

**MODELO INSTRUCCIONAL DE LOS PROCESOS
ADMINISTRATIVOS EN EL DEPARTAMENTO DE
PLANIFICACIÓN EN LA U.E. “EL POBLADO”**



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**MODELO INSTRUCCIONAL DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS
EN EL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN DE LA U.E. “EL
POBLADO”**

Autora:

Bautista Ruz Yomaira Joaquina

Urb. Yuma II, Calle N° 3, Municipio San Diego
Teléfono: (0241) 8714240 (Master) - Fax: (0241) 871239



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

**MODELO INSTRUCCIONAL DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS
EN EL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN EN LA U.E. “EL
POBLADO”**

.

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

Autora:

Bautista Ruz Yomaira Joaquina
C.I. 23.430.690

Tutor: Yanett Simoza

San Diego, Noviembre de 2017

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

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, Lcda. Yanett Simoza de Tineo, portador de la cédula de identidad N° 6.107.437, en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por la ciudadana Bautista Ruz Yomaira Joaquina, portadora de la cédula de identidad N°23.430.690, titulado **MODELO INSTRUCCIONAL DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN EL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN EN LA U.E. “EL POBLADO”**., presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciada en Administración de Empresas, 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 trece días del mes de Enero del año dos mil diecisiete.

Lcda. Yanett Simoza
C.I. 6.107.437



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

**MODELO INSTRUCCIONAL DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS
EN EL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN EN LA U.E. “EL
POBLADO”**

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

Nombre, firma y cédula de identidad del tutor académico

Nombre, firma y cédula de identidad del tutor empresarial

AUTOR: Bautista Ruz Yomaira Joaquina

C.I. 23.430.690

San Diego Junio 2017

AGRADECIMIENTOS

Son muchas las personas especiales a las que gustaría agradecerle su amistad, apoyo incondicional, ánimo y compañía en las diferentes etapas de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón puesto que por un mejor vivir se encuentran fuera del país. Sin importar en donde estén o si alguna vez llegan a leer estas líneas quiero darle las gracias por formar parte de mi y por todo lo que me han brindado.

En primer lugar quiero agradecer a la casa de estudios de la Universidad José Antonio Páez por darme la oportunidad de lograr esta meta.

A todos los docentes que se esfuerzan en prestar sus servicios para cada estudiante pueda formarse profesionalmente.

A la Unidad Educativa “El Poblado” por permitirme realizar mis prácticas profesionales, y permitir llevarme muchos conocimientos.

Pero sobre todo quiero agradecerle a la Licenciada Yanett Simoza, por guiarme en esta etapa para cumplir con lo requerido informe de pasantías.

DEDICATORIA

A DIOS, por mantenerme viva luchando siempre por mis sueños y sobre todo porque es el responsable de que nuestras metas se hagan realidad.

A mis padres y por se todo en mi vida por día a día motivarme a seguir adelante, es el regalo mas grande que pudieron darme mis estudios algo que nadie me podrá quitar, y demostrarle que soy capaz de alcanzar y lograr cumplir cada meta que me proponga. Mami gracias por siempre estar allí conmigo te amo.

A mi hija Oriana Isabella, mi talón de Aquiles mi razón de ser este triunfo es de las dos mi pequeña.

A mis hermanas por ser mi fuente de inspiración para que en un futuro se sientan orgullosas de mí y se motiven a seguir adelante.

A esas personas importantes que nos han motivado y ayudado de una u otra manera a realizar este informe de pasantías especialmente a ti Maryuris Ruiz.

A todos esos compañeros que estuvieron a lo largo de mi carrera apoyándome primeramente a ti Elsy Carrillo, incondicional amiga y tu amistad vale oro maravillosa persona, Susan única especial y gran amiga recuerda que a ti como a Camilo Cortez, les dedicaría este logro, y feliz porque se que donde están les esta yendo mucho mejor que aquí. Gracias mi DIOS por poner estas personas en mi camino.

INDICE GENERAL

CONTENIDO	Pág.
INTRODUCCIÓN	01
CAPÍTULO I.	
ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA	
1.1 Ubicación de la empresa	03
1.2 Reseña histórica	03
1.3 Objetivos Organizacionales	04
1.4 Estructura de la Organización	05
1.5 Misión de la Empresa.....	05
1.6 Visión de la Empresa	06
1.7 Valores de la Empresa.....	06
1.8 Actividades.....	07
CAPÍTULO II	
EL PROBLEMA	
2.1 Planteamiento del Problema.....	08
2.2 Formulación del Problema	13
2.3 Objetivos de la Investigación	14
2.4 Justificación.....	14
2.5 Alcance.....	15
CAPÍTULO III	
MARCO TEÓRICO	
3.1 Antecedentes	16
3.2 Bases Teóricas.....	21
3.2.1 Planeación	22
3.2.2 Organización	23
3.2.3 Ejecución.....	24

3.2.4 Control	25
3.3 Definición de Términos Básicos	26

CAPÍTULO IV

FASES METODOLÓGICAS

4.1 Tipo de Investigación	28
4.2 Diseña de la Investigación	29
4.3 Fases de Estudio	30

CAPITULO V

ANALISIS DE RESULTADO

5.1 Análisis de resultados.....	38
5.2 Conclusiones	46
5.3 Recomendaciones.....	47
5.4 Propuesta.....	48
Referencias Bibliográficas	56

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones busca la manera de crear procesos de gestión que contribuyan a su crecimiento y esto solo lo pueden lograr a través del desarrollo de estrategias administrativas que sean eficientes y eficaces para el cumplimiento de sus metas y objetivos. Por tal razón, las empresas de producción fabril y las instituciones que brindan servicios, deben generar estrategias que ayuden a contrarrestar los desafíos internos y externos a las cuales están expuestos, ya que en la actualidad, el reto no es solo vender aquello que ofrece a sus brindan a sus clientes, sino tener control de las operaciones administrativas, productivas y financieras para poder crecer y mantenerse dentro del mercado.

Por lo que es importante que las organizaciones generen mecanismos y procedimientos que controlen y garanticen los procesos a fin que estos sean los más idóneos para el desarrollo de la misma. Uno de estos aspectos va relacionado a los procedimientos de gestión administrativos para mejorar la organización en cuanto a la planificación, control y seguimiento, ya que esta representa la forma de llevar organizado todos los procesos administrativos poder satisfacer las necesidades y exigencias del entorno social.

En el caso de las instituciones educativas privadas estas se caracterizan porque proporcionan un servicio que de gran impacto social, debido a que estas contribuyen a la formación de capital humano, por lo que la calidad que estas le brindan a su alumnado va depender el desarrollo sostenible de una nación. Por esta razón, hay que estar conscientes que los procesos administrativos deben llevarse de una manera organizada y controlada para que el personal se sienta a gusto con su labor y pueda brindar la mayor información a quien la solicite.

Hay que destacar que, la investigación tiene como objetivo proponer un modelo instruccional de los procesos administrativos en el procedimiento de departamento de planificación de la U.E El Poblado, esta propuesta se hizo considerando la problemática de dicha institución, en la cual se observa que presenta debilidad en los procesos internos, por lo que es una necesidad generar estrategias administrativas que contribuyan a la organización y control. Asimismo, en el presente proyecto de investigación se desarrollará en cinco capítulos, los cuales se explican con detalle a continuación:

Capítulo I: Contiene los aspectos organizacionales como reseña histórica, objetivos organizacionales, misión, visión, valores, organigrama de la institución educativa la U.E El Poblado C.A y las actividades efectuadas durante las doce semanas de pasantía en dicha organización.

Capítulo II: En él se aborda el problema de la investigación, formulación de la situación problemática, objetivo general, objetivos específicos, justificación y alcance de la investigación científica.

Capítulo III: Se aborda los antecedentes de la investigación así como los aspectos teóricos y conceptuales relacionados a las variables que son objeto de investigación como son: procedimientos gestión y control de cuentas por cobrar, de igual forma se indicara los aspectos legales y normativos que están en concordancia con el presente tema de investigación.

Capítulo IV: donde se muestran la metodología utilizada para el levantamiento de la investigación, donde se realiza una descripción exhaustiva de las técnicas, procedimientos e instrumentos a utilizar.

Capítulo V: aquí se muestran los resultados arrojados por los instrumentos de recolección de datos. Se abordan las conclusiones, recomendaciones y la propuesta que se debe llevar a cabo.

CAPÍTULO I

LA EMPRESA

1.1 Ubicación de la Empresa

Unidad Educativa El Poblado, C.A esta ubicada en la Ciudad de Valencia, en la Avenida Intercumunal Don Julio Centeno, Urb. El Poblado, San Diego. Estado Carabobo, la misma se dedica a la formación de niños en etapa maternal, preescolar o inicial y primaria.

1.2 Reseña Histórica de la Organización

La Unidad Educativa El Poblado fue fundada el 02 de Septiembre de 2002, en sus inicios su nombre era C.A.D.I.N. El Poblado, siendo el significado de sus siglas: Centro de Atención y Desarrollo Infantil del Niño. En nuestros inicios en el mes de Agosto de 2002, se lleva a cabo el I Plan Vacacional con sobrinos y amigos donde inicia nuestro amor por nuestro trabajo, dándole calor a nuestras estructuras, durante este mes, se inscriben para iniciar el año escolar 2002-2003, solo 4 estudiantes entre hembras y varones, ofreciendo el servicio de educación maternal, preescolar y guardería. Hoy en día les damos las gracias a esos padres y representantes que confiaron en nosotros, en este hermoso proyecto educativo. Al pasar de los años, sin publicidad alguna, solo con la confianza y recomendación de padres y representantes, fuimos creciendo con dedicación, constancia, amor y responsabilidad.

Para el año 2005, C.A.D.I.N. El Poblado pasa a ser U.E. El Poblado: Unidad Educativa El Poblado, registrado bajo esta nomenclatura en el M.P.P.E. Ministerio del Poder Popular para la Educación. En el año escolar 2008-2009, nuestros estudiantes, padres y representantes, solicitan al personal directivo la apertura de la Educación Primaria, confiando en nuestra mística de trabajo, fortaleciendo los valores

y unión familiar, es cuando dada esta gran motivación, damos inicio a esta nueva etapa de Educación Primaria apresurándose en el año escolar 2009-2010, con 20 estudiantes que están en nuestra Unidad Educativa desde el maternal.

La Unidad Educativa El Poblado, en todas nuestras etapas y desde nuestros inicios ha tenido como misión el trabajo en equipo brindando amor a los niños y niñas, disfrutando día a día de su crecimiento con el anhelo de cultivar en ellos, una excelente formación integral lo que nos ha motivado en esta gran tarea que realizamos a diario. Entiéndase como integral, la formación tanto académica como espiritual, sembrando valores y principios morales para formar buenos ciudadanos.

1.3 Objetivos de la Organización:

1. Educación de niños en la etapa maternal donde se les brinda una acción educativa planificada, sustentada en principios pedagógicos de actualidad, utilizando métodos que responden a las características y necesidades vitales de cada niño y niña.

