



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
ESCUELA DE EDUCACIÓN**



**DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y PLANEAMIENTO EDUCATIVO
MENCIÓN: EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO
SUB-ÁREA COMERCIAL**

**LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS QUE DESARROLLA LA
DIRECTIVA DE LA COORDINACIÓN GENERAL DEL LICEO ANDRÉS
ELOY BLANCO, ESTADO CARABOBO**

**Autoras: Yeneidy García
CI.: 18.764.207
Filomena González
CI.: 18.999.127
Tutor: Dra. Juana Ríos**

Bárbula, abril de 2016



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
ESCUELA DE EDUCACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y PLANEAMIENTO EDUCATIVO
MENCIÓN: EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO
SUB-ÁREA COMERCIAL**

**LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS QUE DESARROLLA LA
DIRECTIVA DE LA COORDINACIÓN GENERAL DEL LICEO ANDRÉS
ELOY BLANCO, ESTADO CARABOBO**

Trabajo especial de Grado presentado como requisito parcial para optar al título de
Licenciado en Educación mención sub-área comercial.

**Autoras: Yeneidy García
CI.: 18.764.207
Filomena González
CI.: 18.999.127
Tutor: Dra. Juana Ríos**

Bárbula, abril de 2016

DEDICATORIA

A DIOS

Por darme la fuerza necesaria de seguir adelante por ser el motor de mi vida, por no dejar que me rindiera en ningún momento e iluminarme para salir adelante, por las alegrías vividas y los momentos compartidos.

A MI MADRE

Por hacer de mí una mejor persona a través de sus consejos, por darme una carrera para mi futuro y creer en mí, aunque hemos pasado momentos difíciles siempre estas apoyándome, brindándome todo tu amor, confianza, paciencia, Por esto te agradezco de corazón que estés a mi lado por ayudarme a cumplir mis objetivos como persona y estudiante.

A MI ABUELA, MI TIA Y MI NOVIO

Por su apoyo incondicional, y con sus consejos siempre ayudándome en todo momento, por estar siempre cerca de mí dándome fuerzas para no flaquear y superar los momentos difíciles que he pasado y festejando conmigo mis logros.

Yeneidy Garcia

A DIOS

Principalmente por no dejarme caer en momentos difíciles a lo largo de mis estudios.

A MIS MADRES

Haybelmis Pirela y Maritza de Rodríguez, por ser mi todo, mi razón de lucha y motivación para seguir adelante, las amo madres gracias por darme la vida, por inculcarme valores y principios para hacer de mí una buena persona,

Filomena Gonzalez

AGRADECIMIENTOS

Agradezco en primer lugar a Dios quien me dio la vida y la ha llenado de bendiciones en todo este tiempo, a él que con su infinito amor me ha dado la Sabiduría suficiente para así poder llegar a la meta en la carrera universitaria.

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento, reconocimiento y cariño a mi madre, mi abuela María y mi tía Yenni por todo el esfuerzo para darme una profesión y hacer de mí una persona de bien, gracias por los sacrificios y la paciencia que han demostrado todos estos años; gracias a ustedes he llegado a donde estoy. Gracias a todas aquellas personas que de una u otra forma me ayudaron a crecer como persona y como profesional. No podía faltar mis compañeras Luciana Escalante, Luciana Gutiérrez, María Goyo y Alba Coronel, por todo el tiempo compartido a lo largo de la carrera, por su comprensión y paciencia para superar tantos momentos difíciles.

Yeneidy Garcia

Primeramente a Dios porque sin el nada de esto sería posible, por darnos salud física y mental. A mi familia, a mis dos madres por su apoyo, consejo y guía fueron fundamentales en todos estos años de arduo esfuerzo y estudio.

Un agradecimiento enorme a mis amigos Mildred, Nilibeth, y Gabriel por brindarme su apoyo incondicional en el trayecto de mi carrera universitaria, agradecida por su gran colaboración. Un reconocimiento especial, al profesor Luis Correa que con gran dedicación, paciencia y profesionalismo me impregno de sus conocimientos para realizar de manera exitosa el presente trabajo. A todos muchas gracias por su valiosa ayuda en momentos difíciles, ya que lograron incentivarme a continuar para lograr tan anhelada meta.

Filomena González

ÍNDICE GENERAL

	Pp.
DEDICATORIA	Ii
AGRADECIMIENTO	Iii
INDICE GENERAL	Iv
LISTA DE CUADROS	Vi
LISTA DE GRÁFICOS	Vi
RESUMEN	Vii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULOS	
I EL PROBLEMA	
Planteamiento del problema	4
Objetivos de la Investigación	9
Objetivo General	9
Objetivos Específicos	7
Justificación de la investigación	9
II MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	
Antecedentes de la investigación	13
Bases Teóricas y variables	18
Bases administrativas	19
Procesos de administracion	20
El Control administrativo del archivo	20
Tipos de Controles administrativos	21
El Control Interno Sobre los Documentos	21
La Gestión Administrativa en una institución	22
Los Procedimientos administrativos	23
Los Archivos Individuales y Colectivos de los Estudiantes	24
Objetivos de tener un registro en los Archivos Individuales y Colectivos de los Estudiantes	25
Bases legales	26
Definición de términos	28
Los aspectos administrativos y recursos para la investigación	30
Humanos	
Institucionales	31

III MARCO METODOLÓGICO

Tipo de investigación	33
Diseño de Investigación	33
Población y Muestra	34
Población	34
Muestra	35
Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos	35
Las Técnicas	36
La Encuesta	36
La Observación Directa	37
El Instrumento	37
La Validez y Confiabilidad del instrumento	37
La Validez	38
Tipos de validez	38
La Confiabilidad	39
La Técnicas de Análisis de resultados	40
IV ANÁLISIS DE RESULTADOS	41

V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones	54
Recomendaciones	57

REFERENCIAS	59
--------------------	-----------

ANEXO

A. Cuadro de operacionalización de variable	61
B. Constancia de validación	62
C. Prueba de validez del instrumento	63
D. Coeficiente de confiabilidad	64

LISTA DE CUADRO

CUADRO	Pp
1. Población y Muestra	34
2. Planificación	42
3. Planificación de actividades	43
4. Recursos técnicos	44
5. Normas del departamento	45
6. Procedimientos Administrativos	47
7. Desempeño del personal	48
8. Procedimientos Administrativos	49
9. Gestión Administrativa	50
10. Mejoramiento de la Gestión Administrativa	51
11. Normas	53

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO	Pp
1. Planificación	42
2. Planificación de actividades	43
3. Recursos técnicos	44
4. Normas del departamento	45
5. Procedimientos Administrativos	47
6. Desempeño del personal	48
7. Procedimientos Administrativos	49
8. Gestión Administrativa	50
9. Mejoramiento de la Gestión Administrativa	52
10. Normas	53



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
ESCUELA DE EDUCACIÓN

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y PLANEAMIENTO EDUCATIVO
MENCIÓN: EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO
SUB-ÁREA COMERCIAL



**LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS QUE DESARROLLA LA DIRECTIVA DE
LA COORDINACIÓN GENERAL DEL LICEO ANDRÉS ELOY BLANCO, ESTADO
CARABOBO**

Autor (es):

Yeneidy García CI.: 18.764.207 anahisgarcia1990@gmail.com

Filomena González CI.: 18.999.127 filomena1687@gmail.com

Tutor: Dra. Juana Ríos

Fecha: Abril 2016

RESUMEN

La investigación es en el Liceo Nacional Andrés Eloy Blanco, Municipio Libertador, Estado Carabobo, el problema está en la Coordinación Pedagógica General, creado por la falta de control de las actividades administrativas y procesos de flujo de información, documentos y datos de la institución realizados por parte de la directiva de esa Coordinación, El objetivo general es Analizar los procesos administrativos que desarrolla la Directiva de la Coordinación Pedagógica General del liceo Andrés Eloy Blanco Ubicada en Tocuyito, Municipio Libertador, Estado Carabobo. Es un estudio de campo con diseño descriptivo, población y muestra censal de diez (10) encuestados. Técnicas de recolección de datos: observación, encuesta. Instrumentos: cuaderno de notas, cuestionario. El cuestionario, validado por juicio de expertos. Confiabilidad con el estadígrafo Kuder Richardson. En fin, el proceso administrativo que se lleva en la coordinación Pedagógica General presenta debilidades que afectan a la institución.

Palabras Claves: Analizar, Procesos Administrativo, Coordinación Pedagógica General

Línea de Investigación: Gestión Administrativa

SUMMARY

Research is at the National Liceo Andres Eloy Blanco, Municipio Libertador, Carabobo State, the problem is in the Coordination Pedagogical General, created by the lack of control of administrative activities and processes flow of information, documents and data from the institution made by the directors of that coordination, the overall objective is to analyze the administrative processes developed by the Directive of the lyceum General Education Coordination Andrés Eloy Blanco Located in Tocuyito, Municipio Libertador, Carabobo State. It is a descriptive field study design, population and census sample of ten (10) respondents. Data collection techniques: observation, survey. Instruments: notebook, questionnaire. The questionnaire validated by expert judgment. Reliability Kuder Richardson with the statistician. Finally, the administrative process that is carried in the General Education coordination has weaknesses affecting the institution.

Keywords: Analyze , Administrative Processes , General Pedagogical Coordination

Research Line: Administrative management.

INTRODUCCIÓN

Toda institución educativa se desarrolla en un ambiente lleno de cambios, políticas y normas que deben aplicarse para alcanzar los objetivos y competencias de manera efectiva. También se debe, de alguna forma proporcionar una serie de procedimientos administrativos y normas de convivencia internas. La complejidad de llevar esto a la práctica implica compromiso, conocimiento y aptitudes de los miembros que hacen posible la realización de estas actividades administrativas y pedagógicas institucionales.

A su vez, dichos procedimientos se desglosan de diversas maneras, tratando siempre de realizar una tarea específica quedando una relación y secuencia lógica en sus resultados. A medida que los procesos pedagógicos y administrativos avanzan, la necesidad de realizar procedimientos de forma sistemática y ordenada se ha convertido en algo absolutamente indispensable. Dentro de la institución educativa, un sistema administrativo, permite reunir toda la información procedente tanto de su interior como del exterior y ponerla al servicio de cualquier otro elemento del sistema educativo que lo necesite e informar de manera oportuna y verás para formar y transformar al estudiante en el ciudadano modelo que necesita la sociedad venezolana y nuestro entorno mundial.

Con fundamento en este preámbulo inicial, la presente investigación tiene como propósito analizar los procesos administrativos que se desarrollan en la coordinación pedagógica general del liceo nacional Andrés Eloy Blanco, ubicado en la Carretera Vieja de Tocuyito, Municipio Libertador del Estado Carabobo

Para ello, el tipo de estudio será de campo con un diseño descriptivo, que a partir de una población y muestra definida se establecerán las técnicas e instrumentos de recolección que datos ajustados a la realidad de la investigación. Esta información será objeto de análisis. Culminando con las conclusiones y recomendaciones derivadas de las debilidades encontradas.

