

**SISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN PARA EL
DESARROLLO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS.
CASO: DIRECCIÓN DE ESCUELA DE LA FACULTAD
DE ODONTOLÓGIA DE LA UNIVERSIDAD DE
CARABOBO**



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



**SISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN PARA EL
DESARROLLO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS.
CASO: DIRECCIÓN DE ESCUELA DE LA FACULTAD DE
ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO**

AUTORA: Licda. Geraldine Cárdenas

Bárbula, Junio de 2017



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



**SISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN PARA EL
DESARROLLO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS.
CASO: DIRECCIÓN DE ESCUELA DE LA FACULTAD DE
ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO**

AUTORA: Licda. Geraldine Cárdenas

TUTOR: Dra. Ana Mercedes López

Trabajo de grado presentado ante la
Dirección de Postgrado para optar
al título de Magister en Gerencia
Avanzada en Educación.

Bárbula, Junio de 2017



MAESTRIA

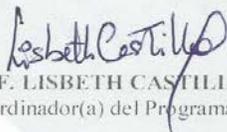


ACTA DE APROBACIÓN

La Comisión Coordinadora del Programa de Maestría en Gerencia Avanzada en Educación, en uso de las atribuciones que le confiere al Artículo N° 44, 46, 130 del Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo, hace constar que una vez evaluado el Proyecto de Trabajo de Grado titulado **SISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN PARA EL DESARROLLO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS. CASO: DIRECCIÓN DE ESCUELA DE LA FOUC**, presentado por el(a) ciudadano(a) **GERALDINE CÁRDENAS**, titular de la cédula de identidad N° **16.773.745**, elaborado bajo la dirección del(a) tutor(a) **PROF. ANA LÓPEZ**, cédula de identidad N° **11.356.482**.
Línea de investigación: Gerencia Educativa, Gestión y Trabajo; Temática: PLANIFICACIÓN EDUCATIVA; Subtemática: PLANES DE ACCIÓN Y ESTRATÉGICOS; Área prioritaria de la FaCE; GERENCIA EDUCATIVA; Área prioritaria de la UC; Educación; considera que el mismo reúne los requisitos y, en consecuencia, es **APROBADO**.

En Valencia, a los un (01) días del mes de Agosto de dos mil dieciséis.

Por la Comisión Coordinadora de la Maestría en Gerencia Avanzada en Educación


PROF. LISBETH CASTILLO
Coordinador(a) del Programa



Elab. msequera 01/08/2016
Impr. 01/08/2016
Archivo Acta de Aprobación

... *La Universidad Efectiva*

AVAL DEL TUTOR

Dando cumplimiento a lo establecido en el Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo, en su Artículo 133, quien suscribe DRA. Ana Mercedes López, titular de la Cédula de Identidad N° 11.356.482, en mi carácter de Tutora del Trabajo de Maestría, titulado “SISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN PARA EL DESARROLLO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS. CASO: DIRECCIÓN DE ESCUELA DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO”, presentado por la ciudadana LICDA. GERALDINE CÁRDENAS, titular de la Cédula de Identidad N° 16.773.745, para optar al título de MAGISTER EN GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN, hago contar que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se le designe.

En Valencia, a la fecha de su presentación.

Tutora
Dra. Ana Mercedes López
C.I. 11.356.482

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
MAESTRÍA / ESPECIALIZACIÓN / DOCTORADO EN:

INFORME DE ACTIVIDADES

Participante: Geraldine Cárdenas Cédula de identidad: V-16.773.745
Tutor (a): Ana Mercedes López Cédula de identidad: V- 11.356482
Correo electrónico del participante: geral_cardenas1@hotmail.com

Título tentativo del Trabajo: SISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN PARA EL DESARROLLO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS. CASO: DIRECCIÓN DE ESCUELA DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO.

Línea de investigación: Procesos Gerenciales

SESIÓN	FECHA	HORA	ASUNTO TRATADO	OBSERVACIÓN
1	22/01/16	2:00 pm	Revisión Planteamiento	Aceptación de tutoría
2	01/04/16	1:00 pm	Revisión Marco teórico	Realizar correcciones
3	24/05/16	2:00 pm	Revisión Metodología	Realizar correcciones
4	30/06/16	2:30 pm	Revisión Anteproyecto	Realizar correcciones
5	14/10/16	1:30 pm	Revisión Resultados	Realizar correcciones
6	18/11/17	9:30 am	Conclusiones y Recom.	Realizar correcciones
7	16/01/17	9:00 am	Revisión completa	Aprobación

Título definitivo: SISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN PARA EL DESARROLLO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS. CASO: DIRECCIÓN DE ESCUELA DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO.

Comentarios finales acerca de la investigación: _____

Declaramos que las especificaciones anteriores representan el proceso de dirección del trabajo de Grado / Especialización / Tesis Doctoral arriba mencionado (a).

Tutor(a)
C.I: V- 11.356.482,

Participante
C.I: V-16.773.745

DEDICATORIA

A Dios y a San Miguel Arcangel, por ser mis guías, por darme fortaleza e iluminarme para alcanzar tan importante meta.

A mi esposo Enrique y a mi hija Francческа, por ser pilar fundamental, apoyandome y logrando junto a mi, este triunfo.

A mis padres, por enseñarme los mejores valores y principios, queriendo siempre mi superación.

A Aury, quien junto a mi compartió y apoyo esta linda experiencia que hoy me llena de satisfacción.

Geral

AGRADECIMIENTOS

Principalmente a Dios Todopoderoso, por mi vida, por mi familia, mi hogar, por darme la confianza y la fuerza para alcanzar mis metas.

De manera especial y sincera a la Profesora, Mayela Páez, por aceptarme para realizar este trabajo bajo su dirección. Su apoyo y confianza en mí y su capacidad para guiar mis ideas ha sido un aporte invaluable.

Aprender, Aprender
Y nunca practicar es como
Arar, arar pero nunca
Sembrar.

ÍNDICE

	P.P.
Dedicatoria.....	vii
Agradecimientos.....	viii
Índice General.....	ix
Índice de Cuadros y Tablas.....	xi
Índice de Gráficos y figuras.....	xii
Resumen.....	xiii
Abstract.....	xiv
Introducción.....	1
I.- EL PROBLEMA.....	3
Planteamiento del Problema.....	3
Objetivos de la Investigación.....	8
Objetivo General.....	8
Objetivos Específicos.....	8
Justificación de la Investigación.....	8
II.- MARCO TEÓRICO.....	12
Antecedentes de la Investigación.....	12
Bases Conceptuales.....	20
Bases Teóricas.....	28
Bases Legales.....	33
Tabla de Especificaciones.....	35
III.- MARCO METODOLÓGICO.....	36
Tipo y Diseño de la Investigación.....	36
Población.....	39
Muestra.....	40
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	41
Validez.....	41
Confiabilidad.....	42

Técnicas de Análisis y Presentación de los Datos.....	43
IV.- ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	44
Análisis de los Resultados.....	44
V.- PROPUESTA.....	55
Presentación de la Propuesta.....	55
Objetivos de la Propuesta.....	56
Misión.....	57
Visión.....	57
Justificación de la Propuesta.....	57
Factibilidad de la Propuesta.....	58
Responsables de la Aplicación de la Propuesta.....	59
Estructura de la Propuesta.....	59
Conclusiones.....	70
Recomendaciones.....	72
Referencias Bibliográficas.....	73
Anexos.....	77

ÍNDICE DE CUADROS Y TABLAS

Cuadro N°		p.p.
1	Tabla de Especificaciones.....	35
2	Población.....	39
3	Muestra.....	40
4	Significado de los valores del coeficiente.....	43
5	Fase I Desarrollo.....	70
6	Fase II Creación del tutorial.....	71
7	Fase III Ingreso y solicitud de los documentos.....	72
8	Fase IV Entrega de documentos.....	73

Tabla N°		p.p.
1	Distribución de Frecuencias de Normas y procedimientos, Comunicación y Atención al cliente.....	45
2	Distribución de Frecuencias de Personal Capacitado, Acceso a la información, Procesos Administrativos y Tiempo.....	48
3	Distribución de Frecuencias Sistema Automatizado.....	51
4	Distribución de Frecuencias Planeación, Organización, Dirección y Control.....	53

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Gráfico N°		p.p.
1	Normas y procedimientos, Comunicación y Atención al cliente.....	45
2	Personal Capacitado, Acceso a la información, Procesos Administrativos y Tiempo	49
3	Sistema Automatizado.....	52
4	Planeación, Organización, Dirección y Control.....	54

Figura N°		p.p.
1	Pantalla de inicio de la página web de la FOUC.....	65
2	Acceso al menú de “Escuela”.....	65
3	Acceso al menú de “Solicitud Documentos Egresados”....	66
4	Planilla de Solicitud de Documentos Egresados.....	67
5	Pantalla con el código de solicitud asignado.....	68



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



**SISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN PARA EL DESARROLLO DE
PROCESOS ADMINISTRATIVOS. CASO: DIRECCIÓN DE ESCUELA DE
LA FACULTAD DE ODONTOLÓGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE
CARABOBO**

Autora: Lcda. Geraldine Cárdenas

Tutor: Dra. Ana Mercedes López

Año: 2017

RESUMEN

El uso de los espacios virtuales en el ámbito educativo, en el área escolar, son cada vez más solicitados en este mundo cargado de información y comunicación. Es por ello que la presente investigación tuvo como finalidad proponer un sistema de control de gestión para el desarrollo de los procesos administrativos en la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo. Se fundamenta en la modalidad de proyecto factible, apoyada en una investigación de campo. La investigación se sustentó en la Teoría de la Interactividad de Bascones y Ciordia, Teoría de los Sistemas de Chiavenato, Teoría de la Comunicación de Shannon. La muestra estará conformada por un total de 25 estudiantes y egresados que realizan solicitudes de programas de estudio al mes en la Dirección de Escuela de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo y fue de tipo estratificado con afijación proporcional. Para consolidar los objetivos del estudio, se aplicará una encuesta como técnica para la recolección de datos y se diseñará un cuestionario como instrumento tipo Lickert. La validez del instrumento se realizará a través del juicio de expertos, mientras la confiabilidad se determinó mediante la aplicación de Alfa de Cronbach. Los resultados se plasmaron en tablas de distribución de frecuencias y gráficos de barras. El estudio concluyó la importancia de automatizar el servicio y agilizar los procesos a través de un sistema que les permita realizar su trabajo de manera eficaz y eficiente. De esta manera la dirección está a la mano con otras dependencias en el uso de sistemas de información automatizados de la manera adecuada, a fin de agilizar y optimizar los procesos administrativos de la misma.

Descriptor: Control de Gestión, Servicios Administrativos, Automatización.

Línea de Investigación: Gerencia Educativa, Gestión y Trabajo.

Temática: Planificación Educativa

Subtemática: Planes de Acción y Estratégicos

Área Prioritaria de la UC: Educación

Área Prioritaria de la FACE: Gerencia Educativa



**UNIVERSIDAD OF CARABOBO
FACULTY OF EDUCATIONAL SCIENCES
DIRECTION OF POSTGRADUATE STUDIES
MASTER IN EDUCATIONAL ADVANCED MANAGEMENT**



**MANAGEMENT CONTROL SYSTEM FOR THE ADMINISTRATIVE
PROCESSES DEVELOPMENT. CASE: ACADEMIC DIRECTION OF THE
DENTISTRY FACULTY AT THE UNIVERSITY OF CARABOBO**

Author: Lcda. Geraldine Cárdenas

Tutor: Dr. Ana Mercedes López

Year: 2017

ABSTRACT

The use of virtual spaces in the educational field, in the school area, are increasingly requested in this world loaded with information and communication. That is why the present research aimed to propose a management control system for the development of administrative processes in the Faculty of Dentistry of the University of Carabobo. It is based on the feasible project modality, supported by a field research. The research was based on Bascones y Ciordia's Theory of Interactivity, Chiavenato Systems Theory or Shannon's Theory of Communication. The sample will consist of a total of 25 students and graduates who make applications for study programs per month in the School Direction of the Faculty of Dentistry of the University of Carabobo and was stratified type with proportional affixing. To consolidate the objectives of the study, a survey will be applied as a technique for data collection and a questionnaire will be designed as a Lickert type instrument. The validity of the instrument will be made through expert judgment, while reliability was determined by the application of Cronbach's Alpha. The results were expressed in tables of frequency distribution and bar graphs. The study concluded the importance of automating the service and streamline the processes through a system that allows them to perform their work effectively and efficiently. In this way management is at hand with other dependencies in the use of automated information systems in the right way, in order to streamline and optimize the administrative processes of the same.

Key Words: Management Control, Administrative Services, Automation.

Research Line: Educational Management, Management and Work.

Theme: Educational Planning

Subthematic: Strategic and Action Plans

UC Priority Area: Education

Priority Area of FACE: Educational Management.

INTRODUCCIÓN

El rol que en la actualidad desempeña la tecnología, es de suma importancia para el hombre y la sociedad. El ser humano ha aprendido a utilizar la tecnología en beneficio propio y el de su entorno. De hecho, uno de los usos más vanguardistas que se le ha dado a los avances tecnológicos es el de apoyo a las operaciones y a la gestión organizacional. Estos sistemas están muy en boga en el ámbito económico y financiero, pero en otros campos, tales como el educativo, existe una subutilización de estos, no encontrando aún su real valor y utilidad, principalmente por existir desconocimiento, debilidades y errores en su correcto uso y la posibilidad de optimizar sus resultados.

Visto desde la perspectiva gerencial, mediante un eficiente sistema de información, puede constituirse un óptimo control de gestión, con el objeto de minimizar la incertidumbre frente a la toma de decisiones dentro de cualquier tipo de organización, y la pérdida de tiempo que compromete al recurso humano, desde lo financiero, natural, científico y hasta lo tecnológico. Así, la eficiencia y el mejoramiento en las organizaciones educativas ha sido, por varias décadas, un problema abordado desde diferentes perspectivas, por lo que se hace necesario enfocar sus aristas, al mejoramiento institucional, especialmente si se trata de instituciones de educación superior, mejorando de esta forma el desempeño y eficiencia de las funciones administrativas.

Se entiende por tanto, que los sistemas de información son un factor relevante para la eficacia de estas instituciones; sin embargo, por lo general únicamente utilizan para procesar transacciones, mientras que a nivel directivo se requiere de sistemas que proporcionen verdaderas herramientas para el control de gestión. Un sistema automatizado de procesamiento de transacciones, es un tipo de sistema de información diseñado para recolectar, almacenar, modificar y recuperar todo tipo de información generada por las transacciones llevadas a cabo en el proceso gerencial y administrativo.

En el caso específico de la Dirección de Escuela de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo, se llevan a cabo diariamente, un número considerable de actividades administrativas, realizadas periódicamente, y que consumen gran cantidad de tiempo de los actores involucrados en los procesos clave, tanto personal administrativo y académico, e incluso de los usuarios, aspecto que afecta el desempeño, eficacia y eficiencia de esta unidad laboral, pues estos procedimientos se han vuelto engorrosos e incómodos para quienes lo solicitan, representando una clara desventaja competitiva para la institución.

Adicionalmente, el proceso de entrega de la documentación emanada, es largo e impuntual, causando retardo en posteriores solicitudes que necesitan realizarse en otras dependencias. Por lo antes expuesto, el presente trabajo de investigación se basa en proponer un sistema de control de gestión para el desarrollo de los procesos administrativos en la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo.

En función de lo anterior, este trabajo investigativo está estructurado en cinco capítulos. Inicialmente, en el Capítulo I, se describe el planteamiento del problema, destacando la situación problemática. También se hace mención a los objetivos del estudio, tanto general como específico y su justificación. Desde el Capítulo II, se describe el marco teórico, presentado los antecedentes y las bases teóricas de las variables, la fundamentación teórica, las bases legales que sustentan el trabajo y el cuadro de operacionalización de variables.

Por su parte, el Capítulo III, presenta la metodología utilizada, el tipo y diseño de la investigación, la población y muestra de estudio, la técnica de recolección de datos, y la validez y confiabilidad del instrumento. Además, el Capítulo IV, exponen los resultados con su respectivo análisis e interpretación, mientras que en el Capítulo V, se presenta la propuesta contentiva de sus objetivos, justificación, factibilidad y plan de acción. Finalmente, se exhiben las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos del trabajo.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

En la actualidad, la tecnología, la información y la comunicación, se presentan a nivel mundial como un medio de superación personal y profesional de todo individuo. El aparato funcional de toda organización, debe revertirse de competitividad y, basándose en el mundo informativo, debe nutrirse de éste; mientras más actualizado este el hombre, mejor se enfocará al logro de soluciones estratégicas y una visión institucional globalizada. Esta era digital permite trasvasar las barreras del tiempo y el espacio, donde las relaciones son modificadas gracias a la incorporación de nuevos medios de comunicación, lo que ha permitido estrechar vínculos y acercar tecnológicamente los puntos más distantes del planeta.

En este sentido, las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), se han convertido en la base funcional de ininidad procesos, administrativos, gerenciales, académicos, y hasta personales; conviven con el hombre en casi todas las actividades que desarrolla, produciendo tal impacto en la sociedad actual, que es prácticamente imposible prescindir de ellas como herramienta de trabajo. Es evidente entonces, que esta estrecha relación ha producido demandas profesionales que se traducen en exigencias para el recurso humano, a fin de que éste pueda utilizar diestramente, con eficacia y eficiencia, estas nuevas herramientas tecnológicas.

Asimismo, mediante la implementación de las TIC, se han generado casi simultáneamente, modalidades sistemáticas que permiten optimizar el proceso de comunicación, surgiendo un conjunto de recursos, procedimientos y técnicas usadas en el procesamiento, almacenamiento y transmisión de información, pues en la actualidad no basta con tener a disposición equipos informáticos y tecnología de avanzada, sino que hace necesario poseer actitudes y aptitudes para el manejo progresivo y eficiente de la información, manejo integrado del Internet para un

procesamiento que posiblemente se realice de manera distribuida y remota, y conocimiento respecto a los protocolos de manipulación de datos, que conlleven a una interconexión informativa y procedimental de calidad.

