



Universidad de Los Andes

Facultad de Humanidades y Educación

Núcleo Universitario Dr. Rafael Ángel Gallegos Ortiz

Dirección de Investigación y Posgrado

Maestría en Administración Educacional

[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)

**Manual de procedimientos administrativos museográficos-educacionales  
para las Artes Visuales**

*Caso: Departamento de Artes Visuales del Núcleo Universitario Dr. Rafael Ángel Gallegos Ortiz  
de la Universidad de Los Andes*

Tovar, agosto 2005

C.C. Reconocimiento



Universidad de Los Andes

Facultad de Humanidades y Educación

Núcleo Universitario Dr. Rafael Ángel Gallegos Ortiz

Dirección de Investigación y Posgrado

Maestría en Administración Educacional

[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)

**Manual de procedimientos administrativos museográficos-educacionales  
para las Artes Visuales.**

*Caso: Departamento de Artes Visuales del Núcleo Universitario Dr. Rafael Ángel Gallegos Ortiz  
de la Universidad de Los Andes*

Trabajo de Grado como requisito parcial para optar al título de  
magíster en Administración Educacional

**Autor:** Lic. Yohan Rafael Galicia Quiñones

**Tutor:** Dr. Luis Alfonso Rodríguez Carrero

Tovar, agosto 2005

C.C. Reconocimiento

## ÍNDICE

RECONOCIMIENTO .....	5
RESUMEN .....	9
INTRODUCCIÓN .....	10
CAPÍTULO I .....	12
Planteamiento del problema .....	12
Justificación .....	17
Ubicación del problema .....	19
Formulación de la interrogante .....	19
Objetivos de la investigación .....	19
<b>Objetivo general .....</b>	<b>19</b>
<b>Objetivos específicos .....</b>	<b>19</b>
CAPÍTULO II .....	21
Marco teórico .....	21
Antecedentes históricos .....	21
Antecedentes de la investigación .....	22
Bases teóricas conceptuales .....	26
Bases teóricas sobre los manuales de procedimientos .....	35
Marco Metodológico .....	43
Naturaleza de investigación .....	43
Tipo de investigación .....	44
Nivel de investigación .....	44
Modalidad básica de la investigación .....	46
Diseño de investigación .....	46

Población y muestra de la investigación.....	48
<b>Población</b> .....	<b>48</b>
<b>Muestra</b> .....	<b>48</b>
Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	49
<b>Técnicas</b> .....	<b>49</b>
<b>Instrumento</b> .....	<b>49</b>
Validez y confiabilidad del instrumento .....	50
<b>Validez</b> .....	<b>50</b>
Confiabilidad .....	52
Técnicas de análisis de datos .....	53
Análisis e interpretación de los resultados .....	54
Valoración de los hallazgos .....	55
<b>Gráfico 1</b> .....	<b>55</b>
<b>Gráfico 2</b> .....	<b>55</b>
<b>Gráfico 3</b> .....	<b>56</b>
<b>Gráfico 4</b> .....	<b>57</b>
<b>Gráfico 5</b> .....	<b>57</b>
<b>Gráfico 6</b> .....	<b>58</b>
<b>Gráfico 7</b> .....	<b>59</b>
<b>Gráfico 8</b> .....	<b>60</b>
<b>Gráfico 9</b> .....	<b>60</b>
<b>Gráfico 10</b> .....	<b>61</b>
<b>Gráfico 11</b> .....	<b>62</b>
Discusión reflexiva de los hallazgos .....	63
CAPÍTULO V .....	65
Diseño de la propuesta.....	65
Manual de procedimientos administrativos para montaje museográfico .....	65
Introducción.....	65
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS .....	76

ANEXOS.....	81
ANEXO A .....	82
ANEXO B .....	84
ANEXO C .....	89

[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)

C.C. Reconocimiento

# **Manual de procedimientos administrativos museográficos-educacionales para las Artes Visuales**

**Caso:** *Departamento de Artes Visuales del Núcleo Universitario Dr. Rafael Ángel Gallegos Ortiz de la Universidad de Los Andes.*

## **RESUMEN**

La presente investigación tiene como objetivo general el diseño de un manual de procedimientos, sustentado en los procesos de flujo de información, en el Departamento de Artes Visuales del Núcleo Universitario Dr. Rafael Ángel Gallegos Ortiz de la Universidad de Los Andes. El enfoque metodológico adoptado fue de carácter mixto, integrando técnicas cuantitativas y cualitativas, en el marco de un proyecto factible. La investigación se clasificó como descriptiva, con un diseño de campo. La población objeto de estudio estuvo constituida por el personal del mencionado núcleo, y personal del Museo de Arte de Tovar, del cual se extrajo una muestra intencional de 15 sujetos. Para la recolección de datos se empleó la técnica de encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario estructurado de 11 ítems, diseñado bajo la escala de Likert. La validez del instrumento fue determinada mediante juicio de expertos, mientras que la confiabilidad se estableció mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo valores de 0,97 y 0,96, respectivamente. Los datos obtenidos fueron analizados e interpretados de forma individual por ítem. Los resultados evidencian debilidades significativas en los procesos administrativos, atribuibles a la ausencia de manuales de procedimientos, lo cual incide negativamente en el desempeño de los pasantes que optan por realizar sus prácticas profesionales en el área museística.

**Descriptor:** Museo, manuales, museografía, pasantías, administrativo.

## **ABSTRACT**

The main objective of this research is the design of a procedure's manual, based on the information flow processes within the Department of Visual Arts at the Dr. Rafael Ángel Gallegos Ortiz University Campus. The methodological approach adopted was mixed, integrating both quantitative and qualitative techniques within the framework of a feasible project. The research was classified as descriptive, with a field-based design. The study population consisted of staff from the aforementioned campus, from which an intentional sample of 15 individuals was selected. Data collection was carried out using a survey technique, with a structured questionnaire of 11 items designed using a Likert scale. The instrument's validity was determined through expert judgment, while reliability was established using Cronbach's Alpha coefficient, yielding values of 0.97 and 0.96, respectively. The data obtained were analyzed and interpreted item by item. The results reveal significant weaknesses in administrative processes, attributed to the absence of procedures manuals, which negatively affect the performance of interns who choose to carry out their professional practices in the museum area.