El presente trabajo de investigación está estructurado en capítulos, los cuales se muestran a continuación:

El capítulo I. Contiene el planteamiento del problema y sus generalidades, justificación o importancia del mismo y los objetivos y las interrogantes de investigación.

El capítulo II, se refiere al marco teórico, describe lo que sustenta a la investigación, bases legales, variables y además la definición de términos básicos.

El capítulo III, presenta el marco metodológico, donde se describen: tipo, diseño de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos que se utilizan para lograr los objetivos planteados, validez, confiabilidad de los instrumentos y las técnicas de análisis.

El capítulo IV, Análisis de los resultados que tiene como propósito emplear técnicas de recolección de datos en observación directa y la encuesta, indicando la proporción entre los datos obtenidos.

Por último el capítulo V, representado por las conclusiones y recomendaciones que se desprenden de la investigación en el instituto educativo.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema.

En la Actualidad el proceso de globalización es el factor determinante para el desarrollo y crecimiento de toda organización. A todo ello se puede agregar que la gerencia debe considerar, que dicho proceso obliga a mejorar las condiciones de acceso al personal que está bajo las directrices de la misma; es decir, los flujos de información, tecnología y capital han sido los que más se han modernizado e incrementado su movilidad en el campo educativo, mejorando la capacidad relativa de generación interna de mejoras institucionales que van a repercutir directamente en el estudiante y el docente.

Por lo tanto, se considera importante que la gerencia tome en cuenta que el sector educativo tiene una oportunidad y la necesidad real, de adoptar y desarrollar una filosofía de calidad en función de mejorar y diversificar los procesos administrativos o de servicios según sea el caso. Para mejorar y lograr el posicionamiento de la educación a niveles competitivos y estratégicamente mejor concebidos. Al mismo tiempo no hay que descuidar el hecho de la globalización de la educación y de los procesos inmersos en esta.

Esta situación, está redefiniendo los procesos administrativos en diferentes partes del mundo, que suelen verse presionadas a cambiar sus paradigmas gerenciales educativos porque requieren diseñar mecanismos de interrelación con el entorno vecinal, fuerzas vivas, el entorno religioso, padres, madres, representantes y responsables entre otros.

De allí, los grandes cambios que se han dado en la educación mundial, los cuales originan la necesidad de que la formación e información administrativa sea la más adecuada y razonable.

Esto se evidencia en la necesidad de toda entidad educativa en cuanto a saber en forma oportuna y confiable sobre su manejo administrativo, ya que de acuerdo a esto gozará de credibilidad cuando cumple en forma estricta las obligaciones que ha contraído con el aparato educativo de la nación.

Esto, es señalado en el sentido empresarial por Chiavenato, I. (2011) de la siguiente manera: “Cabe destacar la importancia de contar con una gestión administrativa acorde con la necesidad de la empresa” (p.247), ya que, está en el hecho de que la gestión administrativa debe brindar “fortalezas y ventajas competitivas para enfrentar posibles situaciones que pusiera en detrimento sus procesos operacionales, ya que en ella se involucra la participación permanente de diversos departamentos y del entorno social externo e interno de la empresa”. (p.247).

De igual forma, (ob. Cit.), la gestión administrativa es aquella que es capaz de generar las bases de “existencia de un área referida a circunstancias que permitirán

satisfacer las necesidades internas de la organización ya sea por parte del aseguramiento de la calidad e inclusive de mejoras que reflejaran sus resultados a corto, mediano y largo plazo”. (p.247).

En este sentido, es fundamental contar con buenos procedimientos que en forma consecuente, permitan procesar información válida y confiable al igual que la misma sea realizada, en tiempo real, para de esta manera se logre validar los resultados coherentes en la realidad, y con especial importancia al manejo de expedientes de estudiantes, docentes y demás personal, también el manejo coherente de la información correspondiente a la institución, ya que representa la oportunidad que tiene la institución de cumplir a cabalidad con la loable misión de formar y transformar su entorno social.

Es importante resaltar que en Venezuela se estila en las organizaciones escolares establecer normativas internas de convivencia del personal, los estudiantes y demás entes que hacen vida adentro y afuera de las instituciones, sin que haya normas escritas internas para la gerencia de la actividad educativa. Tal es el caso de la Unidad Educativa Andrés Bello, ubicada en la Carretera vieja de Tocuyito. Municipio Libertador, Estado Carabobo, esta institución se dedica a la formación educativa de los estudiantes desde el primer año hasta el quinto año de bachillerato de educación Media General.

Es así, como cabe señalar, que la directiva de esta institución que gerencia en la coordinación pedagógica del plantel, está en un espacio en donde funcionan todas las coordinaciones pedagógicas desde primer año hasta el quinto. Aparte se encuentran la

dirección del plantel, el departamento de orientación y el de evaluación y control de estudios.

Todo lo antes señalado cobra gran importancia debido a que esta Directiva es la encargada de llevar el manejo eficaz de la documentación que sustenta tanto el ingreso como el egreso de los estudiantes, su ficha de comportamiento o de vida y demás documentación relacionada con el estudiante. El presente análisis se basa en la necesidad de identificar cuáles son los procesos administrativos que se emplean para la gestión del flujo de información, documentos y datos de la institución.

En la actualidad ese departamento o coordinación administrativa presenta debilidades en la gestión del flujo información, documentación y datos, debido a que se realizan disposiciones en ausencia de los directivos las cuales no están debidamente autorizadas, de igual manera se observa la existencia de resolución de problemas por parte del personal que carece de competencia para esto. También está la ausencia de un proceso comunicativo adecuado entre los que están en la coordinación. Es evidente la ausencia de planificación, dirección, organización y control de papeles que describen información sobre las actividades básicas y fundamentales de la institución.

También hay que señalar que la información de la estructura y funcionamiento del plantel es manejado de manera personal y no existen carteleras informativas. Por último, hay que señalar que el sistema de archivo no es manejado por el personal a quien compete y al ser manejado por otro personal e incluso estudiantes, se mezclan los documentos de varios estudiantes en un mismo expediente.

Esta situación de seguir suscitándose, presentaría un desequilibrio en el departamento antes señalado. Dando a relucir el inadecuado funcionamiento de las labores que deben desempeñar en dicha coordinación. Lo cual dificulta el control de la información veraz, lo que podría desencadenar un problema más severo, ya que de realizarse una supervisión, la gerencia de la institución sería de seguro sancionada.

Según el problema plantea, es preciso y oportuno realizar un análisis de los procesos administrativos, para de esta manera determinar las deficiencias presentes y de esta forma hacer las posibles recomendaciones basadas en dicho análisis que mejoren el funcionamiento de dicha gestión. De tal manera se considera pertinente formular las siguientes interrogantes que conduzcan a la confirmación del análisis sugerido:

¿Cuál es la situación actual referida al Control Administrativo en la Directiva que se encuentra en la Coordinación General del liceo Andrés Eloy Blanco?

Al identificar los procesos utilizados para el manejo de esta coordinación: ¿De qué manera se podrá aplicar un mecanismo de control interno que permita mejorar la gestión de la Directiva que se encuentra en la Coordinación General del liceo Andrés Eloy Blanco?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General.

Analizar los procesos administrativos que desarrolla la Directiva de la Coordinación Pedagógica General del liceo Andrés Eloy Blanco del Municipio Libertador, Estado Carabobo

Objetivos Específicos.

1. Diagnosticar la situación actual de los procesos administrativos que se emplean para la gestión del flujo de información, documentos y datos de la institución realizados por parte de la directiva que se encuentra en la Coordinación Pedagógica General del liceo Andrés Eloy Blanco
2. Identificar las debilidades de los procesos administrativos en la directiva que se encuentra en la Coordinación General del liceo Andrés Eloy Blanco
3. Describir los procesos administrativos que desarrolla la directiva que se encuentra en la Coordinación General del liceo Andrés Eloy Blanco

Justificación de la Investigación.

Esta investigación se realiza para conocer como las organizaciones recurren a los procesos administrativos, para asegurarse que están avanzando satisfactoriamente hacia sus metas y que los recursos que están utilizando, los manejan de manera eficiente, la Directiva que labora en esa coordinación del Liceo Andrés Eloy Blanco, es una de las más importantes dentro de la institución educativa, ya que su función principal es llevar registro de todas las incidencias pedagógicas cotidianas,

extraordinarias y esporádicas, que se presentan en el plantel con los estudiantes, docentes y representantes, tales como: La inscripción, la citación de representantes, el resguardo del archivo personal (libro de vida) del estudiante, registro de calificaciones, realización de la matrícula inicial, atención a los representantes u otra persona ajena al plantel.

Asimismo, los procesos administrativos permiten la regularización de las funciones de una institución, ya que delimitan al ser especificadas y aplicadas las actividades que desarrolla el personal, otorgando un mayor beneficio.

Cabe señalar que la necesidad de la información a tiempo es de vital importancia, porque en cualquier nivel de una institución, cuan mayor sea la información disponible, son mayores las posibilidades de que las organizaciones maximicen su eficiencia y alcancen las metas propuestas por la misma. Lo que va a producir una mejor atención y una mejor educación de los estudiantes porque van a poder ser mejor atendidos en sus necesidades académicas y de documentos de ingreso, prosecución escolar y egreso.

De acuerdo a los resultados que se obtengan en esta investigación, se podrá ofrecer a la directiva de la institución, soluciones eficaces a las demandas de búsqueda de los nuevos abordajes de los procesos administrativos y por supuesto a los procesos administrativos ya conocidos. Este estudio servirá de guía para establecer un perfil que permitirá realizar manejos administrativos eficaces, lo que traerá como beneficio una mejor injerencia en el área administrativa de las instituciones educativas.

Desde el punto de vista epistemológico, el desarrollo de esta investigación permitirá a futuros estudiosos de la Universidad de Carabobo y de otras casas de estudios, contar con una investigación relacionada con el proceso administrativo gerencial de la directiva de una institución educativa. Finalmente esta investigación permitirá demostrar los conocimientos adquiridos por la autora durante la etapa académica en dicha institución

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Se define el marco referencial como un conjunto de informaciones, investigaciones ya realizadas. También es definido como un cuerpo de ideas explicativas coherentes, viables, conceptuales y exhaustivas, armadas lógicamente y sistemáticamente para proporcionar una explicación envolvente pero limitada, acerca de las causas que expliquen la fórmula de un problema de investigación. Según Hernández, Fernández y Baptista (2011) el marco teórico es "un compendio escrito de artículos, libros y otros documentos que describen el estado pasado y actual del conocimiento sobre el problema de estudio. Nos ayuda a documentar cómo nuestra investigación agrega valor a la literatura existente." (p.64).

Así mismo Tamayo y Tamayo (2011) dice que el marco teórico "tiene como propósito dar a la investigación un sistema coordinado y coherente de conceptos y proporciones que permiten abordar el problema". (p.56). Se trata de dar a la investigación un ámbito donde este cobre sentido y coherencia, incorporando los conocimientos previos relativos al mismo ordenándolos de modo tal que resulten útiles para la investigación.

Antecedentes de la investigación.