Como puede observarse, este avance progresivo que lleva a la humanidad desde un pasado, donde la información era considerada un bien escaso, hasta el presente en donde la información es abundante y disponible, permite comprender la inmersión mundial que ha tenido lugar en el transcurrir temporal, en la llamada sociedad de la información, el auge vertiginosamente creciente de las nuevas tecnologías, y en especial el advenimiento del "tercer entorno", también llamado "mundo virtual", cuyas incidencias en el desarrollo administrativo y gerencial, son incontables.

En este contexto, es evidente que el mundo laboral en los últimos años, ha experimentado una serie de implicaciones sociales, culturales, científicas y tecnológicas, proporcionando cambios en la calidad de vida de los seres humanos; esto ha hecho que la integración de los recursos tecnológicos y el aprovechamiento de las ventajas que ofrecen, no resulten tarea fácil. Es por esto imprescindible, que el personal esté capacitado para manejar didácticamente los recursos disponibles, y más importante aún, que sea capaz de diseñar los propios, ajustados a sus necesidades del contexto profesional donde se desenvuelve, para de igual manera planificar, controlar, dirigir y evaluar su uso.

Por tal razón, las organizaciones se encuentran hoy en día ante un imperativo reto tecnológico, haciendo indispensable que su personal alcance niveles óptimos de iniciativa, creatividad, organización, inspiración y vocación, en pro de concientizar su importancia dentro de la organización, como vértice global de los procesos administrativos. Dentro de esta perspectiva, Venezuela se ha apegado a las demandas tecnológicas de hoy en día, no solamente en el sector económico y comercial, sino también a nivel educativo. Para no quedar fuera de este contexto, las instituciones deben entonces renovar esquemas de educación tradicional, incorporando estas

nuevas tecnologías para el logro de un verdadero cambio organizacional, innovando a través de la integración de herramientas informáticas de alto nivel a los procesos administrativos y gerenciales, permitiéndoles proyectarse exitosamente a nivel nacional y mundial.

Con esto en mente, las organizaciones deben dirigir sus procesos de gestión a la ampliación del conocimiento del espacio público, de manera rápida y eficaz, propulsando positivamente, el desarrollo de toda actividad orientada a generar un valor añadido sobre una entrada para conseguir un resultado esperado, que satisfaga los requerimientos del usuario. Es decir, lo que persigue una sociedad no es la mera información, sino la oportuna solución a lo requerido. Por lo tanto, hay que capacitar a las personas para que también puedan intervenir y desarrollarse en los nuevos escenarios virtuales, articulando no sólo el leer, escribir, calcular, y tener conocimientos de ciencias e historia, sino complementándolo con los conocimientos necesarios que les permitan actuar en este nuevo espacio social telemático.

En este orden de ideas, la gestión, caracterizada por una visión más amplia de las posibilidades reales de una organización para resolver determinada situación o arribar a un fin determinado, cumple de acuerdo a Restrepo (2008), con una “función institucional global e integradora de todas las fuerzas que conforman una organización” (p. 2), pues alinea los esfuerzos y recursos organizacionales para alcanzar un fin determinado; al integrar estos elementos en una interrelación dinámica organizada y flexible, en el que confluyan la eficiencia, la efectividad y la eficacia, y que permita medir, evaluar y corregir las operaciones del proceso administrativo, se logra un sistema de control de gestión que permite optimizar el desempeño gerencial en las áreas de resultados claves.

En consecuencia, estos sistemas deben adaptarse y flexibilizarse para dar respuesta a la extraordinaria complejidad de los sistemas organizativos que se han adoptado dentro de cada organización, tomando en consideración el comportamiento del entorno, sus modificaciones y su incidencia institucional. En este caso, debe

sucedir un cambio paradigmático, pues las organizaciones se han identificado y habituado al uso de las tecnologías como un elemento de mera transmisión y recepción de información. Ahora, van más allá de ser una simple herramienta, para convertirse en estrategias de capacitación, intercambio y gestión del conocimiento como factores claves en la formación del talento humano para el desarrollo de cualquier proceso. Como consecuencia de esto, muchas instituciones de diversas índoles y naturaleza, se han preocupado por incorporar las TIC como estrategias para la agilización de solicitudes de trámites que otrora, solían ser engorrosos, mejorando la calidad, temporalidad y eficiencia de la respuesta.

Tal es el caso de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo (FOUC), organización educativa de carácter público, encargada de la preparación de futuros profesionales de la salud bucal en el Estado Carabobo y la región central del país. Desde allí, se gestiona académica y administrativamente, el proceso educativo relacionado con la carrera odontológica, incluyendo la formación de pregrado y postgrado, desde las diferentes instancias, direcciones y departamentos encargados del devenir educativo de la facultad. Específicamente, la Dirección de Escuela de la Facultad de Odontología (FOUC), es la encargada entre otras cosas, de coordinar los estudios odontológicos y elaborar los programas de estudio para los estudiantes y egresados. Adicionalmente, es el ente responsable de recibir los requisitos necesarios para la inscripción en los diferentes programas, tramitar solicitudes de los pensum de estudio y redactar la documentación que los avala, cubriendo así, todas y cada una de las etapas requeridas para llegar a la legalización y homologación de dichos documentos.

Considerando lo anterior, se han evidenciado en esta dirección, algunas debilidades administrativas relacionadas con la gestión de estos procesos, mostrándose en su personal un desconocimiento de los puntos críticos que afectan las solicitudes, elaboración y entrega de los pensum y programas de estudios, así como el manejo de información y data relacionada con los programas formativos que existen en la facultad, haciendo de estos procedimientos algo engorroso e incómodo para

quienes lo solicitan, lo cual representa una desventaja competitiva para la institución. Con el pasar del tiempo, se ha convertido en más que una dificultad potencial, en virtud del gran número de solicitantes se sienten inconformes debido a lo tedioso, largo e impuntual del proceso de entrega, causándoles retardo para sus posteriores solicitudes ante otras dependencias.

Aún en vista de esto, la dirección no ha concebido hasta el momento, algún sistema de control de gestión de información y comunicación, cuya estructura y funcionamiento permitan dar respuesta de manera rápida y eficaz a las solicitudes recibidas, a través de un software que automatice y optimice la interacción del estudiante egresado con la dependencia, a fin de agilizar los procesos requeridos para la obtención de la documentación solicitada, aumentando por ende la competitividad de la organización.

Es así como nace la intención del presente trabajo de investigación, al proponer un sistema de control de gestión que permita optimizar el desarrollo de los procesos administrativos, en la Dirección de Escuela de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo, en vista de la importancia primordial de aumentar la eficacia y eficiencia en dichos procesos, logrando alcanzar un alto nivel de competitividad de primer orden, como variable del éxito organizacional. Por tal razón, surge la siguiente interrogante de investigación, de donde derivan los objetivos del estudio.

¿Es necesaria la implementación de un sistema control de gestión para optimizar el desarrollo de los procesos administrativos en la Dirección de Escuela de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Proponer un sistema de control de gestión para el desarrollo de los procesos administrativos en la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo.

Objetivos Específicos

1. Diagnosticar la necesidad de un sistema control de gestión para el desarrollo de procesos administrativos en la dependencia.
2. Determinar la factibilidad de la implementación de un sistema control de gestión para el desarrollo de los procesos administrativos en la Dirección de Escuela de la Facultad de Odontología.
3. Diseñar un sistema de control de gestión para el desarrollo de procesos administrativos en la Dirección de Escuela de Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo.

Justificación de la Investigación

En la actualidad, la alta competitividad del mundo globalizado adquiere mayor fuerza cada día. Las instituciones deben conciliar la satisfacción de los clientes con la eficiencia de sus actividades, siendo necesario que se enfoquen en trabajar con velocidad y eficiencia en todas sus operaciones, y así ir mejorando continuamente sus procesos al proporcionar respuestas rápidas y efectivas a las variaciones del mercado.

Desde este punto de vista, la productividad en una organización es importante debido a que es una de las claves para competir exitosamente, y va mas allá del simple hecho de prestar un buen servicio, es encontrar métodos y soluciones para ser más profesionales dentro de la sociedad que cada día suponen retos mayores para la organización.

En este sentido, el control de gestión y la productividad juegan un rol muy importante por tratarse, según Belcher (citado por Rodríguez, 2013), de “la relación entre lo que produce una organización y los recursos requeridos” (p. 12). De esta manera, el logro de la competitividad incrementa la productividad y el compromiso gerencial y por ende la misión universitaria que surge con el cambio de contexto y las nuevas exigencias a la gestión universitaria para lograr una mejor adaptación de sus egresados a las distintas esferas de la vida social.

Así mismo, y como resultado de la marcada competencia por mercados globalizados, los déficit fiscales y la exigencia para la disminución del gasto público, durante el transcurso del siglo XX, las organizaciones han visto la necesidad de nuevos modelos de gestión que pudieran satisfacer los nuevos requerimientos de funcionamiento, los que han estado fluctuando entre los modelos burocráticos en los que se manifiesta una fuerte inclinación hacia la regularización de la actividad institucional o modelos gerenciales orientados hacia el traslado de los modelos de la industria y el mercado a la actividad académica que enfatizan el papel de los gerentes en el desempeño y resultados institucionales.

Es por ello, que la sociedad se ha encargado de diseñar un conjunto de herramientas que le permiten interactuar de una manera más rápida y cercana con su entorno; ha sido tanto el deseo del ser humano de perfeccionar los medios de comunicación, que no descansa en la búsqueda de la vía más óptima que empuje y canalice la comunicación, basándose en la evidente necesidad que tienen de mantener una línea directa y continua de comunicación. La FOUC se ha preocupado por implementar nuevas metodologías que favorezcan la agilización de los procesos administrativos de los estudiantes y egresados queriendo siempre estar a la vanguardia en la aplicación de métodos, técnicas y procedimientos relacionados a atender la problemática de sus egresados.

De igual manera, al analizar las fortalezas y debilidades de esta dirección, se evidencia el gran vacío que existe en cuanto al desarrollo e introducción de las TIC en

su interior, ya que a pesar de contar con la red dentro de sus instalaciones, no posee herramientas de red y carece además de un sistema que le permita aprovechar el valor informativo y comunicador de las nuevas tecnologías, y de establecer una relación más estrecha entre las solicitudes y/o necesidades presentadas a diarias y este agitado cambio que implican los avances tecnológicos.

En definitiva, un sistema de control de gestión aportará grandes beneficios a la Dirección de Escuela de la FOUC, al procurar una fuente de datos pertinente y veraz de uso interno y externo y al mismo tiempo permitir que muchas personas puedan comunicarse e interactuar en este espacio, ya que se lleva el requerimiento a una gran cantidad de usuarios de la red, proporcionándole un cambio radical a la comunidad universitaria, permitiéndole acceder a su información desde cualquier punto que posea conexión con Internet, sin necesidad de trasladarse físicamente a las instalaciones de la misma o de usar otros métodos de comunicación poco convencionales.

Por tanto, la presente investigación, desde una perspectiva social, obedece a la necesidad de diagnosticar la implementación de un sistema de control de gestión para el desarrollo de los procesos administrativos en la Dirección de Escuela de la FOUC, el cual por su carácter innovador tiene como objetivo fundamental, una mejora y cambiogerencia que permita obtener el mayor rendimiento de sus operaciones, haciendo uso adecuado de los recursos disponibles a través de la administración eficiente de la organización. Adicionalmente, esta investigación servirá de apoyo para futuras trabajos relacionados con el área de la gerencia educativa, más aun en los procesos de control de gestión.

Cabe destacar que, desde un punto de vista metodológico, la investigación se enmarca en el diseño de un sistema de control de gestión y su incidencia en la transformación de los procesos administrativos, proveyendo una integración de la TIC a las diversas actividades administrativas, fomentando de esta forma el crecimiento organizacional, la atención personalizada y la expansión de la efectividad de la

FOUC, logrando además un mayor control de la información en el área administrativa.

Finalmente, el presente estudio, proporcionará aportes significativos a la Línea de Investigación Procesos Gerenciales, adscrita al programa de Maestría en Gerencia Avanzada en Educación de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Carabobo, por cuanto servirá de apoyo a futuros investigadores del tema.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

En este capítulo, se desarrolla una revisión a diferentes investigaciones que sirven de sustento documental al presente trabajo de grado, ya que los mismos guardan relación con el objetivo que se pretende alcanzar, siendo este diseñar un control de gestión para el desarrollo de los procesos administrativos. Igualmente, respalda conceptual, teórica y legalmente la temática de estudio, en función de los objetivos planteados.

Antecedentes de la Investigación

En el proceso de investigación objetiva, con línea direccional en relación con otros trabajos desarrollados bajo la misma temática, se ha encontrado una serie de trabajos realizados, que guardan relación con el presente estudio, entre los que se destacan los siguientes.

Inicialmente, se presenta la investigación realizada por Gómez (2015), titulada Sistema Automatizado para el Fortalecimiento de la Gestión Gerencial y los Servicios Administrativos en la Dirección de Asuntos Estudiantiles, cuyo objetivo fue proponer un sistema automatizado que permitiera fortalecer la gestión y prestación de servicios administrativos en la Dirección de Asuntos Estudiantiles, de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad de Carabobo. La misma estuvo sustentada en las teorías de toma de decisiones y liderazgo, centrada en el trabajo en equipo y calidad de servicio.

En cuanto a la metodología, estuvo enmarcada en la modalidad de proyecto factible, apoyado en una investigación de campo. La población seleccionada para este estudio fueron los 10 trabajadores de la Dirección de Asuntos Estudiantiles, a quienes se le aplicó un cuestionario tipo Likert.

El estudio concluyó que el gerente muestra en su gestión capacidad para organizar, evaluar y ser líder en la organización, generando en los participantes el

sentido de pertenencia permitiéndole al personal descubrirse como partícipes de los resultados que se obtienen de modo conjunto, sin embargo, hay aspectos que pueden mejorar en función de la atención al cliente, la satisfacción de los empleados y los procesos administrativos, que no deben dejarse al azar, ni a la inercia de la costumbre, menos a la improvisación, deben planificarse adecuada y sistematizadamente con previsiones exhaustivas de todo el accionar a fin de obtener los resultados deseados.

Es evidente que este antecedente es fundamental para el desarrollo de la presente investigación, pues trata como tema principal la automatización de los procesos administrativos con la finalidad de mejorar la calidad de los servicios, en conclusión las organizaciones e instituciones que hagan buen uso de las tecnologías de punta podrán optimizar sus procesos y contribuir en el logro de las metas planteadas y objetivos de la organización; logrando la satisfacer las necesidades del clientes, empleados y público en general.

Así mismo, se presenta la investigación realizada por Sánchez (2014), titulada Las TIC como Recurso de Optimización en la Gestión Administrativa y Educativa de la Organización Escolar, trabajo que tuvo como objetivo proponer jornadas de actualización en el uso de las Tic para la optimización de la gestión administrativa y educativa en la U.E. Ambrosio Plaza, Municipio Naguanagua. Dicha propuesta se sustentó en el enfoque andragógico y gerencial, así como al teoría constructivista de Brunner y el aprendizaje significativo de Ausubel. Se trató de un estudio desarrollado bajo el método cuantitativo en la modalidad de proyecto factible, con una población estuvo compuesta por 29 sujetos a quienes se les aplicó un cuestionario.

El estudio concluyó que existía una resistencia por parte del personal docente y administrativo en relación al uso de las Tic para el mejoramiento gerencial del proceso administrativo, tanto dentro como fuera del aula. Es por ello que se construyó una propuesta gerencial en donde se le brinden herramientas sencillas y prácticas en el uso de las Tic para mejorar la actividad académica y la actividad administrativa en

función de propiciar en los gerentes educativos, una mayor eficacia en el desarrollo de las actividades docentes y administrativas de la institución.

El estudio de Sánchez, resulta adecuado para esta investigación, ya que trata como tema fundamental la importancia del mejoramiento de actividades administrativas que cumpla con las exigencias en la atención al cliente, y por ende la actualización de los servicios dentro de la universidad y de esta forma dar cumplimiento a los objetivos y a la planificación planteadas por los autores, y aunque no se habla de automatización se desarrolló un plan de acción orientado al mejoramiento de actividades administrativas con la finalidad de mejorar la calidad de los servicios administrativos.

De igual manera, se presenta un estudio realizado por Silva, Cruz, Méndez y Rodríguez (2013), en México, titulada Sistema de Gestión Digital para Mejorar los Procesos Administrativos de Instituciones de Educación Superior: Caso de estudio en la Universidad Autónoma Metropolitana, cuyo objetivo fue optimizar la eficiencia de las actividades administrativas que se realizan en el Departamento de Sistemas de la UAM-A, a través de la identificación, modelado de procesos clave y el desarrollo de aplicaciones web para brindar información adecuada para la toma de decisiones estratégicas de las autoridades de la Institución.

La investigación se fundamentó en las teorías de gestión y el modelado de procesos, sistemas de información y gestión del rendimiento. El estudio se apoyó en un proyecto de investigación de campo, descriptivo, modalidad proyecto factible. El estudio concluyó que la sociedad de la información y del conocimiento, la globalización y la dinámica interna de cambio de paradigmas de los sistemas educativos producen múltiples impactos en los procesos de gestión educativa en las IES. Este contexto demanda la necesidad de implementar sistemas de gestión digital para IES que permitan optimizar recursos y realizar una toma de decisiones estratégicas y pertinentes para la nueva sociedad.

