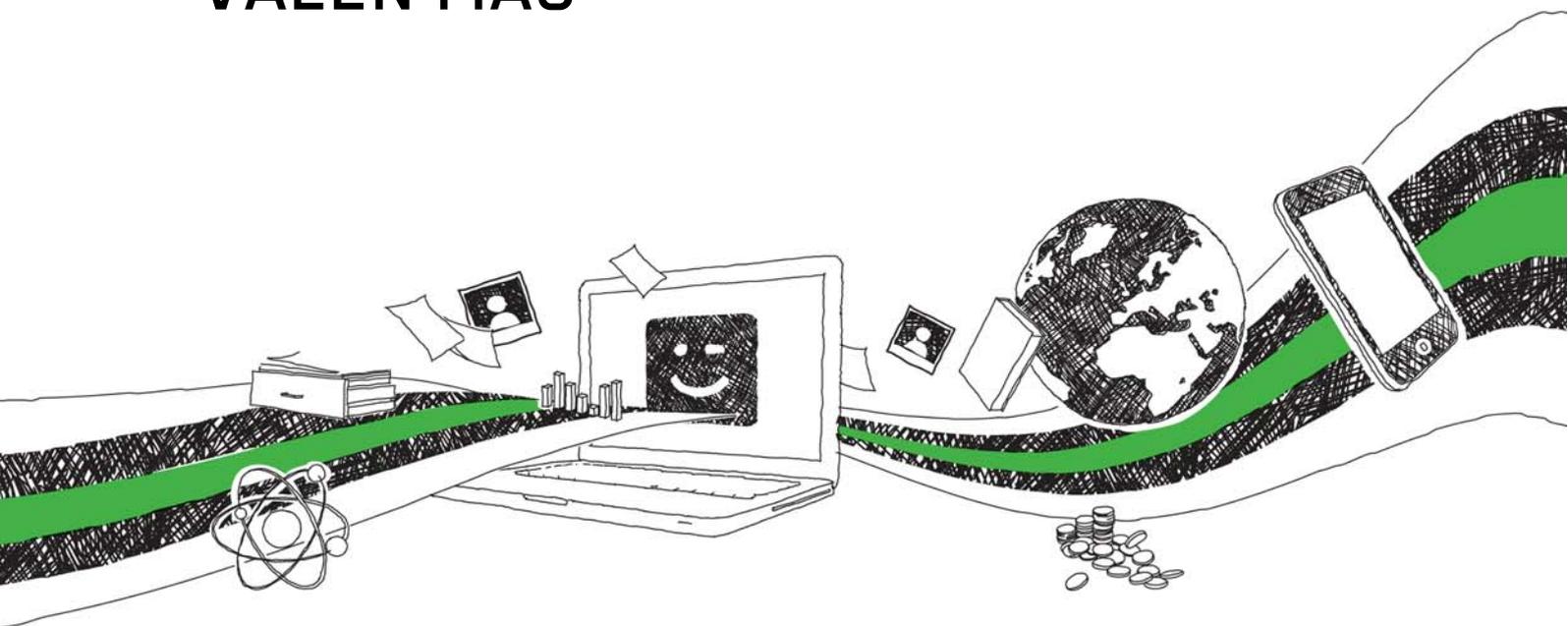


**Juan Acosta**

# Diseño de un plan de gestión para el departamento de servicios generales CVG

Tesis

# CON GRIN SUS CONOCIMIENTOS VALEN MAS



- Publicamos su trabajo académico, tesis y tesina
- Su propio eBook y libro - en todos los comercios importantes del mundo
- Cada venta le sale rentable

Ahora suba en [www.GRIN.com](http://www.GRIN.com)  
y publique gratis



**Bibliographic information published by the German National Library:**

The German National Library lists this publication in the National Bibliography; detailed bibliographic data are available on the Internet at <http://dnb.dnb.de> .

This book is copyright material and must not be copied, reproduced, transferred, distributed, leased, licensed or publicly performed or used in any way except as specifically permitted in writing by the publishers, as allowed under the terms and conditions under which it was purchased or as strictly permitted by applicable copyright law. Any unauthorized distribution or use of this text may be a direct infringement of the author s and publisher s rights and those responsible may be liable in law accordingly.