En lo concerniente a los antecedentes, se hace una revisión de investigaciones previas del objeto o tema de estudio, donde se explican hechos pasados que permiten proyectar consecuencias futuras de los mismos; es la base fundamental de toda investigación y para el desarrollo de esta investigación se realizará una revisión de investigaciones previas, así como consultas bibliográficas y consultas a Internet, donde se podrá evidenciar una similitud o vinculación con la presente investigación. Estas investigaciones se constituyen en una herramienta de apoyo para la realización de la misma.

Los antecedentes permiten situar las investigaciones dentro de un conjunto de conocimientos lo más sólidos posible, es lo que se conoce como el estado del arte, de tal modo que permite orientar la búsqueda de información, es decir es el punto de partida de toda investigación.

De igual manera Kerlinger, (2012) .Alega que:

El marco teórico es la etapa en la que se reúne información documental para confeccionar el diseño metodológico de la investigación, es decir, el momento en el que se establece como y que información se recolectará, de qué manera se analizara. (p.9).

De igual modo, los antecedentes permiten situar las investigaciones dentro de un conjunto de conocimientos lo más sólidos posible, de tal manera que permite orientar

la búsqueda de información, es decir son la base que fundamenta a toda investigación, esto también se señala tomando en cuenta lo escrito por Sabino, (2011), quien señala que “Es necesario incorporar los conocimientos relativos al mismo y ordenarlos de modo tal, que estos sean útiles” (p.66).

Entre los estudios consultados, se cuenta el realizado por Mejías, (2012) Titulado: *Propuesta de un Modelo de organización Efectiva para la Optimización del Control de Estudios en el Liceo Libertador de Aragua*. Presentando ante la Universidad Bicentenario de Aragua para optar por el título licenciado en Educación Comercial, estableciendo como objetivo general, la propuesta de una organización del modelo de archivo de documentos y calificaciones del liceo Libertador, ubicada en Villa de Cura, Estado Aragua.

Esta investigación fue realizada como proyecto factible , caracterizada en una investigación de campo de tipo descriptiva y apoyada en la investigación documental, las técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados fueron la observación directa como guía de observación y la encuesta como un cuestionario estructurado, las cuales fueron aplicadas a una muestra de 08 personas. El autor concluye que al ser implementado el modelo en la institución, se generaría información confiable, veraz y eficaz para la realización de todas las operaciones de la institución educativa.

En consecuencia, la relación de esta investigación con la investigación actual, se encuentra en la necesidad de depurar la información vital de la Directiva que labora en la coordinación pedagógica General de la institución, para el eficiente funcionamiento del liceo Nacional Andrés Bello, dado que inciden en los objetivos y las metas propuestas por la institución, para que de esta manera su

actuación sea efectiva, al contar con data confiable y veraz para la toma de decisiones.

De igual manera, el trabajo presentado por Bermúdez, (2011) Titulado; *Diseño de un Modelo de Control de Gestión Basado en Herramientas de Calidad Total en Indicadores Administrativos para el Departamento de Control de Estudios del Liceo Nacional Serijas*. Presentado ante la Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez cuyo objetivo principal es el diseñar un modelo de control de gestión que permitirá optimizar el funcionamiento del área Evaluativa.

La investigación se realizó bajo la modalidad de Proyecto Factible, ya que se pretende dar solución viable a una problemática práctica que se presenta en la institución. Las técnicas de observación directa y encuesta fueron utilizadas para el logro de los objetivos.

El investigador concluyó que debe analizarse los procedimientos involucrado en los respectivos procesos administrativos, especialmente los referidos al manejo de planillas finales, legajos de notas y registro de notas en sábanas. Para así lograr canalizar eficientemente las metodologías diseñadas, que permitan el manejo adecuado del departamento, sin temor a la recurrencia de deficiencias especialmente, las referidas la devolución de legajos de notas por errores, a la ausencia de calificaciones aprobatorias en algunos estudiantes aprobados, estudiantes aprobados con calificación reprobatoria, estudiantes con nota quedada y estudiantes con doble matricula, entre otras.

De esta manera, se vincula esta investigación con la presente, ya que se manifiesta la necesidad de una organización, planificación, coordinación, evaluación y control sobre la gestión administrativa para el manejo del Departamento de Control de Estudios, adecuada a las normas y procedimientos existentes.

Entre los estudios consultados, se encuentra realizada por Campos, Guanipa, Lugo y Quiérales (2011). Titulado: *Análisis de la Gestión Administrativa en el Manejo de la gerencia directiva del Liceo nacional José Leonardo Chirinos, de Barinas* Presentado ante la universidad Experimental Libertador del Estado Zulia, para optar por el título de Pedagogo, mención Administración Educativa, estableciendo como objetivo general analizar la gestión administrativa *de la gerencia directiva del Liceo nacional José Leonardo Chirinos*, con la finalidad de sugerir mejoras en su administración.

Dicho estudio, se realizó bajo la modalidad investigación de campo tipo descriptiva y reforzada con una investigación documental las técnicas e instrumentos de recolección de datos implementados fueron la observación directa y la guía de encuesta con un cuestionario estructurado, las cuales fueron aplicadas a una muestra de ocho (8) personas.

Los investigadores concluyeron que al realizar un análisis de la gestión administrativa el mismo permitiría contar con información veraz y confiable de las actividades gerenciales realizadas, por medio de la gestión administrativa en función al manejo de los listados de notas, permitiendo de esta manera apoyarse en soportes (sábanas de notas y resúmenes finales) para así tener un adecuado manejo del departamento, impidiendo deficiencias y debilidades en su gestión.

Por tal motivo, esta investigación se vincula con el presente trabajo, ya que ambas buscan tener una eficiente administración y gerencia de los departamentos o coordinaciones de la institución, teniendo una información veraz y confiable de los reportes que se efectúen en dicha área, permitiendo así, llevar un control preciso de las actividades inherentes a esos departamentos.

Por otra parte, se tiene a Saldivia y Carrizales (2011) en la Universidad Yacambú, realizaron una investigación titulada Propuesta Administrativa para la Optimización de Los Procesos Administrativos del Liceo Nacional Manuela Sáenz ubicada en Calabozo Estado Guárico, para optar al Grado de Magíster en Gerencia Educativa.

El objetivo de la investigación fue el diseño de una propuesta administrativa para la optimización del sistema de Procesos administrativos Escolares de carácter Institucionales definiéndolos como los “procedimientos administrativos mediante los cuales se realizan los registros escritos de las actividades planificadas internas y externas del plantel contemplados en el calendario escolar anual” (p.32) El trabajo, representa un estudio bajo la modalidad de proyecto factible, apoyado en una investigación de campo de carácter descriptivo.

También Saldivia y Carrizales (2011), describen las siguientes características del proceso administrativo en una institución educativa señalando que la universalidad de estos procesos viene dada en donde quiera que exista una organización o institución educativa, que la especificidad se refiere, a que sólo se presenta y se relaciona con una actividad humana, en este caso, la educación.

Otra característica del proceso administrativo en la educación es que es Temporal, porque se distinguen etapas, fases y/o elementos del proceso educativo en su parte administrativa y pedagógica. Por último, se tiene una Unidad Jerárquica debido a que todos los docentes que tienen carácter de jefes en una institución, forman un único cuerpo administrativo (Colectivo Directivo de Gestión), que va desde el Director hasta el último coordinador pedagógico institucional.

Bases Teóricas y Variables.

Con el propósito de apoyar teóricamente el problema, este estudio tomará como referencias una serie de enfoques bibliográficos que facilitan la comprensión del área estudiada y a su vez aportar conocimientos esenciales que dirigirán el correcto sentido de los objetivos planteados.

De acuerdo a Arias, (2012). “las bases teóricas comprenden un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a determinar el fenómeno o problema planteado”. (p.39).

También cabe definir y ponderar el Proceso de la Administración, que es uno de los campos que se pueden considerar muy importantes dentro de la actividad humana, ya que por medio de este, se pueden adecuar un conjunto de recursos, tanto materiales como humanos en un sistema organizado y eficiente. Al respecto, Chiavenato, (2011) señala que “Los procesos administrativos se basan en la división del trabajo, en la unidad de mandato y en la amplitud del control, el cual permite una organización capaz de proporcionar la máxima eficiencia posible”. (p.119).

A través del tiempo, la administración general y sobre todo la educativa, ha evolucionado en su función principal, ya que, actualmente no solo representa una serie de pasos básicos o procesos para controlar la productividad del negocio, en un caso, y el desarrollo óptimo de los procesos pedagógicos administrativos en el otro caso, sino que también con el desarrollo de nuevos modelos que han ingresado al círculo de la mejora continua, se hace posible la reducción de los errores en la misma, pero siempre, enmarcada dentro de estos procesos básicos para así garantizar el funcionamiento institucional adecuado.

De la misma manera, tanto Koontz y García (2012), refieren que la administración moderna toma los siguientes pasos:

Planeación, consiste en decir con anticipación que hacer, como hacer, cuando hacerlo y quien deberá hacerlo. Organización implica el establecimiento de una estructura intencional de los papeles que el personal ha de desempeñar, por lo tanto es necesario determinar las actividades que requieren para lograr las metas. (p. 95).

Las Bases administrativas

Estas consisten (ob. cit) en las “actividades de planeación, organización, ejecución y control, desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos” (p. 67) y otros recursos.

Otra definición es la que señala a la base administrativa como el “esfuerzo coordinado de un grupo social para obtener un fin con la mayor eficiencia y el menor esfuerzo posibles” (Sisky Sverdlik, 2015, p. 54).-Se entiende que es la coordinación de todos los recursos a través del proceso de planeación, dirección y control a fin de

lograr objetivos establecidos. Esta condición es la que ocupa el desarrollo de la presente investigación.

Procesos de la administración.

El Control administrativo del archivo.

Este representa el elemento más importante en el proceso de administración, puesto que es la gestión que permite conocer si se han cumplido y si se están cumpliendo las líneas propuestas, los principios y procedimientos establecidos. Al respecto Lazcano, (2011) Señala que:

El objetivo del control es preservar la permanencia de cualquier organización y consentir su evolución en el mercado competitivo y abarcar desde la existencia de un programa de trabajo en función aplicada y eficiente, el personal ideal que debe desarrollar las funciones creativas y prácticas y los principios establecidos para la institución, tales como la disciplina (Unidad de Mando y Dirección) (p.125).

Es importante destacar (ob. Cit) que al proceso de control como “aquel que consta de un conjunto de pasos perfectamente definidos los cuales permiten el cumplimiento correcto de este proceso” (p.125). Estos procesos son, el precisar la forma o base de control, luego apreciar y considerar lo que se ha realizado, para así comparar los resultados con las normas o bases de control, de esta manera se puede calificar los resultados y aprobarlos o reprobarlos, para poder, de ser necesario emplear correctivos.

De este modo la forma idónea de asegurar la eficacia de la gestión en una institución, es la instalación de buenos sistemas de control lo cual permite a la institución retroalimentarse con los resultados de sus propias actividades, de tal modo que puede reorientarse hasta el logro de sus objetivos, ya que el sistema de control analiza los resultados y los compara con los objetivos estándares, luego se toman las decisiones correctivas, para aumentar las eficacias. Esto significa que el control no hace más que obligar a que los objetivos se logren.