Es por ello que este estudio es relevante para la presente investigación ya que presenta una arista del problema de mejoramiento de los procesos administrativos, enfocándose en mejorar el desempeño y la eficiencia de las funciones administrativas llevadas a cabo en una institución educativa universitaria, proporcionando una herramienta que ayudará a mantener organizada y vinculada la información, además se disminuirán los requerimientos de espacios físicos para el archivo.

Adicionalmente, la investigación de Halayenski (2013), titulado Programa de Capacitación en las TIC para la Transformación del Acto Didáctico en la U.E. “Barrerita”, cuyo objetivo fue evaluar la implementación de un programa de capacitación basado en las tecnologías de la información y comunicación y su incidencia en la transformación del acto didáctico en la referida institución, sustentado por las teorías del Constructivismo, el Aprendizaje Significativo y el Aprendizaje Colaborativo.

Se trató de un estudio de corte metodológico enmarcado en la modalidad de Proyecto Factible, desarrollado en sus cinco fases: Diagnóstico, Factibilidad, Diseño, Implementación y Evaluación. La población estuvo representada por (32) docentes de la institución en estudio y la muestra seleccionada fue de tipo censal. En cuanto al instrumento de recolección de la información, se aplicó un cuestionario de (20) preguntas con alternativas de respuestas policotómicas, con alternativas Siempre, Casi Siempre, Algunas Veces, Casi Nunca y Nunca, el cual fue sometido a juicio de expertos para su validación y su confiabilidad determinada a través del Alfa de Cronbach.

Luego de su desarrollo, la investigación permitió evidenciar que al inicio, los docentes mostraban resistencia de incluir la tecnología en la práctica educativa, sin embargo mediante la implementación de la propuesta, la mayoría de los docentes manifestaban estar motivados a realizar diversas estrategias tecnológicas dentro del aula de clase; tomando en cuenta que en la evaluación los docentes obtuvieron un gran

desenvolvimiento en las estrategias aplicadas a suseducando trayendo como resultado la transformación del Acto Didáctico en la U.E. “Barrerita”.

Se observa como este estudio se vincula con el presente, ya que en la investigación se formulan principios de formación para lograr la innovación de la organización y docentes hacia el nuevo paradigma sustentado en las TIC y definen las dimensiones atendiendo al saber, saber hacer y saber convivir.

A partir de esto, definen cuatro ámbitos de formación que son pedagogía, comunicación, colaboración y trabajo en red; aspectos sociales y técnicos. Para cada ámbito de formación se formulan competencias a desarrollar; además indica la necesidad de la creación de talleres adaptados a las necesidades institucionales y personales con la finalidad de apoyar y tomar al docente en el uso de las tecnologías, desarrollando su capacidad de incorporar esta herramienta en su labor educativa.

Otra fuente referencial, lo constituye el trabajo realizado por Reverón (2012), el cual lleva por nombre Diseño de una Página Web como Herramienta de Aprendizaje, Comunicación e Información para la Comunidad Escolar de la Unidad Educativa Instituto San Valentín, Ubicada en Valencia. Estado Carabobo, con el objeto de diseñar una página web como herramienta de aprendizaje, comunicación e información para la institución, basado en el principio de usabilidad de Nielsen Jacob, los nuevos paradigmas educativos de la enseñanza por computadora de Miller y en la teoría de Jean Piaget.

La metodología utilizada estuvo basada en la modalidad de proyecto factible, apoyado por una investigación descriptiva de campo en la fase diagnóstica. La población estudiada estuvo conformada por 320 personas entre representantes, docentes y estudiantes de la institución; la muestra fue de tipo probabilística y aleatoria simple, formada por 96 individuos. Como instrumento, fue diseñado un cuestionario de 20 ítems de tipo dicotómico, el cual fue validado a través del juicio de expertos y para el cálculo de la confiabilidad, se aplicó el método Kuder-Richardson, obteniendo como

resultado 0,98. Los resultados fueron presentados en tablas y gráficos y analizados porcentualmente.

Entre las conclusiones emanadas del trabajo, se evidenció que la información acerca de las actividades de carácter académico, no llegaba en su totalidad a la comunidad escolar de la U.E. Instituto San Valentín, sin embargo con la implementación de nuevas tecnologías (computadoras, internet, software multimedia, página Web), se abría la posibilidad de mejorar dicha transmisión de información, para disminuir la conflictividad ocasionada por una deficiente comunicación entre docentes, representantes y alumnos. Todo esto permitió confirmar la necesidad de diseñar una página web que coadyuvara en las situaciones problemáticas existentes; en adición a esto, la comunidad educativa del instituto San Valentín apoyó el diseño esta página web, proporcionando así una alta factibilidad de implementación, por lo que se procedió con el diseño y presentación de la propuesta.

A través de la investigación, se observó su relevancia para el presente estudio por cuanto existe como punto de encuentro para ambas investigaciones, la innovación tecnológica presentada para el desarrollo administrativo de las organizaciones.

Asimismo, la investigación realizada por Hernández (2009), denominada Propuesta Metodológica para Formular el Sistema de Control de Gestión para un Consejo Comunal, buscó como objetivo principal desarrollar una propuesta metodológica de un sistema de control de gestión para los consejos comunales, que sirviera de herramienta en la ejecución de los planes, proyectos y programas de estas organizaciones comunales, y que hiciera viable el desarrollo y logro de los objetivos propuestos.

Esta investigación se fundamentó en el modelo del Cuadro de Mando de Kaplan y Norton, y el modelo de Cadena de Valor de Porter. Se estructuró a través de una metodología descriptiva, ya que especificó, midió y evaluó las variables más relevantes del control de gestión de los consejos comunales; el trabajo identificó las

necesidades del consejo comunal modelo en materia de control de gestión, si realizar comprobaciones de hipótesis ni predicciones. Desde el punto de vista de la estrategia adoptada para dar respuesta a la pregunta formulada, se trató de un trabajo de tipo documental, apoyado en su totalidad, en datos provenientes de material bibliográfico.

Por otra parte, según su naturaleza o contexto, se trató de proyecto factible, que dio sustento a la elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de estas organizaciones. La población estuvo conformada por las diferentes formas organizativas de la sociedad, mientras que la muestra se conformó con un Consejo Comunal (CC) modelo que presenta la ley que los crea, y la unidad de análisis está conformada por los procesos clave del CC que son: gestión ejecutiva, gestión financiera y contraloría social.

La indagación permitió descubrir que, en la búsqueda y desarrollo comunal, societario, de la calidad, la producción, la productividad, el bienestar social para todos, en la participación, la organización y en los sistemas de control de gestión hay que tener presente los criterios planteados en la ley y concepción de los consejos comunales, la participación y protagonismo de los ciudadanos y las ciudadanas y por ende de las comunidades y grupos sociales, en las que se expresa que el pueblo organizado deben ejercer directamente la gestión de políticas públicas para la satisfacción de sus necesidades y la construcción de una sociedad de fraternidad, solidaridad y justicia, basándose en los principios de: corresponsabilidad, cooperación, solidaridad, transparencia, rendición de cuentas, honestidad, eficacia, eficiencia, responsabilidad social, control social, equidad, justicia e igualdad.

De tal forma, puede observarse una relevante relación entre este antecedente y la presente investigación, por cuanto ambas buscan de legal y metodológicamente sustentada, una propuesta de control de gestión que optimice los procesos administrativos de una organización.

Finalmente, el trabajo presentado por Flores (2008), cuyo título es Programa de Capacitación en el Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el Proceso de Enseñanza y Aprendizaje para el Desarrollo de Competencias en el Docente, destaca la necesidad de proponer a los Centros Bolivarianos de Informática y Telemática del Municipio Libertador del Estado Carabobo, un programa de capacitación en el uso de las TIC dirigido a desarrollar las competencias del docente en el proceso de enseñanza y aprendizaje, basado en las teorías del aprendizaje significativo, las inteligencias múltiples, el desarrollo cognitivo, y el aprendizaje como procesamiento de información.

El mismo, fue metodológicamente realizado de manera proyectiva, enmarcado en un diseño descriptivo de campo, y bajo la modalidad de proyecto factible. La población abordada, estuvo constituida por 60 docentes del municipio Libertador que laboraban en dos instituciones educativas que contaban con centros de informática y telemática; la muestra fue conformada por 40 de estos docentes, seleccionados a través de un muestreo probabilístico al azar, lo cual brindó a cada sujeto la misma oportunidad de ser incluidos en el estudio. Para la recolección de información, se utilizó la técnica de la encuesta mediante la aplicación de un cuestionario cuya validez estuvo dentro del criterio de validación de contenido, y la confiabilidad fue determinada por el coeficiente Alfa de Crombach.

Las conclusiones del trabajo, evidenciaron la necesidad de realizar estos programas de capacitación docente, debido a que un alto porcentaje de los encuestados, poseían sólo formación muy básica en cuanto al uso de las TIC dentro del proceso educativo, por lo que se sustentó el diseño y factibilidad de implementación de la propuesta.

Es clara la relación entre este antecedente y la presente investigación, por cuanto presenta un programa de capacitación en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para el desarrollo de competencias

administrativas, realizando de esta manera la importancia del uso de las TIC , como herramienta para el desarrollo de procesos y avances tecnológicos.

Bases Conceptuales

Control de Gestión

Todas las actividades de una empresa están bajo alguna forma de control o monitoreo, pero con el incremento de las exigencias de variables externas que repercuten en el funcionamiento empresarial, es menester que la gerencia este permanentemente monitoreando desencadenándose incluso el control sobre la gestión. Al respecto explica Beltrán (2003) que:

Es necesario tener en cuenta que el control de gestión se concibe sobre una empresa en funcionamiento y se basa en la continua conversión de información clave en acción proactiva, a través de la toma efectiva de decisiones. Por lo anterior, es vital contar con información administrable, que permita su análisis ágil; este tipo particular de información está contenido y representado en los indicadores de gestión (p. 53).

El control de gestión recae sobre la gestión desarrollada por la dirección (gestión estratégica), sobre las operaciones iniciales de las decisiones tomadas por la dirección (gestión táctica) y sobre las acciones de los equipos de trabajo (gestión operativa). El mismo autor explica, que es posible conceptualizar este control de gestión como un instrumento gerencial, integral y estratégico que se sustenta en indicadores, índices y cuadros, para lograr efectividad en la organización en la captación de recursos, eficiencia en la transformación y eficacia en su canalización. Podría entonces definirse de manera precisa, como un sistema de información estadística, financiera, administrativa y operativa que puesta al servicio de la directiva de la organización, le permite tomar decisiones acertadas y oportunas, adoptar las medidas correctivas que correspondan y controlar la evolución en el tiempo de las principales variables y procesos.

Por lo tanto, desarrollar control de gestión en las empresas es de suma importancia, debido a que es un sistema dinámico que facilita el logro de las metas, orientando a las mismas a decisiones de cambio cuando es necesario, por lo que es flexible, además, de instituirse en un proceso motivador de la actividad planificadora (p. 57). De esta manera, las funciones del control de gestión son variadas puntualizadas éstas por Beltrán (ob. cit.), de la siguiente manera:

- Principalmente, es un instrumento que apoya y facilita la toma de decisiones en las áreas en el que aplica.
- Por ser en su núcleo un monitoreo, permite el control progresivo de la evolución en el tiempo de los principales procesos y variables, que condicionan el equilibrio del éxito empresarial.
- Permitir la administración racional de la información.
- Servir de base para la planificación y prospección organizacional.
- De acuerdo a su aplicabilidad en el desempeño humano, esquematiza los aspectos a considerar en los sistemas de remuneración e incentivo.
- Propiciar la participación de las personas a través de la formación de equipos de trabajo.

Igualmente, el control de gestión se ve influido por diversas condiciones o aspectos, como lo son:

El ambiente: Las condiciones externas pueden ser dinámicas o estáticas, variantes cíclicamente o completamente atípicas; por lo tanto, el objetivo del control de gestión debe considerar las características ambientales y así procurar la adaptación a las mismas por parte de la empresa.

Los objetivos de la empresa: El control de gestión tendrá su aplicabilidad de acuerdo a los objetivos organizacionales, así pues se levantarán procedimientos para monitorear el logro de los objetivos, ya sean de rentabilidad, de crecimiento, sociales y ambientales.

La estructura de la organización: Deberán aplicarse lineamientos de control de gestión de acuerdo a la organización de la empresa, es decir de acuerdo a la estructura divisional o funcional.

El tamaño de la empresa: Esta condición está relacionada con la centralización, mientras más grande sea la empresa es necesario descentralizarla, porque afecta la toma de decisiones debido a la gran cantidad de información que se maneja, lo que impide que el control de gestión tenga su alcance analítico.

El fin básico del control de gestión es informar sobre una base cuantitativa y analítica, no puede quedarse en el simple manejo de datos. El control de gestión cumple su función cuando permita la transmisión y comunicación de la información, y más que ello, permita el entendimiento de la misma por parte de la gerencia para que la toma de decisiones sea acertada o lo más posible, siendo la directiva capaz de identificar los factores claves, que les permita seleccionar la acción precisa deseada. Además, debe encaminar las actividades a realizar eficazmente a la obtención de los objetivos, permitiendo la evaluación de las metas, manifestando el logro alcanzado paso a paso, todo ello funcionando como instrumento motivador que impulse y ayude a la consecución eficiente de las tareas.

Procedimientos

Los procedimientos constituyen la forma secuencial de seguir una actividad o una serie de actividades para alcanzar un producto final previamente elaborado. Dicho de otra manera, los procedimientos representan la secuencia ordenada de realizar alguna acción partiendo de un objetivo general para conseguir fines comunes. Según Catacora (citado por Espinoza, 2012), los procedimientos son aplicados por lo general a las decisiones de tipo rutinario, que son aquellas que son totalmente factibles de que

sean estandarizadas, con el objeto de que la compañía no vea improvisada su acción ante hechos de la misma naturaleza.

Características de los Procedimientos

- Los procedimientos no son de aplicación general, sino que responden a las particularidades de cada circunstancia, así nos encontramos con formas que son de aplicación en una organización para un establecido propósito, que no lo son para otra en situación más o menos similar.
- Son de gran aplicación en los trabajos que se repiten proporcionando así su aplicación continua y ordenada y de esta forma se evita a la gerencia tomar decisiones una y otra vez en cuanto tiene que ejecutarse ese trabajo.
- Deben ser objeto de restricciones, deben practicarse con cierta puntualidad en el tiempo, para facilitar las labores de control y coordinación.
- Todo procedimiento requiere que se adecúen a los requerimientos de nuevas acontecimientos, es decir, deben tener cierta estabilidad, pero no deben desatender la flexibilidad y elasticidad.

Procedimientos Administrativos

El significado de administración ha sido objeto de múltiples controversias, se ha expresado de diversas formas. Cuando se trata de definir o conceptualizar la administración se ha incurrido en los riesgos que toda definición o concepto puede envolver, esto es, que se pague por exceso o por defecto. Para Drucker (2014) la administración es una conjunción entre ciencia, técnica y arte, que engloba recursos humanos, materiales, y técnicos, para alcanzar de manera óptima los objetivos planteados en una organización, invirtiendo el menor esfuerzo en el logro de una mayor utilidad. Pero la verdadera definición es que la administración es una ciencia social que persigue la satisfacción de los objetivos institucionales por medio de un mecanismo de operación y a través de un proceso administrativo.

Se considera entonces, que la administración es una ciencia social y que sus principios, normas y demás están aplicados al elemento humano, pieza primordial en la consecución de los objetivos de una organización, ya que es quién actúa sobre el elemento material. Sin embargo, es simple la detección de la secuencia en los procedimientos administrativos ejecutados en cualquier empresa en la cual la planeación antecede a la organización y así sucesivamente, respetando constantemente la secuencia de planear-organizar-dirigir-controlar. Cuando la empresa está en plena actividad, es un poco más difícil la distinción. Por ejemplo, el control, debe ser planeado, pero, a su vez, la planeación, necesita control.

De acuerdo a lo planteado por Munich y Martínez (citados por Mancía, Martínez, y Rodríguez, 2011), consideran que los procedimientos administrativos: "Permiten establecer la secuencia para efectuar las actividades rutinarias y específicas"(p. 99). Desde otra perspectiva, para Bezies, Elizalde y Olvera (2012) los procedimientos administrativos son: un conjunto de tareas relacionadas que conforman una secuencia establecida de procedimientos para ejecutar el trabajo que va a desempeñarse. Ante esto, puede conceptualizarse el procedimiento administrativo como un instrumento administrativo que apoya la realización del quehacer cotidiano en donde ellos consignan, en forma metódica las operaciones de las funciones.

La naturaleza constante de los procesos administrativos favorece con su práctica, ya que se repiten como tales, si bien las sucesos pueden ser diferentes, su pragmatismo aporta las herramientas de operación. Por ello, la toma de decisiones es el común denominador de funciones administrativas, juega un papel fundamental en la puesta en marcha de estos procedimientos ayudando a los usuarios a establecer situaciones erróneas y de éxito en la organización.

Sistemas Automatizados

La automatización es un sistema donde se transfieren tareas de producción, realizadas habitualmente por operadores humanos a un conjunto de elementos tecnológicos. Para Ferro (2014), un sistema automatizado está conformado por dos partes principales, una de mando y otra parte operativa, que actúa directamente sobre el sistema. Son los elementos que hacen que un organismo se mueva y realice la operación deseada. Los elementos que forman la parte operativa, son los accionadores, que cumplen con la función de motores, cilindros, compresores y los captadores de una maquinaria.

Así, la automatización, independientemente del área en la que se utilice, persigue los siguientes objetivos:

- Mejorar la productividad de la empresa, reduciendo los costes de la producción y mejorando la calidad de la misma.
- Mejorar las condiciones de trabajo del personal, suprimiendo los trabajos penosos e incrementando la seguridad.
- Realizar las operaciones imposibles de controlar intelectual o manualmente.
- Mejorar la disponibilidad de los productos, pudiendo proveer las cantidades necesarias en el momento preciso.
- Simplificar el mantenimiento de forma que el operario no requiera grandes conocimientos para la manipulación del proceso productivo.
- Integrar la gestión y producción.

