

**UNIDAD DE SECRETARÌA Y REGISTRO: UN ÀREA ESTRATEGICA EN  
LA GESTIÒN DEL INSTITUTO PEDAGÓGICO DE MIRANDA  
“JOSÉ MANUEL SISO MARTÍNEZ”**

**UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR  
INSTITUTO PEDAGÓGICO DE MIRANDA  
“JOSÉ MANUEL SISO MARTÍNEZ”  
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN  
MENCIÓN: EVALUACIÓN EDUCACIONAL**

**UNIDAD DE SECRETARÍA Y REGISTRO: UN ÁREA ESTRATEGICA EN  
LA GESTIÓN DEL INSTITUTO PEDAGÓGICO DE MIRANDA  
“JOSÉ MANUEL SISO MARTÍNEZ”**

Autor: Rosa Martínez

Tutor: Fremiot Gámez

**RESUMEN**

El siguiente trabajo de investigación tiene como fin evaluar la Unidad de Secretaría y Registro del I.P.M. José Manuel Siso Martínez con el propósito de tomar decisiones que permita mejorar los procesos técnico-administrativos. Esta Unidad organizativa sirve de órgano asesor y de consulta a todas las dependencias en el instituto; asimismo se encarga de planificar, dirigir, coordinar, supervisar y evaluar las actividades de las dependencias adscritas a la Unidad; sin embargo hasta el momento no se ha realizado una evaluación a la Unidad que determine las fortalezas y debilidades de los procesos que se ejecutan a través de esta dependencia por parte del personal administrativo adscrito a la Unidad, con el fin de mejorar la optimización de los procesos técnico-administrativos en las diferentes secciones que la conforman; para ello se propone realizar una evaluación a la Unidad utilizando el modelo de Stufflebeam (CIPP) el cual permitirá obtener información útil para la toma de decisiones a fin de mejorar los aspectos que tienen debilidades y mantener las que se realizan correctamente. El estudio se sustenta en la Teoría de Sistema (Bertalanffy, 1930) y la de Organización (Fayol y Taylor, 1925). Igualmente, se desarrollan los tópicos conceptuales y las actividades que realiza la Unidad de Secretaría y Registro. En cuanto a la metodología, se plantea una investigación no experimental, tipo de campo centrada en un nivel evaluativo, bajo el paradigma cuantitativo, utilizando como técnicas la encuesta y la observación para recolectar la información necesaria. Como resultado se espera que esta evaluación permita mejorar los procesos técnico-administrativos ejecutados por la Unidad de Secretaría y Registro, logrando obtener un adecuado funcionamiento organizacional.

**Descriptores:** Unidad de Secretaría y Registro, Evaluación Institucional, Procesos técnico-administrativos.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

El presente capítulo describe el Planteamiento del Problema, las Interrogantes de los Factores de Estudio, el Objetivo General, Específicos de la Investigación y la Justificación.

#### **Planteamiento del Problema:**

El sistema educativo es un conjunto orgánico y estructurado de medios para dar cumplimiento a los preceptos constitucionales y a las disposiciones legales en cuanto al derecho que tiene la colectividad nacional a la educación, y la responsabilidad que le compete al Estado, posibilitando el ejercicio del mismo de una manera constructiva y más completa. En ese sentido, la Ley Orgánica de Educación (2009) establece en su artículo 24 que este sistema está conformado por “...subsistema, niveles y modalidades, de acuerdo con las etapas del desarrollo humano, basándose en los postulados de unidad, corresponsabilidad, interdependencia y flexibilidad en el cual integra una serie de políticas, planteles, servicios y comunidades para garantizar el proceso educativo...” con la finalidad de atender a las necesidades y potencialidades locales, regionales y nacionales.

Uno de los subsistemas que forma parte del sistema educativo es el universitario, en la Ley Orgánica de la Educación establece que tiene como objetivo fundamental profundizar los procesos de formación de manera integral, crítica y permanente de los ciudadanos y ciudadanas comprometidos éticamente con el desarrollo del país; comprende e integra los niveles de pregrado y postgrado.

La educación universitaria tiene como función:

...la creación, difusión, socialización, producción, apropiación y conservación del conocimiento en la sociedad; así como el estímulo

de la creación intelectual y cultural en todas sus formas. Su finalidad es formar profesionales e investigadores o investigadoras de la más alta calidad y auspiciar su permanente actualización y mejoramiento con el propósito de establecer sólidos fundamentos en lo humanístico, científico y tecnológico, para el progreso autónomo, independiente y soberano del país en todas las áreas (Ley Orgánica de Educación, 2009 Art. N° 32).

En este contexto, la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) forma parte de este subsistema coordinado y coherente, y establece en el artículo N° 4 del Reglamento General (2004) que: "...está constituida por (8) institutos oficiales de formación docente y destinados a la preparación del recurso que demanda el sistema educativo venezolano en todos sus niveles y en algunas de las modalidades..."(p.1)

Con relación a las funciones que establece la educación universitaria, la Ley de Universidades establece en el artículo N° 2 de su Reglamento Parcial que: " las universidades deberán orientar sus programas de formación profesional a la satisfacción de las necesidades del país, tomando en cuenta sus actividades de investigación y extensión..." (p.63), con base a lo anterior expuesto la UPEL integra sus funciones con los fines nacionales y sociales, enmarcados en los objetivos que el sistema educativo le ha asignado y que le permiten obtener la articulación de sus tres funciones fundamentales: docencia, investigación y extensión, a saber:

1. **Docencia:** se encarga de formar el docente que requiere el país, a través de unas políticas que concretan las acciones y estrategias que facilitan la integración teórico-práctica y de esta manera consolidar el proceso.
2. **Investigación:** crea las condiciones que estimulen en el alumnado el espíritu de superación y una actitud abierta hacia el cambio, facilitando al mismo tiempo el desarrollo de destrezas, auto-aprendizaje, actitud de indagación y de búsqueda que permitan la actualización permanente.
3. **Extensión:** promueve la formación integral de las comunidades intra y extra universitarias, mediante el desarrollo profesional y personal permanente, la consolidación de valores y la divulgación del conocimiento.

Estas tres funciones anteriormente señaladas se apoyan en un proceso de gestión administrativa académica cuya función principal es favorecer el eficiente desarrollo de los procesos académicos desarrollados a través de la Secretaría, cuya responsabilidad esta basada en mantener un sistema eficiente con precisión y exactitud de todas las actividades que desempeña el personal administrativo adscritos a la Unidad de acuerdo a las funciones que debe ejecutar como dependencia motor y centro vital de la Universidad.

Su misión está centrada en hacer cumplir la Normativa Legal y velar por la ejecución de los procesos académico-administrativos referidos al estudiante de pregrado y postgrado y a los cursantes de extensión; así como acreditar, certificar y divulgar la producción institucional ante la comunidad nacional e internacional y del ingreso de los profesores a la institución en su categoría académica de instructor.

La importancia de la Secretaría radica en que permite llevar un control, seguimiento y planificación de los procesos académico-administrativos del instituto; para lograr estos objetivos la Secretaría se rige por las siguientes políticas:

- 1. Coordinación:** permite buscar el logro de la mayor eficiencia posible en el uso de los recursos que posee, y coordinará las distintas acciones en las Secretarías de los Institutos para verificar el cumplimiento de las funciones que les han sido asignadas.
- 2. Homologación:** establece los procesos y controles que garanticen la realización homogénea de los distintos actos administrativos que corresponden a las Secretarías.
- 3. Supervisión y Evaluación:** establece los mecanismos que permiten hacer un constante seguimiento a las actividades que deben realizar las Secretarías de los Institutos como consecuencia de las disposiciones contenidas en los reglamentos, normas y procedimientos y manuales.
- 4. Política de Admisión:** promueve la universidad, realiza investigación permanente sobre los mecanismos de selección idóneos, difunde las diferentes especialidades que se administran en la universidad y ofrece oportunidades de ingreso a docentes en servicio.
- 5. Egreso:** garantiza a través de una serie de mecanismos de control establecido que

los alumnos aspirantes a grado sólo podrán egresar una vez que hayan culminado con todos los requisitos legales establecidos.

**6. Mejoramiento de las Funciones Gerenciales:** la Secretaría de la universidad establece los mecanismos que permitan evaluar las funciones que realizan los docentes adscritos a la Secretaría de la Sede y a la Secretaría de los Institutos con el fin de determinar la pertinencia de cada una de las secciones y oficinas que establece la estructura organizativa y las modificaciones que sean necesarias para adecuarlas a las necesidades institucionales y a las exigencias de una moderna y eficiente gerencia.

**7. Modernización de los Procedimientos Administrativos:** se procede a incorporar procedimientos, equipos tecnológicos y científicos que permitan disponer de sistemas ágiles de comunicación y que faciliten la acción administrativa de éstas dependencias.