Tipos de Controles administrativos.

Todos los tipos de control están condicionados por dos maneras concretas de ejecución: pueden ser previos o posteriores a la acción, sostiene Melinkoft, J. (2012) “El control previo en materia administrativa es saludable y recomendable., El control posterior se basa en una buena organización, cuyo fundamento es un buen sistema de normas de control”. (p.66).

El Control Interno Sobre los Documentos.

Según Melinkoft, (2012). “El manejo físico de documentos importantes amerita un control de tal manera que estos correspondan, con la información presente. La cual debe ser debidamente respaldada con soportes igualmente documentales que reflejen la existencia de tales documentos”. (p.73.) En consecuencia la emisión de cualquier documento, debe ser debidamente autorizada por las personas indicadas para esto, verificando que los datos correspondan, así como también los demás elementos del usuario.

Así mismo, los soportes de la emisión de documentos deben ser constatados para evitar que sean emitidos nuevamente. Así se impide realizar más de una vez el mismo documento. Este control no es llevado a cabo por la directiva de la institución y en muchas oportunidades se desconoce la información sobre documentos importantes o el paradero de los mismos.

La Gestión Administrativa en una institución.

La utilidad y las necesidades permanentes de realizar un análisis de gestión administrativa de cualquier tipo de institución, para la evaluación de la eficiencia con la cual se cumplen las funciones de las ciencias administrativas como son: la planificación, organización, dirección, control de los objetivos que se han trazado. Según Ruiz (2013) quien señala que:

El análisis de la gestión administrativa tiene como fundamento las reglamentaciones, metodologías y sistemas de la administración científicas, en la realización de examen y evaluación del proceso administrativo, para conocer con exactitud el desarrollo eficiente de las actividades de una organización. (p.5).

Esto nos hace señalar que la evaluación de una gestión es una técnica para medir resultados y proponer recomendaciones para la corrección de deficiencias.

En el caso del liceo Nacional Andrés Bello, la gestión administrativa que se lleva a cabo en la coordinación general de la institución, debe ser analizada con el propósito de medir la capacidad de dirección y organización de la misma para

asegurar que las normas y procedimientos que se aplican son las adecuadas para el logro de eficacia de la administración de las competencias inherentes a los componentes del personal que interactúan.

Los Procedimientos administrativos.

Establece Melinkoft, (2012). Que generalmente, los procedimientos son: “una serie de pasos sucesivos y complementarios, que exigen una manera específica de llevarlos a cabo, por esta razón los procedimientos administrativos, tienen que descomponerse en una serie de métodos”. (p.28). De la misma manera se refiere a que es método o la forma de realizarse una labor, pero tomando en cuenta los fines, los objetivos, las facilidades disponibles y los recursos que se utilizan en su realización.

Del tal modo que las normas y procedimientos sirven de guía al personal para conocer los pasos a seguir en las operaciones o actividades particulares de un área o departamento y además identificar las normas establecidas para regular estas operaciones, tal como es el caso de los registros de documentos y calificaciones que se realizan en la coordinación general del liceo Nacional Andrés Bello Blanco.

Según Catacora, (2011). “Los procedimientos administrativos pueden ser descritos a través de narrativos denominados responsables acción. Esta forma de describir procedimientos, detalla los pasos de un proceso identificando las personas de la acción que se realizan”. (p.74). De igual manera, este plantea que los procedimientos administrativos constituyen información básica, para el logro de las metas y de los objetivos institucionales, bien sean públicos o privados, toda vez que podrán realizar sus actividades de una manera más ordenada y eficiente. Por tanto, los

procedimientos administrativos representan una herramienta empleada de manera útil e indispensable para el mejor desempeño de las actividades de una institución.

De ahí que su importancia es fundamental para el proceso de modernización y mejoramiento integral de la administración. En este sentido se comprende que el procedimiento y normas son expresiones analíticas de los procedimientos administrativos a través de los cuales se canalizan la actividad operativa de la institución, como también la enunciación de normas de funcionamiento básicas a las cuales deberán ajustarse los miembros de la misma.

Los Archivos Individuales y Colectivos de los Estudiantes.

Los Archivos Individuales y Colectivos de los Estudiantes son de principal importancia en cualquier institución educativa, porque es el medio para obtener la información que se requiere de las operaciones con datos y calificaciones.

Según Koontz y Otros (2011) los Archivos Individuales y Colectivos de los Estudiantes son aquellos registros que corresponden a los grupos de estudiantes por sección disponibles por año escolar, y los individuales son los registros de la actuación de los estudiantes en cada asignatura y es en donde se señala el desempeño estudiantil en cada competencia educativa, asignatura, disciplina y también se registra el desempeño estudiantil relacionado con las normas de la institución. (p.123).

Así mismo, refiere que el control administrativo de la documentación del estudiante, es un medio de evitar el fraude y la desinformación. Un buen sistema de

control interno también ayuda a alcanzar los objetivos del manejo eficiente, incluyendo el conocimiento preciso de la disponibilidad de cupo en la institución y de las necesidades del departamento y el mantenimiento de información fluida, efectiva y adecuada.

Objetivos de tener un registro en los Archivos Individuales y Colectivos de los Estudiantes.

Según Koontz y otros (2011), El objetivo de tener un registro en los Archivos Individuales y Colectivos de los Estudiantes es:

Presentar en forma comprensible y veraz la información sobre la actuación del estudiante, es decir, se presenta de manera cuantitativa y cualitativa la calificación de la actuación académica, pedagógica y evaluativa durante un periodo determinado, corte de actuación por trimestre o lapso y por año escolar. Es por esto que se debe poner mucha atención en estos registros para evitar mostrar una inadecuada síntesis de los cambios y desempeños ocurridos en el estudiante. (p.126).

También (ob. Cit) considera como objetivos principales del registro en los Archivos Individuales y Colectivos de los Estudiantes el que estos proporcionan información apropiada al representante, para que este pueda medir o evaluar la actuación del estudiante y tomar decisiones que ayuden al desenvolvimiento del mismo. También facilita la información del rendimiento educativo y pedagógico, lo cual permitirá mejorar las políticas educativas internas de la institución.

A su vez permite ubicar en donde se ha estado fallando, lo que dará como resultado la implementación de soluciones a las situaciones encontradas, para de esta manera poder cumplir con todo lo exigido por el departamento de Gestión Escolar de la Zona Educativa del Estado Carabobo. Así mismo, permite la entrega a tiempo de los recaudos exigidos por Media General de la Zona Educativa del Estado Carabobo.

En conclusión, un buen registro en los Archivos Individuales y Colectivos de los estudiantes es utilizado con el propósito de señalar la actuación pedagógica del estudiante y tomar decisiones que ayuden al desenvolvimiento del mismo.

Bases legales.

Las actividades del sector educativo en Venezuela tienen su fundamentación legal en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, publicada en Gaceta Oficial No. 36.860 de fecha 30 de diciembre de 1999, en su título I de Derechos fundamentales en el artículo tres, en donde señala que la educación y el trabajo son los procesos fundamentales para alcanzar la mejora administrativa de la gestión del personal directivo de la institución Andrés Bello así como también la defensa y el desarrollo de la persona y el respeto a su dignidad, el ejercicio democrático de la voluntad popular, la construcción de una sociedad justa y amante de la paz, la promoción de la prosperidad y bienestar del pueblo y también da a la garantía del cumplimiento de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución.

El Artículo 102 establece que en materia de educación se puede decir que “es un derecho humano y un deber social fundamental, es democrática, gratuita y obligatoria. El Estado la asumirá como función indeclinable y de máximo interés en

todos sus niveles y modalidades,” (p. 11). Destacando que únicamente no es un derecho, sino que también es un servicio público y está fundamentada en el respeto a todas las corrientes del pensamiento, por lo que es un deber y se debe promocionar, participar y defender de acuerdo a los estatutos legales de la República.

Asimismo, el Artículo 103 postula que se garantizará el derecho a la educación, ya que “toda persona tiene derecho a una educación integral, de calidad, permanente, en igualdad de condiciones y oportunidades, sin más limitaciones que las derivadas de sus aptitudes, vocación y aspiraciones”(p. 16) por el cual “el Estado realizará una inversión prioritaria,” (p. 16). Teniendo como visión principal la promoción de la educación y prevención de la deserción escolar garantizando las condiciones básicas para la incorporación y permanencia en el sistema educativo de todas y todos los venezolanos, para así garantizar una mejor calidad de vida.

Siendo el Estado quien vele por los bienes públicos, y por la educación como derecho, será quien tendrá el deber, según el Artículo 103 de garantizar el financiamiento del sistema público de educación el cual es obligación del Estado, que integrará los recursos fiscales y cualquier otra fuente de financiamiento que determine la Ley para que la educación sea pública gratuita y obligatoria en todas sus modalidades hasta el pregrado universitario. “El estado regulará las instituciones públicas y privadas de educación” (p. 16).

Así mismo, la base legal de la Ley Orgánica de Educación en su Título I Disposiciones Fundamentales en el artículo 2º “La educación es función primordial e indeclinable del Estado, así como derecho permanente e irrenunciable de la persona” (p.3) y lo relacionado con el funcionamiento de los planteles públicos y privados

estableciendo en su artículo 55 que señala “Los servicios e institutos educativos quedan sometidos a las normas y regulaciones que al efecto dicte el Ejecutivo Nacional por órgano del Ministerio de Educación, salvo los casos regidos por leyes especiales” (p.8).

Esto indica claramente, que los procesos gerenciales y administrativos en el sector educativo, son de vital importancia en las instituciones, si se desea mantener solvente y a la par de la exigencia de las leyes vigentes a la institución educativa, para no coartar por impericia, omisión o negligencia el derecho que tienen los venezolanos y venezolanas a una educación de calidad.

Definición de términos.

Actividad: conjunto de tareas u operaciones de una persona o entidad.

Administración: Gestión, organización y control de una sociedad que realiza los órganos directivos de la misma. Vocablo que se utiliza para referirse a las personas que determinan los objetivos y las políticas de una organización.

Análisis Administrativo: Investigación sistemática de las causas y posibles soluciones de los problemas administrativos y gerenciales, dentro del marco del método científico, investigación y pensamiento creativo.

Análisis: Método por el cual se llega al conocimiento de un todo a través de la separación del mismo en partes para su examen por memorizado, facilitando así, el estudio de sus componentes y las interacciones entre ellos, lo cual nos conducirá a una mejor comprensión del conjunto.

Atribución: facultad que por naturaleza corresponde a quien ejerce un cargo.

División de Trabajo: división de una tarea compleja en sus componentes, de modo que los individuos sean responsables de un conjunto limitado de actividades y no de la tarea.

Eficiencia: hacer las cosas bien. Es lograr los objetivos garantizando los recursos disponibles al mínimo costo y con la máxima calidad. Virtud y facultad para lograr un efecto determinado.

Estrategia: Por similitud con el arte militar, coordinación de las diferentes partes integrantes de una institución encaminada a la consecución de los resultados o metas propuestas.

Evaluación: valorización del sistema del control interno para conocer su grado de desarrollo, operatividad y eficacia.