**Keywords:** Museum, manuals, museography, internships, administrative.

## INTRODUCCIÓN

En el complejo y dinámico entorno organizacional, los departamentos administrativos universitarios se enfrentan a desafíos constantes para mantener la eficiencia, la productividad y la calidad en sus operaciones. Una de las herramientas fundamentales para lograr esos objetivos es la implementación de manuales de procedimientos administrativos. Dichos manuales son documentos que describen de manera detallada y sistemática las actividades que se llevan a cabo en una organización. Estos documentos establecen pasos a seguir, responsables, recursos necesarios y criterios de desempeño para cada proceso o procedimiento.

La elaboración y aplicación de estos instrumentos son esenciales para garantizar la estandarización de procesos, optimización de recursos, mejora continua y toma de decisiones informadas. Los manuales sirven como guía para el personal, facilitan la capacitación y el control interno, y contribuyen a la prevención de errores y la reducción de costos.

Su relevancia en el ámbito académico y profesional se fundamenta en su impacto directo sobre la gestión organizacional y el desempeño institucional. Son herramientas esenciales para mejorar la eficiencia, facilitar la capacitación, y asegurar el cumplimiento. En consecuencia, los manuales de procedimientos administrativos se han convertido en objeto de estudio e investigación, dada su capacidad para influir en la eficiencia operativa y en la calidad de los servicios prestados. Las investigaciones en esta área abordan diversas temáticas, entre ellas el diseño, implementación, evaluación, actualización y adaptación de dichos manuales a distintos contextos organizativos y sectores productivos, lo que permite responder a las exigencias cambiantes del entorno institucional.

Este trabajo de grado se centra en el estudio de los manuales de procedimientos administrativos en el contexto de los guiones museográficos educacionales para las artes visuales. Se analizan los desafíos y oportunidades presentados en la elaboración y aplicación de

esas herramientas en este ámbito, y se hacen recomendaciones para mejorar su eficacia y eficiencia.

El trabajo de grado se estructura de la siguiente manera: Capítulo 1: intitulado Planteamiento del problema, en el cual se hace introducción a la situación problemática que tiene el Departamento de Artes Visuales del Núcleo Universitario Dr. Rafael Ángel Gallegos Ortiz (NURAGO) de la Universidad de Los Andes con relación a la falta de un manual de procedimientos administrativos de guiones museográficos educacionales para las artes visuales. Aquí, también se incluye la formulación de la interrogante, sistematización del problema, los objetivos de la investigación, situación del conflicto, delimitación y justificación. El capítulo II, Marco teórico. Donde se revisan los antecedentes históricos y de la investigación, así como los conceptos y bases teóricas claves relacionados con los manuales de procedimiento administrativo, su importancia, tipología y elementos; además se analizan diferentes enfoques y modelos para su diseño e implementación. Finalmente, la operacionalización de las variables.

Luego, el capítulo III, intitulado Metodología de la investigación, donde se incluyen tipos de investigación, diseño, instrumentos para la recolección de los datos, enfoque, población y muestra, técnica, validez y confiabilidad del instrumento y la técnica para el análisis de los datos. El capítulo IV, análisis e interpretación. Aquí se levanta e interpreta la información recabada a través del instrumento, se presentan las gráficas y reflexiones finales sobre los hallazgos, y las conclusiones del diagnóstico. Finalmente, el capítulo V, se presenta como diseño de la propuesta o manual de procedimientos.

## CAPÍTULO I

### Planteamiento del problema

En el contexto institucional y organizacional se evidencia una creciente necesidad de sistematizar los procesos administrativos que sustentan la gestión museográfica. Esta necesidad surge de la falta de uniformidad en la ejecución de tareas, la duplicidad de funciones y la ausencia de criterios claros para la toma de decisiones. Tal como señala Vivanco Vergara, los manuales de procedimientos son herramientas clave para el control interno y la eficiencia operativa. Sin embargo, en muchos espacios museísticos, estos instrumentos son inexistentes o están desactualizados, lo que genera una brecha entre la planificación estratégica y la ejecución técnica.

La dificultad principal radica en la resistencia al cambio por parte del personal operativo, la escasa capacitación en gestión administrativa y la falta de articulación entre los departamentos técnicos y administrativos. Michael Boches y Pedro Robledo han abordado esta problemática desde la perspectiva de la gestión por procesos, destacando que, sin una estructura clara de procedimientos el Departamento de Artes Visuales corre el riesgo de operar de forma reactiva y desorganizada. Esta situación se agrava cuando los guiones museográficos que deberían ser el eje narrativo de la experiencia del visitante se desarrollan sin coordinación con los procesos administrativos que los sustentan.

Existe una contradicción evidente entre la misión institucional de los museos como espacios de conservación, educación y divulgación y la forma en que se gestionan internamente sus recursos humanos, técnicos y financieros. Vilorio y Zapata han enfatizado que los procedimientos administrativos deben alinearse con los objetivos museográficos para garantizar coherencia y sostenibilidad. No obstante, en la práctica, los guiones museográficos suelen

responder más a criterios curatoriales subjetivos que a una planificación integrada, lo que dificulta su evaluación y mejora continua.

Ante este panorama, se hace imperativo transformar los manuales de procedimientos existentes, incorporando guías específicas para el diseño, validación y ejecución de guiones museográficos. Esta transformación debe considerar los aportes de los autores mencionados, integrando el control interno (Vivanco Vergara), la gestión por procesos (Boches y Obledo) y la alineación estratégica (Viloria y Zapata). El objetivo es construir manuales que no solo regulen las tareas administrativas, sino que también articulen los procesos museográficos como parte esencial de la gestión institucional.

En el contexto institucional del Departamento de Artes Visuales del NURAGO, dedicado a la promoción y formación de artistas visuales, se han identificado una serie de debilidades y contradicciones en la gestión de los guiones museográficos educativos. Estos guiones, fundamentales para la articulación pedagógica y la experiencia museística, carecen de procedimientos administrativos estandarizados que garanticen su coherencia, trazabilidad y eficacia operativa.