**8. Difusión:** se establecen los procedimientos que permitan la elaboración y promulgación de documentos oficiales.

Como se puede apreciar estas políticas orientan la gestión de la Secretaría y permite desarrollar estrategias y acciones hacia el fortalecimiento de las funciones con el fin de cumplir las siguientes atribuciones establecidas en el artículo 38 del Reglamento General de la UPEL:

1. Presidir la comisión coordinadora de Secretaría y Registro.
2. Ejercer la Secretaría del Consejo Superior y del Consejo Universitario y luego publicar las decisiones de estos cuerpos.
3. Dirigir las labores correspondientes al otorgamiento y registro de títulos, diplomas y certificados.
4. Refrendar los títulos del Rector en los títulos, diplomas y certificados.
5. Coordinar, supervisar y evaluar las actividades de las unidades de Secretaría y Registro de todos los institutos.
6. Expedir y certificar los documentos emanados de la Universidad.
7. Publicar la Gaceta Institucional.
8. Coordinar la elaboración de la Memoria y Cuenta de la Universidad.
9. Cumplir otras funciones que le sean asignadas por los Reglamentos, Consejo Universitario y por el Rector. (UPEL) 2004, (p. 9).

Estas atribuciones anteriormente señaladas son fundamentales pues permiten

lograr la optimización de las funciones de docencia, investigación y extensión a través de un sistema de recopilación, almacenamiento, procesamiento y distribución de la información por parte del personal administrativo adscrito a la dependencia, de tal manera que se logre un servicio eficiente y de calidad de acuerdo con la normativa existente, desarrollando procesos de planificación, organización, ejecución, dirección, control y evaluación de manera coordinada en cada Instituto.

En la actualidad, a pesar de que la Secretaría es el órgano central que coordina los procesos académicos-administrativos de la Universidad, existe una dependencia denominada Unidad de Secretaría y Registro dentro de cada instituto, la cual involucra una serie de procesos para alcanzar los fines, objetivos y metas de la Universidad; está conformada por 4 secciones (Admisión, Archivo y Correspondencia, Publicaciones Especiales y Control de Estudio) y de acuerdo a su especificidad permite brindar un apoyo óptimo a las funciones de docencia, investigación y extensión dentro de cada Instituto; esta Unidad está definida como:

...una dependencia académico-administrativa con la responsabilidad de llevar la dirección y el control en el ámbito universitario; así mismo, se encarga de coordinar, ejecutar, supervisar y evaluar los procesos referidos a ingreso, permanencia, traslado y egreso del estudiante; ingreso y ascenso del personal académico; registro y control de los títulos, diplomas y certificados que otorga la Universidad. (Estructura Organizativa de la UPEL (2006), p.125.

Según lo expresado anteriormente, es a través de esta dependencia que se ejecutan todas las actividades planificadas desde la Secretaría en función de lo que establece el Reglamento y la Normativa de la UPEL.

Sin embargo, en el Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez, como institución adscrita a la UPEL, la Unidad de Secretaría y Registro ejecuta una serie de procesos técnico-administrativos coordinados por la Secretaría del Instituto y ejecutadas por el personal administrativo que desempeñan funciones en la Unidad, esto con el fin de apoyar las funciones de la Universidad (docencia, investigación y extensión) como área estratégica en el Instituto; no obstante hasta el momento no se le ha aplicado una evaluación que permita determinar las fortalezas

en los objetivos, productividad y las debilidades que presenta el personal administrativo en ejercicio de sus funciones en lo que respecta a: capacidad de atención, producción, resguardo, comunicación con organismos externos, ejecución de actividades correspondientes al ingreso, permanencia y egreso de los estudiantes; certificación de documentos, adecuación de procedimientos para la expedición de documentos, certificación y registro de títulos, elaboración de diplomas y otros documentos; la realización de actos de grado en el Instituto, elaboración de la Gaceta Institucional; elaboración y recopilación de datos para la conformación de la Memoria y Cuenta; y los seguimientos a los acuerdos y resoluciones tomadas por los cuerpos colegiados de la Universidad, con el fin de subsanar aquellas debilidades que se evidencien y permita mejorar los procesos técnico-administrativos en las diferentes secciones que conforman la Unidad de Secretaría y Registro.

De acuerdo con los razonamientos de supervisión, evaluación y mejoramiento de las funciones gerenciales que se han venido realizando, para garantizar una gestión exitosa en la Unidad de Secretaría y Registro es necesario realizar una evaluación sistemática en las distintas secciones que conforman la Unidad, de tal manera que contribuya a una medición, valoración y retroalimentación de todos los procesos ejecutados por el personal administrativo adscrito a la Unidad, y permita generar acciones que optimicen su funcionamiento y mejoramiento continuo. Así como también obtener información útil para la toma de decisiones, tal y como lo señala Stufflebeam (1985):

...La evaluación es el proceso de identificar, obtener y proporcionar información útil y descriptiva sobre el valor y el mérito de las metas; la planificación, la realización y el impacto de un objetivo determinado, con el fin de servir de guía para la toma de decisiones; solucionar los problemas de responsabilidad y promover la comprensión de los fenómenos implicados. Así los aspectos claves del objetivo que deben valorarse incluyen sus metas, su planificación, su realización y su impacto. (p 125)

La definición anterior resume los conceptos claves del modelo CIPP (contexto, insumo, proceso y producto) cuyo propósito es el servir de guía para la

toma de decisiones. La evaluación se contempla en cada una de las etapas del proceso administrativo, con la finalidad de tomar decisiones con respecto al proceso para así establecer a tiempo los correctivos necesarios y lograr los objetivos y metas de la organización.

En tal sentido, es a través de un proceso de evaluación que se logrará identificar cuáles procesos administrativos se lograron concretar exitosamente en la Unidad de Secretaría y Registro, y también evidenciar aquellos factores que influyen en el buen desempeño de los procesos gerenciales, de tal manera que contribuya a generar acciones que optimicen su funcionamiento en todas las actividades propias de la Secretaría.

Por tanto se plantean las siguientes interrogantes ¿Cuáles son los procesos técnicos-administrativos que ejecuta la Unidad de Secretaría y Registro objeto de evaluación?, ¿En qué fase se evidencian las debilidades en los procesos? ¿Cuáles son los procesos administrativos en los que la organización, supervisión, dirección, control, ejecución y evaluación son necesarios reforzar o generar correctivos para mejorar la gestión de la Unidad de Secretaria y Registro?.

## **Objetivos de la Investigación**

### *Objetivo General*

Evaluar la Unidad de Secretaría y Registro como área estratégica en la gestión del Instituto Pedagógico de Miranda. José Manuel Siso Martínez.

### *Objetivos Específicos*

1. Analizar el proceso de la evaluación institucional en las Organizaciones Educativas.
2. Determinar la importancia de los procesos técnicos-administrativos en la gestión Universitarias.

3. Analizar los procesos técnico-administrativos en la Unidad de Secretaría y Registro del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez.
4. Determinar el nivel de logro que orientará la toma de decisiones para generar los correctivos necesarios en la Unidad de Secretaría y Registro del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez.

### ***Justificación e Importancia***

La evaluación institucional como paradigma dentro de la educación superior es una herramienta en la gestión de toda Institución Universitaria, para la UPEL esta investigación representa un alto valor formativo y constituye un elemento clave en los procesos técnico-administrativos que se llevan a cabo en la Universidad, pues permiten garantizar estándares de calidad, particularmente en aquellos procesos establecidos en el Reglamento General de la UPEL (2004) que resultan críticos desarrollar dentro de las actividades programadas; su conocimiento hace posible la introducción de medidas correctoras en la gestión, revisión de los procesos básicos y la identificación de sectores en lo que es posible introducir modificaciones innovadoras con vista a una mejora de los resultados.

El mayor aporte de este trabajo una vez culminado es brindarle al Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez a través de la Unidad de Secretaría y Registro la necesidad de realizar su proceso de evaluación de manera continua y permanente, con el fin de conocer las fortalezas y debilidades en el desarrollo de las funciones administrativas que permitan tomar decisiones en las diversas áreas a fin de corregir desviaciones y mejorar los procesos técnico-administrativos en la Unidad, considerando la organización, la ejecución, la dirección y el control, como un ciclo permanente de retroalimentación, donde las fallas detectadas por medio de los controles son seguidas de planes de acción correctivos inmediatos que comienzan nuevamente por la planeación dando inicio a un nuevo ciclo.

En lo que respecta a los funcionarios y estudiantes como parte del entorno de la Unidad de Secretaría y Registro se verán beneficiados en gran parte, debido a que al realizar una evaluación se introducirán mejoras que van hacia la obtención de un adecuado servicio hacia la institución, logrando que tanto los estudiantes como funcionarios puedan servirse de los resultados al ver que tanto la atención como la ejecución de todas las actividades se hacen en el tiempo establecido.

En lo que respecta a la parte metodológica la investigación esta centrada en el nivel evaluativo haciendo uso del modelo de Daniel Stufflebeam (contexto Insumo proceso producto) orientado hacia la toma de decisiones, el cual permitirá identificar en qué fase están fallando los procesos o funciones de tal manera que se puedan generar insumos para lograr el mejoramiento continuo de los procesos gerenciales.

## **SECCIÓN II**

### **MARCO TEÓRICO**

La presente sección se refiere a los fundamentos que sustentan esta investigación: contiene los siguientes aspectos: antecedentes, bases teóricas, bases conceptuales y bases legales.