**Imprint:**

Copyright © 2006 GRIN Verlag  
ISBN: 9783656910435

**This book at GRIN:**

<https://www.grin.com/document/293189>

**Juan Acosta**

**Diseño de un plan de gestión para el departamento de servicios generales CVG**

## **GRIN - Your knowledge has value**

Since its foundation in 1998, GRIN has specialized in publishing academic texts by students, college teachers and other academics as e-book and printed book. The website [www.grin.com](http://www.grin.com) is an ideal platform for presenting term papers, final papers, scientific essays, dissertations and specialist books.

### **Visit us on the internet:**

<http://www.grin.com/>

<http://www.facebook.com/grincom>

[http://www.twitter.com/grin\\_com](http://www.twitter.com/grin_com)



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO BOLÍVAR  
UNIDAD EXPERIMENTAL PUERTO ORDAZ  
DEPARTAMENTO DE ÁREA PROFESIONAL  
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN**

**DISEÑO DE UN PLAN DE GESTIÓN PARA EL DEPARTAMENTO DE  
SERVICIOS GENERALES DE LA CORPORACIÓN VENEZOLANA DE  
GUAYANA PUERTO ORDAZ - ESTADO BOLÍVAR**

**BR. JUAN JESÚS ACOSTA GUERRA**

**Trabajo de Grado Presentado Como Requisito Parcial Para Optar al Título De  
Licenciado en Administración Industrial.**

**JULIO 2006**

## DEDICATORIA

A **Dios Todopoderoso**, quien me ha dado la fuerza, voluntad y el entendimiento necesario para lograr esta meta.

A mis padres **Paulina Guerra y Juan Acosta**, por haberme dado la vida, en especial a mi madre quien en todo momento de mi vida me ha apoyado y ha estado conmigo. ¡Gracias Mamá!

A mi hermana, **Sol Maria Guerra**, por ser un ejemplo de constancia académica y por la ayuda prestada en los momentos más críticos.

A mis hermanos: Antonio, Miguel, José y Juan Eduardo Guerra quien partió al cielo al lado de Dios, quien me brindo su cariño hasta el último instante de su vida.

A mis sobrinos: Alfredo, Keylenis, Juan Eduardo.

A mis abuelas Viviana Guerra, Juanita Acosta.

A todos mis tíos y primos.

A mis compañeros de estudios y amigos que me alentaron para culminar este trabajo.

## AGRADECIMIENTO

A la **Universidad De Oriente** por darme la oportunidad de estudiar en ella acogerme en su seno como uno de sus miembros.

A los profesores de la Universidad de Oriente, en especial, aquellos que contribuyeron en mi formación académica. Al Profesor **Orlando Pereira Bustillo** por su ayuda y orientación desde el inicio de mi carrera en al UEPO. A el mi aprecio y amistad.

A mis tutores licenciadas **Betty González y Deicy González** por todo su apoyo incondicional para la culminación de este trabajo. ¡Son excepcionales! A Los profesores Ana González y Felipe Murati por su asesoría en este trabajo

A la Corporación Venezolana de Guayana, al **Departamento de Servicios Generales** y todo su personal; en especial aquellos que colaboraron en responder los instrumentos de recolección de datos: cuestionario y entrevista.

A los licenciados **Morales, Manuel Guzmán y Ana Rivero** quienes me dieron la posibilidad de realizar mi pasantía de grado en el Departamento de Servicios Generales de CVG.

A la tecnóloga **Dulce Maestre y Guillermo** quienes me atendieron los primeros días de pasantía y me dieron la inducción necesaria del proceso administrativo y operativo del departamento de servicios Generales de la CVG.

A mis amigos: **Ysnardo Guzmán, Romano Fancello, Raúl Yusef, Ramón Natera, Salcedo Oyilvis, Wilson Calma, Eleazar Guzmán, Carmen Valderrama, Carlos Aguilera, Víctor López, Boris Alonso, Eliana Rivas** quienes colocaron un grano de arena para este trabajo de grado.

A **Oly Marchan, Yosimar, Omailyn Padilla, Ronald Padilla, Carmen,** por su ayuda a la corrección y transcripción de datos.

A los Movimientos Estudiantiles **Adelante UDO y UDO - 70;** a quien pertencí y donde soñamos una universidad mejor para beneficio de la sociedad venezolana. Al Compañero y amigo Tecnólogo **Luís Meneses** que Dios lo Tenga en la Gloria.

