientos establecidos, siendo esta una forma eficaz de asegurar el control de los expedientes.

En la realización de esta investigación se puede decir que todos los objetivos planteados fueron logrados con éxito ya que la propuesta de **“LINEAMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA EL CONTROL DE EXPEDIENTES”** atribuye al buen desenvolvimiento de los funcionarios dentro de la organización, evitando errores por malos entendidos en cuanto al procedimiento y formulario indicado para la tramitación de los expedientes y disminuyendo con esto el tiempo en espera del contribuyente por su respuesta.

Recomendaciones

En primer lugar se recomienda el trabajo en equipo honesto y constante de manera que se concreten esfuerzos que vayan en pro de los objetivos tanto organizacionales como los personales de cada funcionario creando con esto el sentido de pertenencia.

Es importante que los lineamientos administrativos se sigan por todos los miembros de la organización teniendo siempre presente la misión, visión y los

valores de la misma, para esto se debe de capacitar a cada funcionario para el buen manejo del mismo.

Como instrumento corporativo se sugiere a los representantes de la organización asuman con criterio y sentido común las posibles modificaciones y nuevas aplicaciones o procedimientos que puedan surgir según la existencia del entorno, tomando en cuenta que dichos lineamientos no están aptos para actuar bajo cualquier cambio que se presente.

Y por último se aconseja aplicar los **lineamientos administrativos en el departamento taquilla única para el control de expediente en la alcaldía del municipio Valencia Estado Carabobo**, como apoyo al mejoramiento de los procesos comunicacionales vitales para una empresa. La aplicación rigurosa y disciplinada de dichos procedimientos y formularios es fundamental para el objeto por el que fue construido, por lo que se recomienda que ingrese nuevas propuestas y reglamentos que vayan surgiendo en función del tiempo.

REFERENCIAS

Bibliográficas

- Arias, F. (2012). **El proyecto de Investigación, Guía para su Elaboración**. Tercera Edición. Episteme, Caracas.
- Tamayo y Tamayo (2012). **El proceso de Investigación Científica**. Editorial Limusa. México.
- González y Méndez (2013). **Lineamientos para la aplicación de la Auditoría Operacional como Instrumento para Mejorar la Gestión en la Empresa Consultores Tributarios Rojas & Asociados**. Trabajo de grado no publicado presentado en la Universidad José Antonio Páez (UJAP).
- Ysgleidy y Verónica (2008), **Propuesta Para la Digitalización de los Expedientes del Personal Inactivo de la Dirección Ejecutiva de la Magistratura (DEM)**”, Universidad Central de Venezuela Facultad de Humanidades y Educación Escuela de Bibliotecología y Archivología.
- Arias G. Fidias (2006) *El Proyecto de Investigación* 5ª edición. Editorial Episteme, C.A. Caracas-Venezuela.
- Catacora, F. (2009). *Sistemas y Procedimientos Contables*. Editorial McGraw Hill. México.
- Terry, George. (2012) *Principio de Administración*. Compañía Editorial continental. S.A. P.C. México.
- Chiavenato, Idalberto (2014). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. 7ma edición. Editorial McGraw Hill. Colombia.
- Müñch Loudes y García, José (2008). *Fundamentos de Administración*. Editorial Trillas, S. A de C.V. España.
- Manual De Trabajo De Grado Especialización, Maestría Y Tesis Doctoral De La Universidad Pedagógica Experimental Libertador, UPEL (2006).
- Alvarado y Tomas (2003), *metodología para la elaboración de un plan estratégico y rediseño organizacional*. Universidad autónoma agraria “Antonio Navarro”.

Hurtado y Toro (2010). *Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio* Cuarta edición. Episteme; Valencia-Venezuela.

Garduño y Tapia (2009). **Guía Técnica para elaborar o actualizar Lineamientos**. Procuraduría Federal del Consumidor. Coordinación General de Administración. [Documento en línea]. Consulta: Abril 2016. Disponible en: <http://www.profeco.gob.mx/juridico/Documentos/CGA/Manuales/GT-EAL-610.pdf>.

Solano (2011). **Los lineamientos administrativos**. Archivos de la Oficina Nacional de Contraloría Universitaria de la Universidad de Costa Rica [Documento en línea]. Consulta: Abril 2016. Disponible en: <http://ocu.ucr.ac.cr/Boletines/1997-Boletin1-2.pdf>.