En la carrera de Artes Visuales del NURAGO se evidencia una significativa debilidad en el diseño del pensum de estudios y en la estructura curricular. Las asignaturas relacionadas con la Museografía y la Museología se ofrecen únicamente como materias optativas, sin formar parte de la malla principal de la formación académica. Esta omisión representa una de las carencias más notables en la preparación integral del artista visual. Si bien el estudiante posee la capacidad de concebir y materializar obras artísticas, es igualmente necesario que adquiera conocimientos técnicos sobre el montaje museográfico, así como habilidades para manipular, proteger y exhibir sus creaciones en espacios museológicos.

La ausencia de formación en estos aspectos limita al artista en su capacidad de presentar adecuadamente su obra, lo que constituye no solo una deficiencia académica, sino también una necesidad formativa urgente y un principio contradictorio dentro de la lógica de una carrera orientada a la producción visual.

La ausencia de un sistema de control interno sólido ha generado dificultades en la planificación, ejecución y evaluación de los eventos museográficos, afectando tanto la calidad educativa como la eficiencia administrativa. Esta situación se ve agravada por la falta de un manual que sistematice los procesos, defina responsabilidades y establezca criterios de seguimiento, lo que genera diferencias entre unidades de trabajo, contradicciones en la toma de decisiones y debilidades en la rendición de cuentas.

Autores como Vilorio y Zapata (2018) han señalado la importancia de los procedimientos administrativos como herramientas para la mejora continua y la transparencia institucional. Asimismo, referentes como María Eugenia Vivanco Vergara y Pedro Robledo han destacado la necesidad de integrar sistemas de control interno en entornos educativos y culturales para fortalecer la gobernanza y la sostenibilidad de los proyectos. En el ámbito de la gestión museográfica, Daniela Stagnaro, Jorge Camblong y Jorge Nicolini han aportado reflexiones sobre la articulación entre contenido, público y estructura organizativa, subrayando la relevancia de una planificación estratégica.

En este escenario surge el interés investigativo por diseñar un Manual de Procedimientos Administrativos que responda a las necesidades específicas de los guiones museográficos educacionales para las Artes Visuales en el NURAGO, con el fin de superar las debilidades detectadas, reducir las contradicciones operativas y establecer un marco normativo que oriente el trabajo de los artistas visuales y del equipo técnico-administrativo de la institución.

Dicho lo anterior, es importante establecer un Manual de Procedimientos Administrativos para los estudiantes de la carrera de Artes Visuales, destinado a ser guía de las labores específicas requeridas al diseño de un guion museográfico. Actualmente, el Departamento de Artes Visuales del NURAGO, del Valle del Mocotíes, no cuenta con un Manual de Procedimientos para los estudiantes que deciden realizar sus pasantías en instituciones museísticas, lo cual deja un vacío en cuanto a orientaciones claras en la ejecución de actividades relacionadas al montaje de un guion museográfico. Esta carencia limita la planificación y el desarrollo eficiente de dichas acciones, afectando el proceso formativo de los estudiantes. En este sentido, resulta fundamental dotar a la institución de una herramienta normativa que contribuya a la organización, sistematización y mejora del desempeño estudiantil en la realización de exposiciones artísticas.

Por esta razón, resulta limitante y complicado para un estudiante de reciente ingreso a una institución comenzar a desenvolverse en las tareas propias de los organismos museísticos. Es bien sabido que para lograr un buen desempeño laboral es fundamental contar con un proceso de adiestramiento que brinde las herramientas necesarias desde el inicio, capacitación, elaboración, desempeño y evolución de las instituciones museísticas. Estas, en su mayoría, no cuentan con un manual específico para la capacitación del personal nuevo. Tal carencia evidencia la necesidad de desarrollar un manual de procedimientos orientado al montaje del guion museográfico educacional para las artes visuales, especialmente dirigido a los pasantes, ya que dicha actividad constituye una de las principales tareas que se llevan a cabo en los museos.

Haciendo énfasis en el contexto de los museos en Venezuela, y específicamente en Mérida, se observa una notable deficiencia en manuales de procedimientos administrativos para la planificación, ejecución y evaluación de exposiciones. Esta carencia limita significativamente la eficiencia operativa de las instituciones culturales y repercute

negativamente en la calidad de los procesos museográficos, generando vacíos metodológicos que impiden el desarrollo de prácticas sistematizadas y replicables. Como señala Vivianco (2017, p. 247), "las organizaciones actuales operan mediante procesos que requieren un control riguroso para su ejecución eficiente. El control interno, aplicado a manuales de procedimientos, se convierte en una guía operativa esencial para las responsabilidades asignadas dentro de una organización".

Además, la ausencia de estos instrumentos administrativos no solo afecta la gestión museográfica, sino también la formación de pasantes universitarios, quienes se ven obligados a ejecutar trabajos empíricos en entornos sin las condiciones técnicas, logísticas y documentales necesarias para una experiencia formativa integral. A esta problemática se suma que algunos museos carecen de página web y números telefónicos actualizados, mientras que sus redes sociales, aunque existentes, permanecen inactivas. Esta situación dificulta la articulación institucional, la difusión de actividades y el acceso a información básica para investigadores, estudiantes y el público en general. Esta situación se observa en museos como el Museo de Arte Moderno Juan Astorga Anta, el Museo Mariano Picón Salas, el Museo-Antigüedades La Loca Luz Caraballo y La Hacienda El Tanque, todos ubicados en la ciudad de Mérida, así como en otros museos del país como el Museo de Arte Contemporáneo, el Museo de Bellas Artes, la Galería de Arte Nacional, el Museo Jesús Soto, el Museo de Arte de Valencia, el Museo Marino de Margarita, el Museo de los Niños y el Museo Aeronáutico de Maracay, entre otros, que enfrentan limitaciones similares en cuanto a gestión administrativa, accesibilidad digital y operatividad museográfica.

En la actualidad, las organizaciones a nivel mundial se mueven mediante procesos y nace la necesidad de controlar cada proceso para que este se desarrolle de una

manera eficiente, por lo que es importante el control interno aplicado a manuales de procedimientos, los que al mismo tiempo son guías operativas para el proceso que se asigna a una persona o actividad dentro de una organización. (Vivianco, 2017, p. 247).