Puede verse que, los programas automatizados instalados en las oficinas, se han convertido en una parte indispensable de la administración gerencial en muchos países. Los programas de procesamiento de textos han reemplazado las máquinas de escribir; los programas de bases de datos han reemplazado a los listados basados en papel, los inventarios y las listas de personal y los programas de organización personal han reemplazado a las agendas de papel.

Empezando por programas de procesamiento de palabra básicos en la década de 1970, para la de 1990 los programas automatizados para oficina se han vuelto muy sofisticados. Estos programas han servido para darles a oficiales ordinarios la capacidad de completar internamente tareas que alguna vez tuvieron que ser enviadas fuera de las oficinas para ser completadas por especialistas.

Los programas para edición en computadores personales permiten que personas relativamente novatas realicen publicaciones con calidad profesional cuando antes incluso las tareas más simples de esta naturaleza tenían que ser enviadas a imprentas profesionales. Los programas de base de datos y de hojas de cálculo que pueden operarse en computadoras personales de gran potencia permiten que usuarios ordinarios introduzcan, almacenen y utilicen información de formas que alguna vez solo hubieran sido posibles en grandes equipos de cómputo y por programadores especializados.

Tecnología de la Información

De acuerdo con lo argumentado por Guzmán, Martín, y Rojas (2014), la tecnología se propone mejorar u optimizar el control del mundo real, para que responda de manera rápida y predecible a la voluntad o el capricho de la sociedad, aunque no siempre sea en su beneficio. La tecnología es también la provincia de la industria y de la empresa comercial; para nada sirve si sus productos no responden a las necesidades de los consumidores.

Tradicionalmente, la tecnología ha progresado por el método empírico del tanteo. Ha estado a la vanguardia en muchos campos que posteriormente adquirieron una sólida base científica. Se dice que los efectos la tecnología constituyen un impacto. Derrama sobre la sociedad sus efectos ramificadores sobre las prácticas sociales de la humanidad, así como sobre las nuevas cualidades del conocimiento humano.

Los beneficios que trae consigo la tecnología moderna son muy numerosos y ampliamente conocidos. Una mayor productividad proporciona a la sociedad unos excedentes que permiten disponer de más tiempo libre, dispensar la educación y, de hecho, proseguir la propia labor científica. Todos nosotros necesitamos alimentos, vivienda, ropa, etc. Cuando quedan satisfechas esas necesidades básicas y la tecnología empieza a proporcionar beneficios cada vez más triviales, es cuando surgen esencialmente los problemas.

Si es considerada la situación actual de los países desarrollados, puede verse que la gente o parece más feliz que en el pasado, y a menudo tampoco tiene mejor salud. Los desechos ambientales que produce la tecnología han creado nuevas formas de enfermedades y fomentado otras. El propio trabajo es hoy más monótono y decepcionante. El ser humano necesita realizar algo que estimule su cerebro, su capacidad manual y también necesita variedad.

Ahora bien, lo focal es que las organizaciones optan cada vez más por implementar sistemas de información para la administración de personal, donde los empleados pueden actualizar su información personal, solicitar vacaciones, imprimir el recibo de sueldo, acceder a beneficios e inscribirse en cursos, y comunicar información importante a todos los empleados por igual. Los jefes pueden ver el progreso profesional de sus equipos y hacer evaluaciones de desempeño a partir de una información más clara y accesible.

En tal sentido, la dependencia de los empleados hacia el departamento de personal es cada vez menor, pudiendo el área de recursos humanos focalizarse en otras funciones más productivas para el negocio y más convenientes en el crecimiento profesional de la gente como: formación y desarrollo, relaciones gremiales, comunicación interna o gestión del clima laboral.

La utilización de un sistema especial de gestión administrativa, descentraliza la administración y empodera a los empleados que deberán ser responsables por la gestión que harán del sistema. Ya no se depende del responsable de recursos humanos

con quien hay que comunicarse para realizar cualquier trámite. La utilización de la tecnología, hace que la información esté siempre disponible en un sistema ordenado y es gestionada por todos los miembros de la organización. Entonces, algunos de los beneficios de la tecnología aplicada a la administración de personal serían:

Ahorro considerable en el presupuesto del área RRHH. Se pueden destinar mayores partidas a capacitación en lugar de sostener una burocracia de papeles y formularios altamente costosa. El sistema informático se instala una sola vez y los costos de mantenimiento pueden ser muy bajos.

Menor riesgo de equivocaciones durante los procesos. Las máquinas están preparadas para operaciones inteligentes con bajos índices de error y permiten con un solo “clic” cruzar información de distintas bases de datos en segundos.

Se evita la sobrecarga de trabajo y el estrés. Crea la responsabilidad de cada empleado de gestionar mucha información referente a su lugar en la empresa. El departamento de recursos humanos deja de ser una oficina de quejas y reclamos permanentes.

Bases Teóricas

Teoría de la Interactividad

Según Báscones y Ciordia (2012), “la interactividad implica relacionarse a través de medios técnicos y compartir todo tipo de información entre usuarios” (p.1). Así, de acuerdo a esta teoría, existen seis niveles de interactividad:

- *Control:* Es la capacidad del usuario para regular el sistema.
- *Feedback:* Información sobre el resultado de las acciones del usuario.
- *Productividad:* Es la capacidad de elaborar cosas útiles, es decir, aplicaciones de productividad.
- *Creatividad:* Capacidad de elaborar cosas bellas, originales, artísticas y divertidas.

- *Adaptabilidad*: Capacidad de ajuste del sistema en función del comportamiento del usuario. Se trata de una ayuda sensible al contexto y se basa en el reconocimiento y la personalización del usuario.
- *Comunicación*: Capacidad del sistema para facilitar el diálogo entre usuarios (foros, chats, blogs y microblogs, mensajería instantáneas, entre otros).

Teoría de los Sistemas

La teoría de sistemas se adapta a todas las áreas de una organización que requieran del procesamiento de la información, para la obtención y aplicación de estrategias que permitan alcanzar los objetivos establecidos. Al respecto, Chiavenato (2006), define que un sistema: “es un conjunto de elementos dinámicamente relacionados que realizan una actividad para alcanzar un objetivo y operan sobre datos, energías, etc.” (p. 506).

Por otra parte, están establecidas distintas clasificaciones de los sistemas, entre los que se consideraran los siguientes: sistemas de producción, de ventas, y de administración y finanzas. Además, establece que antes de instaurar un sistema estos deben ser analizados y definir aspectos tales como: información a procesar, volumen de las transacciones y los requerimientos de información detallada o resumida; una vez determinados los requerimientos del sistema y establecido los objetivos se deberá proceder a su desarrollo.

El diseño y desarrollo del sistema tiene como objetivo especificar la forma lógica como va a funcionar el mismo y la relación entre sus distintos componentes, entre las herramientas que se pueden utilizar para realizar el diseño de un sistema están: diagrama de flujo de datos, arboles de decisión y tablas de decisión entre otros.

Luego de diseñado y desarrollado el sistema, la siguiente etapa sería la puesta en funcionamiento del mismo, la cual se puede llevar a cabo de tres maneras que son: pruebas pilotos, corrida en paralelo e instalación inmediata; esta última consta de la

puesta en funcionamiento del sistema un día determinado, poniendo fuera de servicio el sistema que será reemplazado (si la institución posee un sistema anterior). Y como última etapa para la implantación del sistema está, la fase de madurez y mantenimiento del sistema, la cual consta de modificaciones menores para mantener la operatividad del sistema.

Teoría de la Comunicación de Shannon

También conocido como modelo de la teoría de la información o teoría matemática de la comunicación, este modelo nació del cálculo de las probabilidades, las estadísticas y de la teoría de los juegos de estrategia. Pero su modelo se origina del ámbito más concreto de los trabajos de ingeniería de las telecomunicaciones. Su centro de atención es la transmisión eficaz de los mensajes. Los problemas que plantea Shannon, tienen que ver con la cantidad de información, la capacidad del canal de comunicación, el proceso de codificación que puede utilizarse para cambiar el mensaje en una señal y los efectos del "ruido". Pero no se refiere a las personas como protagonistas de la comunicación, sino al proceso desde la perspectiva de:

- Sus aspectos medibles.
- A las condiciones idóneas de transmisión de información entre máquinas.
- Al cálculo de la pérdida de información transmitida a través de un canal.

Para el año 1949, ligada a la investigación dirigida a optimizar la acción bélica y armamentista de Estados Unidos, Claude Shannon, desarrolla el modelo matemático de la comunicación, con el objetivo de aumentar la velocidad de transmisión de los mensajes y analizar las condiciones óptimas de su transmisión. Al desarrollar este esquema logra plantear la dimensión social y cultural del lenguaje pero su concepto de comunicación sigue basado en la transmisión de información.

Lo que destaca en esta propuesta teórica, son las acciones comunicativas de codificar y decodificar en las cuales no hay circulación entre emisor y el receptor.

Aparece por primera vez la noción de código como un sistema de equivalencias, que permiten la comprensión entre los dos puntos del esquema. Su teoría se utiliza para medir la información y su contenido. El contenido de la información de un suceso es equiparado a una función decreciente de la probabilidad de su aparición (Valverde, 2015).

Elementos de la Teoría

Fuente: Una fuente es todo aquello que emite mensajes. Por ejemplo, una fuente puede ser una computadora y mensajes sus archivos; una fuente puede ser un dispositivo de transmisión de datos y mensajes los datos enviados, etc. Una fuente es en sí misma un conjunto finito de mensajes: todos los posibles mensajes que puede emitir dicha fuente. En compresión de datos se tomará como fuente el archivo a comprimir y como mensajes los caracteres que conforman dicho archivo.

Tipos de fuente: Por la naturaleza generativa de sus mensajes, una fuente puede ser aleatoria o determinística. Por la relación entre los mensajes emitidos, una fuente puede ser estructurada o no estructurada (o caótica). Existen varios tipos de fuente. Para la teoría de la información interesan las fuentes aleatorias y estructuradas. Una fuente es aleatoria cuando no es posible predecir cuál es el próximo mensaje a emitir por la misma. Una fuente es estructurada cuando posee un cierto nivel de redundancia; una fuente no estructurada o de información pura es aquella en que todos los mensajes son absolutamente aleatorios sin relación alguna ni sentido aparente. Este tipo de fuente emite mensajes que no se pueden comprimir; un mensaje, para poder ser comprimido, debe poseer un cierto nivel de redundancia; la información pura no puede ser comprimida sin que haya una pérdida de conocimiento sobre el mensaje.

Mensaje: Un mensaje es un conjunto de ceros y unos. Un archivo, un paquete de datos que viaja por una red y cualquier cosa que tenga una representación binaria puede considerarse un mensaje. El concepto de mensaje se aplica también a alfabetos

de más de dos símbolos, pero debido a que tratamos con información digital nos referiremos casi siempre a mensajes binarios.

Código: Un código es un conjunto de unos y ceros que se usan para representar un cierto mensaje de acuerdo a reglas o convenciones preestablecidas. Por ejemplo al mensaje 0010 lo podemos representar con el código 1101 usando para codificar la función (NOT). La forma en la cual codificamos es arbitraria. Un mensaje puede, en algunos casos, representarse con un código de menor longitud que el mensaje original. Supongamos que a cualquier mensaje S lo codificamos usando un cierto algoritmo de forma tal que cada S es codificado en $L(S)$ bits; definimos entonces la información contenida en el mensaje S como la cantidad mínima de bits necesarios para codificar un mensaje.

Información: La información contenida en un mensaje es proporcional a la cantidad de bits que se requieren como mínimo para representar al mensaje. El concepto de información puede entenderse más fácilmente si consideramos un ejemplo. Supongamos que estamos leyendo un mensaje y hemos leído "string of ch"; la probabilidad de que el mensaje continúe con "aracters" es muy alta. Por lo tanto, cuando realmente leemos "aracters" del archivo la cantidad de información que recibimos es muy baja pues estábamos en condiciones de predecir qué era lo que iba a ocurrir. La ocurrencia de mensajes de alta probabilidad de aparición aporta menos información que la ocurrencia de mensajes menos probables. Si luego de "string of ch" leemos "imichurri" la cantidad de información que recibimos es mucho mayor.

El Ruido: Es un perturbador, que parasita en diverso grado la señal durante su transmisión: "nieve" en la pantalla de TV, fritura o lloro en un disco, ruidos de interferencia en la radio, también la voz demasiado baja o cubierta por la música; en el plano visual puede.

Bases Legales

Toda investigación debe contemplar los lineamientos jurídicos que sean necesarios para su cumplimiento y legalidad, el cual, para el presente trabajo se consideró lo que establece en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000), y la Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación (LOCTI). La LOCTI está fundamentada en el Artículo 110 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, según el cual:

El estado reconocerá el interés público de la ciencia, la tecnología el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de información necesarios por ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político del país, así como para la seguridad y soberanía nacional. Para el fomento y desarrollo de esas actividades, el Estado destinará recursos suficientes y creará el Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología de acuerdo con la Ley. El sector privado deberá aportar recursos para los mismos. El Estado garantiza el cumplimiento de los principios éticos y legales que debe regir las actividades de investigación científica, humanística y tecnológica. La ley determinará los modos y medios para dar cumplimiento a esta garantía (p. 98)

Así, La LOCTI sigue el mandato Constitucional del Artículo 110. Según el Artículo 1 de esta ley, se establece que:

La presente Ley tiene por objeto desarrollar los principios orientadores que en materia de ciencia, tecnología e innovación y sus aplicaciones, establece la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, organizar el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación, definir los lineamientos que orientarán las políticas y estrategias para la actividad científica, tecnológica, de innovación y sus aplicaciones, con la implantación de mecanismos institucionales y operativos para la promoción, estímulo y fomento de la investigación científica, la apropiación social del conocimiento y la transferencia e innovación tecnológica, a fin de fomentar la capacidad para la generación, uso y circulación del conocimiento y de impulsar el desarrollo nacional (p. 3)

En este marco, la ciencia y tecnología son asunto de interés público, partiendo de la Constitución, nace la Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación (2010),

un instrumento legal de avanzada mediante el cual principalmente promueve, estimula y fomenta la investigación científica.

Artículo 3: Forman parte del Sistema Nacional de Ciencia Tecnología e Innovación, las instituciones públicas o privadas que generen y desarrollen conocimientos científicos y tecnológicos, como procesos de innovación, y las personas que se dediquen a la planificación, administración, ejecución y aplicación de actividades que posibiliten la vinculación efectiva entre la ciencia, la tecnología y la sociedad (p.3)

Por lo anterior, queda claro que la legislación venezolana contempla la importancia de incorporar la tecnología al servicio del ciudadano en cuanto a su formación y su estadía en las instituciones de educación. Lo que conlleva a las instituciones de educación superior a implementar estrategias de actualización tecnológica que permita el buen desarrollo de las mismas y garantice la planificación, organización, elaboración y actualización en sus diferentes dependencias y servicios que presta.

En base a las normas presentadas, se sustenta legalmente una propuesta de implementación para programa que permita automatizar la solicitud de los programas de estudio de los egresados de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo, y así canalizar los servicios con la efectividad que la República, el Estado y la Universidad demandan.

Cuadro N° 1
Tabla de Especificaciones

Objetivo General: Proponer un control de gestión para el desarrollo de los procesos administrativos en la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	
Diagnosticar la necesidad de un control de gestión para el desarrollo de procesos administrativos.	Control de Gestión: sistema donde se transfieren tareas de producción, realizadas habitualmente por operadores humanos a un conjunto de elementos tecnológicos (Lugo, 2008)	Control de Gestión	Normas y procedimientos	1, 2	
			Comunicación	3, 4	
			Atención al cliente	5, 6	
			Personal capacitado	7	
			Acceso a la información	8, 9	
			Procesos administrativos	10	
				Tiempo	11
	Sistema automatizado consta de dos partes principales: Parte de mando y parte operativa (Lugo, 2008)	Sistema Automatizado	Solicitud de documentación	12	
			Efectividad del servicio	13	
			Rapidez del servicio	14	
Eventualidades			15		
Determinar la factibilidad de la implementación de un control de gestión para el desarrollo de los procesos administrativos.	Elementos o medios que, administrados correctamente, les permitirán un rendimiento organizacional eficaz y eficiente (Chiavenato, 2004)	Procesos Administrativos	Planeación	16	
			Organización	17	
			Dirección	18	
			Control	19, 20	

Fuente: Cárdenas (2016)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En toda investigación, es necesario que los hechos estudiados, así como las relaciones que se establecen entre estos, los resultados obtenidos y las evidencias encontradas con respecto al problema sean delimitados por los procedimientos de orden metodológico con el fin de dar respuestas a las interrogantes objeto de la investigación. Al respecto, Balestrini (2006), señala que el marco metodológico es:

El conjunto de procedimientos lógicos, tecno-operacionales implícitos en todo proceso de investigación, con el objeto de ponerlos de manifiesto y sistematizarlos; a propósito de permitir descubrir y analizar los supuestos del estudio y de reconstruir los datos, a partir de los conceptos teóricos convencionalmente operacionalizados (p.125).

Por su parte, Arias (2012), señala que “la metodología del proyecto incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y los instrumentos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación. Es el cómo se realizará el estudio para responder al problema planteado” (p.110). A continuación se presentan metodológicamente las características del proyecto según su tipo, diseño y herramientas utilizadas como los pasos realizados para el cumplimiento de los objetivos planteados.