#### **Antecedentes Relacionados con la Investigación**

Los antecedentes son indagaciones previas que sustentan el estudio, tratan sobre el mismo problema o se relacionan con otros afines de la investigación (Arias, 1999), sirven de guía al investigador y le permiten hacer comparaciones, y tener ideas sobre cómo se trató el problema en esa oportunidad; a continuación se presentan algunos trabajos previos que guardan relación con la presente investigación:

Medina, Minuche y Romero (2012) realizaron una investigación la cual titularon: Autoevaluación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Técnica de Machala con Fines de Mejoramiento con Énfasis en el Departamento de Secretaría; su objetivo fundamental se enmarco en introducir una Cultura de autoevaluación en la Facultad de Ciencias Empresariales, el cual permita obtener información de calidad encaminada a realizar mejoras en beneficio de la misma. En ese sentido una cultura de evaluación dentro de las instituciones educativas implica que todos los miembros de la comunidad universitaria son responsables de impulsar y consolidar una actitud de autorregulación, en todas las unidades académicas y administrativas, como un conjunto de principios, valores, normas y procedimientos, lo que significa permanentes revisiones y actualizaciones. Las principales conclusiones de este trabajo están referidas a mantener las políticas de autoevaluación

de manera que permita tener un programa de monitoreo u observatorio de la calidad institucional, de tal manera que este proceso se pueda repetir cada cierto tiempo; de igual forma esta investigación refleja la importancia de integrar y armonizar en todos los niveles institucionales el diseño y ejecución de procesos permanentes de planificación, evaluación, mejoramiento e innovación para generar mecanismos y así cumplir los proyectos de mejoramiento institucional.

Según lo expresado anteriormente podemos constatar que la aplicación de un proceso de evaluación institucional dentro de una organización o institución educativa es de gran relevancia pues le permitirán evidenciar el alcance de sus metas propuestas y conocer aquellas debilidades y fortalezas que se pueden mejorar o reestructurar para alcanzar los objetivos institucionales.

Hernández (2011) en su investigación *Sistema de Gestión de Calidad en Instituciones Públicas de Educación Superior: Estudio Comparativo Universidad Nacional de Colombia –Universidad del Valle*, su objetivo estaba centrado en evaluar la implementación y el aporte de esta normatividad en dos universidades públicas de reconocimiento académico en el Valle del Cauca - Universidad Nacional de Colombia Sede Palmira y Universidad del Valle, a través del método de estudio de caso, el cual permite caracterizar y ahondar en las especificidades de cada una de ellas. Las principales conclusiones de este trabajo hacen referencia al avance que se destaca en las instituciones públicas de educación superior, objeto de estudio, con la implementación del sistema de gestión de calidad respectivo y el Modelo Estándar de Control Interno; al igual que el análisis del aporte generado, los cuales se encuentran enmarcados en el enfoque de procesos, la mejora de la gestión, el trabajo en equipo y la socialización realizada; aspectos que les ha permitido desarrollar procesos de cambio, concentrar sus objetivos en relación a la satisfacción de las necesidades de los usuarios, compartir experiencias, retroalimentar las labores desempeñadas e integrar todas las actividades en el marco de la mejora continua; cumpliendo no solo con sus metas y objetivos institucionales, sino con los fines descritos en la normatividad expedida para el fortalecimiento institucional de las entidades públicas.

El estudio mencionado, guarda estrecha relación con la presente investigación, en vista de que permite profundizar sobre los procesos y gestión de calidad en función de mejorar las labores que se desempeñan en las instituciones de educación superior en función de los objetivos institucionales.

En el mismo orden de ideas Fernández (2009) realizo una investigación la cual titulo *Evaluación de la Gestión de Instituciones Educativas: Sistematización de una Experiencia: Caso Unidad Educativa “Santa magdalena Sofía Barat”*, su objetivo principal estaba centrado en presentar una experiencia de sistematización de los procesos de evaluación institucional en la institución. El proceso de evaluación aplicado permitió generar procesos de participación y reflexión colectiva, con el fin de recabar información necesaria para diagnosticar las necesidades en esta materia y derivar algunos criterios para la elaboración de un plan de evaluación de la gestión institucional en la escuela. Las principales conclusiones de este trabajo refleja la importancia de evaluar la gestión institucional en las instituciones educativas como elemento clave para el desarrollo de los procesos educativos que tienen lugar en el centro educativo como mecanismo de participación y reflexión, y como práctica sistemática y permanente, lo cual contribuye a la mejora de la calidad en la gestión administrativa. Cabe destacar que la aplicación de una adecuada evaluación dentro de cada institución educativa facilitará la toma de decisiones, ya que sobre bases objetivas que llevará a la reconducción de los procesos administrativos

Sobre la base de la investigación anterior, se puede evidenciar que un adecuado proceso de evaluación genera insumos para la toma de decisiones en función de la calidad, lo que permitirá optimizar la gestión de la Unidad de Secretaría y Registro, tomando en cuenta una serie de indicadores o criterios para aplicar la evaluación con rigor.

Velásquez (2009) realizo una investigación la cual titulo: *Premisas, Criterios e Indicadores para Evaluar la Calidad de la Educación en Instituciones de Formación Docente: Caso I.P.M. José Manuel Siso Martínez*, su propósito fundamental estaba centrado hacia el mejoramiento de las instituciones y la

importancia de fomentar una cultura evaluativa hacia la calidad de la educación partiendo de una serie de premisas, criterios e indicadores que permitirán evaluarse para conocer el alcance y las debilidades en la gestión, ambiente educativo, desempeño docente y procesos pedagógicos. A manera de conclusión se obtuvo que muchos países han logrado obtener un avanzado desarrollo a través de la aplicación de certificaciones de calidad en las instituciones educativas, asimismo refleja la importancia de abordar la evaluación estableciendo una serie de criterios e indicadores para lograr operativizar la evaluación de manera correcta, garantizando de esta manera confianza, motivación y participación de todos los miembros de la comunidad.

Partiendo de los aportes de la investigación anterior se puede evidenciar la necesidad que existe dentro de las instituciones educativas de aplicar un adecuado proceso de evaluación, estableciendo una serie de indicadores y criterios que permitan analizar objetivamente los resultados en función de las metas establecidas por la institución, con el fin de tomar en cuenta todos los actores que hacen vida para un mejor resultado, de tal manera que se generen correctivos hacia la optimización de los objetivos.

Por otra parte Ruiz (2007) en su investigación *La Evaluación Institucional, una herramienta para retroalimentar la Gestión Escolar y Mejorar la Calidad Educativa* cuyo objetivo fue proponer la evaluación institucional como una herramienta para retroalimentar la gestión escolar y mejorar la calidad educativa. Este estudio se sustenta en una investigación realizada a un grupo de instituciones educativas de la administración privada de Ciudad Guayana, basada en un diseño no experimental de tipo descriptiva. Como conclusión se obtuvo que la evaluación institucional es una exigencia que debe formularse desde la institución para dar respuesta a las necesidades institucionales sobre la calidad y los servicios que presta.

Tal como se evidencia, el estudio anterior guarda relación con la presente investigación al plantear la necesidad de aplicar procesos evaluativos dentro de las actividades técnicos-administrativas que se ejecutan en las instituciones, con el fin de

poder conocer aquellas debilidades que puedan ser subsanables y corregirlas a tiempo, para así lograr una adecuada optimización de los procesos gerenciales.

## Bases Teóricas

### *Teoría de la Organización*

La Teoría Clásica concibe la organización en términos de estructura, forma y disposición de las partes que la constituyen, además de la interrelación entre esas partes. La estructura organizacional se caracteriza por tener una jerarquía, es decir una línea de autoridad que articula las posiciones de la organización y especifica quién está subordinado a quién.

Para Monney (citado por Chiavenato, 1995) fue considerado como el innovador en la Teoría de la Organización, según éste autor la organización es la característica de toda acción humana cuando se busca un objetivo común y puede ser descrita como la manera de correlacionar actividades o funciones específicas en un todo coordinado. La organización y el individuo deben ser eficaces en el funcionamiento y el logro de los objetivos

En función de lo antes expresado la Teoría de la Organización permitirá identificar la estructura la cual será objeto de evaluación, la correlación entre actividades y funciones como un todo, y la división del trabajo.

Taylor y Fayol (citado por Chiavenato, 1995) fundadores de la teoría clásica formularon una teoría de la organización, la cual se caracteriza por:

...una división del trabajo y la correspondiente especialización de las partes (órganos) que la constituyen, la división del trabajo puede ser vertical (niveles de autoridad) u horizontal (departamentalización). Sin embargo, a la par de la división del trabajo y la especialización, debe establecerse la coordinación para garantizar la perfecta armonía y en consecuencia, alcanzar la eficiencia de la organización (pag.95).

Una adecuada organización implica entre otras cosas identificar y definir la estructura organizativa de la institución, donde se establezcan las funciones, tareas y

actividades a cumplir por todo el personal en correspondencia con los lineamientos establecidos por el Ministerio de Educación Universitaria.