2. Educación de niños en la etapa preescolar o inicial, es el proceso de acompañamiento al desarrollo integral de niños y niñas menores de 6 años y tiene como objetivo potenciar su aprendizaje y promover su bienestar mediante experiencias significativas y oportunas que se dan en ambientes estimulantes, saludables y seguros.

3. Educación de niños en la etapa primaria establecida en un currículo nacional se define, como la manera de integración de los niños y niñas desde los 6 años hasta los 12 años de edad o hasta su ingreso al subsistema; teniendo como finalidad dicho subsistema, de formar niños y niñas activos, reflexivos, críticos e independientes

1.4 Estructura Organizacional

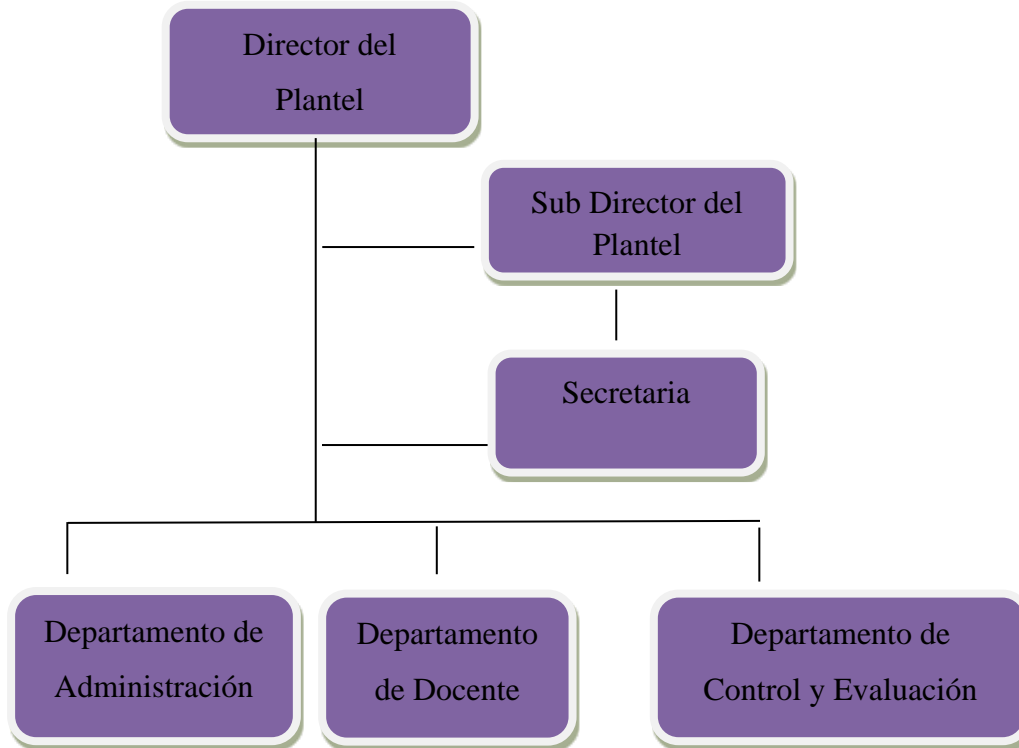


Figura No 1: Organigrama de la Unidad Educativa El Poblado C.A.

Fuente: Unidad Educativa El Poblado C.A.

1.5 Misión de la Empresa

Construir un proceso de aprendizaje significativo en los niveles desde preescolar hasta educación primaria, desarrollando y estimulando en los niños sus habilidades y destrezas en las áreas:

1. Psicomotora
2. Cognitiva
3. Lenguaje
4. Socio-Emocional

Enmarcado dentro de la programación de cada nivel. Identificar las necesidades e intereses de los niños a la hora de programar y así utilizar estrategias y actividades competentes en el proceso de aprendizaje, de modo que genere en los alumnos: valores, principios, amor por sí mismo; por su patria y por los demás.

1.6 Visión de la Empresa

Proponemos ser una institución educativa responsable de la transformación del quehacer educativo. Que genere conocimientos, de acuerdo a las exigencias educativas de formación integral, atendiendo a la población infantil desde la etapa preescolar hasta educación básica. Teniendo una excelente comunicación escuela – hogar, respetando las ideas del otro. Haciendo buen uso de la verticalidad y horizontalidad en su momento oportuno, estimulando con actitudes solidarias, afectivas, recreativas y creativas; el bienestar de cada niño y equipo de trabajo.

1.7 Valores Organizacionales

Nuestros valores se centran en valores éticos y profesionales, donde formamos a los niños y niñas para la convivencia con el entorno social donde los principales valores que le inculcamos son:

1. Respeto,
2. Compromiso,
3. Solidaridad,
4. Confianza,
5. Trabajo en equipo

1.8 Actividades

Durante el proceso de pasantía en Unidad Educativa El Poblado C.A, en el departamento de administración, donde tuvo la responsabilidad de apoyar a la dirección de administración de dicha institución educativa, la pasante efectuó las siguientes actividades.

1. Presentación en la institución, elaboración de cronograma de actividades.
2. Ordenar y archivar documentos.
3. Atención al público y recepción de documentos.
4. Revisión y actualización de nomina.
5. Observaciones en el departamento de planificación.
6. Revisión de documentos y atención al público en el departamento de planificación.
7. Observaciones en el departamento de notas.
8. Recepción de notas en el departamento de notas.
9. Archivo y control de notas en el departamento de notas.
10. Realización de inventario en el departamento de planificación.
11. Desempeño de actividades en el departamento de planificación.
12. Finalización de pasantía y realización de informe final.

CAPÍTULO II

EL PROBLEMA

2.1 Planteamiento del Problema

Las organizaciones en su contexto histórico social en las sociedades latinoamericanas y especialmente en Venezuela, están atravesando por cambios violentos que se reflejan en los procesos de revolución científica-tecnológica y en la mundialización de los fenómenos políticos, económicos y sociales. Necesariamente estos cambios de acuerdo a Zurita (2003) llevan a los entes educativos a responder las exigencias que esta demandado esta sociedad global, que requiere de un nuevo ciudadano con características de flexibilidad y capacidad de adaptarse a los adaptarse a los avances y cambios que requieren la sociedad actual.

Del mismo modo se dice que en esta nueva era las organizaciones presentan situaciones de complejidad, dinamismo y alta competitividad donde solo serán exitosas aquellas empresas que desarrollen capacidades de flexibilidad, adaptación, optimización de sistemas, generando así una ventaja competitiva que permita enfrentar los cambios empresariales y a esos competidores, logrando alcanzar sus objetivos de una forma eficaz y eficiente.

De igual forma, en las organizaciones sigue siendo un tabú las forma y las maneras de llevar a cabo cada día los procesos administrativos; siendo este según Faylos (1969)"... deben hacerse de una manera secuencial de tal modo que el desempeño de las funciones administrativas puedan lograr los objetivos trazados. (p. 103).

Así mismo, cabe agregar que la organización es la estructura la cual determina las jerarquías necesarias y agrupaciones de actividades con el fin de simplificar las mismas y sus funciones dentro del grupo social y para que exista una buena administración que día a día sigue siendo una inestabilidad la manera de llevar consecutivamente los procesos administrativos, lo cual expresa Chiavenato (2003) "...Dinámico solo cuando el concepto de función se aborda desde esta perspectiva, este permite la corrección y el ajuste continuo, mediante la retroalimentación, de este modo el proceso administrativo no es mas que un ciclo, sino una interacción dinámica", (p. 319)

De lo anterior se deduce que todas las organizaciones tanto públicas como privadas, tienden a buscar su eficiencia aprovechando al máximo los recursos disponibles mediante la aplicación de criterios de escasez en virtud de la severa recesión económica que afecta al mundo, sobre todo en estas económicas, dependiendo de algún producto de explotación como es el caso venezolano.

Del mismo modo, cabe destacar que una organización es el escenario donde se desarrollan todos los procesos administrativos, los cuales hacen un trabajo eficiente cuando esto se cumple a cabalidad cada uno de ellos, ya que son quienes colocan en un buen funcionamiento a una empresa; por lo tanto Melinkoff (1998), define una organización:

“Es un proceso de la administración con carácter de instrumento esencial donde se adecuan los procesos administrativos que se convierten en procesos productivos que adquieren la categoría de técnicas y es parte integrante de las fuerzas productivas, donde establecen forma de trabajo dentro de la estructura organizativa. (p. 46)”.

Considerando de tal forma, que todas las organizaciones deben presentar continua y detalladamente cada uno de los procesos; siendo este según Chiavenato (2003), es "...la secuencia sistemática para realizar las tareas, medios, métodos o maneras de ejecutar ciertas actividades" (p. 16), debido a esto es importante resaltar que los procesos administrativos son aquellas funciones que el administrador debe realizar para que se logren los objetivos en la forma más racional posible, es decir, con óptima utilización de los recursos.

Seguidamente, se dice que los procesos administrativos contribuyen a la formación de una organización, porque son quienes proporcionaban los fundamentos para el estudio de la administración, además sirven con directrices para que el gerente analice y entienda un problema determinado y lo lleve a los objetivos y medios concernientes para alcanzarlos.

En tal sentido, comenzar a ejecutar o colocar en práctica cada uno de ellos tomando en cuenta como primer paso la planeación, la cual es la que permite definir los objetivos e implementar planes para conseguirlos, eligiendo los medios necesarios, según Chiavenato (1993), define el término planear con los objetivos y escoger anticipadamente el mayor curso de acción para alcanzarlo, colocando como ideal el enfoque integral de la planificación que es el mayor vínculo para el desenvolvimiento de una creatividad que difieran resultados óptimos.

Por otro lado, organizar se caracteriza por dividir el trabajo y designar personas que lleven a cabo la coordinación de este recurso, ya que para lograr objetivos deben orientarse en un fin común, tal como lo define Chiavenato (1993), organizar es determinar las actividades necesarias para el alcance de los objetivos planeados, además de agrupar las actividades es una estructura lógica y asignar las actividades a personas específicas, (p. 256).

De acuerdo a esto, la organización es aquella parte de la administración que implica establecer la estructura intencional de los papeles que deben desempeñar las personas en una organización, se encuentra orientada hacia unos objetivos porque está diseñada a alcanzar los resultados, por otro lado se encarga de organizar, integrar y estructurar los recursos del organismo.

Al mismo tiempo, la dirección viene dada de la mano de la organización y la planeación y se enfoca en dirigir, liderar y motivar los esfuerzos hacia un propósito, además de accionar y dinamizar la empresa, por tal motivo Stonner (1992), lo define con "la relación interpersonal de los administradores en todos los niveles de la organización y de sus respectivos subordinados" (p. 28).

Evidentemente es la dirección quien influye en las personas para que contribuyan a la obtención de las metas de la organización, por que es quien planea, organiza, integra y controla las técnicas útiles que permitan dirigir y realizar mejor el trabajo.