Tipo y Diseño de la Investigación

Debido a la naturaleza de la presente investigación, es considerada como una investigación de campo, definida por Arias (ob. cit.), como “aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos datos primarios, sin manipular o controlar variable alguna” (p.31). En función de lo expuesto, el estudio está enmarcado en una investigación de campo ya que recoge la información directa de la realidad, referida en fuentes primarias y los datos se obtienen a través de la aplicación de técnicas de recolección de referencias, a través de la aplicación de un instrumento y la observación directa y

con ello seleccionar datos importantes para el desarrollo de la investigación, sin manipular las variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta y desenvuelve el hecho.

En cuanto al diseño de la investigación, es de tipo no experimental puesto que el investigador observa los fenómenos tal y como suceden en la realidad, sin manipular las variables o asignar aleatoriamente a los sujetos a las condiciones. Hernández, Fernández y Baptista (2010), dicen al respecto que “podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variable” (p. 149). Es decir, se trata de estudios donde no se varían en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre las otras variables. Lo que se hace en la investigación no experimental, es observar fenómenos tal como se dan en el contexto natural, para posteriormente analizarlos.

Así mismo, el estudio se fundamentó en una investigación descriptiva, definida por Hernández, Fernández y Baptista (ob. cit.), como aquellos estudios que:

Buscan especificar las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos objetos, o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información independientemente o conjunta sobre los conceptos o las variables a que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar como se relacionan éstas (p. 80).

Por lo tanto, se considera de carácter descriptivo ya que se busca el análisis, interpretación y registro de grupos, personas o cualquier otro fenómeno, para lograr conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes; para así generar interpretaciones y descripciones partiendo del estudio realizado de manera clara y precisa. Por otra parte, esta investigación se encuentra enmarcada en modalidad de proyecto factible, la cual según la Universidad Experimental Libertador UPEL (2006):

Consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un 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.36)

Adicionalmente, indica que el proyecto factible comprende las siguientes etapas generales, las cuales se enmarcan dentro del proceso de planificación estratégica: Diagnóstico, Planteamiento y Fundamentación Teórica de la propuesta; Procedimiento Metodológico, Actividades y Recursos necesarios para su ejecución; Análisis y Conclusiones sobre la viabilidad y realización del proyecto; y en caso de su desarrollo la ejecución de la propuesta y la evaluación tanto del proceso como su resultado.

Fase I: Diagnóstico: Según Orozco, Labrador y Palencia (2002), “el diagnóstico es una reconstrucción del objeto de estudio y tiene por finalidad, detectar situaciones donde se ponga de manifiesto la necesidad de realizarlo” (p.186). En esta fase se procedió a buscar toda la información necesaria, lo cual permitió identificar la problemática que actualmente presenta la Dirección de Escuela de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo. La misma también involucra la realización de una encuesta para determinar la necesidad de un control de gestión para el desarrollo de procesos administrativos, procediéndose a su vez a realizar un análisis el cual permitirá verificar la confiabilidad de esta investigación.

Fase II: Factibilidad: La factibilidad, según Gómez (2002), “indica la posibilidad de desarrollar un proyecto, tomando en consideración la necesidad detectada, beneficios, recursos humanos, técnicos, financieros, estudio de mercado, y beneficiarios” (p.24). Para determinar la posibilidad de diseñar un control de gestión para el desarrollo de procesos administrativos en la Dirección de Escuela de Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo, tomando en cuenta los recursos tecnológicos e institucionales que posee la institución actualmente y a su vez si es viable la instalación utilizando el servidor principal de la facultad.

Fase III: Elaboración de la propuesta: Según Gómez (2000), la propuesta debe ser “el producto de las conclusiones y recomendaciones para fortalecer el problema planteado” (p.25). Esta fase involucra la elaboración de los lineamientos operativos para la implementación del control de gestión propuesto; al obtener los resultados de las primeras dos fases, se procedió a elaborar el Control de Gestión para el desarrollo de Procesos Administrativos en la Dirección de Escuela de Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo, utilizando los más altos estándares de seguridad, mostrando una interfaz agradable a la vista del usuario y de fácil interactividad.

Población

La población de un estudio, es el grupo de individuos o personas sobre las cuales se aplica y que es el objeto de análisis de las variables a desarrollar. Según Balestrini (2006), se entiende por población un “conjunto finito o infinito de personas, casos o elementos que presentan características comunes” (p.137). Asimismo, Arias (2012), la define como un “conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación” (p. 81). Por ello, en la presente investigación la población estuvo conformada por los cien (100) estudiantes y egresados que realizan solicitudes de programas de estudio al mes en la Dirección de Escuela de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo.

Cuadro N° 2

Población

ESTRATO	SUJETOS
Estudiantes Pregrado	59
Estudiantes Postgrado	24
Estudiantes Doctorado	4
Egresados	13
Total	100

Fuente: Cárdenas (2016).

Muestra

La muestra, es la cuota o parte de la población seleccionada para aplicar el estudio, y de allí establecer una generalización sobre la misma. Según Balestrini (ob. cit.), “es una parte de la población, o sea, un número de individuos u objetos seleccionados científicamente, cada uno de los cuales es un elemento del universo” (p.138). De igual manera, Arias (ob. cit.), expone que la muestra “es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (p.83). Debido a las características de la población, se utilizó el muestreo para poblaciones finitas, que según Palella y Martins(2010), es aquel en las que “se introduce un error de estimación calculado sobre la base del tamaño de la población. Es así que para poblaciones finitas, el cálculo de la muestra se puede realizar aplicando la fórmula representada en la siguiente ecuación” (p.109):

$$N = \frac{N}{e^2 (N-1) + 1} = \frac{100}{(0,09)^2 (100-1) + 1} = \frac{100}{(0,0081) (99) + 1} = \frac{100}{1,80} = 55,5 = \mathbf{56}$$

$$FM = M/N = (56/100) = 0.56$$

Se dispone entonces del 56% de los estudiantes y egresados que realizan solicitudes de programas de estudio al mes en la Dirección de Escuela de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo.

Cuadro N° 3

Muestra

ESTRATO	POBLACIÓN	MUESTRA
Estudiantes Pregrado	59	34
Estudiantes Postgrado	24	13
Estudiantes Doctorado	4	2
Egresados	13	7
Total	100	56

Fuente: Cárdenas (2016).

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

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; el contenido de estos queda expresado en la especificación de los datos que se necesitan conseguir. Como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario, el cual es definido por Hernández, Fernández y Baptista (2010), como “un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p.310).

El cuestionario estuvo estructurado por una serie de preguntas cerradas, definidas por estos mismos autores, como “aquellas que contienen opciones de respuesta previamente delimitadas” (p.217), con escalamiento tipo Likert con cuatro (4) alternativas de respuesta en donde el encuestado seleccionará una sola opción de acuerdo a su opinión.

Validez

Para determinar la validez del instrumento de recolección de datos que se utilizó en la investigación, se tomó como base lo planteado por Hernández, Fernández y Baptista (ob. cit.), quienes señalan que “la validez del instrumento se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p. 201).

Para validar el instrumento de medición que se utilizó para encuestar a la muestra, se utilizó el juicio de expertos conformado por tres expertos en el área de informática, a los cuales se les presentó tres carpetas contenidas con el cuestionario, el cuadro de Operacionalización de Variables y el Formato de Validación del Instrumento, de esta forma se registraron sus apreciaciones y observaciones. De acuerdo a estos mismos autores, la validez de expertos se refiere al “grado en que aparentemente un instrumento mide la variable en cuestión, de acuerdo con voces calificadas. Se encuentra vinculada a la validez de contenido” (p.204).

Confiabilidad

Para calcular la confiabilidad del instrumento de medición que se empleó para la recolección de los datos en la investigación, para lo cual se utilizará la fórmula del coeficiente de Alfa de Cronbach:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right]$$

Donde:

α = Coeficiente de confiabilidad.

K = número de Ítem.

Si^2 = varianza de los puntajes de cada Ítem.

St^2 = Varianza de los puntajes totales.

Sustituyendo y despejando la fórmula, se llega al siguiente resultado:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{S^2i}{S^2T} \right) = \frac{20}{19} \left(1 - \frac{30,48}{205,94} \right) = 1,05 * 0,85 = \boxed{0,89}$$

El coeficiente de confiabilidad del instrumento es de 0,89 lo que indica, que al aplicar el instrumento varias veces a un mismo grupo en condiciones similares, se observarán resultados parecidos en la primera y segunda vez en grado Muy Alto. También se puede decir que, cada vez que se aplique el instrumento a un mismo grupo en condiciones similares, se observaran resultados parecidos en el 89% de los casos. (Ver Cuadro N°4 y Anexo C)

Cuadro N° 4

Significado de los valores del coeficiente

VALORES DEL COEFICIENTE	NIVELES DE CONFIABILIDAD
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Fuente: Palella y Martins (2010).

Técnica de Análisis y Presentación de los Datos

Una vez obtenidos los resultados se aplicará como técnica el análisis cuantitativo, a través de la estadística descriptiva, sobre lo cual Arias (2012) señala que “es el conjunto de técnicas y medidas que permiten caracterizar y condensar los datos obtenidos” (p.82), lo anterior, permite afirmar que los resultados serán analizados una vez realizada la respectiva tabulación de los mismos; en este sentido Arias (ob. cit.) sostiene que “la tabulación se refiere a la representación de los datos o cuadros formados por columnas”. Así mismos, los resultados se presentarán en tablas de distribución de frecuencia y gráficos circulares.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

El análisis de resultados, es una tarea fundamental en donde se desarrolla una interpretación profunda y específica de los hallazgos para luego, con objetividad, construir el diseño. Al respecto, Tamayo y Tamayo (2014), señala que éste consiste “en reclasificar el material recogido desde diferentes puntos de vista hasta optar por el más preciso y significativo” (p.104).

En este capítulo, se presenta el análisis de los resultados de los datos provenientes de los instrumentos aplicados en la investigación, relacionado con las variables en estudio. Al efecto, Hurtado y Toro (2012) exponen que:

En este proceso se clasifican y ordenan los datos en tablas o cuadros, se explican y comentan los resultados obtenidos en la investigación, en base a esta teoría se pretende mostrar el cuadro, explicando de forma clara si se esfuerza con el gráfico para facilitar la interpretación de cada ítem (p. 58).

Por consiguiente, los datos obtenidos se analizaron aplicando la estadística descriptiva, a través de la clasificación de las preguntas en dimensiones. Todo este proceso se realizó para poder estimar en la graficación y presentación de resultados, la inclinación de las respuestas que se presentaron, para ello se procedió al cálculo de porcentajes de frecuencia, ya que se considera un método viable, para la comprensión de los resultados. A continuación se presentan los gráficos de cada una de las preguntas con su respectivo análisis.

Dimensión: Control de Gestión.

Indicadores: Normas y procedimientos, Comunicación y Atención al cliente.

TABLA N° 1
Distribución de Frecuencias de Normas y procedimientos, Comunicación y Atención al cliente.

Alternativas Ítems	Definitivamente Sí		Probablemente Si		Probablemente No		Definitivamente No	
	f	%	f	%	f	%	f	%
1	4	16	5	20	6	24	10	40
2	1	4	7	28	10	40	7	28
3	2	8	9	36	9	36	5	20
4	8	32	12	48	2	8	3	12
5	9	36	7	28	6	24	3	12
6	5	20	11	44	6	24	3	12

Fuente: Cárdenas. (2016)

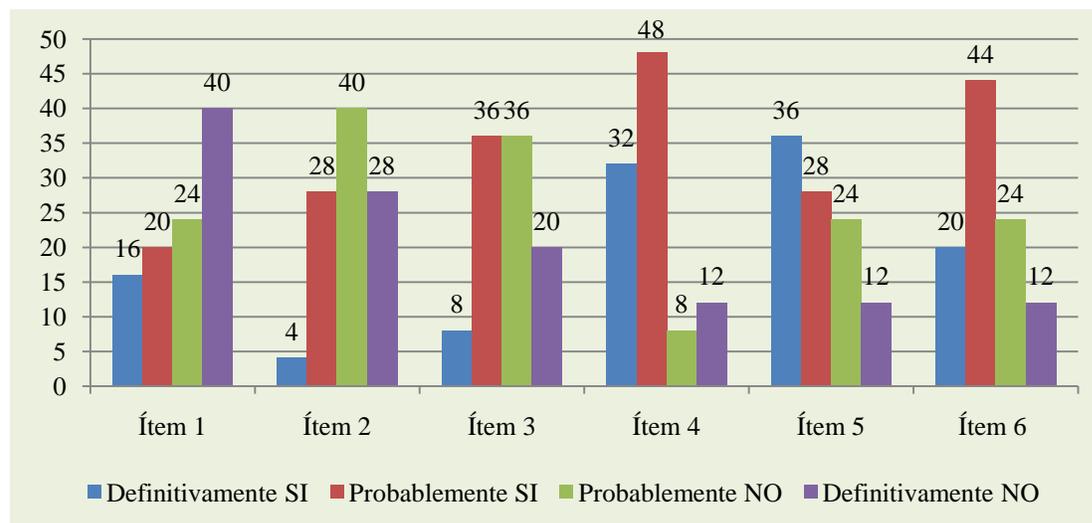


Gráfico 1. Normas y procedimientos, Comunicación y Atención al cliente.

Fuente: Cárdenas. (2016)

Análisis e Interpretación: Ante el ítem 1, donde se interroga a los encuestados sobre si conocen las normas y procedimientos establecidos por la Dirección de Escuela para la solicitud de los programas de estudio, 40% afirma que definitivamente no, 24%

probablemente no, 20% probablemente sí y 16% definitivamente sí. Al mismo tiempo, en el ítem 2 que intenta indagar sobre si la Dirección de Escuela cumple con las normas y procedimientos establecidos para la solicitud de los programas de estudio, 40% señala que probablemente no, 28% definitivamente no, 28% probablemente sí y 4% definitivamente sí. Estos datos que dejan en evidencia que los usuarios desconocen las normas y procedimientos establecidos para la solicitud de los programas de estudio en la Dirección de Escuela de la Facultad de Odontología, y que la Dirección de Escuela no cumple con las mismas.

Cabe destacar que las normas y procedimientos constituyen la secuencia ordenada para realizar alguna acción partiendo de un objetivo general para conseguir fines comunes. Según Catacora (citado por Gutiérrez y Marques, 2014), “los procedimientos son aplicados por lo general a las decisiones de tipo rutinario, que son aquellas que son totalmente factibles de que sean estandarizadas, con el objeto de que la compañía no vea improvisada su acción ante hechos de la misma naturaleza”.

En cuanto al ítem 3, se pregunta si tiene una buena comunicación con el personal que labora en la Dirección de Escuela, 36% señalo que probablemente no, 20% definitivamente no, 36% probablemente sí y 8% definitivamente sí. Mientras en el ítem 4, 48% de los encuestados señalan que el personal de la Dirección de Escuela se expresa de manera agradable cuando interactúan, 38% definitivamente sí, 12% definitivamente no y 8% probablemente no, por lo que se puede inferir que el personal de la Dirección de Escuela no tiene una buena comunicación con los usuarios, aunque los mismos señalan que el personal se expresa de manera agradable cuando interactúan, por lo se puede decir que no tienen buena comunicación con los usuarios.

Cabe destacar que los procesos comunicativos en el interior del sistema organizativo constituyen la comunicación interna, por medio de la comunicación se logra crear y mantener la cultura de la organización y conseguir la socialización

de los miembros. Kreps (citado por Montoya y de la Rosa, 2014), define de forma simple como “el patrón de los mensajes compartidos por los miembros de la organización; es la interacción humana que ocurre dentro de las organizaciones y entre los miembros de la misma” (p.17).

Por ello, el estudio de la comunicación interna en la Dirección de Escuela debe centrar su interés en los procesos y sub-procesos por medio de los que se procura que el personal de la institución cumpla tareas encomendadas y en cómo los canales de información la facilitan. Además, la comunicación desarrolla un papel importante en la gestión de la calidad, para ello debe tener comunicación constante con el usuario. Al respecto, para Días y Pagán (2016), la información al momento, brindada voluntariamente al usuario, proporciona mayor satisfacción que cuando se obtiene como favor.

Con relación al ítem 5, que indaga sobre si el usuario se siente bien atendido al realizar trámites en la Dirección de Escuela, 36% expresan que definitivamente sí, 28% probablemente sí, 24% probablemente no y 12% definitivamente no, mientras en el ítem 6 donde se investiga sobre si el personal de la Dirección de la Escuela realiza una adecuada atención a las personas que acuden a realizar trámites administrativos, 44% señalaron que probablemente sí, 20% definitivamente sí, 24% probablemente no y 12% definitivamente no, siento un aspecto relevante para la investigación ya que la mayoría de los usuarios se sienten satisfechos con la atención que reciben por el personal de la Dirección de Escuela.

En un sentido básico, Galiana, Gutiérrez, Sancho, Oliver, y Tomás (2015), definen la satisfacción como “un concepto psicológico que implica el sentimiento de bienestar y placer resultante de obtener lo que uno desea y espera de un producto o servicio determinado” (p. 339). Por ello, la satisfacción del usuario debe ser el principal criterio cuando se trata de determinar la calidad del servicio, ya que es clave en la

decisión del usuario de repetir en la experiencia del servicio y su efecto multiplicador en términos de comunicación “boca en boca”.

Por otra parte, para Kotler y Armstrong (2003), la calidad “se vincula con el valor y la satisfacción al usuario. En un sentido amplio la calidad es definida como la totalidad de aspectos y características de un producto o servicio que se relacionan con su habilidad de satisfacer las necesidades del usuario” (p.47). Por ello, es importante advertir a la Dirección de Escuela sobre la necesidad de estudiar continuamente el nivel de satisfacción de los usuarios.

Dimensión: Control de Gestión.

Indicador: Personal Capacitado, Acceso a la información, Procesos Administrativos y Tiempo.