En función de lo antes expresado la teoría de la organización dentro de esta investigación permitirá ordenar los esfuerzos en la Unidad de Secretaría y Registro con la finalidad de que los funcionarios desempeñen a través de diferentes medios con eficiencia las metas establecidas.

### ***Teoría de Sistemas***

La Teoría General de Sistemas afirma que las propiedades de los sistemas no pueden describirse significativamente en términos de sus elementos separados, la comprensión de los sistemas ocurre cuando se estudian globalmente, involucrando todas las interdependencias de sus partes

Según Bertalanffy (citado por Chiavenato, 1995), la Teoría de Sistemas surge de la preocupación por la construcción de modelos abiertos más o menos definidos y que interactúan dinámicamente con el ambiente, y cuyos subsistemas denotan una compleja interacción igualmente interna y externa. Las organizaciones son analizadas como sistemas abiertos, esto es, abiertas al intercambio de materia, energía e información con el ambiente que los rodea.

El propósito de una estructura organizacional es contribuir a la creación de un entorno favorable para el desempeño humano. Se trata, entonces, de un instrumento administrativo, no de un fin en sí mismo; los papeles establecidos deben diseñarse tomando en cuenta las capacidades y motivaciones del personal disponible, así como ayudar a lograr que los objetivos tengan significado y contribuyan a la eficiencia organizacional.

Dentro de este marco la investigación se asume dentro de la Teoría de Sistema dado al proceso administrativo que cada parte y proceso guarda de alguna manera correspondencia con la otra: En consecuencia para el análisis de la toma de decisiones es necesario identificar todas las interacciones significativas de la organización y su

acción integrada en el funcionamiento de esta, con la finalidad de lograr una interrelación e integración dentro del entorno organizacional.

## **Bases Conceptuales**

### *Organizaciones Educativas*

Las organizaciones educativas son una posibilidad para que los profesores, alumnos y comunidades desplieguen su autonomía y ejerzan con protagonismo su derecho a participar en la creación de una sociedad más amable, solidaria, reflexiva y vital, en la búsqueda del sentido y la identidad de las instituciones educativas para transformar y mejorar los procesos pedagógicos y administrativos.

Sin embargo, todas las organizaciones requieren de un adecuado proceso de evaluación que determine la efectividad y eficiencia de las instituciones educativas como centro de trabajo y prestadora de servicios a la sociedad. Asimismo identificar debilidades y fortalezas, aciertos y deficiencias, diagnóstico de problemas para recomendar acciones hacia el mejoramiento continuo de las organizaciones educativas.

Son muchos los actores que intervienen en una evaluación con el fin de poder conocer de manera clara y sencilla el procedimiento en cada una de las actividades y sus resultados, para así generar los correctivos hacia una toma de decisiones. Por otra parte no es posible llevar a cabo una evaluación orientada hacia la mejora que no parta de un análisis riguroso de todos aquellos factores implicados dentro de la organización como es su funcionamiento y resultados, esto debido a que se podría considerarse descontextualizados los procesos de mejora.

Es evidente entonces, que la evaluación institucional es una técnica de gestión cuya finalidad es la mejora de la naturaleza y la calidad de la gestión, de los procesos y productos para una mayor efectividad laboral.

En las organizaciones educativas la evaluación institucional permitirá:

identificar los procesos que deben potenciarse y las debilidades que deben corregirse; comprender mejor los actos pedagógicos y administrativos que se ejecutan para verificar si las actividades alcanzan los niveles esperados; comprobar en qué medida se obtienen los resultados; y recomendar partiendo de las conclusiones las medidas que formen parte de una propuesta de mejoramiento hacia la gestión.

### ***La Universidad como Estructura Global***

La Universidad Pedagógica Experimental Libertador es una comunidad que reúne a profesores y estudiantes en la tarea de buscar la verdad y afianzar los valores trascendentales del hombre; esta destinada a asesorar al Estado en la formulación de políticas y programas de formación docente, de investigación y de extensión educativas. Igualmente centra su interés en ejecutar estas políticas educativas y programas, promoviendo cambios en materia educativa y contribuir al desarrollo humanístico, científico, tecnológico y social del país; así como también participar posteriormente en su evaluación.

Dentro del Sistema de Educación Universitaria la UPEL orienta su acción con la misión que el Estado le ha encomendado como Universidad rectora en la formación docente. En ese sentido, tomando en cuenta la naturaleza y función de los elementos organizativos y de acuerdo al estatus, responsabilidad y autoridad que les corresponde a la organización, los mismos se encuentran agrupados en una serie de niveles jerárquicos responsables de determinar los planes de desarrollo, aprobar el presupuesto y evaluar el cumplimiento de los objetivos de la Universidad.

La UPEL como institución de educación superior, tiene una cobertura nacional, está constituida por (8) Institutos Pedagógicos destinados a la formación, especialización, actualización y mejoramiento continuo de los docentes que demanda el sistema educativo venezolano en todos sus niveles y en algunas de las modalidades.

## ***Unidad de Secretaría y Registro del IPM José Manuel Siso Martínez***

La Unidad de Secretaría y Registro del IPM José Manuel Siso Martínez como institución adscrita a la UPEL, es una dependencia que dirige las actividades de apoyo técnico-académico que sirve de órgano asesor y de consulta a todas las dependencias del Instituto en materia de su competencia y se encarga de producir toda la documentación inherente a sus funciones, la cual forma parte esencial de la historia de cada Instituto.

A nivel del Instituto esta Unidad depende del Director y mantiene relaciones de coordinación con los Subdirectores respectivos para cumplir sus funciones específicas. En ese sentido la Secretaría de la Universidad establecerá una serie de mecanismos que le permitirán evaluar todas las funciones que se realizan en la dependencia, con el fin de determinar la pertinencia de cada una de las secciones que la integran y oficinas que establece la estructura organizativa para adecuarlas a las necesidades institucionales y a las exigencias de una moderna y eficiente gerencia,

## ***La Evaluación***

La evaluación es un proceso sistémico que permite determinar hasta qué punto se están cumpliendo los objetivos propuestos; en todo proceso de evaluación se arriba a resultados realmente válidos y confiables que exige una serie de condiciones, entre ellas, poner conocimientos sólidos sobre el acto evaluativo, en el cual converge una amplia gama de aspectos que van desde asumir una concepción de la evaluación hasta el análisis e interpretación de la información obtenida, de modo de tener certeza y poder contribuir a una toma de decisiones idónea para el mejoramiento del sujeto u objeto evaluado.

Para Stufflebeam (1985) la evaluación es el proceso de identificar, obtener y proporcionar información útil y descriptiva sobre el valor y el mérito de las metas; la planificación, la realización y el impacto de un objetivo determinado, con el fin de

servir de guía para la toma de decisiones; solucionar los problemas de responsabilidad y promover la comprensión de los fenómenos implicados.

Este proceso busca determinar si la institución alcanzó sus objetivos y metas, además de valorar si se logró de manera eficiente; es a través de este proceso que se puede conocer sobre la realidad, la dinámica de la institución, su desenvolvimiento y su desarrollo. La evaluación debe ser utilizada en cada una de las etapas del proceso administrativo con la finalidad de establecer a tiempo los correctivos necesarios para lograr los objetivos y metas de la organización.

La evaluación abarca todos los recursos que la organización utiliza para lograr estos objetivos, sean materiales, administrativos o humanos, uno de los recursos más importantes es el humano ya que a través de él surgen y se desarrollan todos los conceptos y los sistemas que dan origen y forma a las organizaciones.

La Unidad de Secretaría y Registro del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez debe utilizar la evaluación de manera sistemática para lograr las metas de la dependencia, las cuales están enmarcadas en las metas de la Institución. La actividad evaluadora debe tomar en consideración todo los procesos académico-administrativos que entran a formar parte del proceso educativo, considerando como fenómeno complejo los factores previstos y no previstos. Por consiguiente la actividad evaluadora debe formar parte de un proceso más general que persiga el funcionamiento adecuado hacia la optimización de los objetivos establecidos.

***Modelo Orientado hacia la Toma de Decisiones Contexto, Insumo, Proceso y Producto ( CIPP ) como Herramienta clave en la Evaluación Institucional***

En lo que respecta a la evaluación orientada hacia la toma de decisiones Stufflebeam señala los planteamientos de este modelo hacia la toma de decisiones, como soporte fundamental, al utilizar la evaluación continua y sistemática con la finalidad de prestar servicios que realmente sean eficientes.