Visto de esta forma, el control como última función del proceso administrativo viene a definir los estándares de desempeño y emprender la acción correcta para garantizar la continuidad de los objetivos, es el control quien determina el desempeño con el fin d que se cumplan los objetivos de la organización, es por lo tanto que Weihrich, (1989), lo define como un sistema sencillo de retroalimentación, donde los administradores deben detectar estándares y planes con lo que más adelante llevaran a cabo las correcciones (p. 595).

Sin dudas el control, es la base de la consecución que sigue luego de planear, organizar, hacer, evaluar y mejorar las expectativas de una organización. Sin embargo, para que exista una administración efectiva donde se desarrolle solo va a depender de la alta complejidad con el cual presente sus alternativas, según lo expresa Mardelly (1999), "es un proceso que consiste en planear, organizar, ejecutar el

desempeño para determinar y lograr los objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos u otros recursos" (p. 16).

El liderazgo siempre ha sido motivo de preocupación por quienes de una u otra manera dirigen organizaciones, y esto requiere hoy más que nunca de líderes innovadores dispuesto al cambio, con un liderazgo que lejos de coartar el desempeño laboral, motive, oriente y conduzca a sus subordinados a alcanzar las metas de la instituciones y proyectarla hacia un campo de desarrollo y competitividad.

En efecto, para lograr esa formación es necesario contar con una serie de aspectos, entre estos con una gerencia que promueva una diversidad de las actividades (motivación, liderazgo, autoridad y otros) en forma efectiva. Para el autor Krygier (2004), la define como "un cuerpo de conocimientos aplicable a la dirección efectiva de una organización" (p. 73), de allí que es vital el estudio del clima organizacional, ya que influye en todas las acciones que deben desarrollarse en la institución.

En este contexto, la eficiencia con que una institución educativa alcanza sus objetivos depende del liderazgo, la calidad de trabajo que realizan los gerentes y del clima organizacional que se brinde a los actores del proceso educativo. Es por esta razón que tomando en cuenta las debilidades en materia de reconocimiento, confianza, integración, participación y otros, se considera importante realizar un estudio específicamente en la U. E. "El Poblado", ubicada en Avenida Intercomunal San Diego Edificio Guardería Piso Planta Baja local 1, urbanización Residencia El Poblado, San Diego Estado Carabobo.

Se ha seleccionado, la referida institución, porque se pudo observar que en el departamento de planificación existe una desorganización en cuanto a los procesos

administrativos, entre ellos los archivos no están organizados alfabéticamente y tampoco existe una data digitalizada de los procesos pedagógicos.

Además se aprecia debilidad en cuanto al proceso de comunicación, puesto que en el caso sucede cuando existe la necesidad de tomar algunas decisiones importantes no se involucra todo el personal. Así mismo, en las diversas actividades que realizan los gerentes educativos y sobre todo durante la planificación del Proyecto educativo integral comunitario, donde los docentes no son integrados de manera significativa en dicha actividad.

Ante esta problemática emerge la necesidad de encontrar estrategias o vías que permitan adecuar la gerencia educativa que actualmente se lleva a cabo en la U. E. “El Poblado” y que de la misma forma se puedan llevar los procesos administrativos digitalizados de manera que sea más organizado, cómodo y accesible para cualquiera que ejerza el cargo de gerencia en el departamento de planificación. Motivo por el cual se considera importante las siguientes interrogantes.

2.2 Formulación de la Investigación

Con todo lo antes expuesto surge la siguiente interrogante.

¿La gestión administrativa se realiza en todos los ámbitos o áreas del centro educativo, área directiva, área pedagógica y académico, área comunitaria y área administrativa financiera?

2.3 Objetivos de la Investigación

2.31 Objetivo General

Proponer un modelo instruccional de los procesos administrativos en el departamento de planificación en la U.E. “El Poblado”.

2.32 Objetivos Específicos

1. Diagnosticar la situación actual en cuanto los procesos administrativos en el departamento de planificación de la UE. “El Poblado”.
2. Determinar la factibilidad en la aplicación de un modelo instruccional de los procesos administrativos en el departamento de planificación.
3. Diseñar un modelo instruccional de los procesos administrativos en el proceso de planificación.

2.4 Justificación de la Investigación

La gestión administrativa se entiende como un sistema abierto, flexible, dinámico y continuo, conformado por procesos, componentes, subcomponentes y principios de gestión que orientan, equilibran y hacen posible el desarrollo del currículo a través de la realización de acciones dentro de ciertas normas, valores y procedimientos que permiten viabilizar los diferentes procesos para que éstos se cumplan tal como lo establece el marco legal, filosófico y teórico por el que se rigen las instituciones. Desde la gestión administrativa se crean condiciones para prever, organizar, coordinar, controlar, monitorear y hacer seguimiento a los procesos que se generan en la ejecución de proyectos y acciones, racionalizando los recursos humanos, materiales y financieros, en atención a los objetivos formulados.

En el sistema educativo, la gestión administrativa se apoya en las teorías y prácticas propias del campo de conocimiento de la administración en general y de la administración escolar en particular. Esta gestión se sustenta en la filosofía de la institución, la cual se refleja en la misión, visión y objetivos que la guían y, a partir de ellos, se determinan la estructura y funcionalidad de la organización como tal.

2.5 Alcance

El alcance de la investigación viene dada hasta donde y a quien le sirve el trabajo de grado. Por lo que Fernández, Hernández y Baptista R (2007) lo define como: “aquel que debe explicar a quien le servirá la información que genere el estudio y de qué manera le puede ser útil” (p.68). En el caso de la presente investigación el alcance del estudio el mismo busca proponer un modelo instruccional de los procesos administrativos en el departamento de planificación en la U.E. “El Poblado”. Por lo que el proyecto permite brindar la posibilidad de tener alternativas que ayuden a solventar esta problemática.

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

Para la elaboración de esta parte del cuerpo de estudio es importante el desarrollo del marco teórico el cual está conformado por los antecedentes de la investigación y aspectos teóricos y conceptuales. Dichos aspectos deben ser cónsonos con las variables que son objeto de estudio, que en este caso esta relacionados con el modelo instruccional de los procesos administrativos en el departamento de planificación.

En virtud a lo antes planteado Tamaño (2012) expresa que: “El marco teórico es integrar el tema de la investigación con las teorías, enfoques teóricos, estudios y antecedentes en general que se refieren al problema de investigación” (p.148). Es importante señalar que el primer aspecto a desarrollar de marco teórico son los antecedentes de la investigación los cuales son definidos por Arias (2012), como: “los estudios previos y tesis de grado relacionadas con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el problema en estudio” (p.106).

Por tanto, los antecedentes seleccionados y las fuentes bibliográficas servirán de apoyo teórico para la construcción del presente cuerpo de investigación.

3.1 Antecedentes de la investigación

Inciarte, Marcano, Reyes, en su trabajo en “**la revista venezolana de Gerencia**”, de la **Universidad del Zulia**, realizaron una investigación la cual estuvo dirigida a analizar los procesos que conforman la gestión académica y administrativa en las escuelas básicas de la región zuliana adscritas a la administración pública. Los fundamentos teóricos se corresponden con el estudio de los componentes y

subcomponentes que constituyen dicha gestión. La metodología utilizada, responde al tipo de investigación descriptiva-explicativa en el marco de un diseño no experimental, transversal y de campo. Se trabajó con una muestra de 854 docentes de aula y 161 directores y subdirectores; la recogida de datos se realizó con dos cuestionarios. Esta data se procesó con el modelo de análisis factorial y estadística descriptiva.

La información cualitativa fue recolectada, mediante talleres realizados con docentes; estos permitieron develar situaciones y carencias que complementaron la explicación del objeto de estudio. Los hallazgos generados en la investigación señalan, que existen diferencias en la estructura material, académica y administrativa en las escuelas básicas, de hecho, se observan instituciones educativas con alto y mediano desempeño en zonas urbanas, encontrándose en los espacios geográficos rurales y urbanos marginales escuelas cuyas carencias y limitaciones no le permiten acercarse a un desempeño aceptable.

Esta investigación se toma como referencia y apoyo para el trabajo que se esta realizando en la U. E. “El Poblado” con respecto a los procesos administrativos que se llevan en el departamento de planificación de la institución, la misma servirá para realizar estadísticas y solventar la situación actual.

Revista de Universidad Rafael Beloso Chacín 2014, en su artículo titulado **“Funciones directivas y perfil de competencias del gerente educativo en instituciones de educación básica”** en el mismo plantean el interés por mejorar el desempeño laboral del personal directivo de las escuelas de educación básica, en el Estado Zulia, constituye orden de prioridad y significación en un contexto donde las organizaciones educativas necesitan redefinir su actuación para garantizar su permanencia y vigencia en el tiempo, las mismas deben ser gerenciadas como una empresa productiva en plena evolución. Por ello, quienes ocupan altos cargos en el

medio educativo como el nivel de directores de escuelas deben compenetrarse con la complejidad de sus tareas y asumir las características específicas de una empresa educativa, preparándose para responder a las exigencias que le competen con una misión y visión que fija el contexto educativo.

El presente artículo sirve de referencia a esta investigación porque centra su estudio en las funciones directivas que debe cumplir el personal directivo en las instituciones de educación básica y el conjunto de competencias asociadas al desempeño superior para elevar el nivel y ayudar a estas instituciones al logro de sus objetivos. Realizando una propuesta de un Programa de capacitación, con la finalidad de mejorar el desempeño laboral del personal directivo, mediante la descripción detallada de los aspectos constitutivos del mismo.

Rojas, M. (2015), en su trabajo titulado “**Estrategias que permitan mejorar la gestión administrativa de los directivos de los centros de educación inicial bolivariano del municipio Pedro Gual, estado bolivariano de miranda.** Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al grado de Magister Scientiarum en Ciencias de la Educación, mención Administración Educativa, en la Universidad Nacional Abierta, su propósito principal fue Proponer estrategias permitan mejorar la gestión administrativa de los directivos de los Centros de Educación Inicial Bolivarianos del municipio Pedro Gual, Estado Bolivariano de Miranda. Esta investigación fue un Proyecto factible apoyado en una investigación de Campo. Se trabajó con una población de 05 directivos de los centros de educación inicial bolivariana a quienes se le aplico un cuestionario escala tipo Likert de 30 preguntas. Se llegó a las siguientes conclusiones: Los directivos de las instituciones, en su mayoría están en condición de encargados, tienen pocos años de servicio desempeñando la función directiva, su nivel de conocimiento en materia de gerencia

educativa es muy poca y sus relaciones de comunicacionales con el personal que está a su cargo es muy deficiente.

Los directivos están dispuestos para buscar soluciones, para conseguir recursos que hagan viable la propuesta. Se recomienda poner en práctica la propuesta. Se deben promover entrevistas con personas especializadas en la gerencia educativa para buscar orientaciones, que ayuden a ampliar temas relacionados con la Gerencia y Administración Educativa, Gestión escolar, comunicación, toma de decisiones. Se aspira que este trabajo constituya un aporte significativo al personal directivo interesado y preocupado en mejorar las estrategias en gestión administrativa, haciendo del proceso una actividad agradable, efectiva, transparente y duradera.