ANEXOS



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

INSTRUCTIVO DEL CUESTIONARIO

Estimado Sr. /Sra.

Para el logro de los objetivos trazados en el trabajo de grado cuyo objetivo general consiste Proponer Lineamientos Administrativos para el Control de Expedientes del Departamento Taquilla Única de la Alcaldía del Municipio Valencia Edo Carabobo es muy importante su colaboración. Para ello le solicitamos responda a las preguntas presentadas en este cuestionario. Marque en la casilla que considere apropiada según el enunciado de la pregunta, bien sea en forma afirmativa o negativa.

Es de hacer notar que sus opiniones, las cuales serán manejadas en forma confidencial y anónima, son muy importantes, pues serán uno de los elementos que utilizará el investigador para Proponer Lineamientos Administrativos para el Control de Expedientes del Departamento Taquilla Única de la Alcaldía del Municipio Valencia Edo Carabobo

Gracias de antemano.

INSTRUCCIONES:

- Lea detenidamente cada una de las preguntas

Marque con una (X) la alternativa que considere correcta

CUESTIONARIO

Objetivo del instrumento: Determinar la carencia o no de lineamientos administrativos para el control de expedientes en el Departamento Taquilla Única de la Alcaldía del Municipio Valencia Estado Carabobo.

Nro.	Ítem	SÍ	NO
1	¿Conoce Usted ampliamente y con exactitud cada una de los procedimientos administrativos que se realizan para el procesamiento de cada expediente?		
2	¿Está Usted de acuerdo con el desenvolvimiento de los procesos administrativos que se desarrollan en el departamento de Taquilla Única de la Alcaldía de Valencia?		
3	¿Ha recibido Usted inducción sobre el control que se debe tener en el manejo de los expedientes?		
4	¿Cree Usted que el departamento de Taquilla Única de la Alcaldía de Valencia lleva un control eficiente en cuanto al manejo de los expedientes?		
5	¿Sabe Usted que es un lineamiento administrativo?		
6	¿Conoce Usted la utilidad de los lineamientos administrativos en las organizaciones?		
7	¿Es accesible para Usted el control de los expedientes a través de la implementación de lineamiento administrativo?		
8	¿Cree Usted que los lineamientos administrativos pueden contribuir a una mejor organización y control de los expedientes en el departamento de Taquilla Única de la alcaldía de Valencia?		

9	¿Cree Usted que la carencia de lineamientos administrativos puede provocar conflictos en una empresa?		
10	¿Está usted de acuerdo con la implementación de lineamientos administrativos en el departamento de Taquilla Única de la alcaldía de Valencia?		

GUÍA DE OBSERVACIÓN

Objetivo: Analizar los factores internos mediante la matriz (P.C.I) Perfil de Capacidad Interna en el departamento de taquilla única de la Alcaldía de Valencia estado Carabobo.

Items	Aspecto a Evaluar	Hallazgo	
		Presente	Ausente
1	La empresa ha establecido procedimientos para el control de expedientes en el departamento de taquilla única.		
2	Están actualizados los procedimientos para el control de expedientes en el departamento de taquilla única.		
3	Existen formularios para el control de expedientes.		
4	Están actualizados los formularios para el control de expedientes.		
5	Se siente usted identificado con el desenvolvimiento actual del departamento.		
6	Considera usted que actualmente los objetivos del departamento son logrados de manera efectiva.		

Matriz (P.C.I) Perfil de Capacidad Interna

Objetivo: Aplicación de la matriz (P.C.I) Perfil de Capacidad Interna en el departamento de taquilla única de la Alcaldía de Valencia estado Carabobo.

Perfil de Capacidad Interna		
	Fortalezas	Debilidades
Capacidad Directiva		
Uso de análisis y planes estratégicos		
Velocidad de respuesta a condiciones cambiantes		
Sistemas de control eficaces		
	Fortalezas	Debilidades
Capacidad Competitiva		
Lealtad y satisfacción del cliente		
Administración de clientes		
	Fortalezas	Debilidades
Capacidad del Talento Humano		
Pertenencia		
Motivación		

□