Este modelo está representado por el CIPP el cual distingue cuatro tipos de decisiones en estrecha relación con los tipos de evaluación que plantea:

Cuadro N° 1 Modelo de Stufflebeam (1975)

	<b>Contexto</b>	<b>Insumo</b>	<b>Proceso</b>	<b>Producto</b>
<b>Objetivo</b>	Definir el contexto institucional y juzgar si los objetivos propuestos son suficientemente coherentes con las necesidades valoradas	Identificar y valorar la capacidad del sistema	Identificar o pronosticar, durante el proceso, los defectos de la planificación del procedimiento o de su realización	Recopilar descripciones y juicios acerca de los resultados y relacionarlos con los objetivos
<b>Método</b>	Análisis de sistemas, la inspección, revisión de documentos, las encuestas, entre otros.	Inventar y analizar los recursos humanos y materiales disponibles	Controlar las limitaciones potenciales del procedimiento y permanecer alerta ante las que no se esperaban	Definir operacionalmente y valorar los criterios de los resultados mediante la recopilación del juicio y de un análisis cuantitativo.
<b>Relación con la Toma de Decisiones</b>	Decidir el marco que debe ser abarcado las metas o la utilización de oportunidades relacionados con la solución de problemas	Seleccionar los recursos de apoyo, las estrategias de solución y las planificaciones de procedimientos	Llevar a cabo y perfeccionar la planificación y los procedimientos del programa	Decidir la continuación, finalización o readaptación de la actividad del cambio y presentar un informe con los efectos positivos y negativos.

Fuente: Jímenez, B y Otros. *Evaluación de Programas, Centros y Profesores* (p.86)

Como se puede evidenciar el modelo, el CIPP (Contexto, Insumo, Proceso y Producto) de Stufflebeam, es el que se considera más adecuado a la evaluación institucional y se aplicará para evaluar los procesos técnico-administrativos de la Unidad de Secretaría y Registro del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez.

A los fines del estudio se especificará cada fase de ese modelo con las características propias de la Unidad de Secretaría y Registro, y las características del entorno organizacional.

### ***La Evaluación Institucional en las Organizaciones***

La evaluación institucional dentro de una organización es un proceso sistemático y sistemático de gestión institucional que contribuye a la medición, la valoración y la retroalimentación para la toma de decisiones, así como para el mejoramiento continuo y la transformación institucional, con el propósito de elevar la calidad de los resultados y lograr el desarrollo institucional a través del cambio.

En ese sentido Finol y Vallejo (2003) manifiesta que:

...la evaluación institucional es función esencial del proceso administrativo por su carácter previsor, ya que no sólo reconstruye hechos pasados de la vida institucional sino también mediante la participación en los hechos mismos, para así proyectar acciones administrativas a corto, mediano y largo plazo. (p11).

La evaluación institucional debe fortalecer la capacidad de análisis crítico desde una retroalimentación y bajo una visión prospectiva estratégica que permita elaborar propuestas para enfrentar las problemáticas emergentes de una realidad en continua y rápida transformación. Este tipo de evaluación está vinculado con un problema organizacional, pues trata de calificar hasta qué punto las estructuras, funciones y procedimientos técnico-administrativo propios de la institución, favorecen la toma efectiva de decisiones que conduzcan hacia la consecución de las metas y objetivos preestablecidos.

Dentro del ámbito educativo la definición de evaluación institucional toma en cuenta una serie de aspectos motivados a que hace referencia a un análisis valorativo de la planeación, organización, funcionamiento y el resultado de los procesos académicos y técnico-administrativos de una institución de educación superior, con el fin de conocer las debilidades y limitaciones para ayudar a mejorarlos en términos de calidad.

Sin embargo, Villarroel (2007) establece que:

...para emitir el juicio de valor que exige todo proceso de evaluación es necesario que se den dos condiciones: un proceso de comparación entre el objeto de evaluación y un referente que sirve de marco de comparación, y que se fijen una serie de indicadores bajo los cuales se podrán juzgar los resultados obtenidos del proceso de comparación, para que de esta manera se pueda lograr emitir el juicio de valor. (p7).

En ese sentido debe destacarse que el proceso de comparación es un contraste entre la realidad que será objeto de evaluación y un referente o patrón previamente establecido, el cual a nivel institucional es la Unidad de Secretaría y Registro.

Los mecanismos de evaluación deberían ser considerados como una herramienta para mejorar la calidad universitaria en las funciones de: docencia, investigación y extensión, entre otros y en medir el cumplimiento de metas y objetivos, sin dejar a un lado la importancia del posicionamiento de las instituciones, tanto nacional como internacional.

La evaluación institucional constituye en definitiva un espacio interrelacional nuevo, donde el hecho que se traduce es una importante aportación de valor añadido en términos de comprensión de la realidad evaluada y es favorecedora de los procesos de desarrollo institucional y de mejora de gestión de la calidad.

El proceso evaluativo provee información para la toma de decisiones, por lo que en este proceso de evaluación los resultados le servirán como base al jefe (a) de la Unidad de Secretaría y Registro, para determinar cuáles procesos se deben mejorar en las actividades que se coordinan a través de ésta Unidad y cuáles procesos o actividades se deben cambiar, reforzar o planificar nuevamente, para lograr obtener un buen desempeño organizacional en las funciones administrativas.

## **Tipos de Evaluación Institucional**

De acuerdo a la naturaleza y resultados de la evaluación está en función de quién la realice, por cuanto se puede hacer de tres maneras: autoevaluación, evaluación interna y evaluación externa:

*La autoevaluación:* Es un tipo de evaluación que no puede incorporarse automáticamente al quehacer de las instituciones de educación superior, debe precisar ciertas condiciones previas cuya existencia limitará o potenciará la capacidad que tiene la auto-evaluación para generar cambio. Segùn Castillo (2002) plantea que:

“...la autoevaluación favorece también el reconocimiento y la conciencia de la existencia de una diversidad de intereses, debido a que es el primer paso para la construcción de una cultura común en la que la autoevaluación pueda ser el elemento significativo que actué como motor del cambio (p.124).

En función de lo expresado anteriormente los procesos de autoevaluación pueden ser correctos si se logra estructurar propuestas defendibles, donde se mantenga una actitud positiva con respecto al proceso de cambio, así como también evitar parte de los problemas que afectan a los procesos evaluativos.

*La Evaluación Interna:* Es aquella que constituye una estrategia de autorregulaciòn absolutamente necesaria para la generación de compromiso entre el centro y su propia búsqueda de calidad, por ser un elemento clave de desarrollo institucional.

*La Evaluación Externa:* Necesita proveerse de información por parte de la evaluación interna, ya que está le aporta significado a sus procesos y e vita su desarraigó.

De acuerdo a lo expresado anteriormente los tres tipos de evaluación institucional tratan de conjugar todas las perspectivas y aunarlas en un objetivo que viene dada por la gestión eficaz y eficiente de la calidad educativa en el marco globalizador e integrador de la institución.

Por lo tanto una vez realizada la evaluación de manera participativa en la Unidad de Secretaría y Registro permitirá reflexionar sobre la práctica, con el fin de tomar los insumos del proceso evaluativo para guiar la toma de decisiones de una

manera coherente y que el personal que se desempeña en las diferentes secciones adscritas a la Unidad asuman con responsabilidad y compromiso las funciones asignadas, con el propósito de hacer posible la obtención de objetivos y metas comunes para alcanzar la mejora institucional y el desarrollo profesional de los actores.

### ***Eficiencia y Eficacia en las Instituciones***

La realización de los procesos técnico-administrativos con eficiencia se refiere a la capacidad de realizar lo máximo con el mínimo de recursos, tiempo y energía. La eficiencia se toma como un criterio de medida de los logros en un tiempo determinado. Para los administradores educacionales la eficacia representa el alcance de los objetivos institucionales en el quehacer educativo y ambos no pueden desvincularse de los elementos que participan en él, ya que de esta manera logran las metas institucionales.

Dentro de este marco la eficiencia y la eficacia son una herramienta fundamental que debe practicarse articulada y sistemáticamente en todos los niveles.

### ***La Calidad como Perfeccionamiento Continuo***

La calidad consiste en llevar a cabo las tareas y funciones con la mayor disposición posible basada en una mejora continua; en la UPEL uno de los valores principales está orientado hacia la calidad a través de un enriquecimiento cualitativo de las personas a través del desarrollo y consolidación de sus competencias, las cuales se manifiestan en el resultado óptimo del trabajo académico, humanístico, científico, técnico y de gestión administrativa, y en la generación de servicios y productos innovadores orientados a la satisfacción plena de todos nuestros usuarios y beneficiarios, para así garantizar el compromiso social de la Universidad.

Es evidente entonces, que la actuación de todos los miembros de la comunidad

universitaria enmarcadas en un perfeccionamiento continuo permitirá que las tareas se lleven a cabo de la mejor forma posible, tal y como lo señala Cortázar (2002) “...incorporando a diario revisiones de los procesos y acciones...” con el fin de realizar su respectivo análisis centrado en la búsqueda que permita a la Institución responder a las precisiones del entorno.

