



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO**

**INDICADORES PARA EL CONTROL DE GESTIÓN EN LA DIVISIÓN DE
TRAMITACIONES COMO UNIDAD DE SERVICIO DE LA GERENCIA
REGIONAL DE TRIBUTOS INTERNOS, DE LA REGIÓN LOS ANDES**

Trabajo de Grado para optar al Título de Especialista en Auditoría Integral

Autor: Jesús Alberto Rivas Angulo
Cédula de Identidad N° V-12.632.234
1975jara@gmail.com

Tutor: Lic. Especialista Edgar E. Bastidas Camargo

San Cristóbal, Septiembre de 2013

APROBACION DEL TUTOR

En mi carácter de Tutor del Trabajo de Grado presentado por el ciudadano Jesús Alberto Rivas Angulo, titular de la cédula de identidad número V-12.632.234, para Optar al Título de Especialista en Auditoría Integral cuyo título es: **Indicadores para el control de gestión en la División de Tramitaciones, como unidad de servicio de la Gerencia Regional de Tributos Internos, de la Región los Andes**, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación correspondiente.

En San Cristóbal, a los 04 días del mes de Octubre de 2013

Lic. Edgar E. Bastidas Camargo

C.I. V- 8.991.580

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
ÍNDICE GENERAL.....	iii
INDICE DE ABREVIATURAS.....	vi
LISTA DE CUADROS.....	vii
LISTA DE GRÁFICOS.....	ix
RESUMEN.....	xi
INTRODUCCIÓN GENERAL.....	1
 CAPÍTULO I	
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
 CAPÍTULO II	
DETERMINAR LA SITUACIÓN ACTUAL CON RESPECTO AL CONTROL DE GESTIÓN PRESENTE EN LA DIVISIÓN DE TRAMITACIONES DE LA GRTI- REGIÓN LOS ANDES.....	24
2.1 Conceptualización de control de gestión.....	24
2.2 Funciones del control de gestión.....	27
2.3 Diseño del sistema de control de gestión.....	29
Análisis de la información.....	34
Dimensión conceptualización.....	34
Dimensión funciones.....	35
Dimensión diseño.....	36
Conclusiones del capítulo.....	42
Recomendaciones del capítulo.....	43

CAPÍTULO III

ANALIZAR LOS INDICADORES DE GESTIÓN EXISTENTES EN LA DIVISIÓN DE TRAMITACIONES DE LA GRTI- REGIÓN LOS ANDES.....	45
3.1 Definición de indicadores de gestión y ventajas que ofrecen.....	45
3.2 Características de los indicadores.....	47
3.3 Clasificación de los indicadores.....	49
Análisis de la información.....	53
Dimensión definición.....	53
Dimensión características.....	55
Dimensión clasificación.....	62
Conclusiones del capítulo.....	66
Recomendaciones del capítulo.....	68

CAPÍTULO IV

IDENTIFICAR LOS PERFILES DE INDICADORES DE GESTIÓN REQUERIDOS PARA LA EVALUACIÓN DE LA EFICIENCIA Y EFICACIA, BAJO EL ENFOQUE DE CAJA NEGRA DE DIOFANTE ACEVEDO, COMO ELEMENTOS DE APOYO A LA DIVISIÓN DE TRAMITACIONES DE LA GRTI- REGIÓN LOS ANDES.....	70
4.1. Modelo de caja negra de Diofante Acevedo para la concepción, diseño y elaboración de perfiles de indicadores de gestión.....	71
4.2 Elaboración de perfiles de indicadores de gestión.....	82
Análisis de la información.....	86
Dimensión aspectos.....	86
Conclusiones del capítulo.....	98
Recomendaciones del capítulo.....	100

CAPÍTULO V

GENERAR LOS INDICADORES DE GESTIÓN PARA EL CONTROL DE GESTIÓN EN LA DIVISIÓN DE TRAMITACIONES, COMO UNIDAD DE SERVICIO DE LA GERENCIA REGIONAL DE TRIBUTOS INTERNOS, DE LA GRTI- REGIÓN LOS ANDES.....	102
 Conclusiones finales del estudio realizado.....	 114
recomendaciones finales del estudio realizado.....	115
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	116
 ANEXOS.....	 119
A. CUESTIONARIO.....	120
B. FORMATO DE VALIDACIÓN.....	123
C. CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO.....	132

ÍNDICE DE ABREVIATURAS

GRTI-RLA *Gerencia Regional de Tributos Internos de la Región los Andes*

Id. *Ídem* el mismo, lo mismo.