TABLA N° 2
Distribución de Frecuencias de Personal Capacitado, Acceso a la información, Procesos Administrativos y Tiempo

Alternativas	Definitivamente Sí		Probablemente Si		Probablemente No		Definitivamente No	
	f	%	f	%	f	%	f	%
7	5	20	7	28	8	32	5	20
8	3	12	3	12	7	28	12	48
9	10	40	1	4	7	28	7	28
10	1	4	4	16	6	24	14	56
11	0	0	0	0	18	72	7	28

Fuente: Cárdenas. (2016)

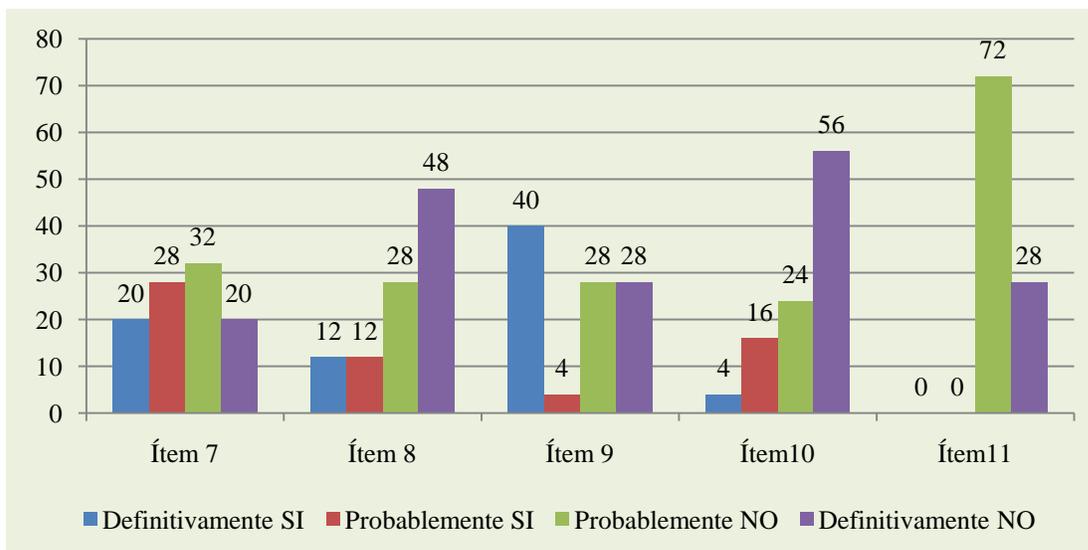


Gráfico 2. Personal Capacitado, Acceso a la información, Procesos Administrativos y Tiempo.

Fuente: Cárdenas. (2016)

Análisis e Interpretación: En relación al ítem 7, se trata de indagar sobre si el personal que labora en la Dirección de Escuela está capacitado para cumplir sus funciones, 32% señaló que probablemente no, 20% definitivamente no, 28% probablemente sí y 20% definitivamente sí. En este sentido, las nuevas tendencias de formación del recurso humano están orientadas hacia el logro de un recurso que sea capaz de contribuir con los propósitos de la institución. Según lo planteado por Nava (2004), “las organizaciones precisan hoy día un recurso que deben tener un alto grado de importancia, sostenidos en procesos de capacitación y entrenamiento, con absoluto conocimiento y compromiso de los propósitos dentro de la Organización” (p.5).

Igualmente, Alles (2009), afirma que dicho proceso “debe considerar no sólo los intereses de la organización sino además las competencias y los intereses de los individuos” (p.8). Esto sin olvidar que los mismos cambian de manera continua debido a los requerimientos tecnológicos y sociales, entre otros, que el mundo de hoy plantea. Sin embargo, este mismo autor insiste en que “nunca debe dissociarse el perfil de las personas con el de las políticas generales de la empresa, es decir, su misión, visión y valores” (p.10).

En cuanto al ítem 8, se observa que 40% de los encuestados afirman que definitivamente no tienen acceso a la información que requiere para realizar trámites administrativos en la Dirección de Escuela, 28% probablemente no, 12% probablemente sí, y 12% definitivamente sí. Así mismo, en el ítem 9 se indaga sobre si la plataforma de la Escuela es de fácil acceso, donde el 40% afirman que definitivamente sí, 4% probablemente sí, mientras 28% señalaron que probablemente no y 28% definitivamente no. Con esto se infiere que los usuarios no tienen acceso a la información que se requiere para realizar trámites administrativos en la Dirección de Escuela, aunque la plataforma sea útil para el usuario.

Actualmente, es éste uno de los puntos más vulnerables de la institución, ya que la atención al usuario vía web puede ser una alternativa para mejorar la gestión de la atención al usuario, por ello se deben establecer herramientas basadas en nuevas tecnología de la información que agilicen los trámites. Con respecto a las nuevas tecnologías de la información y comunicación, Cabero y Aguaded (2014), señalan que “son las que giran en torno a tres medios básicos: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones; pero giran, no sólo de forma aislada, sino lo que es más significativo de manera interactiva e interconexcionadas, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas” (p. 62).

Por ello, el uso de las tecnologías de información y comunicación en la gestión administrativa efectúa cambios en la institución y al mismo tiempo, provoca modificaciones tanto en los operarios como en los usuarios. Zerpa (2011), señala que las principales ventajas de la utilización de la TIC en la administración pública con “brindar grandes beneficios y adelantos tecnológicos, potenciar a las personas y actores sociales, apoyar a las instituciones a presentar y ofrecer información a través de la Internet, impartir nuevos conocimientos para los empleados que a través de integración, trabajo en equipo, motivación, disciplina; Fácil acceso a mucha información de todo tipo”. (p.1)

En cuanto al ítem 10, se pregunta sobre si los usuarios conocen cuales son los procesos administrativos que puede realizar en la Dirección de Escuela, 56% considera que definitivamente no, 24% probablemente no, 16% probablemente sí y 4% definitivamente sí. Por ello, es necesario que la Dirección de Escuela haga público los trámites que en su despacho se puedan realizar, con la finalidad de agilizar dichos procesos. En el ítems 11, 72% de los encuestados señalaron que el tiempo de espera al realizar un trámite administrativo probablemente no es corto, mientras 28% señalaron que definitivamente no. Por ello, es necesario que la Dirección de Escuela haga público los trámites que en su despacho se puedan realizar, con la finalidad de agilizar dichos procesos y el tiempo de espera de las solicitudes sea más corto.

Dimensión: Sistema Automatizado.

Indicador: Solicitud de documentación, Efectividad del servicio, Rapidez del servicio, Eventualidades.

TABLA N° 3
Distribución de Frecuencias de Sistema Automatizado

Alternativas	Definitivamente Sí		Probablemente Si		Probablemente No		Definitivamente No	
	f	%	f	%	f	%	f	%
12	23	92	2	8	0	0	0	0
13	22	88	2	8	0	0	1	4
14	19	76	5	20	0	0	1	4
15	15	60	9	36	0	0	1	4

Fuente: Cárdenas. (2016)

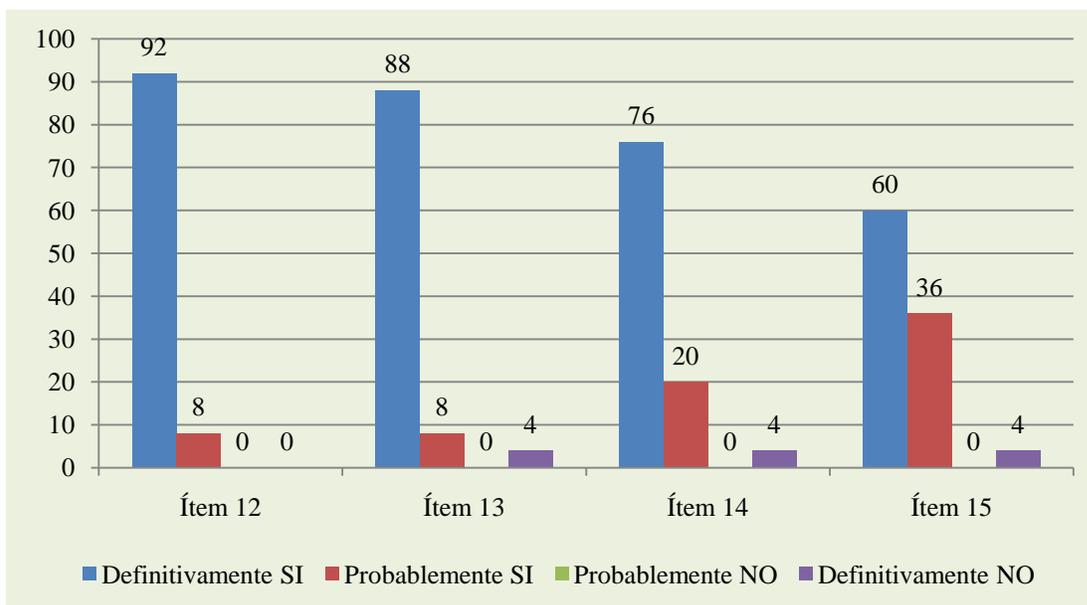


Gráfico 3. Sistema Automatizado.

Fuente: Cárdenas. (2016)

Análisis e Interpretación: En cuanto al ítem 12, se evidencia que 92% de los usuarios afirman que las solicitudes de documentación definitivamente sí se deberían realizar a través de un sistema automatizado y 8% considera que probablemente sí. En el ítem 13 se observa que 88% de los usuarios encuestados consideran que un sistema automatizado definitivamente si haría más efectivo el servicio que presta la Dirección de Escuela, 8% probablemente sí y 4% definitivamente no.

En el ítem 14, 76% señalan que un sistema automatizado definitivamente si reduciría los tiempos de espera de los trámites realizados en la Dirección de Escuela, el 20% probablemente sí y 4% definitivamente no. En el ítems 15, 60% de los usuario afirman que un sistema automatizado definitivamente si evitaría que se presenten eventualidades al realizar trámites administrativos en la Dirección de Escuela, 36% probablemente sí y 4% definitivamente no.

En este sentido, la automatización es un sistema donde se transfieren tareas de producción, realizadas habitualmente por operadores humanos a un conjunto de elementos tecnológicos. Para Ferro (2014), un sistema automatizado está conformado por dos partes principales, una de mando y otra parte operativa, que actúa directamente sobre el sistema. Son los elementos que hacen que un organismo se mueva y realice la operación deseada. Los elementos que forman la parte operativa, son los accionadores, que cumplen con la función de motores, cilindros, compresores y los captadores de una maquinaria.

Al implementar un sistema automatizado en la Dirección de Escuela se podría agilizar el proceso de solicitud y recortar los tiempos de espera. Por su parte, Guerra (2004), señala que la tecnología se propone “mejorar u optimizar nuestro control del mundo real, para que responda de manera rápida y predecible a la voluntad o el capricho de la sociedad, aunque no siempre sea en su beneficio”. (p. 60). Esto evidencia que la Dirección puede desarrollar e implementar sistemas automatizados porque cuenta con los recursos, técnicos, humanos y económicos para ello.

Dimensión: Procesos Administrativos.

Indicador: Planeación, Organización, Dirección y Control.

TABLA N° 4
Distribución de Frecuencias de Planeación, Organización, Dirección y Control.

Alternativas	Definitivamente Sí		Probablemente Si		Probablemente No		Definitivamente No	
	f	%	f	%	f	%	f	%
16	1	4	4	16	12	48	8	32
17	3	12	2	8	13	52	7	28
18	1	4	2	8	11	44	11	44
19	5	20	1	4	12	48	7	28
20	19	76	6	24	0	0	0	0

Fuente: Cárdenas. (2016)

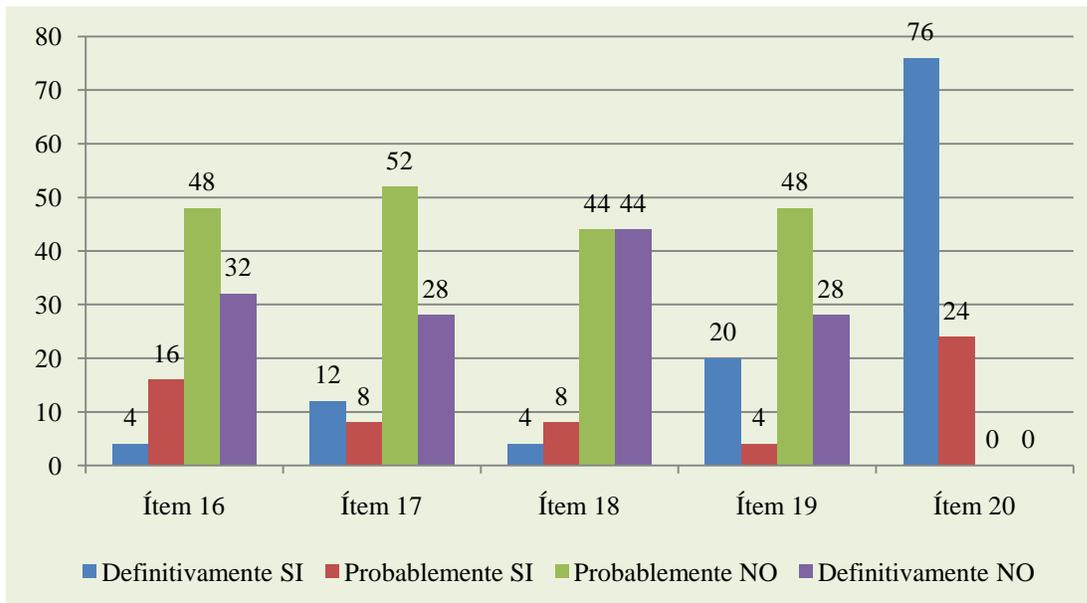


Gráfico 4. Planeación, Organización, Dirección y Control.

Fuente: Cárdenas. (2016)

Análisis e Interpretación: Con relación al ítem 16, se observa que 48% de los usuarios encuestados señalaron que las actividades de planeación que los procesos administrativos que se desarrollan en la Dirección de escuela probablemente no se realizan de forma efectiva, 32% definitivamente no, 16% probablemente sí y 4% definitivamente sí. En el ítem 17, 52% de los usuarios señalaron que la organización de los procesos administrativos que se desarrollan en la Dirección de escuela probablemente no se realiza de manera adecuada, 28% definitivamente no, 12% definitivamente sí y 8% probablemente sí.

En cuanto al ítem 18, se indaga sobre si las actividades de dirección que se desarrollan se realizan a cabalidad, donde 44% afirma que definitivamente no, 44% probablemente no, 8% probablemente sí, y 4% definitivamente sí. En el ítem 19, se observa que 48% de los usuarios afirman que las acciones de control que se desarrollan en la Dirección de escuela probablemente no se realizan de forma

efectiva, el 28% definitivamente no, 20% definitivamente sí y 4% probablemente sí. En el ítem 20, 76% señalan que definitivamente sí es necesario un control de gestión para el desarrollo de los procesos administrativos que se realizan en la Dirección de Escuela de Odontología, mientras que 24% afirmaron que probablemente sí.

De los resultados reflejados anteriormente, se puede inferir que los procesos administrativos de planeación, organización, dirección y control no son llevados a cabo de forma efectiva en la Dirección de Escuela de la Facultad de Odontología. Al respecto, Bezies, Elizalde y Olvera (2012), señalan que los procedimientos administrativos son un conjunto de tareas relacionadas que conforman una secuencia establecida de procedimientos para ejecutar el trabajo que va a desempeñarse. Ante esto, puede conceptualizarse el procedimiento administrativo como un instrumento que apoya la realización del quehacer cotidiano en donde ellos consignan, en forma metódica las operaciones de las funciones.

CONCLUSIONES

A través del análisis de los resultados tomando en cuenta las diferentes alternativas de respuestas dadas por la muestra seleccionada, se determinaron las siguientes conclusiones:

Con respecto el primer objetivo, el cual planteaba diagnosticar la necesidad de un sistema control de gestión para el desarrollo de procesos administrativos en la dependencia, se aplicó un instrumento con veinte preguntas que permitieron evidenciar que existe la necesidad de mejorar el servicio que presta la Dirección de Escuela de la FOUC actualmente, y se pudo comprobar que hay aspectos que pueden mejorar en función de la atención al cliente, la satisfacción de los empleados y los procesos administrativos, que no deben dejarse al azar, ni a la inercia de la costumbre, menos a la improvisación, deben planificarse adecuada y sistematizadamente con previsiones exhaustivas de todo el accionar a fin de obtener los resultados deseados.

En cuanto al segundo objetivo planteado, se pretendía determinar la factibilidad de la implementación de un sistema control de gestión para el desarrollo de los procesos administrativos en la Dirección de Escuela de la Facultad de Odontología, quedando claro a través de los resultados obtenidos que la dirección cuenta con los recursos necesarios que permitan la aplicabilidad de la propuesta.

Así mismo, casi en su totalidad los encuestados estuvieron de acuerdo con la importancia de automatizar el servicio y agilizar los procesos a través de un sistema que les permita realizar su trabajo de manera eficaz y eficiente. De esta manera la dirección está a la mano con otras dependencias en el uso de sistemas de información automatizados de la manera adecuada, a fin de agilizar y optimizar los procesos administrativos de la misma.

Desde el punto de vista operativo, se reduce considerablemente el tiempo de espera generado en los procesos administrativos de la dependencia, evitando a su vez la sobrecarga de trabajo que el proceso manual genera en los empleos de la Dirección. Al automatizar este sistema cada egresado realiza la solicitud de documentación desde cualquier parte con acceso a internet y es el sistema en que controla el proceso.

En relación a los resultados obtenidos y al proceso de desarrollo en la presente investigación se pudo apreciar que la información encontrada constituye la base fundamental y esencial para el diseño de la propuesta.