El antecedente anteriormente expuesto, sirve como punto de referencia a estrategias que permitan mejorar la gestión administrativa por lo que sirve como punto de partida para la construcción del presente trabajo de investigación. Asimismo se debe expresar que ambas investigaciones son de campo bajo la modalidad de proyecto factible.

León, N. (2013) en su trabajo titulado “**Evaluación de los procesos gerenciales en el departamento de registro, control y evaluación de estudios de la unidad educativa colegio Luis Pasteur basado en la filosofía de las organizaciones inteligentes**” **Universidad de Carabobo**, el cual tuvo como objetivo primordial Evaluar los procesos Gerenciales del Departamento de Registro, Control y Evaluación de Estudios de la Unidad Educativa Colegio Luis Pasteur basado en la filosofía de las Organizaciones Inteligentes; se centra en las cuatro funciones administrativas señaladas por Robbins y Coulter (2005) como lo son: Planeación, Organización, Dirección y Control, estas se enlazan estratégicamente con las etapas del proceso de Evaluación de Lepeley (2003) así como con los principios fundamentales de las Organizaciones Inteligentes definidas por Peter Senge (2011).

Es una investigación de tipo descriptiva-evaluativa con un diseño de Campo; la población está conformada por 12 docentes, la muestra censal integrada por los 12 docentes. La técnica empleada es una encuesta aplicada a través de un instrumento de tipo cuestionario de diseño policotómico empleando la escala de Lickert para su posterior tabulación. La validación de instrumento a cargo de juicios de expertos adscritos a la Maestría Gerencia Avanzada en Educación del Área de estudios de Postgrados de la Facultad de Ciencias de Educación de la Universidad de Carabobo. La confiabilidad fue calculada a través del coeficiente de Alfa de Cronbach arrojando 0,91, considerada Altamente confiable. El análisis de los resultados se realizó de forma porcentual representada en tablas y datos estadísticos para su posterior interpretación.

De los resultados obtenidos se puede concluir que el Departamento de Registro, Control y Evaluación de Estudios de la Unidad Educativa Colegio Luis Pasteur, amerita ser atendido por cuanto, se observaron debilidades en la Planificación, organización, dirección y supervisión, lo que el compromiso y sentido de pertinencia es escaso al igual que la comunicación y los recursos humanos y materiales, así mismo se verificó que no existe ningún Modelo de Evaluación Institucional.

En relación a la vinculación con la investigación se puede decir que ambos estudios buscan mejorar el proceso gerencial, teniendo en consideración las funciones administrativas tales como planeación, organización, dirección y control por lo que trabajo de León, tienen aspectos teóricos, conceptuales y metodológicos que sirvan como punto de partida para la construcción del cuerpo de la investigación.

Morales, A. (2011), en su trabajo titulado **“Propuesta de un plan estratégico gerencial en la planificación educativa dirigida a los directores de la escuela básica”**, Universidad de Carabobo, el cual tuvo como objetivo primordial proponer estrategias gerenciales en la planificación educativa, que permita al personal directivo de las escuelas básicas desarrollar actividades donde se fomente y desarrolle una

mejor planificación con el personal docente de la institución. Planificar, es pensar antes de hacer. La planificación comienza por establecer objetivos, es la primera función administrativa porque sirve de base a las otras funciones y determina por anticipado cuales son los objetivos que deben cumplirse y que se debe hacer por alcanzarlo.

Dentro de este marco el director debe fomentar como base de la planificación una cultura organizacional que potencie a sus distintos actores para una gestión participativa e integradora con en el entorno organizacional. Se utiliza una metodología, proyecto factible basada en un estudio de campo y documental se aplicó un cuestionario de (25), preguntas, cuatro (04) de alternativas siempre, algunas veces, nunca, en la unidad educativa liceo nacional Abdón calderón, lo que permitió realizar un diagnóstico se la situación del problema. Por consiguiente se evidencio la necesidad de un plan estratégico gerencial que capacite al personal directivo y docente de herramientas para mejorar su desempeño y lograr calidad del sistema educativo.

El trabajo especial de grado de Morales, guarda una estrecha relación con el la presente investigación dado que su propuesta consiste en crear una cultura organizacional que sea integradora y participativa en el entorno organizacional para que así optimicen el control interno dentro del departamento de planificación. Por lo que en el se plantea estrategias que permitan efectuar los objetivos de la planificación a fin de optimizar el desempeño de dicha área administrativa, sirviendo como punto de inicio para la consecuencia del presente proyecto de grado.

3.2 Bases Teóricas

En esta parte del trabajo de grado se desarrolla los aspectos teóricos y conceptuales las cuales están alineadas de manera directa a las variables que son objeto de investigación. En relación a este punto es oportuno citar a Arias, F. (2012)

el cual define el marco teórico de la siguiente forma: “implican un desarrollo amplio de los conceptos y preposiciones que la conforma el punto de vista o enfoque adoptado para sustentar o explicar el problema” (p.107). Para la construcción de esta parte de la investigación que se procedió a la búsqueda de material bibliográfico que sirviera como ayuda para la elaboración del presente capítulo.

Los partidarios de la escuela del proceso administrativo consideran la administración como una actividad compuesta de ciertas sub-actividades que constituyen el proceso administrativo único. Este proceso administrativo formado por 4 funciones fundamentales, planeación, organización, ejecución y control. Constituyen el proceso de la administración. Una expresión sumaria de estas funciones fundamentales de la administración es:

3.2.1 PLANEACIÓN

Para un gerente y para un grupo de empleados es importante decidir o estar identificado con los objetivos que se van a alcanzar. El siguiente paso es alcanzarlos. Esto origina las preguntas de que trabajo necesita hacerse? ¿Cuándo y cómo se hará? ¿Cuáles serán los componentes necesarios del trabajo, las contribuciones y como lograrlos? En esencia, se formula un plan o un patrón integrando predeterminando de las futuras actividades, esto requiere la facultad de prever, de visualizar, del propósito de ver hacia delante.

ACTIVIDADES IMPORTANTES DE PLANEACION

1. Aclarar, amplificar y determinar los objetivos.
2. Pronosticar.
3. Establecer las condiciones y suposiciones bajo las cuales se hará el trabajo.
4. Seleccionar y declarar las tareas para lograr los objetivos.

5. Establecer un plan general de logros enfatizando la creatividad para encontrar medios nuevos y mejores de desempeñar el trabajo.
6. Establecer políticas, procedimientos y métodos de desempeño.
7. Anticipar los posibles problemas futuros.
8. Modificar los planes a la luz de los resultados del control.

3.2.2 ORGANIZACIÓN

Después de que la dirección y formato de las acciones futuras ya hallan sido determinadas, el paso siguiente para cumplir con el trabajo, será distribuir o señalar las necesarias actividades de trabajo entre los miembros del grupo e indicar la participación de cada miembro del grupo. Esta distribución del trabajo esta guiado por la consideración de cosas tales como la naturaleza de las actividades componentes, las personas del grupo y las instalaciones físicas disponibles.

Estas actividades componentes están agrupadas y asignadas de manera que un mínimo de gastos o un máximo de satisfacción de los empleados se logre o que se alcance algún objetivo similar, si el grupo es deficiente ya sea en él numero o en la calidad de los miembros administrativos se procuraran tales miembros. Cada uno de los miembros asignados a una actividad componente se enfrenta a su propia relación con el grupo y la del grupo con otros grupos de la empresa.

ACTIVIDADES IMPORTANTES DE ORGANIZACIÓN.

Subdividir el trabajo en unidades operativas (deptos)

1. Agrupar las obligaciones operativas en puestos (puestos reg. X depto.)
2. Reunir los puestos operativos en unidades manejables y relacionadas.
3. Aclarar los requisitos del puesto.

4. Seleccionar y colocar a los individuos en el puesto adecuado.
5. Utilizar y acordar la autoridad adecuada para cada miembro de la admón..
6. Proporcionar facilidades personales y otros recursos.
7. Ajustar la organización a la luz de los resultados del control.

3.2.3 EJECUCIÓN.

Para llevar a cabo físicamente las actividades que resulten de los pasos de planeación y organización, es necesario que el gerente tome medidas que inicien y continúen las acciones requeridas para que los miembros del grupo ejecuten la tarea. Entre las medidas comunes utilizadas por el gerente para poner el grupo en acción está dirigir, desarrollar a los gerentes, instruir, ayudar a los miembros a mejorarse lo mismo que su trabajo mediante su propia creatividad y la compensación a esto se le llama ejecución.

ACTIVIDADES IMPORTANTES DE LA EJECUCIÓN.

1. Poner en práctica la filosofía de participación por todos los afectados por la decisión.
2. Conducir y retar a otros para que hagan su mejor esfuerzo.
3. Motivar a los miembros.
4. Comunicar con efectividad.
5. Desarrollar a los miembros para que realicen todo su potencial.
6. Recompensar con reconocimiento y buena paga por un trabajo bien hecho.
7. Satisfacer las necesidades de los empleados a través de esfuerzos en el trabajo.
8. Revisar los esfuerzos de la ejecución a la luz de los resultados del control.

3.2.4 CONTROL

Los gerentes siempre han encontrado conveniente comprobar o vigilar lo que se está haciendo para asegurar que el trabajo de otros está progresando en forma satisfactoria hacia el objetivo predeterminado. Establecer un buen plan, distribuir las actividades componentes requeridas para ese plan y la ejecución exitosa de cada miembro no asegura que la empresa será un éxito. Pueden presentarse discrepancias, malas interpretaciones y obstáculos inesperados y habrán de ser comunicados con rapidez al gerente para que se emprenda una acción correctiva.

ACTIVIDADES IMPORTANTES DE CONTROL

1. Comparar los resultados con los planes generales.
2. Evaluar los resultados contra los estándares de desempeño.
3. Idear los medios efectivos para medir las operaciones.
4. Comunicar cuales son los medios de medición.
5. Transferir datos detallados de manera que muestren las comparaciones y las variaciones.
6. Sugerir las acciones correctivas cuando sean necesarias.
7. Informar a los miembros responsables de las interpretaciones.
8. Ajustar el control a la luz de los resultados del control.

INTERRELACIÓN ENTRE LAS FUNCIONES

En la práctica real, las 4 funciones fundamentales de la administración están de modo entrelazadas e interrelacionadas, el desempeño de una función no cesa por completo (termina) antes que se inicie la siguiente. Y por lo general no se ejecuta en una secuencia en particular, sino como parezca exigirlo la situación. Al establecer una

nueva empresa el orden de las funciones será quizás como se indica en el proceso pero en una empresa en marcha, el gerente puede encargarse del control en un momento dado y a continuación de esto ejecutar y luego planear.