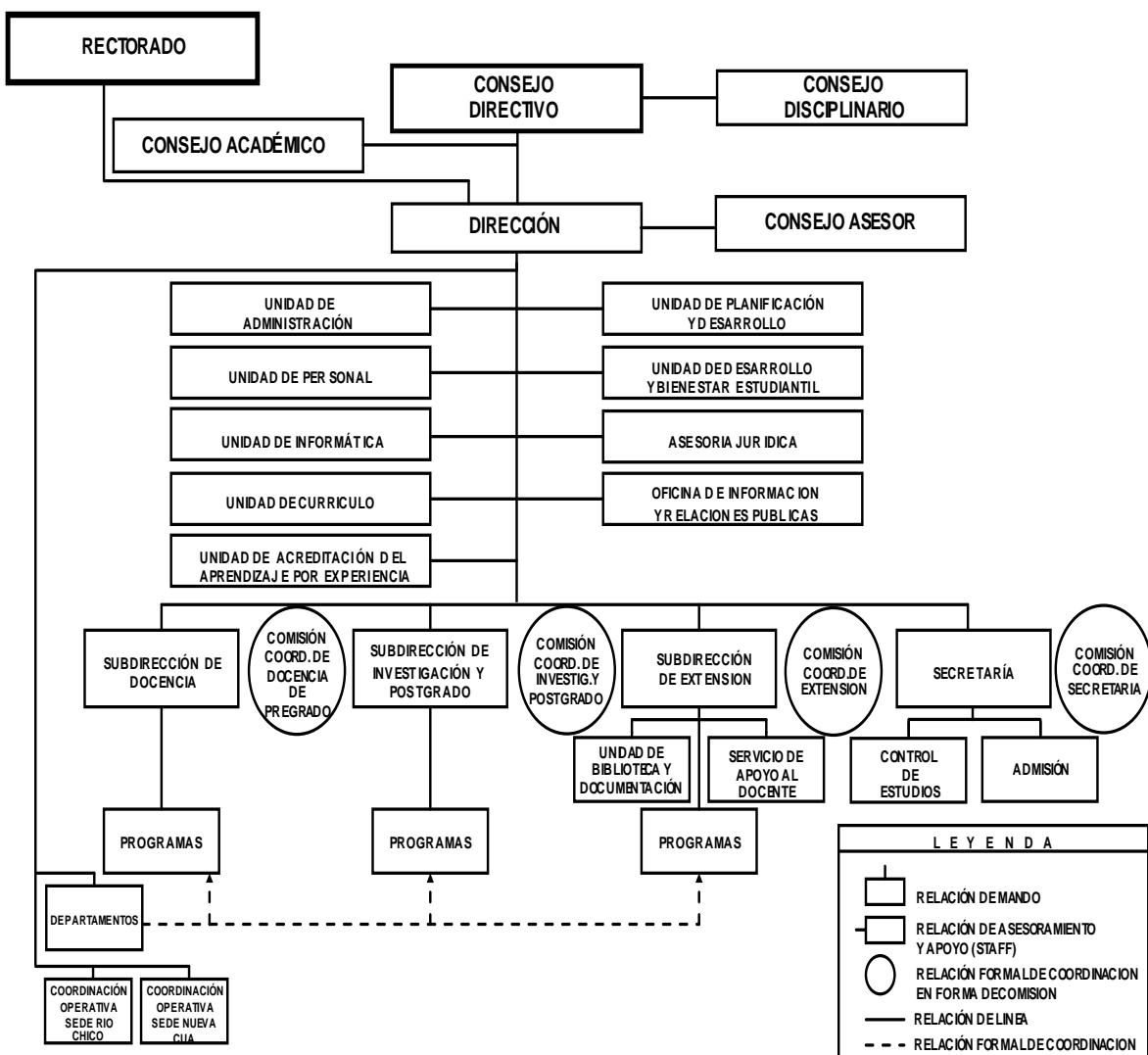
### **Marco Institucional**

Como parte del Sistema Educativo Venezolano el Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez forma parte de los ocho (8) institutos que conforma la UPEL, su misión está centrada en la formación, capacitación, perfeccionamiento y actualización de docentes de elevada calidad personal para contribuir al logro de una sociedad más próspera, equitativa y solidaria.

Desde sus comienzos ha tenido como finalidad, además de la formación de los docentes de excelencia que demanda el país, la realización de experiencias educativas orientadas a la incorporación de innovaciones y ensayos curriculares en pregrado y postgrado, la investigación pedagógica y la proyección hacia su área de influencia, a propósito de encontrar y probar nuevas fórmulas de acción pedagógica.

Este instituto está estructurado de la siguiente manera:

**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL INSTITUTO PEDAGÓGICO DE MIRANDA J. M. SISO MARTÍNEZ**



Fuente: Estructura Organizativa de la UPEL (2006).

En este sentido para cumplir con los objetivos previstos en el Reglamento General se apoya en una serie de funciones y elementos organizativos agrupados en niveles jerárquicos. Dentro del objeto de estudio se encuentra como nivel de apoyo la Unidad de Secretaría y Registro, y las secciones que la conforma, encargadas de asesorar al instituto en las actividades académico-administrativas.

En ese sentido el funcionamiento es todo aquello que debe hacerse o lograrse,

es decir, agrupa a todas las actividades que se realizan dentro de las Instituciones de Educación Superior y que conllevan a una meta en común.

Ésta unidad a nivel del Instituto depende del Director y mantiene relaciones de coordinación con los Subdirectores respectivos y con la Secretaría de la Universidad, para cumplir sus funciones específicas. Sin embargo para llevar a cabo todas las funciones que le son propias esta unidad está estructurada de la siguiente manera:

- ✓ Comité Técnico de la Unidad
- ✓ Sección de Admisión
- ✓ Sección de Control de Estudios
- ✓ Sección de Archivo y Correspondencia.
- ✓ Sección de Elaboración de Publicaciones Especiales.

Estas cinco (5) secciones anteriormente mencionadas cumplen con las siguientes funciones establecidas en el Reglamento General de la UPEL (2004):

**Comité Técnico de la Unidad:** tiene como finalidad establecer criterios para el funcionamiento de la Unidad de Secretaría y Registro del Instituto, así como también analizar problemas que se deriven de su funcionamiento y buscarle solución a los mismos.

*Funciones:*

1. Facilitar la coordinación de las acciones y esfuerzos para el desarrollo de las actividades de la Unidad.
2. Analizar la asignación de recursos de la Unidad y sugerir las medidas pertinentes.
3. Analizar los resultados parciales y finales el desarrollo y ejecución de las actividades de la Unidad, referentes a Archivo y Correspondencia, Admisión, Control de Estudios y Elaboración de Publicaciones Especiales y sugerir las medidas pertinentes.
4. Analizar los planes de la Unidad, ofrecer las recomendaciones necesarias y aprobarlas a esta instancia.

5. Evaluar el desarrollo de la ejecución de los planes de la Unidad.
6. Intercambiar opiniones técnicas y experiencias relacionadas con las áreas de trabajo de la Unidad.
7. Las demás que le sean señaladas por los Reglamentos y por las autoridades competentes.

**Sección de Admisión:** Es la sección técnico-administrativa responsable de los procesos de pre-inscripción, admisión, equivalencia, traslados, reincorporación y reválida de los aspirantes a ingresar a la Universidad, de acuerdo con las políticas y normas establecidas por el Consejo Nacional de Universidades, por el Consejo Superior y por el Consejo Universitario de la UPEL.

*Funciones:*

1. Planificar, dirigir, coordinar, supervisar y evaluar las actividades relacionadas con el ingreso de los aspirantes de pregrado y postgrado en el Instituto.
2. Recibir y verificar la documentación requerida a los aspirantes durante el proceso de admisión.
3. Admitir a los aspirantes a ingresar al Instituto que hayan cumplido con los requisitos establecidos en función de los resultados de las actividades previstas.
4. Servir de órgano asesor a la Unidad de Secretaría y Registro en lo relativo a las políticas y procesos de admisión.
5. Mantener relaciones de comunicación e información, con las demás secciones de la Unidad de Secretaría y Registro.
6. Velar por el cumplimiento de las leyes, reglamentos, acuerdos y demás normas leales vigentes en la Universidad, relacionadas con el proceso de Admisión.

**Sección de Control de Estudio:** Es una dependencia técnico-administrativa responsable de procesar, registrar y controlar la administración de los resultados de las actividades académicas de los alumnos de pregrado y postgrado y de los participantes en las actividades de Extensión del Instituto.

*Funciones:*

1. Evaluar los procesos de inscripción, apertura y actualización de los expedientes de los alumnos de pregrado y postgrado y de los participantes de las actividades de extensión.
2. Recibir, verificar y procesar la documentación requerida para la inscripción.
3. Archivar, actualizar y resguardar la documentación inherente a las actividades que desarrolla la Sección.
4. Elaborar y registrar constancias y documentos certificados, en el ámbito de su competencia.
5. Mantener relaciones de comunicación e información con las demás secciones de la Unidad de Secretaría y Registro.
6. Garantizar la confidencialidad y confiabilidad de la documentación e información que se genera en la Sección.
7. Velar por el cumplimiento de las leyes, reglamentos, acuerdos y demás normas legales vigentes en la Universidad, relacionadas con Control de Estudios.

**Sección de Archivo y Correspondencia:** Es una sección técnico-administrativa responsable del registro, archivo y control de la documentación, así como también del mantenimiento del archivo general del Instituto y de ejercer su custodia.

*Funciones:*

1. Planificar, dirigir, coordinar, supervisar y evaluar las actividades relacionadas con la correspondencia y archivo del Instituto.
2. Mantener actualizado el archivo general del Instituto.
3. Controlar la recepción, despacho, registro y archivo de la correspondencia y documentación Institucional.
4. Ejercer la custodia de la correspondencia y documentación, así como del archivo general e histórico del Instituto.
5. Suministrar, de acuerdo a las normas establecidas, la documentación requerida por las diferentes dependencias del Instituto.