El control interno, junto con los manuales de procedimiento como instrumentos fundamentales de su aplicación, permite ofrecer una visión integral sobre la relevancia de ambos elementos. Asimismo, facilita el análisis y la comprensión de los fundamentos teóricos que sustentan el control interno. Asegura que la información sea confiable, dando eficiencia y eficacia operativas para ejecutar las actividades. Tal sistema de control es fundamental para las entidades, ya que este integra normas y procedimientos para el flujo de toda la información administrativa y operativa, de forma detallada para las distintas operaciones que realiza la entidad. Beneficia a la institución al brindar una seguridad sobre la razonabilidad de las obras expuestas. (Vivianco, 2017)

Contar con un Manual de Procedimientos genera mejoras a la institución, y en especial para el pasante, ya que le permite efectuar en menor tiempo con sus objetivos particulares, y utilizar los mejores medios, para así contribuir a los objetivos institucionales.

### **Justificación**

La presente investigación responde a una necesidad institucional urgente en el Departamento de Artes Visuales del NURAGO de la Universidad de Los Andes: la sistematización de los procedimientos administrativos vinculados a la elaboración y gestión de guiones museográficos educacionales para las Artes Visuales. En un entorno donde convergen la formación artística, la pedagogía museística y la gestión cultural, la ausencia de un manual normativo ha generado debilidades operativas, contradicciones en la toma de decisiones y diferencias en la ejecución de los eventos dirigidos a artistas visuales.

El diseño de un Manual de Procedimientos Administrativos permitirá establecer un marco organizativo claro, que contribuya a la eficiencia, transparencia y coherencia de los procesos museográficos. Esta herramienta no solo facilitará la planificación y ejecución de actividades educativas, sino que también fortalecerá el sistema de control interno, promoviendo la rendición de cuentas y la mejora continua.

Desde una perspectiva teórica, la investigación se apoya en los aportes de Vilorio y Zapata (2018), quienes destacan la importancia de los procedimientos administrativos como instrumentos de gobernanza institucional. Asimismo, se consideran las reflexiones de María Eugenia Vivanco Vergara sobre control interno, y las contribuciones de Pedro Robledo en la gestión de productos culturales. En el ámbito museográfico, los trabajos de Daniela Stagnaro, Jorge Camblong y Jorge Nicolini ofrecen una base conceptual sólida para entender la articulación entre contenido educativo, público objetivo y estructura organizativa.

La relevancia de este estudio radica en su capacidad para generar un impacto directo en la calidad de los eventos museográficos educacionales para las Artes Visuales, optimizando los recursos disponibles y garantizando una experiencia formativa enriquecedora para los artistas visuales. Además, el manual propuesto podrá convertirse en un referente replicable en otras instituciones culturales y educativas que enfrentan desafíos similares.

En síntesis, esta investigación no solo responde a una necesidad operativa concreta, sino que también aporta al desarrollo institucional del NURAGO, al fortalecimiento de la gestión museográfica y al enriquecimiento del campo de los procedimientos administrativos aplicados al arte y la educación.

## **Ubicación del problema**

El NURAGO es una institución educativa universitaria; su actividad específicamente es dedicada al ámbito educacional profesional. Actualmente cuenta con una serie de carreras, las cuales son: Estadísticas en Salud, Educación Física y Deporte, y Artes Visuales, ubicada en el centro de Tovar, frente a la Plaza Bolívar.

## **Formulación de la interrogante**

¿Cómo incidirá, el Manual de Procedimientos internos en los pasantes de la carrera de Artes Visuales para la realización del montaje del guion museográfico?

## **Objetivos de la investigación**

### ***Objetivo general***

Diseñar un Manual de Procedimientos Administrativos de guiones museográficos educacionales para las artes visuales en el Departamento de Artes Visuales del NURAGO.

### **Objetivos específicos**

1. Describir los principios que rigen el diseño de un manual de procedimientos administrativos.
2. Caracterizar los fundamentos de un guion museográfico.
3. Diagnosticar las debilidades en los formadores y formandos en procedimientos administrativos para un guion museográficos.
4. Analizar el comportamiento de los Manuales de Procedimientos Administrativos en los guiones museográficos educacionales y su ausencia en carreras de educación formal del área de las Artes Visuales en la Universidad de Los Andes.

5. Crear una propuesta de manual que satisfaga los procedimientos administrativos en los guiones museográficos educativos en la carrera de Artes Visuales del núcleo universitario en cuestión.

[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)

C.C. Reconocimiento

## CAPÍTULO II

### Marco teórico

#### Antecedentes históricos

Los antecedentes históricos son el conjunto de estudios previos que se relacionan con el tema de investigación. Al revisar un poco la historia, los procesos nacieron como necesidad de hacer determinadas tareas y se desarrollaron rápidamente para afrontar las necesidades. Esto nos indica que desde la antigüedad el hombre tuvo la necesidad de canalizar los esfuerzos para obtener los propósitos trazados; para cumplir tales fines, creó estructuras administrativas sencillas. De acuerdo a Chirinos y Romero (1996, p. 20), “fue hasta la revolución industrial cuando se reconoció las ventajas e importancia de los manuales mediante el uso operativo de estos instrumentos, inventando diversas presentaciones físicas y materiales para describir e informar las características o los procedimientos convenientes a seguir”.

Para Chirinos y Romero, con la revolución industrial se dio un giro total, que implicó cambios patronales y de conducta; destacan el trabajo de Frederick Taylor (1856-1915) padre de la administración científica y la ingeniería industrial, quien realizó y propuso los planes de trabajo e indicaba instrucciones.

Sin embargo, Romero (1998) indica que con la “segunda guerra mundial se determinó la aplicación científica de esta técnica, aun cuando ya existían algunas publicaciones como medios de información, instrucciones a empleados sobre operatividad y prácticas de actividades en las empresas” (p. 18). Es decir que, durante el combate, se sintió la necesidad de organizar determinadas tareas en las tropas y sus reemplazos para lograr un objetivo común. Esto conllevó elaborar guías de consulta rápida que satisficieran al personal en vías de preparación y facilitaran

el trabajo del ejército o grupos de trabajo; con estas guías se podía tener acceso al registro funcional, donde podían despejar dudas de operaciones y de comunicación.