La secuencia deber ser adecuada al objetivo específico. Típicamente el gerente se haya involucrado en muchos objetivos y estará en diferentes etapas en cada uno. Para el no gerente esto puede dar la impresión de deficiencia o falta de orden. En tanto que en realidad el gerente tal vez está actuando con todo propósito y fuerza. A la larga por lo general se coloca mayor énfasis en ciertas funciones más que en otras, dependiendo de la situación individual. Así como algunas funciones necesitan apoyo y ejecutarse antes que otras puedan ponerse en acción.

La ejecución efectiva requiere que se hayan asignado actividades a las personas o hayan realizado las suyas de acuerdo con los planes y objetivos generales, de igual manera el control no puede ejercerse en el vacío debe haber algo que controlar.

En realidad, la planeación esta involucrad en el trabajo de organizar, ejecutar y controlar. De igual manera los elementos de organizar se utilizan en planear, ejecutar y controlar con efectividad. Cada función fundamental de la administración afecta a las otras y todas están relacionadas para formar el proceso administrativo.

3.3 Definición Términos Básicos

Administración: Ciencia social que persigue la satisfacción de objetivos institucionales por medio de una estructura y a través de un esfuerzo humano coordinado. (Fernández, p.3)

Control: “el proceso mediante el cual se evalúa el desempeño con el fin de asegurarse que lo planes y objetivos de las organizaciones se cumplen en forma eficiente” (Stoner 2001;150)

Ejecución: Realización de una acción, especialmente en cumplimiento de un proyecto, un encargo o una orden funciones.

Gerencia: Persona o conjunto de personas que se encargan de dirigir, gestionar o administrar una sociedad, empresa u otra entidad.

Planificación: "Es el proceso de establecer metas y elegir medios para alcanzar dichas metas" (Stoner, 1996).

Procesos: Conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial.

Procesos Administrativos: El proceso administrativo es la herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales. Si los administradores o gerentes de una organización realizan debidamente su trabajo a través de una eficiente y eficaz gestión, es mucho más probable que la organización alcance sus metas; por lo tanto, se puede decir que el desempeño de los gerentes o administradores se puede medir de acuerdo con el grado en que éstos cumplan con el proceso administrativo. (*Hurtado, p.47*)

Seguimiento: consiste en la aplicación de controles periódicos de las variables seleccionadas

CAPÍTULO IV

FASES METODOLÓGICAS

En este capítulo se presenta el camino para alcanzar los objetivos del estudio planteado. También en el mismo se definen los instrumentos y las técnicas a aplicar en la recolección de datos. Baslestrini, M. (2006), define el marco metodológico como aquel que:

“esta referido al momento que alude al conjunto de procedimientos lógicos, tecno-operacionales implícitos en todo proceso de investigación, con el objeto de ponerlo de manifiesto y sistematizarlo; a propósito de permitir, descubrir y analizar los supuestos del estudio y de reconstruir los datos, a partir de los conceptos teóricos convencionales operacionalizados.”(p. 25).

4.1 Tipo de Investigación

Para Palella, S. y Martins, F. (2006), el tipo de investigación hace referencia a la clase de estudio que se va a realizar. Orienta sobre la finalidad general del estudio y sobre la manera de recoger las informaciones o datos necesarios. (p. 97).

En el presente estudio contempla la propuesta de un modelo instruccional de los procesos administrativos en el departamento de planificación en la U.E. “El Poblado”, en el cual trata de organizar y planificar los procesos que se llevan a cabo en este departamento. En síntesis, la investigación que se propone es de tipo proyectiva porque implica conocer una alternativa organizativa. De acuerdo a lo señalado por Hurtado (1998).

Del mismo modo se encuentra enmarcada bajo la modalidad de un proyecto factible, ya que se busca desarrollar un modelo instruccional de los procesos administrativos en el departamento de investigación de la U. E. “El Poblado”, donde se brinde

recursos al personal directivo, administrativo y docentes. Al respecto Jáñez (2008) define al proyecto factible como: “proposición sustentada en un modelo operativo factible que ha de ser orientado a resolver un problema planteado o a satisfacer necesidades en una institución o campo de interés regional, bien nacional, bien internacional”. (p.125).

En cuanto al propósito de la investigación es aplicada busca dar solución a los objetivos anteriormente planteados de forma inmediata y de manera práctica; a través del conocimiento adquirido por medio de la utilización de las referencias bibliográficas, con el fin de verificar la teoría planteada con la problemática y a su vez compararla con la situación que enfrenta el centro educativo, por su parte Arias (2006) Expresa sobre este tipo de investigación “Es la que se encamina a la solución de problemas prácticos” (p.142).

En el mismo orden de ideas, según el nivel de conocimiento a obtener, el estudio se realizó bajo el criterio descriptivo ya que interpreta la realidad actual y permite lograr un diagnóstico sobre las características organizativas de la institución. Bernal (2006) define la investigación descriptiva como:

“...la investigación descriptiva se muestran, narran, reseñan o identifican hechos pero no se dan explicaciones o razones del porqué de las situaciones, hechos, fenómenos, etc., se guía por las preguntas de investigación, se soporta en técnicas como la encuesta, entrevista, observación y revisión documental, se trabaja sobre realidades de hechos”. (p. 136).

4.2 Diseño de la Investigación

El diseño a utilizar en esta investigación será de campo, ya que para tomar los hechos reales es necesario llevar a cabo una propuesta que permita analizar la situación directamente en el lugar donde acontecen, es decir, en la Unidad Educativa “El Poblado” del Municipio San Diego del Estado Carabobo, según Arias (1999),

define el diseño de la investigación como “La estrategia que adopta el investigador para responder al problema planteado”. (p. 30).

Así mismo, se entiende por investigación de campo, el análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza, explicar sus causas y efectos haciendo uso de métodos característicos. Los datos son recogidos en forma directa de la realidad, en este sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales, según Arias (2006) la investigación de campo “Consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables alguna”. (p. 94).

4.3 Fases de Estudio

Las fases metodológicas en una investigación contienen un conjunto de procedimientos metodológicos, que debe ser considerado en el desarrollo del mismo debe respetar la rigurosidad con la finalidad de garantizar la calidad del trabajo a desarrollar. En este sentido Martínez M. (2002) expresa que son como: “las vías que facilitan el descubrimiento de conocimientos seguros y confiable para solucionar los problemas que se nos plantean” (p.90). Asimismo, Labrador y Otros, (2002) explica los elementos que contiene cada fase de investigación y dichos autores explican lo siguiente:

El diagnóstico es una reconstrucción del objeto de estudio y tiene por finalidad, detectar situaciones donde se ponga de manifiesto la necesidad de realizarlo, por lo que este tipo de proyectos contiene tres fases o etapas son: diagnóstico, factibilidad y diseño de la propuesta. (p. 186).

Cada una de estas fases permite que se dé una solución factible para el desarrollo de un proyecto, en este caso un modelo instruccional de los procesos administrativos

en el departamento de planificación de la U.E “El poblado”. Por lo que se generara un proceso sistemático que permita desarrollar el presente informe de pasantías considerando cada uno de los elementos que contiene las fases para la construcción del objeto de estudio.

Fase I: Diagnostico de la situación actual en cuanto los procesos administrativos en el departamento de planificación en la U. E. “El Poblado”.

Para el procesos de elaboración del informe de pasantía en la primera parte se efectuara un diagnostico situacional en la Unidad Educativa El poblado” C.A., para el logro de este objetivo se utilizara técnicas de recolección de la información que permitiera obtener datos relevantes y así observar, cual es la situación actual con respecto al departamento de planificación en esta institución educativa.

Hay que destacar que, para el desarrollo de este proceso de diagnóstico es necesario considerar aspectos de tipo metodológico a fin de obtener datos confiables en el proceso de recolección de información por lo que primero se deberá seleccionar la técnica de recolección de datos que contribuirá al logro de este objetivo. En virtud el ello es preciso señalar a Arias (2012) el cual indica que: “La técnica es un procedimiento o forma particular de obtener datos o información.” (p.67). Es procedimiento ayuda que el investigación seleccione el tipo de técnica y a su vez el instrumento que ayudara la recopilación de la información.

No obstante, para la elaboración del informe de pasantía se procederá a utilizar dos técnicas de recolección de información, una de ellas es la observación directa y la otra es la encuesta. En relación a la encuesta la cual es definida por según Balestrini (2006) como:

Un medio de comunicación escrito y básico, entre el encuestador y el encuestado, facilita traducir los objetivos y las variables de la

investigación a través de una serie de preguntas muy particulares, previamente preparadas en forma cuidadosa, susceptibles de analizar en relación al problema estudiado. (p.138).

Por lo que se puede decir que la técnica de la encuesta no es más que un procesos de comunicación que es escrita con la finalidad de obtener datos relevantes para el proceso de obtención de datos. Por otra parte, la otra técnica a emplear es la observación directa la cual es definida por Arias (2012) como:

Una técnica que consiste en visualizar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho o fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos. (p.69)

Este proceso de observación explicado por Arias, se efectuó durante el procesos de pasantía, producto que el investigador visualizara los hechos que acontecen en la UE El “El poblado” C.A. con la finalidad de describir de manera ordenada, sistemática la información relacionada a la situación actual, para así poder efectuar el diagnostico situacional en relación al departamento de planificación y de esta manera visualizar la situación problemática que tiene dicha institución educativa.

Dentro de los lineamiento metodológico es oportuno indicar los instrumentos de recolección de información y para ello es preciso citar Arias (2012), el cual los define como: “Los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información” (p.111). Por lo que se consideró dos instrumentos el primero una lista de cotejo y un cuestionario, los mismos serán aplicadas para la obtención de datos relevantes en la UE El “El poblado” C.A.

El primer instrumento que es empleado en la investigación es la lista de cotejo el cual la define Arias (2012) como: “Una lista de control o verificación, es un instrumento en el que indica la presencia y ausencia de un aspecto o conducta observada” (p.70). En ella se creara una lista de control considerando las dos

variables que son objeto de investigación como son: los procesos administrativos y el departamento de planificación.

En relación al segundo instrumento que será empelado para el proceso de diagnóstico, será un instrumento cerrado con opciones dicotómicas (sí / no) a fin de obtener información precisa en relación a la situación problemática. En este sentido Arias (2012) expresa que son: “aquellas que se establecen previamente las opciones de respuesta que pueden ser elegidas por el encuestado. Esta se clasifica en dicotómico cuando ofrece dos opciones de respuesta y de selección simple, cuando ofrece varias opciones, pero escoge una sola” (p.74). El mismo será aplicado al personal administrativo y los directivos de la UE El “El poblado” a fin de obtener datos que permitan señalar las fallas existentes en el departamento de planificación.

Hay que destacar que, para el proceso de recolección de información es necesario precisa la población que va hacer objeto de estudio. Por lo Arias (2012) la define como: “Un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio” (p.81).

En relación al tipo de a población que se va manejar en el presente informe de pasantías la misma es finita y es definida por Arias (2012) como: “Aquella a agrupación donde se conoce la cantidad de unidades que lo integran. Además existe un registro documental de dichas unidades”(p.82). El colegio en la actualidad cuenta con 15 docentes 6 auxiliares de aula, 8 personal administrativo, 3 obreros, un total de 32 trabajadores en la UE El “El poblado.