Factibilidad: La factibilidad se da cuando se tiene la disposición todos los elementos técnicos que permiten la ejecución de un proyecto.

Función: actividad o servicio propio de un cargo u oficio.

Indicadores: Valores que pueden adoptar las diferentes variables y que se pueden tomar como punto de referencia para la comparación de los distintos datos de una investigación.

Normas: son las reglas que fijan las condiciones en que deben realizarse una operación o actividad, la ejecución de un objeto o la elaboración de un resultado. Regla que se debe seguir o que se debe ajustar una conducta.

Óptimo: Situación idónea en la que reencuentra algo o alguien para poder conseguir sus objetivos. Posición de máximo bienestar. Situación máxima en la que se encuentra distribuidos los factores, que produce que no se pueda aumentar el bienestar de un individuo sin disminuir de forma correlativa el de otros.

Políticas: Conjunto de actividades que realiza una persona, empresa o Estado encaminada a la consecución de un determinado fin.

Procedimientos: secuencias cronológicas de las acciones requeridas que detallan la forma exacta en el cual una actividad debe llevarse a cabo. Conjunto de operaciones

ordenadas en secuencia cronológica, que precisan la forma sistemática en la que se realiza las operaciones en la institución.

Proceso Administrativo: está constituido por las cuatro funciones fundamentales de la administración como lo son: la planeación, la organización, la ejecución y el control. Son los medios por los cuales administra el Gerente.

Supervisión: proceso que recurre al examen de calificaciones, documentos y registros de una institución educativa, para precisar si es correcto al estado solvencia administrativa de la misma, y si los comprobantes están debidamente presentados.

Tarea: trabajo asignado a un empleado o grupo de empleados.

Los aspectos administrativos y recursos para la investigación

Humanos

El presente proyecto de investigación contará con el apoyo de la directiva del liceo Nacional Andrés Eloy Blanco, de los coordinadores que hacen vida laboral en la coordinación general del liceo, así como con la asesoría y el apoyo del profesor de Seminario: Proyecto de Investigación.

Institucionales

Las actividades se realizaran en el liceo Nacional Andrés Eloy Blanco, específicamente en la coordinación general del instituto educativo. Esta institución está ubicada en la carretera vieja de Tocuyito en la antigua casa en donde funcionaba el centro de educación especial. En el Municipio Libertador, Estado Carabobo.

Institucionales

La investigación utilizara como recursos materiales: Computadoras, fotocopadoras, libros de Gerencia educativa, de metodología de la investigación, tesis en educación relacionadas con el tema publicadas, lápices y papel.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El presente capítulo hace referencia al tipo y diseño de investigación, así como las variables e indicadores donde se manifiestan los fines del estudio, los instrumentos y técnicas que se aplicarán, así como su validez y confiabilidad, también procedimiento para analizar los resultados y el procedimiento de la investigación.

El marco metodológico es un procedimiento general para lograr de manera precisa el objetivo de la investigación, es expresar de manera concreta; mediante un claro diseño como se va a proceder para contrastar los hechos con las teorías; es decir, llevar a cabo el estudio siguiendo los postulados generales que caracterizan el método científico. Para Sabino (2012), “El diseño es una estrategia general de trabajo que el investigador determina una vez que ha alcanzado suficiente claridad con respecto a su problema y que orienta y esclarece las etapas que abran de acometerse posteriormente”. (Pág.63).

Partiendo de esta definición es fácil reconocer que es el apartado en cual se plantea la sistematización de la investigación y mediante la cual se expondrán de forma precisa aquellas características encontradas durante todo el proceso.

El Tipo de Investigación.

El tipo de investigación se refiere a la clase de estudio que se va a realizar. Orientada sobre la finalidad general del estudio y sobre la manera de recoger las informaciones o datos necesarios. Según el Manual UPEL (2012):

La investigación de campo consiste en la, elaboración y desarrollo de un análisis de acuerdo al modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos (p.7).

El Diseño de la Investigación.

Según Sabino C (2012), el objeto del diseño de la investigación es: “proporcionar un modelo de verificación que permita contrastar hecho con teorías, y su forma es la de una estrategia o plan general que determina las operaciones necesarias para hacerlo” (p.63) Partiendo del problema que se está estudiando, se puede definir que el diseño de la investigación es de campo, ya que se caracteriza por qué se puede manipular las variables.

De acuerdo con Palella y Martirns (2011): Es el que realiza sin manipular de forma deliberada ninguna variable. El investigador no varía intencionalmente las variables independientes. Se toman del hecho tal como se presenta en su contexto real y un tiempo determinado, o no para luego analizarlo (p.81).

Población y Muestra.

La Población.

La Población, es definida por Arias (2011), como “el conjunto de elementos con características comunes que son objeto de análisis y para los cuales serán válidas las conclusiones de la investigación”. (p. 98).

Para Castro (2012), la población constituye “la totalidad de los sujetos de la investigación, cada unidad de población tiene características comunes y es de donde, precisamente, se obtienen los datos de la investigación”. (p. 66).

La población que se tomó para la presente investigación estuvo conformada por un total de Diez (10) empleados pertenecientes a la coordinación general del liceo Andrés Eloy Blanco y se describe el área a la que pertenecen en la Cuadro, que se presenta a continuación:

Cuadro N° 01Población y Muestra.

Cargo	Población	Muestra
Docente Coordinador	5	5
Secretarias	3	3
Docente adjunto (Clausula 95)	2	2
Total	10	10

Fuente: García y González (2016)

La Muestra.

Castro (2012), sostiene que la muestra “representa una parte de la totalidad de los sujetos de la investigación. De allí que es importante asegurarse que los elementos de la muestra sean lo suficientemente representativos de la población, que puedan permitir hacer generalizaciones de manera precisa”. (p. 67).

Por otra parte, Sabino C (2012) define la muestra no probabilística intencional como aquella que “escoge sus unidades no en forma fortuita sino completamente arbitraria, designando a cada unidad según características que para el investigador resulten de relevancia”. (p. 84). Para efectos de ésta investigación participaron diez (10) empleados de la institución y por ser un tamaño reducido se decidió aplicar una muestra intencional censal, es decir, tomar toda la población.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.

La técnicas e instrumentos para la recolección de los datos en los analistas es utilizar una variedad de métodos a fin de recopilar los datos sobre una situación existente, como entrevistas, cuestionarios, inspección de registros (revisión en el sitio) y observación. Cada uno tiene ventajas y desventajas. Generalmente, se utilizan dos o tres para complementar el trabajo de cada una y ayudar a asegurar una investigación completa.

Las Técnicas.

Las Técnicas de recolección según Tamayo y Tamayo (2011) “Es la parte operativa del diseño investigativo hace relación de datos” (p.75). Son lo relativo a los instrumentos, el autor antes mencionado señala que “deberán ser estructurados de acuerdo al tipo de investigación, adoptando y expresando los requisitos fundamentales de validez y confiabilidad” (p: 80). Las técnicas utilizadas en esta investigación son:

La Encuesta.

Una encuesta es un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población o institución, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos. Fueron estructuradas en forma de cuestionarios sencillos de llenar en representación descriptiva. Méndez (2011) lo define como “un formulario que tiene aplicación a aquellos problemas que se pueden investigar por métodos de observación, análisis de fuentes documentales y demás sistemas de conocimiento” (p. 73) La encuesta puede ser abierta, cerrada, dicotómica o policotómica.

La encuesta permite el conocimiento de las motivaciones, las aptitudes y las opiniones de los individuos con relación a su investigación. Según Tamayo y Tamayo (2011), la encuesta “es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida”. (p. 24).

La Observación Directa.

Como técnica de investigación, la observación tiene amplia aceptación científica. Los docentes, médicos, ingenieros industriales y otros profesionales, extensamente recurren a ésta técnica con el fin de estudiar los fenómenos sociales, humanos u otros de forma grupal o aislada. La observación puede ser estructurada o no estructurada.

El Instrumento.

Según Sabino C. (2012), un instrumento de recolección de datos es “cualquier recurso del que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información” (p.99). El instrumento para llevar a cabo el cuestionario, es definido (op. Cit.), como “una forma concreta de la técnica de observación logrando que el investigador fije atención en ciertos aspectos y se sujeten a determinadas condiciones” (p.106).

La Validez y Confiabilidad del Instrumento.

Después de la construcción del instrumento a ser aplicado a la población finita o conocida, este será validado y considerado por expertos en el área metodológica y técnica, quienes después de su revisiones y consideraciones realizadas y autorizan a la aplicación del mismo. La validez del instrumento consiste en la opinión que emiten los expertos en la materia que se investigó sobre concordancia de cada ítems con el marco teórico que sustentan el estudio.

La Validez.

En tal sentido, Hernández S. (2011) expresa: “la validez refiere al grado en que un instrumento de medición mide realmente las variables que pretende evaluar” (p.32). La misma se hará a través del juicio de tres (03) expertos de la materia de administración de empresa y al ser otorgada la validación del instrumento y ajustadas las recomendaciones y sugerencias se presentara un instrumento definitivo, reformulado con las opiniones de los expertos.

Existen diferentes tipos de validez:

Validez de contenido: se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de los que se mide.

Validez de criterio: Establece la validez de un instrumento de medición comparándola con algún criterio externo.

Validez de constructo: Se refiere al grado en que una medición se relaciona consistentemente con otras mediciones de acuerdo con hipótesis derivadas teóricamente y que conciernen a los conceptos (o constructos) que están siendo medidos.

Por lo tanto la presente investigación se fundamenta en una validez de contenido, puesto que el instrumento de medición a emplear, mide realmente los aspectos que se desean evaluar, mediante la operacionalización de los objetivos en el cuadro técnico metodológico. Además, se va a recurrir a una evaluación externa del instrumento, por

medio de su revisión por expertos en la materia a fin de darle confiabilidad y credibilidad al instrumento.

La Confiabilidad.

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2011), la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere “Grado en el que un instrumento produce los mismos resultados consistentes y coherentes” (p. 277). Esto se puede interpretar como el grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, sea similar si se vuelve a medir el mismo rasgo en condiciones idénticas.

Sobre el mismo tema, Palella y Martins (2010), la definen “como la ausencia de error aleatorio en un instrumento de recolección de datos. Representa la influencia del azar en la medida; es decir, es el grado en el que las mediciones están libres de deviación producidas por los errores causales” (p.176). Se utilizará el estadígrafo de Kuder Richcarson (KR_{20}), utilizado para instrumentos dicotómicos según la siguiente fórmula, cuyo resultado se visualiza en detalle en el anexo B, siendo un valor altamente confiable:

$$K-R_{20} = \frac{K - 1 - \sum p.q \text{ (items)}}{K - 1 - S^2 T \text{ (aciertos)}} = 0,87$$

La Técnica de Análisis de Resultados.

Estas técnicas representarán la gran solución a la necesidades de poder realizar las mediciones de la influencia que tienen las diferentes variables en el objeto del estudio en manera directa, con la finalidad de poder conocer todos los aspectos necesarios que nos permitan lograr los objetivos planteados en la investigación, esta es una de las decisiones más importantes de todo estudio, ya que ella depende la correcta obtención de los datos que posteriormente van a ser utilizados en los análisis respectivos.