De acuerdo a lo investigado, se puede decir que fue a los finales de la Segunda Guerra Mundial, cuando formalmente surgieron los manuales como forma de dirección y comandos que explícitamente con gráficos sentaron los procedimientos a seguir en el empleo de armamentos y estrategias para lograr los objetivos de la lucha. En la actualidad y con la evolución, los manuales de procedimientos son un pilar fundamental para cualquier empresa. Dichos materiales han evolucionado positivamente, trayendo beneficios a las organizaciones; simplificando el trabajo y son fuentes continuas de información, adaptándose a los requerimientos y necesidades del cambiante mundo moderno.

### **Antecedentes de la investigación**

Los antecedentes son síntesis conceptuales de las investigaciones y trabajos realizados previamente sobre el problema formulado. A tal fin, Orozco y Díaz (2018) indican que “consiste en una breve revisión bibliográfica exploratoria donde se muestra el conocimiento de las principales referencias escritas sobre su tema” (p. 67). En esta parte se menciona el problema y algunos estudios previos que se han hecho al respecto. De esta forma, se pueden comprender mejor los abordajes anteriores y establecer una guía con respecto a la información y procedimientos disponibles para llevar a cabo la investigación. Los antecedentes incluyen información adicional que permite comprender mejor el problema en el presente.

**Título: Estrategias de comunicación para el desarrollo de manuales de procedimientos de la Universidad Valle del Momboy.**

El primer trabajo a considerar como antecedente es el de la Ing. Briceño Portillo Marilyn Mercedes (2021), tesis titulada: *Estrategias de comunicación para el desarrollo de manuales de procedimientos de la Universidad Valle del Momboy*. De dicho trabajo se desprende su artículo publicado de la *Revista Electrónica Facultad de Ingeniería UVM*. El propósito de este proyecto fue aplicar estrategias de comunicación para el desarrollo de manuales de procedimientos de la Universidad Valle del Momboy (UVM), cuyo objetivo específico fue: caracterizar el proceso de comunicación requerido para la gestión de los manuales de procedimientos. Para ello se realizó una investigación aplicada, con diseño transaccional, cuya población objeto de estudio estuvo representada por 4 dependencias de la UVM: Rectorado, Vicerrectorado, Secretaría Académica y Dirección Administrativa.

La técnica de recolección de información para el diagnóstico fue la entrevista, la cual permitió la organización del trabajo colaborativo del personal adscrito a las unidades involucradas. El proyecto generó como resultado el diseño y puesta en práctica de estrategias basadas en la comunicación desde distintos niveles organizativos, a través de diversos canales, para la concreción de documentos alojados en *la nube*, con la finalidad de estar a disposición del personal interesado, por ser desarrollados con aplicaciones que permiten almacenarlos y ejecutarlos desde los espacios de Google Drive, con acceso al personal responsable a través de los correos institucionales de las unidades, concibiendo un ambiente de innovación administrativa.

Los aportes del trabajo de Briceño para esta investigación son explicar la implementación de un manual de procedimientos en la Universidad Valle del Bomboy; la valoración del proceso de comunicación dentro de las organizaciones para crear ambientes de trabajo enmarcados en un clima de respeto, compromiso y responsabilidad en las funciones inherentes a los cargos y al

servicio, así como la utilización de medios informáticos como lo es Google drive y el método de las entrevistas.

**Título: Manual de Procedimientos Académicos Administrativos de Servicios Comunitarios del Estudiante de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad Central de Venezuela**

El segundo trabajo a considerar como antecedente es el de la Unidad de Planificación y Seguimiento de Servicio Comunitario de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Central de Venezuela. Rodríguez (2020) en su publicación titulada *Manual de Procedimientos Académicos Administrativos de servicios Comunitarios del Estudiante de la facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad Central de Venezuela*, presenta información fundamental para estudiantes, profesores coordinadores de proyectos, profesores-tutores académicos, subunidades de servicio comunitario de las escuelas e institutos, y demás actores e instancias académicas y administrativas vinculadas a esta actividad, para dar a conocer el funcionamiento del Servicio Comunitario, a través de los procedimientos de presentación, ejecución, administración y evaluación de los proyectos de servicio comunitario.

Los procedimientos previstos en este Manual se basan en la Ley de Servicio Comunitario del Estudiante de Educación Superior aprobada en el 2005, en el Reglamento de Servicio Comunitario de la UCV aprobado en el 2006 y en la reforma a la Normativa para el Servicio Comunitario del Estudiante aprobada por el Consejo de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales en sesión del 26 de mayo de 2009. El Manual tiene el propósito de establecer los pasos a seguir por estudiantes y docentes en la formulación, ejecución y evaluación de los proyectos y garantizar la ejecución uniforme y ajustada a los requerimientos académicos y administrativos de

la Universidad y de los órganos competentes de la Facultad, y de este modo facilitar la gestión de los proyectos y la prestación del servicio comunitario de los estudiantes.

Aportes de este manual de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad Central de Venezuela: se tomó como claro ejemplo de que los departamentos pueden diseñar sus manuales de procedimientos para guiar y ayudar a los estudiantes a realizar sus actividades académicas administrativas.

### **Título: Manual de Funciones y Procedimientos Administrativos Fundamentado en el Empowerment para la Sección de Control de Estudios de la UPEL-IPB**

El tercer trabajo a considerar como antecedente es el de Bronny Rodríguez (2021) titulado *Manual de funciones y procedimientos administrativos fundamentado en el empowerment para la sección de control de estudios de la UPEL-IPB* para optar al grado de magíster en Educación. Presentado ante la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Bronny Rodríguez expresa lo siguiente: el objetivo de esta investigación se enmarca en el paradigma positivista con enfoque cuantitativo; se ubica en la modalidad de proyecto especial apoyado en una investigación de campo descriptiva, con diseño no experimental transaccional. El propósito fue el diseño de un manual de funciones y procedimientos administrativos, fundamentado en el empowerment para la Sección de Control de Estudios de la UPEL-IPB. La misma se desarrolló por fases. En la Fase I: Diagnóstico de los sujetos de estudio, conformados por 22 trabajadores administrativos; se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento un escalamiento tipo Likert; el mismo se validó a través de juicio de expertos, se aplicó el coeficiente de confiabilidad Alpha de Cronbach y se obtuvo un valor de 0,64 confiable. Para el análisis e interpretación de los resultados se utilizó la estadística descriptiva, tabulada en cuadros y gráficos de barra. Fase II Diseño: se procedió a elaborar el manual basado

en el empowerment, Fase III Validación, el manual fue validado de contenido por expertos en el campo educativo y administrativo. Como conclusión, los resultados condujeron a que la implementación de un manual de funciones y procedimientos administrativos fundamentado en el empowerment es necesaria.