6. Preservar la documentación institucional mediante la aplicación de adecuados sistemas de conservación y restauración.
7. Elaborar y registrar los documentos institucionales de su competencia.
8. Proponer sistemas y procedimientos que garanticen el adecuado y eficiente funcionamiento de la Sección.
9. Mantener relaciones de comunicación e información con las demás Secciones de la Unidad de Secretaría y Registro del Instituto.
10. Velar por el cumplimiento de las normas y procedimientos vigentes en el Instituto, en relación con la materia de su competencia.

**Sección de Publicaciones Especiales:** Es una dependencia técnica administrativa encargada de elaborar en los lapsos establecidos la Gaceta, la Memoria y Cuenta del Instituto y otras publicaciones inherentes a la Unidad de Secretaría y Registro.

*Funciones:*

1. Planificar, dirigir, coordinar, supervisar y evaluar las actividades a cumplir, en cuanto a las publicaciones de la Unidad de Secretaría y Registro del Instituto.
2. Elaborar y divulgar la Gaceta y la Memoria y Cuenta del Instituto, así como también otras publicaciones de la Unidad de Secretaría y Registro.
3. Elaborar y divulgar aquellas Resoluciones cuyos contenidos deben ser conocidos por la comunidad con la premura que la dinámica del Instituto lo demande.
4. Las demás que le sean señaladas por los Reglamentos, el Director, y el Jefe de la Unidad de Secretaría y Registro del Instituto y demás autoridades competentes.

En tal sentido cada uno de los funcionarios adscritos a las secciones de la Unidad de Secretaría y Registro realizan actividades relacionadas con todos aquellos elementos que la conforman, siendo estas secciones complejas donde se dan

situaciones imprevistas que obligatoriamente deben ser ordenados con el fin de alcanzar los objetivos previstos.

### ***Los Procesos Administrativos***

Los procesos son una serie de acciones u operaciones que se realizan de acuerdo con una norma, unos principios, leyes y reglas. Segùn Melinkoff (2008) “...los procesos son un medio, un instrumento de excelencia para alcanzar los fines, objetivos y metas de toda una organización...”, es por eso que todo objetivo debe ser trazado estableciendo bases racionales de instrumentación, que significa crear la compatibilidad entre los instrumentos y los objetivos, de los cuales son los procesos uno de los más importantes.

Todo proceso de descompone en una serie de procedimientos, y éstos a su vez en métodos, así existe una secuencia lógica entre ellos. Sin embargo para que los procesos administrativos tengan éxito se debe tomar en cuenta los siguientes elementos: supervisión, organización, dirección, control, ejecución y evaluación.

En cuanto a la Unidad de Secretaría y registro los procesos técnicos administrativos se refiere a las actividades que involucra la prosecución académica de los estudiantes de pregrado, postgrado y cursantes de extensión entre las cuales se pueden mencionar los siguientes: ingreso, permanencia, traslado y egreso de estudiantes, registro y control de los títulos, diplomas y certificados que otorga la Universidad; producción y divulgación de toda la documentación y estadística en su área de competencia; resguardo y control de los materiales que constituye fuente de información institucional.

### **Bases Legales**

Los aspectos fundamentales que rigen la evaluación institucional dentro de las organizaciones educativas están enmarcadas en una serie de documentos legales tales

como: Ley Orgánica de Educación (2009) y el Reglamento General de la Universidad UPEL (2004).

En lo que respecta a la Ley Orgánica de Educación (2009) Artículo N° 45 señala que:

Los órganos con competencia en materia de educación básica y educación universitaria, realizarán evaluaciones institucionales a través de sus instancias nacionales, regionales, municipales y locales, en las instituciones, centros y servicios educativos, en los lapsos y períodos que se establezcan en el Reglamento de la presente Ley. (p.46)

En este sentido, se comprende la importancia de aplicar la evaluación de manera permanente en las instituciones educativas, con la finalidad de fortalecer aquellas debilidades que se van observando en el proceso de la realización de cada actividad y lograr un correcto funcionamiento organización y el logro de las metas establecidas.

En relación al Reglamento General de la UPEL (2004) destaca en el Art. 15 que “se debe hacer de conocimiento ante el Ministerio de Educación Cultura y Deporte las políticas y planes aprobados así como también los resultados de las evaluaciones institucionales”.

Cabe considerar que los resultados que arrojen el proceso evaluativo dentro de la institución educativa debe ser comunicada ante el órgano superior, en este caso el Ministerio de Educación Universitaria, con el objeto de que sean analizados dichos resultados y se formulen nuevos objetivos que permitan alcanzar el funcionamiento adecuado de la institución y la eficiencia en la gestión.

Asimismo la Ley de Universidades en su Reglamento Parcial artículo N° 2 establece:

...las Universidades deberán orientar sus programas de formación profesional a la satisfacción de necesidades del país y en sus actividades de investigación y extensión, propender especialmente a la resolución de los problemas de interés nacional. En sus labores se conservará la continuidad del proceso educativo, asegurando la formación física, intelectual, cultural y social del estudiante por medio

de actividades adecuadas a estos fines...(p.63).

De acuerdo a lo expresado anteriormente las Universidades deben organizarse y funcionar dentro de una coordinación como un sistema tomando en cuenta todos los factores institucionales.

De igual forma en el Reglamento General de la UPEL, dentro de las políticas de la Secretaría, el art. N° 3 establece que:

...La universidad establecerá los mecanismos que le permitan hacer un constante seguimiento de las actividades que deben realizar las Secretarías de los institutos como consecuencias de las disposiciones contenidas en los Reglamentos, Normas y Procedimientos y Manuales y de las decisiones tomadas por las Comisiones Coordinadoras (p.10)

Cabe destacar que hasta los momentos la Unidad de Secretaría y Registro no ha aplicado un proceso evaluativo a los procesos técnico-administrativos para conocer el alcance y las limitaciones en la ejecución de todas las actividades programadas, para de esta manera generar correctivos que permitan alcanzar los objetivos establecidos.

## **SECCIÓN III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

Esta sección describe la metodología que servirá de guía para el desarrollo de la presente investigación, en este sentido incluye el diseño, tipo, población y muestra de la investigación.

#### **Diseño de Investigación**

De acuerdo con Balestrini (1997) señala que “el diseño de investigación se define como el plan global de investigación que integra de un modo coherente y adecuadamente correcto técnicas de recogida de datos a utilizar, análisis previstos y objetivos...” (p.132). La investigación que se va a realizar es no experimental debido a que no se manipularán de manera intencional las variables sino ver la realidad en su ambiente natural.

Por otra parte la investigación está direccionada hacia el enfoque cuantitativo por lo que se recogerá información sobre aquellas cosas o aspectos que se puede medir, contar o pesar.

#### **Tipo y Nivel de Investigación**

En relación a la presente investigación se considera que es de campo, porque se recurrirá a cada unas de las secciones que conforman la Unidad de Secretaría y Registro para aplicar los instrumentos de recolección de datos y así determinar los alcances de las metas institucionales existentes y las limitaciones en las secciones que conforman dicha dependencia antes mencionadas y su incidencia en el cumplimiento

de las funciones técnicas-administrativas.

Al respecto Weis (1998) expresa que:

La evaluación establece criterios claros y específicos para el éxito. Reúne sistemáticamente pruebas y testimonios de una muestra representativa de las unidades de que se trate. Comúnmente traduce éstos testimonios o expresiones cuantitativas y los compara con los criterios que se habían establecido. Luego saca conclusiones acerca de la eficacia, el valor, el éxito del fenómeno que se está estudiando. (p.28).

Cabe destacar que el nivel de investigación es evaluativa ya que se procederá a estimar y valorar la efectividad de los procesos administrativos que se están llevando a cabo en la Unidad de Secretaría y Registro.

A los fines del estudio se especificará cada fase del modelo de Daniel Stufflebeam (CIPP) con las características propias de la Unidad de Secretaría y Registro y del entorno organizacional, donde el esquema sistémico planteado incluye cuatro subsistemas:

El I) corresponde al contexto: donde se decidirá el marco que debe ser abarcado en función de las metas o la utilización de oportunidades relacionados con la solución de problemas.

II) a los insumos: en este se seleccionará los recursos de apoyo, estrategias de solución y las planificaciones de procedimientos.

III) se refiere al proceso: a través del cual se llevará a cabo para perfeccionar la planificación y los procedimientos de los procesos técnico-administrativo.

El IV es el producto: Es en esta fase donde se decide la continuación, finalización o readaptación de las actividades para alcanzar la ejecución de los procesos a través de un informe donde se refleje las fortalezas y debilidades de la Unidad de Secretaría y Registro.