Refiriéndose a la muestra Arias (2012) la define como: “Un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible.”(p.83). Y el tipo de muestra hacer empleado en el trabajo de pasantía es no probabilístico, el cual es

definida por Arias (2012) como: “Un procedimiento de selección en el que se desconoce la probabilidad que tiene los elementos de la población para integrar la muestras”. (p.85).

Hay que destacar que, debido a las características de la investigación dentro del muestreo no probabilístico se empelara un muestreo intencional u opinático. La misma es definido por Arias (2012) como: “Los elementos que son escogidos con base de criterios o juicios preestablecidos por el investigación” (p.85). Para la selección de la muestra se considerara los siguientes criterios:

1. Personal directivo de la “UE El poblado” C.A
2. Personal administrativo que se encargada del departamento de °

Tabla N° 1. La Muestra

CARGO	CANTIDAD DE PERSONAS
Director	01
Sub director	01
Administrador	01
Auxiliar de administración	01
TOTAL DE LA MUESTRA	04

Fuente: “UE El poblado” C.A

Otro aspecto que hay que reseñar es en relación al procesamiento y análisis de los datos obtenidos una vez aplicado los instrumentos de recolección de información a la muestra seleccionada en el estudio por lo que se efectuará a través de tablas y gráficos, debido a que la investigación tiene un enfoque cuantitativo. En relación a este punto es preciso citar a Arias (2012) el cual expresa que, el análisis cuantitativo se define como: “Una operación que se efectúa, con toda la información numérica resultante de la investigación. Luego del procesamiento que ya se le habrá hecho, se

presentará como un conjunto de cuadros y medidas, con porcentajes ya calculados” (p.150).

Hay que indicar que, la presentación de los resultados obtenidos gracias al proceso de recolección de información en la UE El poblado C.A. por parte del personal directivo y administrativo sea efectuada a través de uso de un medio de tendencia central y esto ayudara a obtener una escala medición. En relación a esto Hernández, Fernández y Baptista (2010):

Las técnicas de análisis de datos representa la forma de cómo será procesada la información recolectada. Una de las técnicas más utilizadas es la estadística descriptiva, ya que se dedica a analizar y representar los datos, y estos calculan la distribución por medio de frecuencias y datos porcentuales. (p.205)

Para el cálculo de las media centrales se procederá a sacar la aritmética para el análisis de los datos obtenidos para ser presentado en las tablas y gráficos y de esta forma plasmar los resultados. Para el cálculo de los datos analizados se consideró la fórmula de la media aritmética que se expone a continuación:

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

En esta fase de la investigación se analizó en cada uno de los resultados emitido por el personal administrativo y directivo de la U.E “El poblado” C.A., donde se podrá vislumbrar situación actual con respecto al departamento de planificación y el nivel de cumplimiento de los procedimientos administrativos establecidos en la institución. Por lo que se procederá a hacer el análisis estadístico y emitir conclusiones parciales de las variables que fueron objeto de estudio.

Fase II: Determinar la factibilidad en la aplicación de un modelo instruccional en los procesos administrativos en el departamento de planificación.

En esta parte de la investigación se buscara identificar el nivel de cumplimiento de los procedimientos administrativos establecidos en la institución para el modelo instruccional de los procesos administrativos en el departamento de planificación en la U.E “El poblado”, donde se procederá a analizar los resultados obtenidos de los instrumentos de recolección de la información emitida por el personal directivo y administrativo. Esto permitirá identificar las fallas u omisiones que están relacionados al departamento de planificación.

Los datos serán recabados a través del uso de una lista de cotejo permitirá verificar cuáles son los procedimientos administrativos establecidos en la institución en el departamento de planificación, esto ayudará determinar las debilidades existentes en cuanto al seguimiento, registro y manejo del departamento de planificación. Dicho procedimiento dará una visión clara con el objeto de poder hacer un diagnóstico más sólido, el cual contribuirá a tener una idea clara en la propuesta que se deberá efectuar a la organización.

Fase III: Diseñar un modelo instruccional de los procesos administrativos en el departamento de planificación

. Una vez desarrollada la Fase I Y II del informe de pasantías, la cual ha proporcionado información valiosa que sirve como punto de inicio de la propuesta, debido a que en él se observa las fallas en el departamento de planificación. Posteriormente se provera en la tercer fase a elaborar el modelo instruccional en los procesos administrativos del departamento de planificación de la U.E “El poblado”. Dicha propuesta va direccionada a generar procesos administrados que ayuden al proceso de manejo y recuperación del departamento de planificación a fin de evitar

la falta en el momento de la en dicha institución educativa; por lo que se elaboraran procedimientos que sean claros y precisos que sirvan como guía para los procesos administrativos.

CAPÍTULO V

ANÁLISIS Y RESULTADOS

En este capítulo del informe de pasantía se procederá a presentar los resultados una vez de haber aplicado los instrumentos de recolección de la información, de esta manera se procedió a aplicar una lista de cotejo para determinar la ausencia o no de procedimientos en materia de los procesos administrativos en el departamento de planificación. Ahora bien, para profundizar en la detección se aplicó al director, sub director, analistas y auxiliares del área de planificación, un cuestionario que ayudó a confirmar las debilidades que hay en el procesos de planificación, esto ayuda a identificar los problemas existente con la finalidad de efectuar una propuesta que ayude a subsanar las fallas existente y así optimizar la planificación de la U.E “El poblado”.

Otro aspecto que es oportuno indicar es que para la presentación de los resultados una vez aplicado los instrumentos de recolección de la información (lista de cotejo y cuestionario) los mismos serán presentados por medio de tablas y gráficos, esto con el objeto de presentar los datos suministrados por el personal que labora en “U.E “El poblado”. En relación a este punto Delgado, Colombo y Orfila (2003), expresan que el análisis e interpretación de los resultados: “corresponde a la última fase del proceso de investigación, y en el mismo se explana todo un conjunto de argumentos tendentes a dilucidar aspectos inherentes al alcance de cada uno de los objetivos propuestos por el sujeto examinador” (p.82).

5.1 Fase I Diagnosticar la situación actual en cuanto los procesos administrativos en el departamento de planificación de la UE. “El Poblado”

En la fase I se presenta los resultados obtenidos con respecto al Diagnóstico de la situación actual en cuanto los procesos administrativos en el departamento de planificación en la U. E. “El Poblado”.

Cuadro 1. Matriz de Observación directa. Lista de cotejo

Ítems	Pregunta	Si	No
01	¿Hay procedimiento en los procesos gestión administrativa para mejorar los procesos administrativos en el departamento de planificación?		X
02	¿Han diseñado diagramas de flujo procesos administrativos para el departamento de planificación?		X
03	¿En la actualidad cuenta con alguna herramienta de planificación?	X	
04	¿Considera que hay diseñar los procesos con la finalidad de mejorar los procesos administrativos en el departamento de planificación?	X	
05	¿En la actualidad hay procedimiento para el proceso de verificación para los procesos de planificación?		X
06	¿La institución ha tenido pérdidas producto que no se han podido recuperar alguna documentación por concepto de planificación?	X	
07	¿Mensualmente hay un proceso de revisión y verificación para los procesos de gestión de planificación por concepto de matriculación?	X	
08	¿Hay un reporte de las últimas gestiones realizadas con respecto a la planificación?	X	
09	¿En la actualidad hay procedimientos para el proceso de planificación por concepto de matriculación?		X
10	¿Hay unos resúmenes mensuales donde se observe registro de planificación que faciliten el proceso de matriculación?	X	

Fuente: Bautista, Y. (2017)

Análisis de resultados de la Matriz Observación directa.

Durante el proceso de obtención de información la cual fue obtenida a través de la matriz de observación, se pudo evidenciar que hay dificultades en el proceso de control interno en el manejo de la planificación, se evidencio que no hay procedimientos para la gestión administrativa y en la actualidad no existe un flujograma, haciendo que esto afecte el procesos de organización en el departamento de planificación, debido a que no hay lineamientos que ayuden al proceso de toma de decisiones a la U.E “El poblado. En relación a lo antes expresado Según Daft R, (2007), “la gran importancia que tiene el control, pues es solo a través de esta función que se logra precisar si lo realizado se ajusta a lo planeado y en caso de existir desviaciones, identificar los responsables y corregir dichos errores” (p.86)

Según lo anterior, los encuestados consideran que hay la necesidad de diseñar los procesos de gestión administrativa para optimizar el manejo y control de la planificación, ya que esto evita que se coloque en riesgo la gestión administrativa de institución. ”

Otras de las debilidades observadas por dicha institución educativa es que no hay procedimientos que ayuden a la verificación para los procesos de gestión administrativa por concepto de matriculación, por lo que la misma ha tenido pérdidas sustanciales con respecto a la documentación que reposa en el departamento de planificación y que le ha sido difícil recuperar. Esta falta de procedimientos en la institución educativa hace ver que hay falta de control de los procesos administrativos que son esenciales para la toma de decisiones, ya que permite que la organización pueda alcanzar sus metas y coordinar cada una de las funciones en las distintas áreas departamentales. En función a lo antes expresado, Horngren C, y Sundem G, (2001), afirman que el Control Administrativo

Es una integración lógica de las herramientas de contabilidad administrativa para reunir y reportar los datos y para evaluar el desempeño”, es decir, a nivel organizacional, el Control Administrativo, le permite a la gerencia conocer los procedimientos, normas y lineamientos por los cuales debe regirse cada área y a su vez, evaluar si los resultados obtenidos están conforme a lo esperado. (p.36)

Todo lo antes señalado hace denotar claramente que en la UE El Poblado hay debilidades en los procesos de gestión administrativa específicamente en el manejo del departamento de planificación lo que está generando dificultades a esta institución educativa. Esto hace denotar que es oportuno generar procedimiento que ayuden a minimizar las fallas en los procesos de planificación, las cuales afectan a dicha organización.

Los procedimientos antes señalados podrán contribuir a que las actividades de gestión administrativas sean más organizadas, sistemáticas y con lineamientos más definidos por lo que podrá ayudar a los procesos administrativos en el departamento de planificación en la UE El Poblado.

5.2 Fase II. Determinar la factibilidad en la aplicación de un modelo instruccional de los procesos administrativos en el departamento de planificación.

En esta fase II Se observaran los resultados arrojados por la encuesta aplicada al personal de la institución referente a los procesos administrativos en el departamento de planificación.

Ítem N° 1. ¿Observa que en la actualidad faltan procesos administrativos en el departamento de planificación?