Conclusiones: La investigación evidencia la necesidad urgente de implementar un manual de funciones y procedimientos administrativos en la Sección de Control de Estudios del Instituto Pedagógico de Barquisimeto (UPEL-IPB), dada la ausencia de lineamientos escritos actualizados y la dependencia del conocimiento empírico transmitido entre trabajadores. La validación técnica del manual por expertos, junto con el consenso del personal sobre su utilidad para simplificar, evaluar y controlar las actividades, respalda su pertinencia institucional. Este instrumento, diseñado bajo principios de empowerment, sistematiza las tareas, define responsabilidades y establece flujos operativos claros, lo que contribuirá significativamente a la eficiencia y eficacia administrativa del instituto. Se recomienda su divulgación ante las autoridades competentes, su aplicación en unidades afines como Secretaría y Registro, y la realización de reuniones periódicas para garantizar su adecuada implementación y mejora continua.

Los aportes tomados de este trabajo de grado: la forma de aplicar el método cuantitativo en la presente investigación y el desarrollo del manual de procedimientos.

### **Bases teóricas conceptuales**

En este capítulo se hará mención a las bases teóricas conceptuales que forman el origen de la presente investigación. La evolución de los términos Museología y Museografía y sus correspondientes definiciones, ambas necesarias para el mejor entendimiento.

El Consejo Internacional de Museos (ICOM), fundado en 1946 y asociado a la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), es

un ente internacional, no gubernamental, de los museos y sus profesionales, que se dedica a preservar el actual y futuro patrimonio mundial cultural y natural, tanto material como inmaterial, así como a velar por su continuidad y comunicar su valor a la sociedad.

El ICOM posee comités nacionales en todo el mundo y su organización está diferenciada a nivel internacional en áreas de acción, entre las que se pueden mencionar: comité de documentación, conservación, formación de personal y educación y acción cultural, entre otros.

En la actualidad se define al museo como (Código de deontología para los museos [ICOM], 2006) “una institución permanente, sin fines de lucro y al servicio de la sociedad y de su desarrollo, que es accesible al público y acopia, conserva, investiga, difunde y expone el patrimonio material e inmaterial de los pueblos y su entorno para que sea estudiado y eduque y deleite al público”.

La función fundamental de los museos es la conservación, investigación y exposición de los testimonios del pensamiento humano y de la naturaleza. Cada museo es una identidad única, cada uno es un caso, con su propia personalidad y a través de esta, debe proyectarse.

El museo es un medio, una herramienta, un instrumento valioso e indispensable en el proceso de la formación científica y materialista. Se concibe como una de las formas posibles de la realización del acercamiento del hombre a la realidad.

El museo no es solamente un sitio de deleite, sino que es capaz, a la vez, de presentar al público lo real, auténtico, palpable, maravilloso y extraordinario de la cultura. Testigo del encuentro del hombre con su historia y su cultura, así como con la de otros pueblos. Testigo también de los valores y las tradiciones a conservar. De forma más explícita las funciones más comunes de los museos son:

1. Mantener catalogada y documentada la colección.
2. Mantener actualizada y ordenada la documentación.

3. Garantizar la conservación del patrimonio.
4. Incrementar los fondos, ya sea por donaciones, gestiones o compra.
5. Mantener actualizado el inventario.
6. Desarrollar actividades de animación cultural.
7. Instrumentar y controlar el desarrollo de las investigaciones.

**También podemos denominar museos:**

1. Los sitios y monumentos naturales, paleontológicos, arqueológicos y etnográficos, y los sitios y monumentos históricos de carácter museológico que adquieran, conserven y difundan la prueba material de los pueblos y su entorno.
2. Las instituciones que conserven colecciones y exhiban ejemplares vivos de vegetales y animales, como los jardines botánicos y zoológicos, acuarios y viveros.
3. Los centros científicos y los planetarios.
4. Las galerías de exposición no comerciales; los institutos de conservación y galerías de exposición que dependan de bibliotecas y centros de archivos.
5. Los parques naturales.
6. Los centros culturales y demás entidades que faciliten la conservación, la continuación y la gestión de bienes patrimoniales materiales o inmateriales (patrimonio viviente y actividades informáticas creativas).
7. Cualquier otra institución que, a juicio del Consejo Ejecutivo, previo dictamen del Comité Consultivo, reúna algunas o todas las características del museo o que ofrezca a los museos y a los profesionales de museos los medios para realizar

investigaciones en los campos de la museología, la educación o la formación. (ICOM, 2006).

En la Gaceta Oficial N° Extraordinario 4.623 de la República de Venezuela del 03 de septiembre de 1993 se publicó *Ley de protección y defensa del patrimonio cultural de Venezuela*. Esta Ley tiene por objeto establecer los principios que han de regir la defensa del patrimonio cultural de la república, comprendiendo esta: su investigación, rescate, preservación, conservación, restauración, revitalización, revalorización, mantenimiento, incremento, exhibición, custodia, vigilancia, identificación y todo cuanto requiera su protección cultural, material y espiritual.

La tendencia actual es la de entender el patrimonio cultural en su sentido más amplio, abarcando todos los signos que documenten las actividades y logros de los seres humanos a lo largo del tiempo. Se incluye también:

- Los documentos y bienes relacionados con la historia, incluidos los de la ciencia y la técnica.
- Las especies y ejemplares raros de la flora y la fauna.
- Las colecciones u objetos de interés científico y técnico.
- El producto de las excavaciones arqueológicas.
- Los bienes de interés artístico, tales como los objetos originales de las artes plásticas, decorativas y aplicadas y del arte popular.
- Los documentos y objetos etnológicos y folklóricos.
- Los manuscritos raros, incunables y otros libros, documentos y publicaciones de interés especial.