Debido a las características específicas de esta investigación, tomando en consideración la metodología posible a ser aplicada y el propósito de presente estudio, se consideró conveniente la posible utilización como instrumento de recolección el de una encuesta.

Méndez (2011) la define como “un formulario que tiene aplicación a aquellos problemas que se pueden investigar por métodos de observación, análisis de fuentes documentales y demás sistemas de conocimiento” (p.85). La encuesta permite el conocimiento de las motivaciones, las aptitudes y las opiniones de los individuos con relación a su investigación.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

La presente investigación, tiene como propósito analizar los procesos administrativos que desarrolla la directiva de la coordinación pedagógica general del Liceo Nacional Andrés Eloy Blanco ubicado en la carretera vieja de Tocuyito, Municipio Libertador, Valencia, Estado Carabobo. En este sentido, se emplearon como técnicas de recolección de datos la observación directa y la encuesta; donde se reflejan el propósitos de los objetivos y teorías que dieron soporte a la investigación y que está configurado con dos opciones de respuestas cerradas dicotómicas: 1: Si y 2: No. De esta forma, se pretende lograr obtener información relevante, necesaria para el diagnóstico de la situación, base, para sustentar el análisis de la investigación.

Los datos recolectados y tabulados se muestran a través de técnicas estadísticas descriptivas, que permiten un análisis de las respuestas, indicando la proporción entre los resultados obtenidos. Para la presentación de la información, los investigadores se valieron de tablas estadísticas y de gráficas de tortas, con los porcentajes de las respuestas de cada ítem y para el análisis y presentación de los resultados, se efectuó un estudio integral de las observaciones registradas en el instrumento. A continuación, se presentan las respuestas proporcionadas por los encuestados.

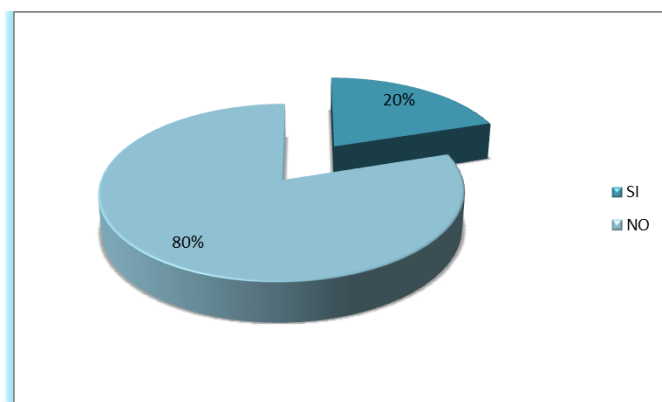
Ítem 1. ¿Usted, como coordinador cree que la directiva desarrollada en la coordinación pedagógica general del liceo nacional Andrés Eloy Blanco es la más adecuada?

Cuadro 2. Planificación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	20%
NO	8	80%
Total	10	100%

Fuente: González, Méndez, Morales, Ramírez y Parra. (2015).

Gráfico 1. Planificación



Fuente: García y González (2016)

Análisis:

Los datos recabados y presentados en la gráfica, demuestran que sólo un veinte por ciento (20%) del personal empleado considera que en la coordinación general de la institución si se desarrollan actividades en función de los objetivos planificados, estimando esta valoración con muy bajo rango, por el contrario, el ochenta por ciento (80%) de estos tienen una opinión adversa. Concluyendo con la apreciación de que

por tener el “NO”, un peso mayor cuantitativamente, se puede establecer que no se están ejerciendo acciones para cumplir con la determinación de los factores administrativos o no son perceptibles, estas acciones.

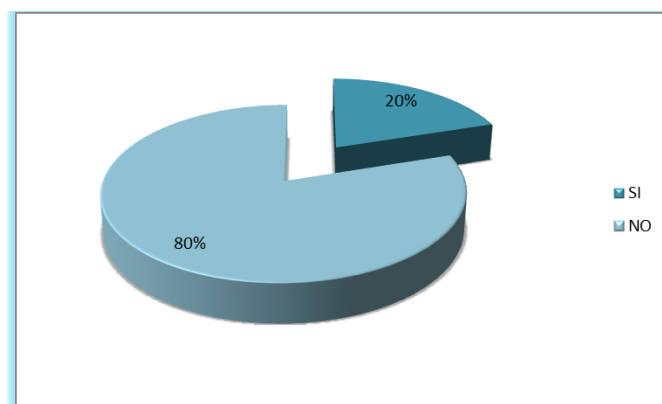
Ítem 2. ¿Usted como coordinador considera que la directiva de la coordinación pedagógica general del liceo nacional Andrés Eloy Blanco debe tener un mejor desempeño en los procedimientos Administrativos que realiza?

Cuadro 3. Planificación de actividades

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	80%
NO	2	20%
Total	10	100%

Fuente: García y González (2016)

Gráfico 2. Planificación de actividades



Fuente: García y González (2016)

Análisis:

De forma consecutiva, se puede apreciar que entre el personal encuestado, se maneja la creencia de que si se planifican las actividades, quedando demostrado esto con un bajo índice del veinte por ciento (20%), de respuestas afirmativas. Un definido ochenta por ciento (80%) aseguran no ver esta planificación. Dejando en evidencia la inexistencia o el incumplimiento de la misma, generando problemas en la coordinación general del instituto.

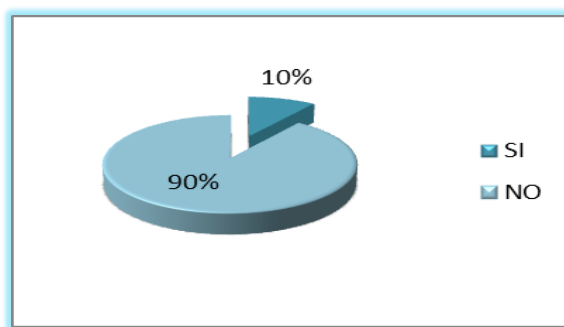
Ítem 3. ¿A usted como coordinador le parece importante que se tome en cuenta el conocimiento adecuado para realizar los procedimientos administrativos en un departamento?

Cuadro 4. Recursos técnicos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	9	90%
NO	1	10%
Total	10	100%

Fuente: García y González (2016).

Gráfico 3. Recursos técnicos



Fuente: García y González (2016).

Análisis:

En este caso fue aún más notoria la diferencia entre la apreciación de los participantes, quienes manifestaron con un diez por ciento (10%), de apoyo al no, significando que los recursos técnicos y de panificación no son utilizados durante el funcionamiento de la coordinación general, y un noventa por ciento (90%), que declaró que sí. Lo que indica que no se evidencian los conocimientos adecuados para realizar los procedimientos administrativos en la coordinación general del liceo.

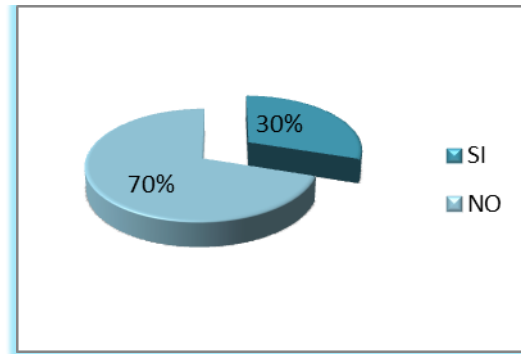
Ítem 4. ¿Considera usted como coordinador que la directiva de la coordinación pedagógica general del liceo nacional Andrés Eloy Blanco debe poseer Normas para llevar a cabo los Procedimientos administrativos adecuados en la coordinación general del plantel?

Cuadro 5. Normas del departamento

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	70%
NO	3	30%
Total	10	100%

Fuente: García y González (2016)

Gráfico 4. Normas del departamento



Fuente: García y González (2016).

Análisis:

El resultado refleja que un setenta por ciento (70%) de las personas que integran la población encuestada respondieron que las normas de la coordinación general del liceo son necesarias, en contraposición a un treinta por ciento (30%) que respondió de forma contraria, dejando demostrado con una contrastada diferencia de criterios la disconformidad en cuanto al cumplimiento de las funciones de la coordinación general del liceo, afectando la apreciación del personal que allí se desempeña.

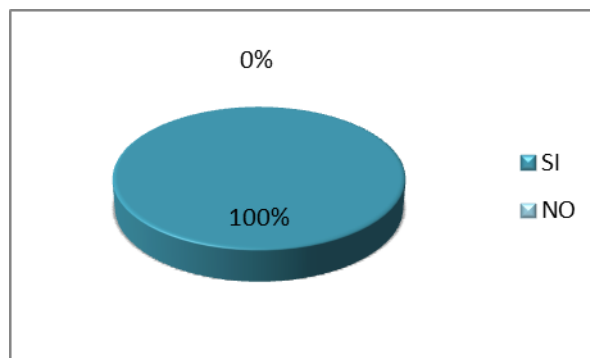
Ítem 5. ¿Usted como coordinador considera que es necesario efectuar cambios en la forma en que se realizan actualmente los procedimientos administrativos en la coordinación pedagógica general del liceo nacional Andrés Eloy Blanco para Optimizar la Gestión Administrativa?

Cuadro 6.Procedimientos Administrativos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	10	100%
NO	0	0%
Total	10	100%

Fuente: García y González (2016).

Gráfico 5.Procedimientos Administrativos



Fuente: García y González (2016).

Análisis:

Con un rotundo cien por ciento (100%), se visualiza la apreciación al unísono con relación a la necesidad de mejorar los procedimientos administrativos en la coordinación general del liceo nacional Andrés Eloy Blanco para Optimizar la Gestión Administrativa, ya que el desempeño de la directiva de esta coordinación, como unidad ha dejado demostrado que no se rigen por las normas establecidas para desarrollar las actividades administrativas en el área educativa, por lo que se generan inconvenientes y malos entendidos e inexactitudes entre el personal, el director del instituto, los estudiantes y los usuarios.

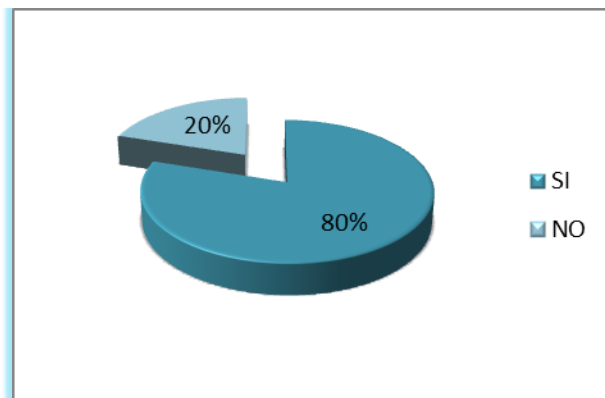
Ítem 6. ¿Usted como coordinador cree necesario mejorar los procedimientos administrativos actuales de la directiva de la coordinación pedagógica general del liceo nacional Andrés Eloy Blanco?

Cuadro 7. Desempeño del personal

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	80%
NO	2	20%
Total	10	100%

Fuente: García y González (2016).

Gráfico 6. Desempeño del personal



Fuente: García y González (2016).