Op. Cit. *Opus citatus* obra citada

LISTA DE CUADROS

CUADROS	P.P
1. Población.....	19
2. Operacionalización de variables.....	23
3. Evaluación del cumplimiento.....	34
4. Orientación del desempeño.....	35
5. Formulación de indicadores.....	36
6. Medición de resultados.....	37
7. Comparación de resultados.....	38
8. Valoración de resultados.....	39
9. Medidas correctivas.....	40
10. Acciones correctivas.....	41
11. Variables cuantitativas.....	53
12. Variables cualitativas.....	54
13. Simplicidad.....	55
14. Disponibilidad.....	56
15. Cuantificabilidad.....	57
16. Normalización.....	58
17. Comparabilidad.....	59
18. No estacionalidad.....	60
19. Adaptabilidad.....	61

20. Eficiencia.....	62
21. Eficacia.....	63
22.Efectividad.....	64
23. Economía.....	65
24. Código del indicador.....	86
25. Número correlativo.....	87
26. Título del indicador.....	88
27. Criterio de evaluación.....	89
28. Formula del indicador.....	90
29. Categoría de las variables.....	91
30. Objetivos del indicador.....	92
31. Tipo de indicador.....	93
32. Tendencia del indicador.....	94
33. Usuarios potenciales.....	95
34. Estrategias.....	96
35. Comparación y/o asociaciones.....	97

LISTA DE GRÀFICOS

GRÀFICOS	P.P
1. Evaluación del cumplimiento.....	34
2. Orientación del desempeño.....	35
3. Formulación de indicadores.....	36
4. Medición del resultado.....	37
5. Comparación de resultados.....	38
6. Valoración de resultados.....	39
7. Medidas correctivas.....	40
8. Acción correctiva.....	41
9. Variables cuantitativas.....	53
10. Variables cualitativas.....	54
11. Simplicidad.....	55
12. Disponibilidad.....	56
13. Cuantificabilidad.....	57
14. Normalización.....	58
15. Comparabilidad.....	59
16. No estacionalidad.....	60
17. Adaptabilidad.....	61
18. Eficiencia.....	62
19. Eficacia.....	63

20. Efectividad.....	64
21. Economía.....	65
22. Código del indicador.....	86
23. Número correlativo.....	87
24. Título del indicador.....	88
25. Criterio de evaluación.....	89
26. Formula del indicador.....	90
27. Categoría de las variables.....	91
28. Objetivos del indicador.....	92
29. Tipo de indicador.....	93
30. Tendencia del indicador.....	94
31. Usuarios potenciales.....	95
32. Estrategias.....	96
33. Comparación y/o asociaciones.....	97



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN AUDITORÍA INTEGRAL**

**Indicadores para el Control de Gestión en la División de Tramitaciones,
como Unidad de Servicio de la Gerencia Regional de Tributos Internos,
Región los Andes (GRTI-RLA)**

Autor: Jesús Alberto Rivas Angulo

Tutor: Edgar E. Bastidas C.

RESUMEN

La investigación surgió con la intención de proponer indicadores de gestión para el control de gestión en la División de Tramitaciones, como unidad de servicio de la Gerencia Regional de Tributos Internos, Región los Andes (GRTI-RLA), para esto, se hizo necesario determinar la situación actual con respecto al control de gestión presente, analizar los indicadores de gestión existentes e identificar los perfiles requeridos para la evaluación de la eficiencia y eficacia, bajo la metodología de Caja Negra de Diofante Acevedo. Realizada bajo el enfoque epistemológico cuantitativo, de tipo descriptiva y con diseño de campo. La recolección de los datos se realizó a través de un cuestionario, que fue aplicado a 27 funcionarios que conforman las cinco áreas adscritas a la División de Tramitaciones de la GRTI-RLA: Notificaciones, Archivo, Trámite, Correspondencia y Certificación y Registro. Las conclusiones fueron las siguientes: se evidenció ausencia de indicadores de gestión para actividades fundamentales, así como de una metodología definida y única para la concepción, diseño y formulación de los mismos. Se recomendó: adoptar el enfoque de Caja Negra de Diofante Acevedo como metodología para la concepción, diseño y formulación de los indicadores de gestión, y aplicarla de manera integral, cíclica y permanente, como herramienta que garantice el cumplimiento de las funciones de la División de Tramitaciones en el planteamiento estratégico formulado por la GRTI- Región Los Andes.

Descriptor: indicadores de gestión, eficiencia y eficacia, unidad de servicio, enfoque de caja negra de Diofante Acevedo.