RECOMENDACIONES

Luego de culminada la investigación, se considera pertinente realizar las siguientes recomendaciones sobre el Sistema de Gestión:

- Implantar y desarrollar el sistema de gestión propuesto, de manera que este se encargue de controlar los procesos relacionados a las solicitudes de documentación de egresados.
- Realizar una jornada de divulgación del Sistema de Gestión a los usuarios con la finalidad de que estos manejen es sistema de una manera adecuada, y por lo tanto, saquen el mayor provecho posible del mismo.
- Realizar una revisión periódica del sistema de gestión, tomando en cuenta las experiencias y recomendaciones de los usuarios que interactúan con el mismo, lo que permitirá la actualización y vigencia del sistema, manteniendo así a la FOUC a la vanguardia en el uso de las tecnologías para optimizar sus procesos administrativos.
- Inclusión de nuevos módulos al sistema, lo que puede permitir que en un futuro se puedan automatizar la mayoría de los procesos administrativos y de control de esta dependencia.
- Utilizar las herramientas tecnológicas para mejorar la comunicación y hacer más fácil el proceso de organización, planificación, evaluación y control de las tareas dentro de la dependencia.
- Realizar talleres de capacitación para el personal que allí labora, con la finalidad de reforzar, desarrollar nuevas técnicas que permitan el uso correcto de los sistemas operativos y recursos informáticos.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

SISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN PARA EL DESARROLLO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA DIRECCIÓN DE ESCUELA DE FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO

Presentación de la Propuesta

La propuesta fue desarrollada luego de realizar la evaluación y la valoración previa referente al proceso de solicitud de documentos por parte de los estudiantes y egresados de pregrado, el cual es realizado de forma manual y controlado por el personal de la Dirección de Escuela de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo, permitiendo esto determinar los requerimientos necesarios para la ejecución y la factibilidad de la propuesta presentada, esta plantea la necesidad de desarrollar un Sistema Automatizado de Gestión que permita realizar y controlar de manera rápida y eficiente las solicitudes de documentación en la Dirección.

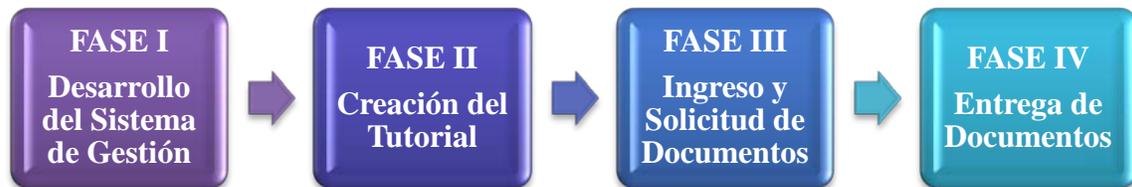
Así mismo, el análisis de los resultados de la encuesta aplicada permitió constatar que la Dirección de Escuela de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo presenta debilidades en cuanto uso de la tecnología de la comunicación e información, debido a que la misma posee una página web netamente informativa, desaprovechando la oportunidad de utilizar la plataforma de la Facultad para agilizar los procesos administrativos relacionados la solicitud de documentos por parte de los estudiantes y egresados de pregrado, actividad que sobrecarga de trabajo al personal que labora en dicha dependencia. De allí la necesidad de poner en marcha un Sistema de Gestión, el cual incluye los responsables del mismo, dicho sistema se ejecutará en cuatro fases:

Fase I: Desarrollo del Sistema de Gestión

Fase II: Creación del Tutorial

Fase III: Ingreso y Solicitud de Documentos

Fase IV: Entrega de Documentos



Objetivos de la Propuesta

Objetivo General

Fomentar un sistema de control de gestión para el desarrollo de procesos administrativos en la Dirección de Escuela de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo.

Objetivos Específicos

- Desarrollar el sistema de gestión de los procesos administrativos relacionados con la solicitud de documentos por parte de los egresados de pregrado, postgrado y doctorado de la Dirección de Escuela de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo.
- Crear un tutorial sobre el proceso de solicitud de documentos por parte de los egresados de pregrado, postgrado y doctorado de la Dirección de Escuela de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo.

- Ingresar y solicitar los documentos a través de la plataforma virtual de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo.
- Entregar los documentos solicitados por egresados de la de pregrado, postgrado y doctorado de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo de forma rápida y eficaz.

Misión

Desarrollar un sistema automatizado que facilite el control de gestión de los procesos administrativos relacionados a la solicitud de documentos por parte de los egresados de pregrado, postgrado y doctorado, mediante la utilización de estrategias administrativas de avanzada, empleando tecnología de punta.

Visión

Ser una herramienta proactiva que provea a la unidad administrativa de Dirección de Escuela, con un sistema de control de gestión para el desarrollo de procesos administrativos, comprometida con una eficiente cultura de servicio y gran sentido de racionalidad en el uso de los recursos, con permanente disposición al cambio, a la superación y al trabajo en equipo; que sirva de referencia para la actualización de sistemas de información dotados de habilidades y competencias que le permitan aplicar soluciones institucionales que contribuyan al desarrollo de la sociedad.

Justificación de la Propuesta

La propuesta del sistema automatizado de gestión hará posible organizar y agilizar las solicitudes de documentos de los egresados que se siguen en la Dirección de Escuela de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo. Esto permitiría delimitar los procedimientos que hasta ahora se implementan de forma

manual. Ello redundaría en un control de gestión, sobre la base de los indicadores de las funciones que debe prestar la dependencia, además de mejorar la calidad en el servicio prestado.

De igual manera, el sistema de gestión propuesto es una herramienta confiable para el manejo y manipulación de información, por lo tanto, el mismo está orientado a mejorar el proceso carga, análisis y registro de datos en el proceso de inscripciones, además de permitir a los usuarios que hagan uso del sistema para así realizar tareas de manera rápida y efectiva, lo cual reduce el tiempo de espera para la entrega de la documentación solicitada.

La iniciativa de incluir esta herramienta en el proceso de solicitudes de esta dependencia, responde a la necesidad de contar con un sistema que controle los procesos administrativos y que a su vez permita reducir el tiempo y los gastos operativos destinados para dicho proceso.

Factibilidad de la Propuesta

Factibilidad Técnica-Institucional: La Dirección de Escuela cuenta con los recursos técnicos necesarios, que solo deben ser organizados de una mejor forma, la misma cuenta con el personal para recibir un entrenamiento previo para poder aplicar la propuesta, así como disponibilidad de tecnología para la satisfacción de las necesidades requeridas para la implementación de la propuesta.

Factibilidad Operativa: La Dirección de Escuela cuenta con un personal adecuado y capacitado en el área tecnológica, dispuesto a colaborar con sus experiencias, para el desarrollo e implementación del sistema de gestión. De igual manera, se cuenta con la aprobación de la Dirección de Información y Tecnología de la FOUC para la implementación del sistema de gestión propuesto.

Factibilidad Económica: Los gastos económicos generados durante la ejecución de la propuesta correrán por cuenta de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo. Sin embargo es de resaltar que dicha propuesta no generará grandes gastos económicos, dado el hecho que en la institución se cuenta con lo básico para ejecutarla: espacios, tecnología, equipos, personal calificado, entre otros.

Responsables de la Aplicación de la Propuesta

La responsabilidad para ejecutar el sistema de gestión, recae en la Dirección TIC y la Dirección de Escuela de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo.

Estructura de la Propuesta

Fase I: Desarrollo del Sistema: En esta fase se desarrolló el sistema de gestión utilizando como base la plataforma virtual de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo (FOUC). La idea principal del desarrollo de este sistema es simplificar tareas, respuesta oportuna y satisfacer las necesidades de los estudiantes y egresados.

Por esto, el sistema está conformado por campos que son una pieza de información relacionada con una persona o cosa. Los campos relacionados se agrupan juntos para formar un registro que se guardan en una tabla principal o gestor de base de datos, un gestor de base de datos es un programa que permite introducir y almacenar datos, ordenarlos y manipularlos. Organizarlos de manera significativa para que se pueda obtener información no visible como totales, tendencias o relaciones de otro tipo. Este gestor debe permitir en principio, introducir datos, almacenar datos, recuperar datos y trabajar con ellos.

La ventaja de esta base de datos es que puede ser exportada a otros programas que manejan bases de datos, ejemplo Microsoft Excel, Visual Fox entre otras; esto para darle el uso requerido, además en caso que se amerite migrar a otro sistema no se pierda la información registrada(Ver Cuadro N° 3).

La estructura principal de la base de datos requeridos para la solicitud de documentación por parte del egresado constará de:

- Nombres y apellidos
- Cédula de identidad
- E-mail
- Confirmación de E-mail
- Número de Depósito o Transferencia
- Datos del Egreso
 - Año de Graduación o año en curso
- Documentossolicitados
 - Pensum de Estudio
 - Programas de Estudio
 - Constancia de Vigencia
 - Constancia de Modalidad

Fase II: Creación del Tutorial: En la fase dos, se elaboró el tutorial paso a paso del proceso de solicitud, el cual consta de la descripción del proceso y es presentado a través de capturas de pantallas del sistema de gestión (Ver Cuadro N° 4). A continuación se presenta el contenido del tutorial.

Paso 1: Ingresar a la plataforma virtual de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo en la dirección web: <http://www.odontologia.uc.edu.ve/>.

Una vez ingresado a la pantalla de inicio, buscar en la barra de comando la palabra “Direcciones” y dar doble click para desplegar las opciones de selección (Ver Figura 1), buscar el botón “Escuela” y dar doble click para desplegar las opciones de selección (VerFigura 2).



Figura 1. Pantalla de inicio de la página web de la FOUC.



Figura 2. Acceso al menú de “Escuela”.

Paso 2: Al desplegar la opción “Escuela” y buscar “Solicitud Documentos Egresados”, dar doble click para ingresar al sistema de gestión. (Ver figura 3)



Figura 3. Acceso al menú de “Solicitud Documentos Egresados”.

Paso 3: Al desplegar la opción “Solicitud Documentos Egresados” se ingresa a la planilla de solicitud de documentación, en la cual se deben ingresar los datos solicitados: Nombre y apellidos, Cédula de identidad, E-mail, Confirmación de E-mail, Número de Depósito o Transferencia, Datos del Egreso Año de Graduación o año en curso); Documentos solicitados (Pensum de Estudio, Programas de Estudio, Constancia de Vigencia, Constancia de Modalidad). Una vez culminado el llenado de la solicitud, dar doble click a “Enviar” para procesar la solicitud. En la parte superior izquierda de la pantalla se puede descargar el tutorial para el llenado de la planilla de solicitud de documentos egresados (Verfigura 4).

The screenshot shows a web browser window with the URL <http://www.odontologia.uc.edu.ve/>. The main content area is titled "Solicitud de Documentos Egresados" and contains the following form elements:

- Nombre y Apellidos:** A text input field with a "Descargar Tutorial en PDF" link to its right.
- Cédula de Identidad:** A text input field.
- Email:** A text input field.
- Confirmar Email:** A text input field.
- Número de Depósito o Transferencia:** A text input field.
- Datos del Egreso:** Three checkboxes for "Pregrado", "Postgrado", and "Doctorado", each followed by an "Año de Graduación" text input field.
- Documentos solicitados:** Four checkboxes: "Pensum de Estudio", "Programas de Estudio", "Constancia de Vigencia", and "Constancia de Modalidad".
- ENVIAR:** A button at the bottom of the form.

The right sidebar contains a "NOTICIAS" section with the text "Imposición de Anillos en nuestra Facultad", a logo for "FUNDADODONTOLOGIA" (FUNDADODONTOLOGIA UC), and a "FACEBOOK" section with a "Like Page" button and a small image of a building.

Figura 4. Planilla de Solicitud de Documentos Egresados.

Paso 4: Una vez procesada la planilla de solicitud de documentos egresados, aparece una pantalla con el Código de Solicitud asignado por el sistema de gestión y la fecha de la solicitud. El Código de Solicitud consta de 4 partes: la primera parte representada por las letras “EG” para indicar la condición e egresado del solicitante; la segunda parte donde se determina el nivel académico del solicitante, representado

con las letras “PR” para pregrado; la tercera parte indica el número de la solicitud de 5 cifras y la cuarta parte indica una letra para dar un orden correlativo una vez llegado al monto superior de las 5 cifras. Allí también se presenta información sobre la conformación de la solicitud. Una vez culminado el proceso, dar doble click a “Salir” para abandonar el sistema de gestión (Verfigura 5).

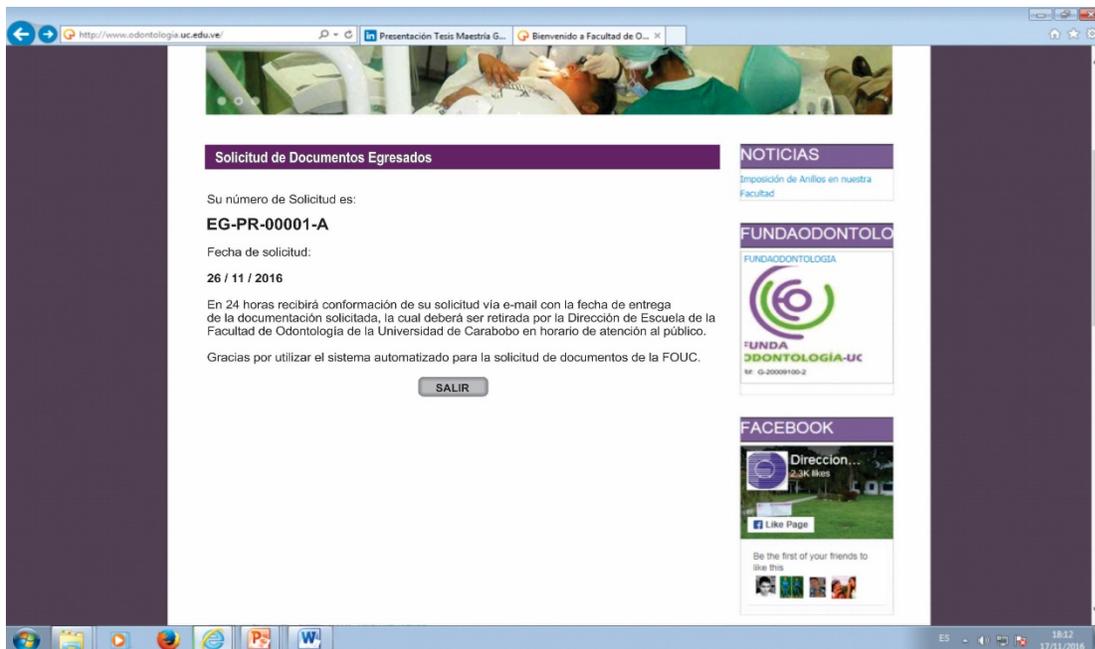


Figura 5. Pantalla con el código de solicitud asignado.

Fase III: Ingreso y Solicitud de Documentos: En esta fase, el egresado ingresa a la página web de la FOUC y realiza la solicitud de la documentación requerida, la cual fue descrita paso a paso en la Fase II de la presente propuesta. Al procesar la solicitud, deberá esperar 24 horas para recibir vía e-mail la conformación de la solicitud así como la fecha para retirar los documentos solicitados (Ver Cuadro N° 5).

En caso de no recibir la confirmación de la solicitud en las 24 horas luego de haber procesado la solicitud, deberá enviar un correo electrónico a

direccionescuelaodontología@uc.fo.edu.ve para notificar la falla, adjuntando la imagen del depósito o la transferencia realizada.

Fase IV: Entrega de Documentos: En esta fase, el egresado retira la documentación solicitada en la Dirección de Escuela de la FOUC, en la fecha envía por el sistema de gestión y el horario establecido para la atención al público, el cual deberá ser entregado por el personal de la dependencia y firmar el libro de registro de retiro de documentación (Ver Cuadro N° 6).

Una vez explicadas las Fases, se presentan los objetivos, contenidos, estrategias, recursos y actividades a realizar en cada una de las Fases de la presente propuesta, las cuales contribuirán para el desarrollo y aplicación efectiva de misma.

Cuadro N° 5
FASE I Desarrollo

OBJETIVO	CONTENIDO	ESTRATEGIA	RECURSOS	ACTIVIDADES
Desarrollar del sistema de gestión de los procesos administrativos relacionados con la solicitud de documentos por parte de los egresados de pregrado, postgrado y doctorado de la Dirección de Escuela de la FOUC.	Desarrollo del Sistema de Gestión. Estructura del Sistema de Gestión.	Desarrollo del sistema de Gestión.	<p>Tecnológicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Computador. • Software de Diseño: Adobe Master Collection CS6. • Softwares de programación : Web PHP, HTML5 y CSS y MySql. • Internet. <p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programador. • Coordinador de las TICs de la FOUC. 	<p>Establecimiento de la información requerida para la solicitud de documentos: estructura de la base de datos.</p> <p>Elaboración del diseño de las pantallas de acceso al sistema de gestión y el contenido de las mismas.</p>

Fuente: Cárdenas (2016)

Cuadro N° 6
FASE II CREACIÓN DEL TUTORIAL

OBJETIVO	CONTENIDO	ESTRATEGIA	RECURSOS	ACTIVIDADES
<p>Crear un tutorial sobre el proceso de solicitud de documentos por parte de los egresados de pregrado, postgrado y doctorado de la Dirección de Escuela de la FOUC.</p>	<p>Elaboración del tutorial.</p>	<p>Tutorial en PDF.</p>	<p>Tecnológicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Computador. • Software de Diseño: Adobe Master Collection CS6. • Procesador de Datos: Microsoft Office. • Internet. <p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programador. • Coordinador de las TICs de la FOUC. 	<p>Descripción paso a paso del proceso de solicitud de documentos.</p> <p>Diseño del tutorial paso a paso para la solicitud de documentos.</p>

Fuente: Cárdenas(2016)

Cuadro N° 7

FASE III INGRESO Y SOLICITUD DE DOCUMENTOS

OBJETIVO	CONTENIDO	ESTRATEGIA	RECURSOS	ACTIVIDADES
Ingresar y solicitar los documentos a través de la plataforma virtual de la FOUC.	Acceso a la plataforma de la FOUC. Solicitud de Documentos a través de la plataforma de la FOUC.	Ingreso a Plataforma FOUC. Solicitud de Documentos.	Tecnológicos: • Computador. • Internet. Humanos: • Egresados.	Ingreso por parte del usuario al sistema de gestión. Ingreso de información requerida para solicitud de documentos (Nombre y apellidos, cédula de identidad, e-mail, número de depósito o transferencia, datos del egreso y documentos solicitados). Procesar la solicitud de la documentación requerida.