Tabla N° 2 Ausencia de Procesos Administrativos

Ítems	Sí		No	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
01	3	75%	1	25%

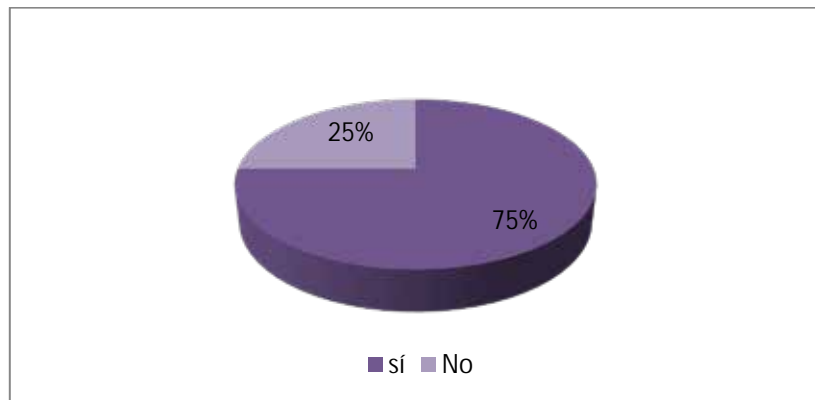


Gráfico N° 1. Falta de los Procesos Administrativos

Fuente: Bautista, Y. (2017)

Análisis e interpretación: Se les preguntó a los trabajadores que laboran en la UE “El poblado” si observaban la falta de procesos administrativos en el departamento de planificación para el cumplimiento de la responsabilidad que tiene la institución, estos indicaron en 75% que sí y 25% expreso que no.

Ítem N° 2. ¿Hay procedimientos para el proceso de control interno administrativos del departamento de planificación?

Tabla N° 3. Proceso de control interno.

Ítems	Sí		No	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
02	-	-	4	100%



Gráfico N° 2 Procedimientos para el proceso de control interno administrativo en el departamento de planificación

Fuente: Bautista, Y.(2017)

Análisis e interpretación: Durante el proceso de recolección de información se les preguntó a los trabajadores si habían procedimientos para el proceso de control interno administrativos en el departamento de planificación, esto respondieron en un 100% expreso que no, siendo un aspecto negativo que afecta directamente a la institución por lo que esto debe ser subsanado en el tiempo, debido que los procedimientos son guías de acción que ayudan a que se asignen las funciones adecuadas, se ejecuten de manera satisfactoria y evita la posibilidad de fallas errores u omisiones.

Ítem N° 3. ¿Considera usted que es necesario desarrollar estrategias para mejorar el proceso de gestión administrativa en el departamento de planificación?

Tabla N° 4 Necesidad de estrategias para mejorar el proceso de gestión administrativa.

Ítems	Sí		No	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
03	4	100%	-	-



Gráfico N° 3. Necesidad de estrategias para mejorar el proceso de gestión administrativa.

Fuente: Yomaira, B. (2017)

Análisis e interpretación: Durante el proceso de recolección de información se les pregunto a los trabajadores sí consideraban que era necesario desarrollar estrategias para mejorar el proceso de gestión administrativa, esto indicaron en un 100% de manera afirmativa. Las repuestas emitidas por el personal directivo y administrativo son positivas porque hace denotar que están conscientes de la necesidad y la importancia que tiene para la institución generar estrategias que ayuden al proceso de planificación.

Ítem N° 4. ¿Es necesario desarrollar estrategias para mejorar el proceso de gestión administrativas para el departamento de planificación?

Tabla N° 5. Estrategias para mejorar el proceso de gestión de cobranzas

Ítems	Sí		No	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
04	4	100%	-	-



Fuente: Bautista, Y. (2017)

Gráfico N° 4. Unificar criterios para recuperación de la gestión administrativos

Análisis e interpretación: Se les preguntó sí consideraban necesario desarrollar estrategias para mejorar el proceso de gestión administrativo en el departamento de planificación, estos indicaron en un 100% que sí. Siendo un aspecto beneficioso el hecho que el personal directivo está presto al desarrollo de mejoras en los procesos de gestión administrativos, pudiendo beneficiar en el tiempo la institución.

CONCLUSIONES

A través del diagnóstico realizado en los diferentes departamentos se pudo detectar que en la institución en donde se está realizando la investigación, existe un clima organizacional muy poco agradable, que cada empleado se ocupa solo de sus necesidades, no se observó el compañerismo trayendo como resultado que en algunos departamentos como por ejemplo el departamento de planificación se encuentre un poco desorganizado el material de trabajo.

Por otra parte al encontrarse tal situación en la U. E. “El Poblado”, se busca la factibilidad operacional en la aplicación de un modelo instruccional para llevar a cabo los procesos administrativos en el Departamento de Planificación, obteniendo como resultado respuestas afirmativas por parte de los empleados.

Del mismo modo una vez observada la situación y la aceptación del apoyo ofertado se llevó a cabo a diseñar el modelo instruccional que servirá de guía para llevar los procesos administrativos en el departamento de Planificación de la U. E. “El Poblado”. Ésta también servirá para ser aplicada en los demás departamentos de esta institución.

RECOMENDACIONES

Después del todo el proceso que se llevó durante las pasantías realizadas en U. E. “El Poblado” ubicada en el Municipio San Diego del Estado Carabobo, se considera oportuno emitir las siguientes sugerencias:

1. El personal directivo debería implementar un programa de capacitación capaz de involucrar a todo el personal, porque este aspecto encierra la posibilidad de aportar mejoras continuas a la organización. Además, de que permite a los colaboradores complementar sus conocimientos e incrementar, de esta manera, su formación y desempeño laboral.
2. Realizar los análisis de descripción de puestos que sean necesarios para delimitar, perfectamente, las responsabilidades de cada uno de los empleados, ya que de lo contrario, podrían presentarse debilidades en cuanto a la organización de las agencias capaces de influir negativamente en el clima laboral.
3. Fomentar valores mediante su definición, información y cultivo en pro de la misión de la organización, para hacer que los colaboradores se sientan identificados y orienten su comportamiento en función a los mismos.
4. Aplicar los conocimientos que se han obtenido por la experiencia o en el ámbito académico, con el fin de facilitar la consecución de los objetivos perseguidos por la organización.
5. Aplicar el Modelo instruccional que se le esta proponiendo

LA PROPUESTA

MODELO INSTRUCCIONAL DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN EL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN EN LA U.E. “EL POBLADO”

5.1 Justificación de la Propuesta

La propuesta se justifica por que viene a dar un mejoramiento en los procesos administrativos del departamento de planificación de manera que se pueda llevar a cabo control de cada proceso que se realiza dentro de este departamento.

En este sentido la propuesta es importante ya que a través de los resultados obtenidos, se puede alcanzar de manera positiva y significativa el mejoramiento de los procesos administrativos llevados a cabo en este departamento, como lo son: la planificación de las actividades diarias, conocimiento de las operaciones y normativas internas, entre otros aspectos.

5.2 Misión de la Propuesta

Promover un cambio de actitud en el personal para el buen desenvolvimiento que vaya más allá del conocimiento y manejo de situaciones, que sea efectiva en el entorno laboral-social.

5.3 Visión de la propuesta

Brindar a la institución una herramienta para fortalecer la organización dentro del departamento de planificación de la U.E. “El Poblado”.

5.4 Objetivos de la Propuesta

5.4.1 Objetivo General

Proponer herramientas de Planificación, Organización y Control, centrados en la solución de problemas, entrenamiento en la adquisición de habilidades para la solución de los mismos, asertividad, organización, manejo del tiempo, optimización de la comunicación, relaciones sociales y estilo de vida, para que así el trabajador pueda tener una excelente relación laboral.

5.4.2 Objetivos Específicos

- Promover un cambio de actitud en el personal.
- Programar talleres de capacitación de mejoras de relaciones interpersonales y habilidades sociales.

5.5 Componentes de la Propuesta

Teniendo en cuenta el Direccionamiento planteado para La Unidad Educativa el Poblado, en el corto, mediano y largo plazo, se identificaron tres elementos estratégicos, en los cuales se basa la aplicación de dicha propuesta, tales como:

- LA ORGANIZACIÓN.
- EL TALENTO HUMANO.
- LOS PROCESOS.

ORGANIZACIÓN

La organización son estructuras administrativas creadas para lograr metas u objetivos por medio de los organismos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo. Están compuestas por sistemas de interrelaciones que cumplen funciones

especializadas. También es un convenio sistemático entre personas para lograr algún propósito específico.

En este sentido la institución debería mejorar su organigrama ubicando cada personal según su perfil académico, por lo que los procedimientos que se requieren efectuar son los siguientes. Procedimiento en los procesos gestión administrativa para mejorar el control interno.

1. Procedimientos para el proceso de planificación por concepto de matriculación
2. Proceso de verificación para los procesos de gestión administrativa con respecto a la planificación por concepto de matriculación
3. Diagramas de flujo procesos administrativos para el control de planificación

TALENTO HUMANO

Para poder ejecutar la estrategia de la organización es fundamental la Administración del Talento Humano, para lo cual los colaboradores se han convertido en la Piedra Angular de toda organización. En este orden de ideas, se debe considerar que a la empresa le corresponde poseer personal no solo para cumplir actividades estrictamente laborales sino también brindar la posibilidad de desarrollo de ideas, imaginación, creatividad, habilidades, sentimientos, experiencias, conocimientos, liderazgo, trabajo en equipo entre otras, que permitirán la consecución de objetivos personales y por ende incrementar el bienestar de los mismos.

Así, los colaboradores se sentirán capacitados, productivos y motivados. Y como logro extra, que “el personal se coloque la camiseta de la empresa”. Con esta frase, lo que se pretende decir, es que el personal va a defender, colaborar y hasta va a sentir que la empresa es su segunda familia. Sin duda, los colaboradores se sentirán comprometidos en la consecución de los objetivos de la organización y por consiguiente comprometidos en la satisfacción de las necesidades de la Institución.

Se deberán dictar talleres de liderazgo donde se plasme la eficacia de este programa en la capacidad de convertir en un hábito el trato estimulante y colaborativo entre el equipo de trabajo para que el desenvolvimiento de sus labores se den en un ambiente agradable. En dicho taller se llevará a cabo lo siguiente:

- Adquirir las herramientas necesarias para gestionar equipos de alto rendimiento y las claves de éxito para potenciar su liderazgo.
- Aprender a cómo maximizar su potencial a través de una comunicación efectiva, la gestión emocional propia y de su equipo, la generación de confianza y la consecución de objetivos a través de un plan de acción.
- Entrenar las competencias y habilidades directivas necesarias para acompañar, gestionar y lograr la motivación de equipos.
- Practicar el estilo de liderazgo apropiado a cada situación
- Practicar el ciclo para la administración del rendimiento de las personas que componen el equipo

LOS PROCESOS

Los procesos son el corazón de una empresa de cualquier porte o actividad de actuación. Un proceso está compuesto por un conjunto de actividades interrelacionadas, las cuales reciben unas entradas que son transformadas en unas salidas dentro de una empresa, con el objetivo mayor de proveer productos o servicios a sus clientes.