Análisis:

Cabe destacar que según el resultado de la encuesta un ochenta por ciento (80%) de los encuestados manifestaron que según su criterio el desempeño en el área administrativa del personal docente y administrativo de la coordinación general del liceo, debe mejorar, contra un bajo veinte por ciento (20%) que opino lo contrario,

dejando demostrado que el personal debe re direccionar el trabajo para el logro de los objetivos.

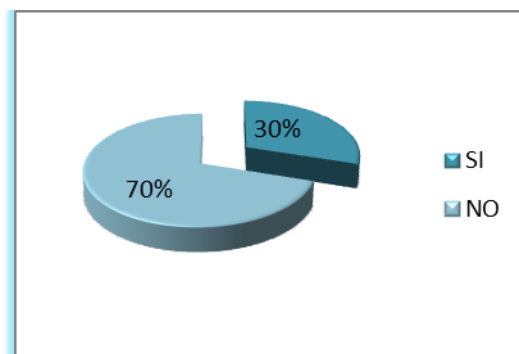
Ítem 7. ¿Usted como coordinador considera que la directiva de la coordinación pedagógica general del liceo nacional Andrés Eloy Blanco sigue las medidas establecidas para realizar procedimientos administrativos relacionados con los estudiantes?

Cuadro 8.Procedimientos Administrativos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	30%
NO	7	70%
Total	10	100%

Fuente: García y González (2016).

Gráfico 7. Procedimientos Administrativos



Fuente: García y González (2016).

Análisis:

A trasluz de los resultados de la encuesta, se evidencia la inexistencia de la ejecución de una planificación, para realizar los procedimientos administrativos y esta es fundamental para el logro de los objetivos de la coordinación y de la institución. Esta diferencia se nota en los valores arrojados, visto un treinta por ciento (30%) de respuestas afirmativas hacia una apreciación de ejecución de la planificación administrativa para la efectividad este proceso, contra un setenta por ciento (70%) de respuestas enfrentadas a esta creencia.

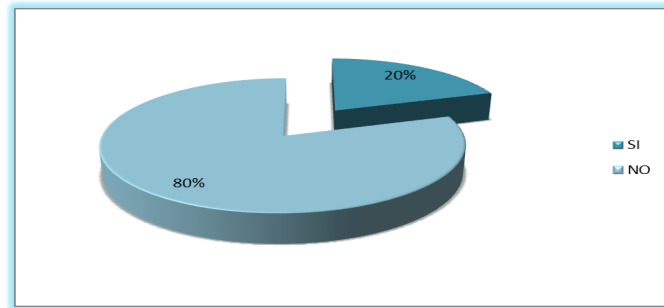
Ítem 8. ¿Usted como coordinador cree que la directiva de la coordinación pedagógica general del liceo nacional Andrés Eloy Blanco, mejoraría, en la Gestión Administrativa si adoptara normas para el uso de los documentos del archivo?

Cuadro 9. Gestión Administrativa

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	80%
NO	2	20%
Total	10	100%

Fuente: García y González (2016).

Gráfico 8.Gestión Administrativa



Fuente: García y González (2016)

Análisis:

Aunado a la falta de planificación y control de los registros administrativos de los estudiantes, expuestos en los ítem anteriores, se adiciona la falta de normas para el uso de los documentos del archivo, dirigidas al personal usuario de los mismos lo que conduciría la efectividad del proceso administrativo en la coordinación pedagógica general del liceo, situación evidenciada en los resultados arrojados en el presente ítem, reflejando un ochenta por ciento (80%), de encuestados que manifiestan la necesidad de normas, contra un veinte por ciento (20%) que niega esta necesidad.

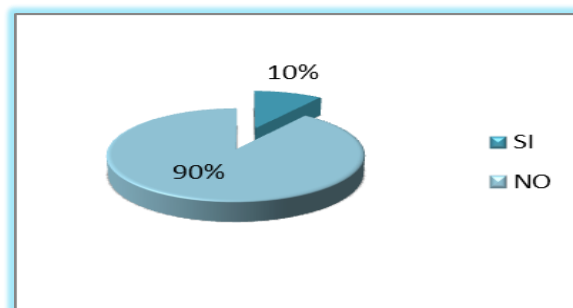
Ítem 9. ¿Usted como coordinador cree, que la directiva de la coordinación pedagógica general del liceo nacional Andrés Eloy Blanco emplea estrategias que contribuyen al mejoramiento de la Gestión Administrativa?

Cuadro 10.Mejoramiento de la Gestión Administrativa

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	10%
NO	9	90%
Total	10	100%

Fuente: García y González (2016).

Gráfico 9.Mejoramiento de la Gestión Administrativa



Fuente: García y González (2016).

Análisis:

Ante este escenario, las respuestas obtenidas han sido suficientemente claras demostrando que no existe o no se aprecia la planificación, ni mejoramiento del proceso administrativo en esta coordinación pedagógica. Esta situación se observa en el resultado de la encuesta que expone que un diez por ciento (10%) del personal encuestado manifiesta que si existen estrategias que contribuyen al mejoramiento de la Gestión Administrativa, contra un marcado noventa por ciento (90%), que no está de acuerdo con esta apreciación inclinando la balanza hacia una tendencia negativa de la actividad de la gestión administrativa.

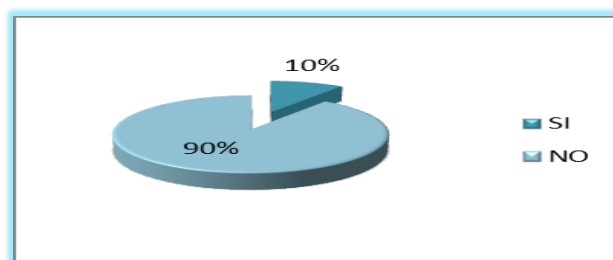
Ítem 10. ¿Usted como coordinador cree, que la directiva de la coordinación pedagógica general del liceo nacional Andrés Eloy Blanco debería implementar mecanismo de control interno que permitan mejorar los procesos administrativos?

Cuadro 11. Normas

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	9	90%
NO	1	10%
Total	10	100%

Fuente: García y González (2016).

Gráfico 10. Normas



Fuente: García y González (2016).

Análisis:

Se determinó según el criterio de los encuestados la necesidad de normas para el desarrollo y control del proceso administrativo, cuando no existe una normativa, no puede existir un buen control de los procesos, es por ello que al igual que en el caso anterior las respuestas se inclinaron en el sentido negativo del desempeño que realiza la directiva de la coordinación pedagógica general del liceo, ya que un diez por ciento (10%), de la población encuestada manifestó la observancia del cumplimiento de las normas, contra un noventa por ciento (90%) que no lo aprecio.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

La presente investigación se basó en analizar los procesos administrativos que desarrolla la Directiva de la Coordinación Pedagógica General del liceo Andrés Eloy Blanco del Municipio Libertador, Estado Carabobo para lo cual se realizaron una serie de observaciones y revisiones de documentos, actividades de atención al estudiante, docente, representante y usuarios, a fin de diagnosticar la situación actual y poder conocer cómo se llevaban a cabo las actividades de administración y proceso flujo de información, documentos y datos de la institución realizados por parte de la directiva que se encuentra en la Coordinación Pedagógica General del liceo; con la finalidad de establecer los fundamentos que permitieron lograr el objetivo general de la investigación.

En correspondencia con estas ideas, una vez realizado los análisis de los datos recolectados durante el desarrollo de la investigación, plasmados mediante el uso de tablas y gráficos para un adecuado entendimiento, se exponen las conclusiones respectivas a los aspectos estudiados, iniciando con el primer objetivo específico que trata sobre el diagnóstico de la situación actual de los procesos administrativos que se emplean para la gestión del flujo de información, documentos y datos de la institución realizados por parte de la directiva que se encuentra en la Coordinación Pedagógica General del liceo Andrés Eloy Blanco.

Ante este respecto, en el diagnóstico se pudo establecer que no se están ejerciendo acciones para cumplir con los objetivos de la coordinación pedagógica general, igualmente presentan deficiencias en el acatamiento de las normas para los procesos internos de uso de archivos, así mismo, el acto de recepción de calificaciones de los docentes se realiza por personal sin competencia y en algunos casos en forma alterna, extemporánea y sin control lo que afecta al estudiante y la imagen y prestigio de la institución.

Por otra parte el segundo objetivo específico que se orientó a Identificar las debilidades de los procesos administrativos en la directiva que se encuentra en la Coordinación General del liceo Andrés Eloy Blanco se pudo constatar que los más representativos son:

- Las funciones del departamento no se cumplen con eficiencia.
- La distribución actual del trabajo debe mejorar.
- No se trabaja en equipo.
- Faltan acciones, aplicación de normas y procedimientos internos para mantener la motivación y sentido de pertenencia de los docentes estudiantes y demás personal.
- No hay control del proceso administrativo.
- No se acatan las normas para el proceso administrativo.

De esto se desprende que son muchos los factores que impiden los funcionamientos armoniosos de esta coordinación pedagógica en función de la institución y de los estudiantes por falta de control de las actividades a nivel administrativo en esa coordinación pedagógica general.

Como tercer y último objetivo específico se propuso describir el proceso administrativos que desarrolla la directiva que se encuentra en la Coordinación General del liceo Andrés Eloy Blanco. Para tal fin, se tomó como base para este objetivo, las respuestas emitidas por los encuestados, encaminadas a considerar la falta de procedimientos internos claros, tanto para las actividades de recepción y de registro de las calificaciones y documentos propios de una coordinación pedagógica como para la reglamentación de la permanencia de los visitantes de este espacio.

Con fundamento en lo anterior, En la primera acción, de acuerdo con la indagación efectuada vía encuesta, en la institución presentan los problemas de registro de información, en este caso existe falta de control y coordinación de las actividades del personal docente y de los estudiantes. Para la acción segunda se presentan inconvenientes claros al no poder registrar de manera univoca y pertinente las actividades que allí se realizan. En la tercera, el reclamo es interno. Es decir, los departamentos de evaluación y control de estudios, como también la dirección del plantel no realizan sus actividades a tiempo por el manejo de información carente de veracidad, incoherente o extemporánea.

A manera de resumen, se puede concluir que el proceso administrativo que se lleva en la coordinación pedagógica general del liceo nacional Andrés Eloy Blanco presenta debilidades que afectan al personal docente, estudiantes y demás departamentos de la institución. La falta de un sistema administrativo para controlar, agilizar en base al tiempo, registro de datos de los estudiantes y de las calificaciones aportadas por los docentes, entre otros elementos propios de esas coordinaciones y así eliminar errores humanos, facilitaría el registro y la búsqueda de información.

Por otra parte, la carencia de políticas, normas, coordinación y acuerdos entre el personal que gestiona los procesos administrativos en la coordinación pedagógica general de esa institución afecta la eficacia organizativa. En relación al personal, posee las competencias para asumir los retos que la gestión conlleva, pero siempre y cuando se les motive para alcanzar un mejor desempeño.

Recomendaciones

Una vez finalizada la investigación, se procede a plantear una serie de recomendaciones para la directiva de la coordinación pedagógica general del Liceo Nacional Andrés Bello.