- Los archivos, incluso los fotográficos, fonográficos y cinematográficos.
- Mapas y otros materiales cartográficos, las partituras musicales originales e impresas y los instrumentos musicales.
- Los centros históricos urbanos, construcciones o sitios que merezcan ser conservados por su significación cultural, histórica o social.
- Las tradiciones populares urbanas y rurales.
- Las formaciones geológicas o fisiográficas del pasado.

El diseño museográfico se refiere específicamente a la exhibición de colecciones, objetos y conocimiento, y tiene como fin la difusión artístico - cultural y la comunicación visual. Parte de la elaboración de una propuesta para el montaje de una exposición que interprete la visión del curador, plasmada en el guion. Esto se logra por medio de elementos museográficos (recorrido, circulación, sistemas de montaje, organización por espacios temáticos, material de apoyo, iluminación, etc.) y valiéndose de distintas estrategias para garantizar la efectiva función de la museografía como sistema de comunicación. En un montaje museográfico debe crearse un espacio, (Restrepo, 1993 como citó en Malojoli,1980) “donde el valor de la imagen, el apoyo de la autenticidad del objeto y el testimonio indiscutible del documento establecen una comunicación directa y original con el producto del hombre”.

Es muy importante dentro de la museografía la definición de una exposición, que no es más que un conjunto de objetos e ideas (bienes materiales y conocimientos relacionados entre sí), que se exhiben a un público específico, particular o general, por ser dignos de mostrarse y cuya exhibición persigue un fin determinado. Los elementos que integran la exposición son: los objetos museales, los elementos de apoyo, los elementos didácticos, los elementos de montaje.

## **Museo, museología y museografía**

### **Definición**

Antes de pasar a analizar el origen, el desarrollo histórico del museo y el papel que desempeña en las principales disciplinas, vamos a detallar la etimología, definición y los objetivos del Museo, la Museología y la Museografía.

Si examinamos la procedencia de la palabra museo, vemos que proviene del latín, *musēum* y este, a su vez, del griego, *μουσεῖον*. En un principio, la palabra museo se utilizaba con dos matices diferentes, por una parte, el término museo descende del griego *museion*, que significa “lugar dedicado a las Musas” (*locus musis sacer*) haciendo referencia a las nueve Musas hijas de Zeus, que eran las Diosas protectoras de la poesía, la historia, las artes y las ciencias y tenían como tarea enseñar a los humanos convirtiéndose en fuente y origen del museo, así, el *museion* pasa a ser un monumento, como soporte e instrumento de la memoria; en segundo lugar, el museo hacía referencia al *museion* y biblioteca de Alejandría, donde se reunían los estudiosos en la época clásica para dialogar y aprender todas las ciencias.

(Real Academia Española, 2024) define el museo con cuatro acepciones: 1. Lugar en el que se guardan colecciones de objetos artísticos, científicos o de otro tipo y en general de valor cultural, convenientemente colocados para que sean examinados. 2. Institución, sin fines lucrativos, abierta al público, cuya finalidad consiste en la adquisición, conservación, estudio y exposición de los objetos que mejor ilustran las actividades del hombre, o culturalmente importantes para el desarrollo de los conocimientos humanos. 3. Lugar donde se exhiben objetos o curiosidades que pueden atraer el interés del público, con fines turísticos. 4. Edificio o lugar destinado al estudio de las ciencias, letras humanas y artes liberales.

La definición de museo ha evolucionado a lo largo del tiempo en función de los cambios de la sociedad. Desde su creación en 1946, el ICOM actualiza esta definición para que

corresponda con la realidad de la comunidad museística mundial. Hoy, conforme a los estatutos del ICOM, adoptados por la 22ª Asamblea general en Viena (Austria) el 24 de agosto de 2007, en su artículo tercero dice:

“El museo es una institución sin fines lucrativos, permanente, al servicio de la sociedad y de su desarrollo, abierta al público, que adquiere, conserva, investiga, comunica y expone el patrimonio material e inmaterial de la humanidad y su medio ambiente con fines de educación, estudio y recreo” (Servicio Nacional del Patrimonio Cultural , 2022).

Esta definición es una referencia dentro de la comunidad internacional. En su artículo cuarto entran en esta definición:

- a. Las salas de exposición que con carácter permanente mantienen las bibliotecas públicas y las colecciones de archivo.
- b. Los monumentos históricos, tesoros de catedrales, lugares históricos, arqueológicos o naturales.
- c. Los jardines botánicos y zoológicos, acuarios, viveros y otras instituciones que muestran ejemplares vivos.
- d. Los parques naturales.

De todo ello resultan las funciones principales que justifican la existencia de los museos:

- a. Función conservadora de todos los objetos y yacimientos que testimonien la evolución humana.
- b. Función investigadora.
- c. Función educativa y estética en todos los hombres sin discriminación alguna por edad, formación o status social contribuyendo a la formación del individuo.
- d. Función contemplativa, de deleite y entretenimiento, a nivel individual o colectivo.

e. Función de salvaguarda del entorno y del patrimonio natural.

### Museología

(ICOM 2006) “La ciencia del museo que estudia la historia y la razón de ser de los museos. Su función en la sociedad, sus sistemas de investigación, educación y organización, así como la relación que guarda con el medio ambiente físico y la clasificación de los diferentes museos”.

En resumen, se ocupa de la vida misma de estos centros y de todo aquello que pueda afectar a su funcionamiento, estructura, planificación, desarrollo didáctico y proyección sociocultural. La museología nace de la conciencia que tiene el hombre de su propia actividad histórico-social y por la necesidad de estructurar y ordenar todo el material.

Los primeros estudios orientados a fijar los principios básicos de esta nueva ciencia aparecieron en Alemania a finales del siglo XIX, siendo Wilhelm von Bode el principal investigador en este campo y el creador en 1903 del “Káiser Friedrich Museum” en Berlín. Después de la Primera Guerra Mundial se organizó la Oficina Internacional de los Museos para coordinar los métodos museográficos, editando la revista *Mouseion*.