En este sentido, se llevará a cabo todo lo antes mencionado, se realizarán los talleres de inducción y capacitación al personal de la Unidad Educativa “El Poblado”. A través de los talleres se hará el respectivo seguimiento para verificar si se está cumpliendo a cabalidad este procedimiento, puesto que de aquí se observará si habrá mejoramiento en dicha problemática antes mencionada. Esperando así resultados satisfactorios y cumpliendo con el objetivo del modelo instruccional que se llevará a cabo en el departamento de planificación de dicha institución.

Taller N° 1 Manejo de Excel para la Planificación de la Matriculación.

Se buscara un facilitador o un voluntario que valla a llevara cabo el taller de manejo de Excel para la planificación de la matriculación, donde se realizara en un tiempo determinado que estará comprendido en (3) tres únicas clases de 4 hora, donde se capacitara al personal de la U.E “El Poblado”. Esto con la finalidad de que sepan manejar las herramientas que este programa nos brinda y de este modo se pueda utilizar al máximo este recurso.

El ambiente en el que se trabajar será informal ya que cada uno de los empleados tiene experiencias e ideas que compartir, es el valor agregado de cada uno de ellos para este taller. Es importante mencionar que este proceso debe ser manejado de forma sistematizada donde quede respaldo de la información de la matricula del año en curso, para que cuando exista un nuevo ingreso de personal sea mas amigable el proceso para esta persona.

A las personas que realizaron dicho taller se les será otorgado un reconociendo por dicha participación y recordando que se les hará su respectivo seguimiento y control de que estén aplicando las nuevas técnicas que fueron aprendidas y usando al máximo su potencial con el manejo de esta programa ya que esto conlleva al éxito de dicho institución para los reportes finales del departamento de planificación.

Taller N° 2 Liderazgo.

Se tendrá la participación de un motivador donde le protagonista será el personal empleado de la U.E “El Poblado” el tema que se llevara a cabo es “Como ser un Buen Líder” este se hará en un tiempo limitado (1) día con una duración de tres horas.

De que forma se abordara este taller, se tiene en cuenta (5) cinco pasos que se deben cumplir:

- Cumple Tus Promesas, no hagas promesas que no estas seguro de cumplir.
Nada mata tu credibilidad que romper una promesa o llevar a cabo una

expectativa, mantener una promesa es un verdadero reto, lo que este compromiso ayudara a mantener la disciplina e integridad a largo plazo.

- Vístete Para Influenciar, tu apariencia debe ir acorde con tu marca personal y profesional. No limites tu apariencia solo a ti, debe ser aplicada al espacio de trabajo
- Trata A Tu Equipo Como A Tus Clientes, ser un líder no te da un pase libre para dejarte actuar en base a tus instintos. La forma como trates a la gente sirve como referencia a todo tu equipo.
- Muestra Tu Compromiso Hacia El Crecimiento Personal, solo existe dos formas de crecer en el negocio, crecer tu mismo, crecer a tu equipo. Esto nos indica que en la forma que tu crezca tu equipo también lo hará tanto a niveles personales, de servicios, la eficiencia y la operatividad.
- Pide Retroalimentación, esperar que los empleados sean suficientes valientes y pidan retroalimentación.

Es necesario cambiar comportamientos y recibir nuevas informaciones y con estas hacer experiencias. Puesto que las informaciones sin experiencia no sirven para nada. Ejemplo: un niño no puede aprender a escribir solo escuchando a la maestra.

APRENDER= INFORMACION+EXPERIENCIA

Finalizado el taller ser constante y que las palabras vallan de la mano con las acciones de que se lleve el cumplimento y puesta en practica del mencionado taller.

Taller N° 3 Rendimiento del Trabajo en Equipo.

En este taller se llevara a cabo el rendimiento del trabajo en equipo, de igual manera será llevado a cabo por un facilitador en un tiempo limitado de (1) un día duración del mismo 4 hora al personal de la U.E “El Poblado”. Se tendrán en cuenta indicadores que podrán ser mediables mensualmente para así ver el rendimiento de las actividades que se desarrollen en el departamento de planificación de dicha unidad educativa.

Se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- Crear un ambiente agradable y de confianza.
- Utilizar varios sentidos y medios de percepción.
- Evitar distracciones y perturbaciones.
- Vincular información nueva con la ya conocida.
- Presentar la información de forma atractiva.
- Repetir las informaciones a través de diferentes formas de comunicación (oral, visual).
- No sobre cargar demasiado a las o los participantes con infamaciones.

Dicho taller posibilita la construcción de aprendizajes sobre las bases de capacidad y oportunidad que tienen las personas de reflexionar en grupos sobre sus propias experiencias. El proceso de aprendizaje se completa con el regreso a la práctica para transformarla, poniendo en juego los elementos adquiridos.

Manual de Descripción de Cargos

En este manual se detallaran la descripción del cargo, sus funciones y el área que desempeña y competencias de cada cargo. Con esto se pretende estudiar las políticas, planes y programas que deban efectuarse para diagnosticar y contribuir a la solución del problema puesto que se encuentra personal administrativo que esta llevando funciones que no le compete al cargo y hace que el desarrollo de sus actividades se vuelva un retraso.

Se pretende proponer, impulsar, coordinar, hacer seguimiento y evaluar las funciones que delega cada cargo en los procesos administrativos de la institución, esto con el objeto de incentivar la participación de todos los involucrados promoviendo así la coordinación y el clima organizacional.

Funciones y Responsabilidades Específicas

- Definir estrategias y prioridades en la institución educativa.
- Definir políticas, programas y criterios de mayor intervención de todo el personal administrativo.

- Diseñar y evaluar (programas, proyectos e instrumentos) utilizado en la Unidad Educativa “El Poblado”.
- Planificar y distribuir las actividades a realizar según el cargo que le compete.
- Evaluar las competencias de cada departamento administrativo.

Competencias Específicas

- Escala de Dirección.
- Desarrollo de Otros.
- Orientación Estratégica.

Perfil del Cargo

- Título Profesional Universitario de una carrera (5 años).

Exigencias Técnicas Básicas para el Cargo

- Cinco años de experiencias en cargos directivos o administrativos.
- Manejo de herramientas de computacionales a nivel de usuario (Plataformas Windows, Word, Excel Power Point, Microsoft, Internet Correo Electrónico).
- Conocimiento general sobre gestión de recursos humanos.

Con la finalidad de que cada personal delegue y realice las funciones de su competencia haciendo así mas llevadero su trabajo como el de sus compañeros, teniendo eficiencia y siendo eficaz en los trabajo que este realizando.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguirre, R. y Armanta, C. (2012) **La importancia del Control interno en la pequeña y mediana empresa en México.** Revista El Buzón Pacioli. Año XII. Número 76. P.17

Anzola, S. (2002) **Administración de Pequeñas Empresas**, Segunda Edición, Editorial McGrawhill, México.

Arias, F. (2012) **Proyecto de investigación: Introducción a la Metodología Científica.** Editorial Episteme, Caracas Venezuela.

Balestrini, M. (2006) *Como se elabora un proyecto de investigación.* Consultores y Asociados, Servicio, Editorial. Venezuela

Biegler, J. (1980) Manual moderno de la contabilidad. Editorial Mc Graw Hill. México.

Bilick G. (2003) **Sistemas de control interno.** Boletín de la Comisión de Normas y Asuntos Profesionales del Instituto de Auditores Internos de Argentina.

Brigham y Weston (1994) **Fundamentos de la Administración Financiera.** (10 Ed.) Editorial Mc Graw Hill. México.

Calderon, G. (2005) **Aprender a investigar investigando.** Universidad Nacional de Colombia Sede en Manizalez. Colombia: Editorial Zapata.

Cerda, H. (2001) **La investigación total.** Bogotá. Colombia: Magisterio

Franklin, B. Y Gómez, G. (2002) **Organización y métodos un enfoque competitivo.** Mc Graw Hill: México.

García, J. (2002). **Administración Contemporánea.** Mcgraw Hill México.

Gómez, G. (1997) **Sistemas Administrativos**. Editorial Mc Graw Hill. Caracas. Venezuela.

Hernández, S y Rodríguez, P. (2012) **Administración. Pensamiento, proceso, estrategia y vanguardia**. McGraw Hill. Segunda Edición.

Hernández, R. Fernández, C. Y Baptista, L. (2010) Metodología de la Investigación. McGraw-Hill Interamericana. (5.ed) México.

Kendal Y Kendal (1997:53) *Análisis y diseño de un sistema*. México: Pearson Edición.

Lazarro (1991) **Sistema y procedimientos**. (2 Ed.) Editorial Diana. México.

León, N. (2013) en su trabajo titulado “**Evaluación de los procesos gerenciales en el departamento de registro, control y evaluación de estudios de la unidad educativa colegio Luis Pasteur basado en la filosofía de las organizaciones inteligentes**” Universidad de Carabobo.

Melgar, J. (2002) **Organización y métodos para el mejoramiento administrativo de las empresas**. Revista de la Universidad de San Francisco. El Salvador.

Morales, A. (2011), en su trabajo titulado“**Propuesta de un plan estratégico gerencial en la planificación educativa dirigida a los directores de la escuela básica**”, Universidad de Carabobo

Muñoz, C. (2002) *Auditoria de sistemas*. Pearson Educación. México.

Palella, S, Y Martins, F. (2010) Metodología de la investigación cuantitativa. (3ra Ed.) FEDEUPEL. Caracas, Venezuela.

Rabán J. (2000) **El proceso de la investigación**. Caracas. Venezuela: El viaje del Pez.

Robbins, S. (1994) **Administración. Teoría y Práctica**. Phetice Hall. México

Rojas, M. (2015), en su trabajo titulado “**Estrategias que permitan mejorar la gestión administrativa de los directivos de los centros de educación inicial bolivariano del municipio Pedro Gual, estado bolivariano de miranda.**

Rosemberg, J. (2009). **Diccionario de Administración y Finanzas.** Editorial Océano Centrum. Nueva York.

Stanton W., Etzel M. y Walker B. (2004) **Fundamentos de Marketing.** (13 Ed) Editorial Mc Graw Hill. México.

Stoner, J.(2001) **Administración** (6° Ed.) , Editorial: Pearson Education México.

Stoner, Freeman y Gilbert (1996) **Administración.** Editorial Pearson Educación. México.

Stoner, J. Y Wankel, M. (2006). **Administración.** México: Prentice Hall.

Terry Y Franklin (2003) **Principios de la Administración** (19 Ed.) México.

Terry y Franklin (2003) **Introducción a la Teoría Administrativa.** Alfa Impresores, C.A. Valencia.

Thielen, L. y Thielen, J. (2000). **Introducción a la Teoría Administrativa.** (3^{ra}. Ed.) Venezuela: Fondo UC.

Whittington, R. y Pany, K. (2000). **Auditoría: Un enfoque Integral.** Décima segunda Edición. McGraw-Hill Interamericana Editores. Bogotá. Colombia.

Fuentes Electrónicas

<http://biblo.una.edu.ve/docu.7/bases/marc/texto/t39633.pdf>

<http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/arje/arj09/art02.pdf>