A los profesores: **Loer Sánchez, Mariuxi Bastardo, Arquímedes Serrano, José Sotillo, Mary Matthey, Francisco Ordosgotty, Carlos Marrero, Carlos Moreno, María Lionza Robles, Alberto Castellano.**

A la profesora **Delia Calatrava;** por su incondicional apoyo en la corrección lingüística de este trabajo de esta investigación; de quien tengo sus enseñanzas. A ella mi aprecio y cariño infinito. Gracias Delia.

Al personal Administrativo de la UDO: **Hortencia, Vicelys, Cesar, Clinia, Rafael, Consuelo, Emperatriz, Marise, Rosa, María, Chela, María Emilia, Maria Ilvia Rodríguez, Luisa Natera, Yanet Ruiz; Ruth Gallardo, Witsay Calma Eudys Bonalde,** ellos por su colaboración y los momentos que compartimos. ¡Muy Gratos!

A quienes me acompañaron en el momento de mi exposición de este trabajo de grado mis compañeros y amigos de la universidad: **Yoelys, Lovelys, Mata, Rosangela, Ana España, Yecelys Heredia, Elena Rivera, Roy Quiaragua.**

A **los empleados de la Universidad de Oriente** que trabajan en la planificación de los actos de grados, que aun que no los conozcamos son los héroes anónimos que coadyugan esfuerzos para el logro de nuestra meta profesional.

*A Todos Que Dios Les Bendiga!*

## INDICE GENERAL

<b>DEDICATORIA</b>	<b>i</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>ii</b>
<b>ÍNDICE GENERAL</b>	<b>iv</b>
<b>ÍNDICE DE CUADROS Y TABLAS</b>	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS Y GRAFICAS</b>	<b>vii</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>ix</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>CAPITULO I. EL PROBLEMA</b>	<b>3</b>
Planteamiento del Problema.....	3
Objetivos de la Investigación.....	5
Objetivo General.....	5
Objetivos Específicos.....	6
Justificación de la Investigación.....	6
Alcance.....	9
<b>CAPITULO II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>10</b>
Antecedentes de la Empresa.....	10
Antecedentes de la Investigación.....	23
Bases Teóricas.....	25
Base Legales.....	75

<b>CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO</b>	77
Tipo y Diseño de Investigación.....	77
Población y Muestra.....	79
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	79
Técnicas de Procesamientos y Análisis de Datos.....	83
<b>CAPITULO IV. PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE RESULTADOS</b>	85
<b>CONCLUSIONES</b> .....	107
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	110
<b>CAPITULO V. LA PROPUESTA</b>	112
Introducción.....	112
Descripción de la Propuesta.....	114
Presentación del Plan de Gestión.....	118
Metodología Para el Desarrollo de las Actividades.....	122
Consideraciones Acerca de la Factibilidad o Viabilidad del Proyecto.....	122
<b>BIBLIOGRAFIA</b> .....	124
<b>GLOSARIO DE TERMINOS</b> .....	125
<b>ANEXOS</b> .....	127

## ÍNDICE CUADROS TABLAS

<b>Nº</b>	<b>TABLAS</b>	<b>Pág</b>
1	Presentación del plan de gestión.....	118
2	Presentación del plan de gestión.....	129
3	Presentación del plan de gestión.....	120
4	Presentación del plan de gestión.....	121

## ÍNDICE FIGURAS Y GRÁFICOS

<b>N°</b>	<b>Figuras</b>	<b>Pág.</b>
1	Plano General de Ubicación de la CVG en Ciudad Guayana.....	20
2	Proyección Geopolítica de la Región.....	20
3	Sistema Viviente.....	35
4	Estructuración de procesos estratégicos.....	64

### Gráficos

1	Nivel de conocimiento del personal sobre la misión de la Corporación Venezolana de Guayana...	86
2	Nivel de conocimiento del personal sobre la visión de la Corporación Venezolana de Guayana.....	87
3	Información que el personal comunica a su jefe inmediato de las actividades que realiza.....	88
4	Instrucciones por escrito para ejecutar funciones inherentes a su cargo.....	89
5	Responden oportunamente a las distintas solicitudes de servicios generales que se requieren en las otras unidades de la CVG.....	90
6	Planifican las actividades de servicios generales que se prestarán a las otras unidades de la CVG.....	91
7	Se cumplen las metas del Departamento de Servicios Generales.....	92
8	El Departamento de Servicios Generales cuenta con recursos suficientes: equipos de oficina, informáticos suficientes para el mejor desempeño de su gestión.....	93
9	El recurso humano es suficiente para atender las solicitudes de servicios generales que demandan las diferentes unidades de CVG...	94
10	Se le ha llamado a participar en cursos de capacitación y formación laboral que contribuyan a mejorar sus labores.....	95