- Ser consecuente en el cumplimiento de las funciones que se determinaron para el personal que labora en la coordinación pedagógica general.
- Fomentar la unión y el trabajo en equipo del personal que labora en la coordinación pedagógica general.
- También se debe considerar, la revisión de las directrices, políticas, normas y procedimientos para agilizar los procesos internos, que sean del conocimiento común de las personas involucradas, y aceptación de la Dirección del plantel.
- Utilizar manuales de normas y procedimientos relativos al proceso administrativo, con el fin de alcanzar de manera eficiente el cumplimiento de las operaciones realizadas por el personal que labora en esa coordinación.
- Apoyarse en trabajos de acompañamientos pedagógicos (supervisiones) que evalúen el proceso administrativo, la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de las leyes y normativas.
- Realizar durante un periodo, un esquema de acompañamiento pedagógico y

control directo, donde se evalúe el fiel cumplimiento de las actividades inherentes al proceso interno de esa coordinación pedagógica, como también los procedimientos administrativos.

- Distribuir entre el personal de la coordinación pedagógica general las atribuciones y funciones.
- Realizar Carteleras visibles de carácter informativo.

REFERENCIAS

- Arias F. (2012) Metodología de la Investigación 2da edición Caracas, Venezuela
- Bermúdez, (2011) Titulado; *Diseño de un Modelo de Control de Gestión Basado en Herramientas de Calidad Total en Indicadores Administrativos para el Departamento de Control de Estudios del Liceo Nacional Serijas*. Presentado ante la Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez
- Campos, Guanipa, Lugo y Quiérales (2011). Titulado: *Análisis de la Gestión Administrativa en el Manejo de la gerencia directiva del Liceo nacional José Leonardo Chirinos, de Barinas* Presentado ante la universidad Experimental Libertador del Estado Zulia,
- Castro (2012) Metodología de la investigación. Caracas: Instituto Universitario de Tecnología Caripito, Servicios y Proyecciones para América Latina (SYPAL). 3ª Edición. Caracas, 2000
- Catacora. (2011). Sistemas y procedimientos de la administración empresarial Editorial Mc Graw-hill. Bogotá, Colombia
- Chiavenato, I. (2011). Introducción a la Teoría General de la Administración. Colombia Mc Graw – Hill Interamerica. S.A. séptima Edición..
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1.999). De los Principios Derechos y de los Deberes. Artículo 102 - 103.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. **Decreto**. Gaceta Oficial de la República de Venezuela N° 36.860, 30 de diciembre de 1999.
- Guada, E. (2012). *Guía de apoyo para la formulación del proyecto y trabajo de grado*. San Diego: Universidad Arturo Michelena.
- Hernández 2012 Metodología de la investigación. Colombia: Editorial
- Hernández, Fernández, y Batista. (2012). Metodología de la Investigación. México, Mc Graw – Hill Interamericana.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2011). *Metodología de la Investigación*. Edición 3, México: Mc Graw Hill.
- Kerlinger F. (2012) metodología de la investigación 2da edición Caracas, Venezuela
- Koontz y García (2012) Paradigmas y Métodos de la Administración Educativa en Tiempos de Cambios. Episteme Consultores Asociados, C.A.

- Lazcano (2011) Los proceso de la Administración en la Educación. El CID editor Caracas
- Ley Orgánica de Educación (2.001). Disposiciones Generales. Título I de los Artículos 2 y 5.
- Ley Orgánica de Educación (2009)Publicada en Gaceta Oficial de La República Bolivariana de Venezuela N° 5929 de carácter extraordinario en fecha 15 de Agosto de 2009. Artículo 2 y 55.
- Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales.(2015)Universidad Experimental Libertador. Caracas.
- Mejías, (2012) Titulado: *Propuesta de un Modelo de organización Efectiva para la Optimización del Control de Estudios en el Liceo Libertador de Aragua*. Presentando ante la Universidad Bicentenario de Aragua
- Melinkoft (2012) Aportaciones desde la Administración Positiva. (Libro en Línea): Recuperado el 12 de julio de 2015:[PUBLICACIONES pdf/APCS 5 esp 15-28.pdf](http://sitios.ruv.itesm.mx/portales/crea/planear/como/planteamiento_tesis.htm) http://sitios.ruv.itesm.mx/portales/crea/planear/como/planteamiento_tesis.htm
- Méndez P. (2011), Metodología de la Investigación. México, Editorial, Mc.Graw-Hill.
- Palella y Martins (2011) Introducción a la Metodología. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
- Ruiz T, (2013)El Proceso de la Gestión Administrativa. Colombia Noriega Editores. Tercera Edición.
- Sabino, (2011)Metodología de la Investigación. Caracas, Venezuela, UCV.
- Sampieri, R. (2012). Metodología de la Investigación. México. Mc Graw Hill.
- Silva, Jesús Alirio, (2012), Metodología. Guía para elaborar diseños de investigación. UPEL, Caracas, Venezuela.
- Silva, Jesús Alirio, (2014), Metodología de la Investigación, Elementos Básicos, 4ta edición, CO – BO, Caracas Venezuela
- Tamayo y Tamayo (2011). El proceso de la Investigación Científica. 3era Edición. México Editorial Limusa, S.A. de C.V. Grupo Noriego Editores.

ANEXO A: Cuadro de operacionalización de variable

Cuadro de sistema variable N° 1 Operacionalización de variable

Objetivo General: Los procesos administrativos que desarrolla la Directiva de la Coordinación Pedagógica General del Liceo Nacional Andrés Eloy Blanco del Municipio Libertador, Estado Carabobo

Objetivos Específicos	Variables	Definición Real	Dimensión	Indicadores	Ítems
Diagnosticar la situación actual de los procesos administrativos que se emplean para la gestión del flujo de información, documentos y datos de la institución realizados por parte de la directiva que se encuentra en la Coordinación General del liceo Andrés Eloy Blanco	Los procesos administrativos coordinación realizados por el personal directivo de la coordinación general del liceo Andrés Eloy Blanco	Es evaluar un término de uso frecuente que empleamos con la misión de referir la dirección de los procesos educativos administrativos de un departamento.	Administrativa Manejo de documentos	-Planeación. -organización. -Control. -Dirección.	1 – 2 3 – 4
Identificar las debilidades de los procesos administrativos en la directiva que se encuentra en la Coordinación General del liceo Andrés Eloy Blanco	Debilidades en el proceso del control administrativo	Las acciones que no son confiables a nivel administrativo para una óptima gestión del proceso	Operario del archivo Extravío de información	-Registro. -Datos no confiables. -Debilidades de operaciones. -Coordinación	5 – 6 – 7
Describir los procesos administrativos que desarrolla la directiva que se encuentra en la Coordinación General del liceo Andrés Eloy Blanco	Control Interno: Administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales.	Control de los archivos	Desvío de la información Contaminación de la información	-Conteo físico -Verificación.	8 – 9 - 10

Fuente: García y González (2016)

ANEXO B: Prueba de validez del instrumento



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
ESCUELA DE EDUCACIÓN



DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION Y PLANEAMIENTO EDUCATIVO
EDUCACION PARA EL TRABAJO SUB-AREA COMERCIAL

PRUEBA DE LA VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Facilitador:

Participantes: GARCIA YENEIDY, GONZALEZ FILOMENA

- Titulo del Proyecto de Investigación: “Los procesos administrativos que desarrolla la directiva de la coordinación general del liceo Nacional Andrés Eloy Blanco del municipio Libertador, Estado Carabobo”

INSTRUMENTO DE VALIDACION DE CONTENIDO

ITEMS	Redacción		Pertinencia		Correspondencia		Observaciones
	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	
1	✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		
4	✓		✓		✓		
5	✓		✓		✓		
6	✓		✓		✓		
7	✓		✓		✓		
8	✓		✓		✓		
9	✓		✓		✓		
10	✓		✓		✓		

TABULACION DE LOS RESULTADOS

	Redacción		Pertinencia		Correspondencia		Σ	% Adecuado
	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado		
Resultados								

Se requiere la opinión de 2 expertos para certificar el 100% de la validez

RANGO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

RANGO	VALIDEZ
90.100	Elevada
70.89	Aceptable
41.69	Regular
21.40	Baja
0-20	Muy Baja

Fuente: García y González (2016)

ANEXO C: Constancia de validación



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
ESCUELA DE EDUCACIÓN



DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION Y PLANEAMIENTO EDUCATIVO
EDUCACION PARA EL TRABAJO SUB-AREA COMERCI

CONSTANCIA DE VALIDACION

Quien suscribe, Freddy Canasquero, cédula de identidad N° V-15088647, Licdo en EDUCACIÓN, hace constar lo siguiente: Como facilitador Docente de la Universidad de Carabobo, Facultad de Ciencias de la Educación, Escuela de Educación, ha revisado el instrumento de recolección de datos de la investigación titulada: “Los procesos administrativos del personal directivo que se desarrollan en la Coordinación Pedagógica General del Liceo Nacional Andrés Eloy Blanco, Municipio Libertador. Estado Carabobo”.

”. Presentado por los participantes: Yeneidy García, cédula de identidad N° V-18.764.207, y Filomena González, cédula de identidad N° V- 18.999.127 el cual consiste en una encuesta que consta de diez (10) ítems, con respuestas dicotómicas.

Esta encuesta fue comparada con el cuadro de operacionalización de las variables presentado por las sustentantes, a la par de los objetivos específicos de las investigadoras. Una vez revisado, se considera Aprobado, este instrumento, con un rango ELEVADA según los resultados que se adjuntan a continuación. Se sugiere, _____ a fin de elevar el rango de validación.

En Valencia, a los 06 días del mes de Abril de 2016.

Anexo:

Prueba de la Validez del Instrumento

Cuestionario (presentado por los participantes)

Cuadro de la Operacionalización de las Variables (presentado por las participantes)

Fuente: García y González (2016)

ANEXO D: Coeficiente de confiabilidad

COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD											
KUDER RICHARDSON KR-20											
	ITEMS	TOTAL									
SUJETOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	
2	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	
3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
4	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	
5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
6	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	
7	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	
8	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	
9	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	
10	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	
TOTAL SI	8	2	1	3	0	8	3	2	1	1	
TOTAL NO	2	8	9	7	10	2	7	8	9	9	
p	0,80	0,20	0,10	0,30	-	0,80	0,30	0,20	0,10	0,10	
q	0,20	0,80	0,90	0,70	1,00	0,20	0,70	0,80	0,90	0,90	
pxq	0,16	0,16	0,09	0,21	-	0,16	0,21	0,16	0,09	-	
NUMERO ITEMS		10		Vt =	12,48						
NUMERO SUJETOS	10			Σpxq =	1,57						
$K_{20} = \frac{N}{N-1} * \left[\frac{V_t + \sum pxq}{V_t} \right] = 0,87$											

Interpretación del Coeficiente de Confiabilidad

Rangos	Coeficiente Alfa
Muy Alta	0,81 a 1,00
Alta	0,61 a 0,80
Moderada	0,41 a 0,60
Baja	0,21 a 0,40
Muy Baja	0,01 a 0,20

Fuente: García y González (2016)