## **Población y Muestra**

En esta investigación la población está constituida por el personal que labora en la Unidad de Secretaría y Registro, tal y como se especifica a continuación:

- Unidad de Secretaría y Registro: (2) docentes y (9) personal administrativo
- Sección de Archivo y Correspondencia: (1) Licenciada, (1) personal administrativo y (1) mensajera
- Sección de Publicaciones Especiales: (3) personal administrativo  
Sección de Admisión: (1) docente (1) personal administrativo  
Control de Estudio: (1) docente y ( 14) personal administrativo

En tal sentido la audiencia al cual le será aplicado el instrumento de evaluación será a una proporción de 34 funcionarios con diferentes cargos los cuales cumplen funciones administrativas dentro de la Unidad de Secretaría y Registro, y sus secciones.

Con respecto a la muestra Arias (1999) “...considera que la muestra es un subconjunto representativo de un universo o población...” (p.98). Particularmente en esta investigación, por ser pequeña, la población se trabajará con todos los funcionarios de la Unidad de Secretaría y Registro en la aplicación del instrumento de evaluación.

## OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

<b>Variables</b>	<b>Definición de la variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>indicadores</b>
Unidad de Secretaría y Registro	Es aquella que se encarga de coordinar, ejecutar, supervisar y evaluar los procesos referidos al ingreso, permanencia, traslado y egreso de estudiantes de pregrado; así como del ascenso del personal académico; registro y control de los títulos, diplomas y certificados que otorga la Universidad.	Admisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preinscripción</li> <li>• Verificación de documentos</li> </ul>
		Control de Estudio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inscripción</li> <li>• Grado</li> <li>• Constancia y documentos certificados</li> <li>• Actualización de expedientes</li> </ul>
		Equivalencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emisión de Resoluciones</li> <li>• Informes</li> </ul>
		Acreditaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emisión de Resoluciones</li> <li>• Informes</li> </ul>
		Archivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de documentación</li> <li>• Actualización del archivo</li> <li>• Asesorías</li> </ul>
		Publicaciones Especiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria y Cuenta</li> <li>• Gaceta Institucional</li> <li>• Emisión de Resoluciones</li> </ul>
		Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso de Admisión</li> <li>• Actividades de la dependencia</li> <li>• Seguimientos de acuerdos por los cuerpos colegiados</li> <li>• Expedientes de grado.</li> </ul>

Gestión Administrativa	Son todos aquellos procesos administrativos que cobran importancia en el desempeño de las funciones y se aplican para cumplir con los objetivos y metas institucionales	Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos técnico-administrativo</li> <li>• Archivo general del Instituto</li> </ul>
		Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnóstico</li> <li>• Planificación de los procesos</li> <li>• Comunicación</li> </ul>
		Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción de correspondencia</li> <li>• Despacho de correspondencia</li> </ul>
		Ejecución	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes</li> <li>• Documentaciones</li> </ul>
		Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades de Ingreso</li> <li>• Actos de grado</li> <li>• Inscripción</li> <li>• Documentación expedida</li> <li>• Conformación de expedientes aspirantes a grado</li> <li>• Emisión de Resoluciones</li> </ul>

## **Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

Al respecto Palella y Martins (2004) refieren que la técnica de recolección de datos “...son las distintas formas o maneras de obtener la información...” (p.126). En la presente investigación se utilizará como técnica la observación, haciendo uso de una escala de estimación para evaluar cada uno de los procesos administrativos en la dependencia. Asimismo, se utilizará la técnica de la encuesta empleando un cuestionario que permitirá obtener datos sobre el desempeño del personal administrativo tomando en cuenta las variables objeto de estudio.

De igual forma se empleará un escalamiento tipo lickert, el cual según Palella y Martins (2004) “... consiste en presentar un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos a quienes se administra...” (p.139). En tal sentido, para recabar la información se utilizará la encuesta a través de un cuestionario escrito con la finalidad de obtener de manera sistemática y ordenada, información de la población investigada sobre las variables objeto de la investigación.

## **Validez y Confiabilidad del Instrumento**

Antes de aplicar el instrumento que se utilizará en la investigación se hará necesario determinar la validez, Palella y Martins (2004) refieren que la validez se define como “... la ausencia de sesgos. Representa la relación entre lo que se mide y aquello realmente que se quiere medir...” por lo que en esta investigación se acudirá al juicio de tres (3) expertos conformado por los siguientes profesores: Dra. Carmen de Zapata Magíster en Evaluación, Prof Asdrúbal Silva Jefe del la Unidad de Evaluación del Instituto y la Dra. Marina Martus Magíster en Evaluación.

Una vez que se valide el instrumento por los expertos, se procederá a estimar la confiabilidad del instrumento por medio de un procedimiento estadístico llamado el Alpha

de Cronbach, para de esta manera determinar sí el instrumento tiene una confiabilidad de consistencia interna muy alta, suficiente para poderse considerar aceptable y proceder a implementarlo.

## REFERENCIAS

- Arias, F. (1999). *El Proyecto de Investigación*. Cuarta Edición. Caracas: Editorial Episteme.
- Balestrini, M. (1997). *Como se elabora el Proyecto de Investigación*. Caracas: Editorial Consultores Asociados.
- Camperos, M. (1996). *Connotación de la Evaluación y Corrientes Evaluativas en el Aprendizaje*. Escuela de educación. (mimeo) UCV. Caracas. pp. 1-19.
- Castillo, S. (2002). Compromisos de la Evaluación Educativa. España: Edutorial Prentice Hall.
- Cortázar, J. (2002). La Evaluación de las Instituciones Universitarias: Primera Edición. Venezuela: Editorial UCV Comisión de Estudio de Postgrado, Facultad de Humanidades y Educación.
- Chiavenato, I. (1995). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Cuarta Edición. Bogotá: Editorial Mc Graw-hill.
- Fernández, M. (2009). Evaluación de la Gestión de las Instituciones Educativas: Sistematización de una experiencia, Caso: Unidad Educativa Santa Magdalena Sofía Barat”.
- Finol y Vallejo. (2003). Modelo de Evaluación Institucional como Proceso de Optimización de la Gestión Administrativa del Gerente Educativo. Venezuela: Editorial Astro Data.
- Hernández. F. (2011). Sistema de Gestión de Calidad en Instituciones Públicas de Educación Superior: Estudio Comparativo Universidad Nacional de Colombia. [Documento en Línea]. Disponible: <http://www.bdigital.unal.edu.co/5919/1/7709011.2011.pdf>. [Consultado el 13-01-14)].
- Jimenez, B y Otros. (1985). *Evaluación de Programas, Centros y Profesores*. Editorial Síntesis.
- Ley Orgánica de Educación. (2009). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*.
- Ley de Universidades (2009). Reglamento Parcial, *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N/ 1429 Extraordinario*.
- Medina, A. (2003). Modelos de Evaluación de la calidad en Instituciones Universitarias. Primera Edición. España: Editorial Universitas, S.A.
- Medina, y otros (2012). Autoevaluación de la facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Técnica de Machala con Fines de mejoramiento con Énfasis en el Departamento de Secretaría. [Documento en Línea]. Disponible: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/1029/1/T-UTMACH-FCE-ADM-148.pdf>.

- Melinkoff, R. (2008). Los Procesos Administrativos. Venezuela: Editorial Panapo.
- Moreno, A. (2009). *Evaluación de un Programa de Maestría: Experiencia y Vivencia*. [Documento en Línea]. Disponible:[wwwelprofesor.ula.ve/.../evaluacion%20de%20un%20postgrado.pdf](http://wwwelprofesor.ula.ve/.../evaluacion%20de%20un%20postgrado.pdf). [Consultado el 01-08-2012].
- Palella y Martins (2004). *Métodos de la Investigación Cuantitativa*. Caracas: Ediciones FEDUPEL.
- Peréz, G. (2000). *Elaboración de Proyectos Sociales, Casos Prácticos*. Madrid Ediciones: Narcea.
- Stufflebeam, D.(1985). *Evaluación Sistemática. Guía Teórica y Práctica*. Buenos Aires: Ediciones Paidós Ibérica.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2004). *Reglamento General de la Universidad.(Resolución Nº 2004.265.1100)*
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2006). *Estructura Organizativa UPEL*, Volumen II Institutos Pedagógicos.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2009) *¿QUÉ ES LA UPEL?*. Caracas: Ediciones Fedupel.
- UPEL. *Plan de Desarrollo (2007-2011)*.
- Villarroel, C. (2007) *La Evaluación Institucional de las Universidades: El Mecanismo más Idóneo para Asegurar su Calidad*. Caracas: OPSU.
- Weis, C. (1998). *Investigación Evaluativa*. Editorial Trillas. Mexico.
- Velásquez, C. (2009). Premisas, Criterios e Indicadores para Evaluar la Calidad de la Educación en Instituciones de Formación Docente, Caso: UPEL - Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez
- [Documento en Línea]. Disponible:[https://www.google.co.ve/gfe\\_rd=cr&ei=xYyMU6WIAcvO8gfzjIHgBw#q=tesis+doctoral+de+carmen+de+zapata+premisas+criterios+e+indicadores](https://www.google.co.ve/gfe_rd=cr&ei=xYyMU6WIAcvO8gfzjIHgBw#q=tesis+doctoral+de+carmen+de+zapata+premisas+criterios+e+indicadores)