<b>N°</b>	<b>Gráficos</b>	<b>Pág.</b>
11	El Departamento de Servicios Generales ha recibido algún reconocimiento de las demás unidades solicitantes de sus servicios...	96
12	El Departamento de Servicios Generales ha recibido algún reconocimiento de las demás unidades solicitantes de sus servicios...	97
13	Tiene usted conocimiento que son los indicadores de gestión.....	98
14	Cuál es su cargo en el Departamento de Servicios Generales.....	99
15	Conoce usted todos los procesos que se desarrollan en el Departamento de Servicios Generales.....	100
16	Existe un manual de normas y procedimientos en el Departamento de Servicios Generales.....	101
17	Conoce usted las funciones a desempeñar en el ejercicio de su cargo.	102
18	Suministraría información que alimenten los indicadores de gestión	103
19	Usted esta de acuerdo con el diseño de un plan de gestión que basado en indicadores de gestión pueda medir objetivamente el número de actividades que desarrolla el Departamento de Servicios Generales de la CVG.....	104
20	La toma de desiciones se basa en un sistema de indicadores de gestión.....	105
21	Que sugerencia recomienda usted para ayudar a que el Departamento de Servicios Generales pueda mejorar sus procesos de gestión.....	106



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NUCLEO BOLIVAR  
UNIDAD EXPERIMENTAL PUERTO ORDAZ  
LICENCIATURA EN ADMINISTRACION INDUSTRIAL**

**DISEÑO DE UN PLAN DE GESTIÓN PARA EL DEPARTAMENTO DE  
SERVICIOS GENERALES DE LA CORPORACIÓN VENEZOLANA DE  
GUAYANA PUERTO ORDAZ -ESTADO BOLÍVAR**

**Autor: Juan Acosta**

**Año: 2006**

**RESUMEN**

La finalidad de esta investigación consistió en diagnosticar la situación actual del departamento de servicios generales de la Corporación Venezolana de Guayana. El trabajo se ubica en el área de estudio descriptivo y exploratoria, ya que permitió registrar e interpretar la naturaleza del problema planteado e indagar cual es la situación actual y que variables están influyendo en la gestión del departamento de servicios generales, la población estudiada esta conformada por un total del personal (10) personas, distribuidas en las distintas secciones del departamento; para la recolección de datos relativos a este trabajo se utilizo el cuestionario y la entrevista, estos instrumentos se elaboraron en formato con preguntas de tipo cerradas y abiertas. Los resultados de esta investigación permitieron diseñar una propuesta de Plan de Gestión que basados en los indicadores de gestión permita medir objetivamente el número de actividades que presta el departamento de servicios generales a las otras unidades de CVG, se debe implementar estrategias de mejoramiento continuo para el logro de sus objetivos, a fin de prestar y mantener servicios generales de alta calidad y dar respuesta oportuna a las diferentes usuarios internos y externos.

## INTRODUCCIÓN

Los indicadores de gestión son un instrumento útil en las empresas públicas y privadas, en la administración pública donde se genera la planificación que contiene los planes y proyectos del estado en beneficio de la colectividad; dichos indicadores generan un conjunto de actividades que deben ser planificadas para que se logren las metas y objetivos de la organización; sin embargo, todo este proceso administrativo debe ser evaluado con el objetivo de corregir las desviaciones que se presenten durante la ejecución de la actividades en función del logro de las metas y objetivos planificados por la empresa. Para ello se hace necesario contar con un sistema de indicadores de gestión que responda a la visión y misión de la organización. Los indicadores de gestión son aplicables a una empresa, a una gerencia, a un departamento o sección, para que se garantice el éxito de la gestión de la organización.

La Corporación Venezolana de Guayana (C.V.G), organismo orientado a generar riquezas y bienestar en la región y el país, cuenta en su estructura organizativa con una Vicepresidencia de Administración y Finanzas, la cual, a su vez, dirige cuatro gerencias: Finanzas, Licitaciones y Contratos, Bienes Inmuebles y Administración. A esta última está adscrito al Departamento de Servicios Generales donde se realizó esta investigación de indicadores de gestión en función de sus actividades. El Departamento de Servicios Generales es responsable de planificar,