****

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA**

**INSTITUTO UNIVERSITARIO POLITÉCNICO**

**“SANTIAGO MARIÑO”**

**AMPLIACIÓN MÉRIDA**

**ESCUELA DE INGENIERIA DE SISTEMAS**

**ESTRATEGIAS PARA LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO AL SERVICIO COMUNITARIO EN EL INSTITUTO UNIVERSITARIO POLITÉCNICO “SANTIAGO MARIÑO”**

Trabajo Especial de Grado Presentado como Requisito para Optar al Título de Ingeniero de Sistemas.

**Autora:** Elizabeth M. Espinoza

**Tutor:** Ing. William Sánchez

**Asesor Metodológico:** Lcdo. Máximo Briceño

Mérida, Febrero de 2014

**APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi carácter de Tutor del Trabajo Especial de Grado titulado: **Estrategias Gerenciales para el Mejoramiento de la Gestión del Departamento de Servicio Comunitario en el Instituto Universitario Politécnico Santiago Mariño, Ampliación Mérida,** presentado por la ciudadana Elizabeth Mercedes Espinoza Payares, Cédula de Identidad N° 9.193.050, para optar al Título de Ingeniero de Sistemas, considero que éste reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a presentación pública y evaluación por parte del Jurado Examinador que se designe.

En la ciudad de Mérida, a los diecinueve días del mes de Febrero de 2.014.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ing. William Sanchez.

C.I: 8.030.372

**APROBACIÓN DEL ASESOR METODOLÓGICO**

En mi carácter de Asesor Metodológico del Trabajo Especial de Grado titulado: **Estrategias Gerenciales para el Mejoramiento de la Gestión del Departamento de Servicio Comunitario en el Instituto Universitario Politécnico Santiago Mariño, Ampliación Mérida,** presentado por la ciudadana Elizabeth Mercedes Espinoza Payares, Cédula de Identidad N° 9.193.050, para optar al Título de Ingeniero de Sistemas, considero que éste reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a presentación pública y evaluación por parte del Jurado Examinador que se designe.

En la ciudad de Mérida, a 19 días del mes de Febrero de 2.014.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Lcdo. Máximo Briceño

C.I.

**ÍNDICE GENERAL**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Pp.** |
| **LISTA DE CUADROS**.…………………………………………………… | VI |
| **RESUMEN**………………………………………………………………… | VII |
| **INTRODUCCIÓN**…………………………………………………………. | 1 |
|  |  |
| **CAPÍTULO** |  |
| 1. **El PROBLEMA**………………………………………………….... | 3 |
| Contextualización del problema…………………………………. | 3 |
| Objetivos de la Investigación…………….……………………… | 6 |
| Objetivo General……………………………........................ | 6 |
| Objetivos Específicos………………………………………. | 6 |
| Justificación de la Investigación…………………………………. | 7 |
|  |  |
| **II. MARCO REFERENCIAL**………………………………………... | 9 |
| Reseña Histórica…………………………………………………. | 9 |
| Antecedentes de la Investigación………………………………. | 11 |
| Bases Teóricas……………………………………....................... | 14 |
| La Gerencia Estratégica…………………………………….. | 14 |
| Estrategias Gerenciales…………………………………….. | 19 |
| Análisis FODA……………………………………………….. | 22 |
| Bases legales………………………………………………… | 24 |
| Definición de términos Básicos…………………………………. | 44 |
| Sistemas de Variables………….………………………………... | 46 |
|  |  |
| 1. **MARCO METODOLOGÍCO**………………………………….... | 48 |
| Modalidad de la Investigación………………………………….. | 48 |
| Procedimiento de la Investigación…………........................... | 49 |
| Fases de la Inc¿vestigación..…………................................. | 50 |
| Operacionalización de las Variables…………………………... | 51 |
| Población y Muestra…………………………………………….. | 52 |
| Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos…………. | 53 |
| Técnicas de Análisis……………………………………………… | 53 |
|  |  |
| **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA**………………………………….… | 55 |
| **ANEXOS**……………………………………….…………………………. | 58 |
| 1. Encuesta……………………………...……………………… | 59 |
| 1. Formato para Registro de la Observación directa………. | 61 |
|  |  |
|  |  |

**LISTA DE CUADROS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CUADRO** | | **pp.** |
|  | |  |
| 1 | Matriz FODA…………………………………………………... | 23 |
| 2 | Operacionalizacion de las variables………………………... | 51 |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

****

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA**

**INSTITUTO UNIVERSITARIO POLITÉCNICO**

**“SANTIAGO MARIÑO”**

**EXTENSIÓN MÉRIDA**

**ESCUELA DE INGENIERÍA DE SISTEMAS**

**Estrategias gerenciales para el mejoramiento de la gestión del Departamento De Servicio Comunitario en el Instituto Universitario Politécnico Santiago Mariño, Ampliación Mérida.**

**Línea de Investigación:** Gestión Empresarial.

**Autor:** Elizabeth M. Espinoza

**Tutor:** Ing. William Sánchez

**Asesor Metodológico:** Lcdo. Máximo Briceño.

**Mes, Año:** Febrero, 2.014.

**RESUMEN**

La gestión organizacional está conformada por una serie de elementos que interactúan entre sí para lograr los objetivos empresariales, tomando en consideración la misión y visión. En función de mejorar la integración entre el direccionamiento estratégico y la gestión organizacional surgen las estrategias, las cuales buscan fortalecer estos elementos en función del diseño de planes dirigidos a diferentes áreas de la empresa, con lo que se busca como resultado restablecer el orden organizacional a corto, mediano y largo plazo. En el caso de la presente investigación, se plantea la necesidad de diseñar Estrategias Gerenciales orientadas a fortalecer la gestión organizacional, en el Departamento de Servicio Comunitario del Instituto Universitario Politécnico Santiago Mariño, Ampliación Mérida, el cual presenta dificultades en sus procesos e interfiere en el cumplimiento de sus objetivos. A partir de lo antes mencionado, la presente investigación ofrecerá una solución viable a la problemática evidenciada, a través de las estrategias gerenciales orientadas al mejoramiento del departamento, por tal razón, en principio se diagnosticó la situación actual, para ello se utilizaran las técnicas de observación directa y encuestas. Seguidamente se diseñará la herramienta Matriz DOFA, la cual proporcionará las estrategias que finalmente han de aplicarse y que forman parte de la propuesta del presente estudio. En cuanto al aspecto metodológico, la investigación se estableció como Modalidad de Proyecto Factible, apoyado en la investigación de campo y técnicas documentales. El tipo de investigación es descriptivo.

**Descriptores:** Estrategias, Gestión, Gerencia, Objetivos Organizacionales, Matriz FODA.