Fuente: Cárdenas (2016)

Cuadro N° 8

FASE IV ENTREGA DE DOCUMENTOS

OBJETIVO	CONTENIDO	ESTRATEGIA	RECURSOS	ACTIVIDADES
Entregar los documentos solicitados por egresados de la de pregrado, postgrado y doctorado de la FOUC de forma rápida y eficaz.	Entrega de los documentos solicitados. Retiro de los documentos solicitados.	Entrega de los documentos solicitados.	<p>Tecnológicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Computador. • Internet. <p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personal de la Dirección de Escuela de la FOUC. 	<p>Recibir la fecha de retiro de la documentación solicitada en la plataforma virtual de la FOUC.</p> <p>Retiro de la documentación solicitada ante la Dirección de Escuela de la FOUC.</p> <p>Firma del libro de registro de retiro de documentación.</p>

Fuente: Cárdenas (2016)

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2009). *5 Pasos para Transformar una Oficina de Personal en un Área de Recursos Humanos*. Buenos Aires: Gránica.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación*. Caracas: Episteme
- Báscones, A. y Ciordia, B. (2012) *La Teoría de la Interactividad de NathanShedroff*[artículo en línea] Recuperado de: <http://beacom12.blogspot.com/2012/09/la-teoria-de-la-interactividad-de.html>. En Fecha: Abril 30, 2016.
- Balestrini, M. (2006). *Cómo se Elabora un Proyecto de Investigación*. Caracas: BL.
- Beltrán, J. (2003). *Indicadores de Gestión*. Bogotá: 3R Editores.
- Bezies, P., Elizalden, L., y Olvera, B. (2012). Recuento Metodológico del Proceso Evaluativo Docente en la UAEH. Un Estudio de Metaevaluación para Visualizar y Comparar el Sistema. *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa*, N° 2. Vol. 5. pp. 9 – 25. Universidad Autónoma de México, México.
- Cabero, J., y Aguaded, J. (2014). *Tecnologías y Medios para la Educación en la E-sociedad*. Madrid: Alianza Editorial.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: Mc.Graw-Hill.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela*. (2000). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.453, 24 de Marzo de 2000.
- Días, R., y Pagán, M. (2016). Comunicación y Nuevas Tecnologías: Crisis de Identidad Organizacional e Individual. *Revista Razón y Palabra*, N° 94 (Septiembre-Diciembre). pp. 1058-1079. ITESM Campus Estado de México, México.
- Drucker, P. (2014). *La Administración en una Época de Grandes Cambios*. Buenos Aires: PenguinRandomHouse.

- Espinoza, S. (2012). Las Pistas de Auditoría. *Revista Ciencias Económicas*, N° 1. Vol. 30. pp. 467 – 482. Universidad de Costa Rica, Costa Rica.
- Ferro, M. (2014). *Los Tabúes de la Historia*. Buenos Aires: Nueva Visión.
- Flores, C. (2008). *Programa de Capacitación en el Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el Proceso de Enseñanza y Aprendizaje para el Desarrollo de Competencias en el Docente*. Tesis de Maestría No Publicada. Universidad de Carabobo, Venezuela.
- Galiana, L., Gutiérrez, M., Sancho, P., Oliver, A., y Tomás, J. (2015). Propiedades Psicométricas de la Versión Española de la Escala Temporal de Satisfacción con la Vida: Un Estudio en Mayores que acuden a Programas Universitarios. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*, N° 3. Vol. 5. pp. 335-344. Asociación Universitaria de Educación y Psicología, España.
- Gómez, C. (2002). *Proyectos Factibles*. Editorial Predios. Valencia.
- Gómez, E. (2015). *Sistema Automatizado para el Fortalecimiento de la Gestión Gerencial y los Servicios Administrativos en la Dirección de Asuntos Estudiantiles*. Tesis de Maestría No Publicada. Universidad de Carabobo, Venezuela.
- Guerra, L. (2004). Una Aproximación Postmoderna a la Ética en la Gestión Pública. *Revista UNESR Gerencia 2000*, N°. 5. pp. 48-62. Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez, Venezuela.
- Gutiérrez, K., y Marques, L. (2014). La Responsabilidad Social en el Estudio Prospectivo y Real de una Inversión para la Ejecución de Proyectos en Empresas. *CICAG: Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, N° 1. Vol. 12. pp. 248-258. Universidad Rafael Belloso Chacín, Venezuela.
- Guzmán, W., Martín, M., y Rojas, L. (2012). Uso de Gestores de Aprendizaje en el Pregrado de la Universidad Nacional Abierta de Venezuela. *Apertura, Revista de Innovación Educativa*, N° 1. Vol. 4. pp. 60 – 75. Universidad de Guadalajara, México.
- Halayenski, A. (2013). *Programa de Capacitación en las TIC para la Transformación del Acto Didáctico en la U.E. "Barrerita"*. Tesis de Maestría No Publicada. Universidad de Carabobo, Venezuela.

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. 6ta ed. México: McGraw Hill.

Hernández, Y. (2009). *Propuesta Metodológica para Formular el Sistema de Control de Gestión para un Consejo Comunal*. Tesis de Maestría No Publicada. Universidad de Oriente, Venezuela.

Kotler, P. y Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de marketing*. 6ta ed. México: Mac GrawHill.

Ley Orgánica de Ciencias, Tecnología e Innovación (2001). Gaceta Oficial N° 37.291 de fecha 26 de septiembre de 2001.

Lugo, S. (2008). *Diagnóstico organizacional del proceso de inscripción y elaboración de horarios de la Dirección de Control de Estudios de la Universidad Metropolitana*. Tesis de Maestría. Universidad Católica Andrés Bello.

Mancía, W., Martínez, J., y Rodríguez, G. (2011). *Elaboración de un Manual de Procedimientos para la Administración de la Licenciatura en Ciencias de la Educación, Plan Especial de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente*. Tesis de Maestría No Publicada. Universidad de El Salvador, El Salvador.

Montoya, M., y De la Rosa, L. (2014). Flujos de Comunicación en Organizaciones Privadas de Tijuana. *Revista Razón y Palabra*, N°. 87 (Ejemplar dedicado a Investigación en Comunicación Aplicada). pp. 24 - 48. ITESM Campus Estado de México, México.

Munich, G. y Martínez, G. (1979) *Fundamentos de Administración*. México: Editorial Trillas.

Nava, C. (2004). *El estrategos y la ventaja mental en el mundo de los negocios*. [Artículo en línea]. Disponible: <http://www.ilustrados.com/tema/5281/strategos-ventaja-mental-mundo-negocios.html>. [Consulta: 2012, febrero 15]

Orozco, C., Labrador, M., y Palencia, A. (2002). *Metodología. Manual Teórico Práctico de Metodología para Tesistas, Asesores, Tutores y Jurados de Trabajos de Investigación y Ascenso*. Caracas: Ofimax de Venezuela.

Reverón, G. (2012). *Diseño de una Página Web como Herramienta de Aprendizaje, Comunicación e Información para la Comunidad Escolar de la Unidad Educativa Instituto San Valentín, Ubicada en Valencia, Estado Carabobo*. Tesis de Maestría No Publicada. Universidad de Carabobo, Venezuela.

- Rodríguez, F. (2013). Procedimiento para Gestionar las Competencias Laborales de los Supervisores Docentes en el INCES “El Limón”, Maracay, estado Aragua. República Bolivariana de Venezuela. Tesis de Maestría No Publicada. Universidad de Pinar del Río, Cuba.
- Sánchez, M. (2014). *Las TIC como Recurso de Optimización en la Gestión Administrativa y Educativa de la Organización Escolar*. Tesis de Maestría No Publicada. Universidad de Carabobo, Venezuela.
- Silva, R., Cruz, E., Méndez, I., y Rodríguez, J. (2013) *Sistema de Gestión Digital para mejorar los procesos administrativos de Instituciones de Educación Superior: Caso de estudio en la Universidad Autónoma Metropolitana*. Trabajo de Maestría. Universidad Católica Andrés Bello.
- Tamayo y Tamayo, M. (2014). *El Proceso de la Investigación Científica*. 5ta ed. México: Limusa.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador - UPEL. (2006). *Manual de Trabajos de Grado, Especialización, Maestría y Tesis Doctorales*. Caracas: FEDUPEL.
- Valverde, O. (2015). *Teoría de la Comunicación y Comportamiento Humano. Curso de Ingreso – Universidad de Belgrano*. Buenos Aires: Universidad de Belgrano.
- Zerpa, J. (2011) *Importancia de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la Gerencia Pública*. [Artículo en línea]. <http://zerpajoseali.blogspot.com/2011/01/importancia-de-las-tecnologias-de-la.html> [Consulta: 2016, mayo 21]

ANEXOS

ANEXO A
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
ESCUELA DE EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA DE GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN

CUESTIONARIO

El objetivo del presente cuestionario es proponer un sistema de control de gestión para el desarrollo de los procesos administrativos en la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo.

Instrucciones: Lea y responda con una X. La sinceridad con que responda será de gran utilidad para el estudio. La información que proporcione es totalmente confidencial. Las alternativas de respuesta son: DS: Definitivamente sí, PS: Probablemente sí, IN: Indeciso, PN: Probablemente no, DN: Definitivamente no.

Nº	ÍTEMS	DS	PS	PN	DN
1	Conoce las normas y procedimientos establecidos por la Dirección de Escuela para la solicitud de los programas de estudio.				
2	La Dirección de Escuela cumple con las normas y procedimientos establecidos para la solicitud de los programas de estudio.				
3	Recibe información oportuna de parte del personal que labora en la Dirección de Escuela con relación al trámite que gestiona				
4	El personal de la Dirección de Escuela se expresa de manera agradable cuando interactúan.				
5	Se siente bien atendido al realizar trámites en la Dirección de Escuela.				
6	El personal de la Dirección de la Escuela realiza una adecuada atención a las personas que acuden a realizar trámites administrativos.				
7	El personal que labora en la Dirección de Escuela está capacitado para cumplir sus funciones.				
8	Tiene acceso a la información que requiere para realizar trámites administrativos en la Dirección de Escuela.				

9	La plataforma virtual de la Escuela es de fácil acceso.				
Nº	ÍTEMS	DS	PS	PN	DN
10	Conoce cuales son los procesos administrativos que puede realizar en la Dirección de Escuela.				
11	El tiempo de espera al realizar un trámite administrativo es corto				
12	Las solicitudes de documentación se deberían realizar a través de un sistema automatizado.				
13	Un sistema automatizado haría más efectivo el servicio que presta la Dirección de Escuela.				
14	Un sistema automatizado reduciría los tiempos de espera de los trámites realizados en la Dirección de Escuela.				
15	Un sistema automatizado evitaría que se presenten eventualidades al realizar trámites administrativos en la Dirección de Escuela.				
16	Las actividades de planeación de los procesos administrativos que se desarrollan en la Dirección de escuela se realizan de forma efectiva.				
17	La organización de los procesos administrativos que se desarrollan en la Dirección de escuela se realizan de manera adecuada.				
18	Las actividades de dirección que se desarrollan se realizan a cabalidad.				
19	Las acciones de control que se desarrollas en la Dirección de escuela se realizan de forma efectiva.				
20	Es necesario un control de gestión para el desarrollo de los procesos administrativos que se realizan en la Dirección de Escuela de Odontología.				

Gracias por su colaboración

ANEXO B VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

N°	ÍTEM	DS	PS		PN	DN
		Considera usted que:				
11	El tiempo de espera al realizar un trámite administrativo es corto					
12	Las solicitudes de documentación se deberían realizar a través de un sistema automatizado.					
13	Un sistema automatizado haría más efectivo el servicio que presta la Dirección de Escuela.					
14	Un sistema automatizado reduciría los tiempos de espera de los trámites realizados en la Dirección de Escuela.					
15	Un sistema automatizado evitaría que se presenten eventualidades al realizar trámites administrativos en la Dirección de Escuela.					
16	Las actividades de planeación que los procesos administrativos que se desarrollan en la Dirección de escuela se realizan de forma efectiva.					
17	La organización de los procesos administrativos que se desarrollan en la Dirección de escuela se realizan de manera adecuada.					
18	Las actividades de dirección que se desarrollan se realizan a cabalidad.					
19	Las acciones de control que se desarrollan en la Dirección de escuela se realizan de forma efectiva.					
20	Es necesario un control de gestión para el desarrollo de los procesos administrativos que se realizan en la Dirección de Escuela de Odontología.					

Gracias por su colaboración

Aplicar Aplicar con correcciones No Aplicar

Datos del Experto: Nombre y Apellido:

Milbet Rodríguez

Grado Obtenido:

Magister Supervisión y Atención Educativa

Observaciones:


 Firma del Experto
 C.I. *7996228*

Nº	ÍTEMS				
		DS	PS	PN	DN
	Considera usted que:				
11	El tiempo de espera al realizar un tramite administrativo es corto				
12	Las solicitudes de documentación se deberían realizar a través de un sistema automatizado.				
13	Un sistema automatizado haría más efectivo el servicio que presta la Dirección de Escuela.				
14	Un sistema automatizado reduciría los tiempos de espera de los trámites realizados en la Dirección de Escuela.				
15	Un sistema automatizado evitaría que se presenten eventualidades al realizar trámites administrativos en la Dirección de Escuela.				
16	Las actividades de planeación que los procesos administrativos que se desarrollan en la Dirección de escuela se realizan de forma efectiva.				
17	La organización de los procesos administrativos que se desarrollan en la Dirección de escuela se realizan de manera adecuada.				
18	Las actividades de dirección que se desarrollan se realizan a cabalidad.				
19	Las acciones de control que se desarrollan en la Dirección de escuela se realizan de forma efectiva.				
20	Es necesario un control de gestión para el desarrollo de los procesos administrativos que se realizan en la Dirección de Escuela de Odontología.				

Gracias por su colaboración

Aplicar Aplicar con correcciones _____ No Aplicar _____

Datos del Experto: Nombre y Apellido: Lisbeth Castillo Gonzalez

Grado Obtenido: Doctorado en Educación

Observaciones: _____

Lisbeth Castillo

Firma del Experto

C.I. 11154301

Nº	ÍTEMS				
		DS	PS	PN	DN
	Considera usted que:				
11	El tiempo de espera al realizar un tramite administrativo es corto				
12	Las solicitudes de documentación se deberían realizar a través de un sistema automatizado.				
13	Un sistema automatizado haría más efectivo el servicio que presta la Dirección de Escuela.				
14	Un sistema automatizado reduciría los tiempos de espera de los trámites realizados en la Dirección de Escuela.				
15	Un sistema automatizado evitaría que se presenten eventualidades al realizar trámites administrativos en la Dirección de Escuela.				
16	Las actividades de planeación que los procesos administrativos que se desarrollan en la Dirección de escuela se realizan de forma efectiva.				
17	La organización de los procesos administrativos que se desarrollan en la Dirección de escuela se realizan de manera adecuada.				
18	Las actividades de dirección que se desarrollan se realizan a cabalidad.				
19	Las acciones de control que se desarrollan en la Dirección de escuela se realizan de forma efectiva.				
20	Es necesario un control de gestión para el desarrollo de los procesos administrativos que se realizan en la Dirección de Escuela de Odontología.				

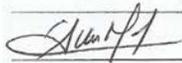
Gracias por su colaboración

Aplicar Aplicar con correcciones No Aplicar

Datos del Experto: Nombre y Apellido: Juis Guanipa

Grado Obtenido: Doctor en Educación

Observaciones: _____



Firma del Experto
C.I. 13.045.403

ANEXO C
CÁLCULO DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Sujeto/Item	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Xi	
1	3	2	1	1	2	2	3	3	3	3	2	0	0	0	0	1	1	1	1	0	29	
2	3	3	3	0	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55
3	3	3	1	1	1	1	3	3	3	3	2	0	0	0	0	3	3	1	1	0	32	
4	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	8	
5	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	8	
6	3	2	2	1	0	0	2	2	2	2	2	0	0	0	0	2	2	2	2	0	26	
7	2	3	0	0	0	0	0	0	1	1	2	3	1	0	0	3	1	1	1	2	21	
8	1	0	0	0	0	1	0	1	3	1	1	0	1	3	3	3	1	1	1	1	22	
9	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	8	
10	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	0	0	0	3	2	2	2	2	0	36	
Sumatoria	17	17	9	6	8	11	13	17	17	18	17	6	5	6	9	20	16	13	14	6	219,61	
Media	1,70	1,70	0,90	0,60	0,80	1,10	1,30	1,70	1,70	1,80	1,70	0,60	0,50	0,60	0,90	2,00	1,60	1,30	1,40	0,60	24,50	
Desv. Est.	1,34	1,16	1,10	0,97	1,03	1,20	1,42	1,06	1,34	0,92	0,67	1,26	0,97	1,26	1,45	0,94	0,84	0,82	0,70	1,07	14,82	
Varianza	1,79	1,34	1,21	0,93	1,07	1,43	2,01	1,12	1,79	0,84	0,46	1,60	0,94	1,60	2,10	0,89	0,71	0,68	0,49	1,16	219,61	

Leyenda: DS= Definitivamente si (0); PS= Probablemente si (1); PN= Probablemente no (2); NS/NC= No sabe, No contesta (3)