La museología es: “Ciencia social no solo porque produce un enfrentamiento dialéctico público-museo sino porque el mismo contenido del museo, el objeto, es un elemento socializado, es decir, que el material básico del análisis procede de la realidad histórico-social, lo que supondría un detenido estudio de la sociedad actual; por la complejidad que presenta, desbordaría los límites del tema [...]. Como ciencia histórica ha nacido de un apoyo a la cultura, a la que ayuda a buscar nuevos planteamientos y de comportar los medios más eficaces de divulgación de los conocimientos [...]” (Leon, 1978), pp 93-95.

Durante la década de los años setenta, la museología es considerada como la ciencia de los museos y los museólogos dirigen sus esfuerzos hacia el estudio del museo, considerado como un conjunto de actividades cuya función va encaminada a la conservación y utilización de los objetos. La realización de cada una de las funciones que la museología, como disciplina científica, está llamada a desempeñar, requiere que esta adopte una metodología apropiada, de carácter sistemático, que sirva para estudiar, con cierto rigor, todos y cada uno de los problemas que plantean los museos en la actualidad.

Con respecto al término museografía, significa la descripción del trabajo del museo, preocupándose de todos aquellos aspectos descriptivos y prácticos de los estudios teóricos del trabajo del museo, es decir, el conjunto de técnicas y prácticas relativas al funcionamiento de un museo. Las actividades propias de la museografía son de carácter técnico, afectando al continente y al contenido de los museos.

### **Museografía**

(ICOM, 2006) “La técnica que aplica todos los conocimientos museológicos en el museo. Trata sobre la arquitectura y el ordenamiento de las instalaciones científicas de los museos”; es decir, trata los diversos aspectos desde el planteamiento arquitectónico del edificio, los aspectos administrativos, pasando por la instalación climatológica y eléctrica de las colecciones.

### **Educación**

La educación es un proceso humano y cultural complejo. Para establecer su propósito y su definición, es necesario considerar la condición y naturaleza del hombre y de la cultura en su conjunto, en su totalidad, para lo cual cada particularidad tiene sentido por su vinculación e interdependencia con las demás y con el conjunto (León, 2007, p.596).

La educación formal es “el sistema educativo altamente institucionalizado, cronológicamente graduado y jerárquicamente estructurado que se extiende desde los primeros años de la escuela primaria hasta los últimos años de la universidad” (Espinoza, 2023 como se citó en Vásquez, 1998, p. 12). Por su parte, la educación informal es “un proceso que dura toda la vida y en el que las personas adquieren y acumulan conocimientos, habilidades, actitudes y modos de discernimiento mediante las experiencias diarias y su relación con el medio ambiente; esto es, en la casa, en el trabajo, divirtiéndose... En general, la educación informal carece de organización y frecuentemente de sistema; sin embargo, representa la mayor parte del aprendizaje total de la vida de una persona” (Espinoza, 2023 como se citó en Vásquez, 1998, p. 12). Mientras que la educación no formal “comprende toda actividad organizada, sistemática, educativa, realizada fuera del marco del sistema oficial, para facilitar determinadas clases de aprendizaje a subgrupos particulares de la población, tanto adultos como niños” (Espinoza, 2023 como se citó en Vásquez, 1998, p. 12).

### **Conceptualización de los Manuales de Procedimientos**

Los manuales de procedimientos son “una herramienta eficaz para transmitir conocimientos y experiencias, porque ellos documentan la tecnología acumulada hasta ese momento sobre un tema” (Torres. 1996, p.23).

El manual de procedimiento es “un instrumento de apoyo en el que se encuentran de manera sistemática los pasos a seguir, para ejecutar las actividades de un puesto determinado y/o funciones de la unidad administrativa” (Gómez. 2001, p.125).

Dichos instrumentos son indispensables debido a la complejidad de las estructuras de las organizaciones, el volumen de sus operaciones, los recursos de que disponen, la demanda de sus

productos y servicios, y la adopción de tecnología de la información para atender adecuadamente todos estos aspectos, y más. Estas circunstancias obligan a usar esos instrumentos que apoyen la atención del quehacer cotidiano, ya que en ellos se consignan, en forma ordenada, los elementos fundamentales para contar con una comunicación, coordinación, dirección y evaluación administrativas eficientes. Para manejarlos con consistencia y claridad, se incluye un procedimiento por medio del cual se analiza con precisión y profundidad el marco de referencia para su diseño, elaboración, presentación, aprobación, manejo, revisión y actualización permanentes. Es un hecho que los manuales representan un elemento crucial para el proceso de toma de decisiones, la mejora continua y el logro de un desempeño por encima del estándar regular (Fincowsky, 2009).

De acuerdo con la definición anterior, se puede concluir que, si un manual de procedimientos se encarga de describir de forma detallada, y enfatiza en cada paso de una determinada actividad, entonces, dicho documento adquiere destacada relevancia para las personas que pertenezcan a una organización.

De acuerdo con lo expuesto anteriormente, se puede decir que un manual de procedimientos es un documento de apoyo para el personal de una entidad. Contiene políticas, controles y un detalle exhaustivo de todas las actividades a realizarse en una tarea específica. Los procedimientos definen y puntualizan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades determinadas secuencialmente en relación con los responsables de la ejecución, que deben cumplir políticas y normas establecidas, señalando la duración y el flujo de documentos.

### **Clasificación de manuales**

De acuerdo a Fincowsky (2009) los Tipos de manuales de control interno son de:  
Organización; Departamental; Política; Calidad; Sistema; Finanzas; Múltiple; Puesto;

Bienvenida; Técnicas; y Procedimientos. El de Procedimientos determina cada uno de los pasos que deben realizarse para emprender alguna actividad de manera correcta. Contar con un Manual de Procedimientos genera ventajas a la institución o unidad administrativa para la que se diseña y en especial para el empleado, ya que le permite cumplir en mejor tiempo con sus objetivos particulares, y utilizar los mejores medios, para así contribuir a los objetivos institucionales. A continuación, mencionaremos las ventajas que ofrece el contar con un manual de este tipo.

- Permiten fundamentar los procedimientos bajo un marco jurídico - administrativo establecido.
- Contribuyen a la unificación de los criterios en la elaboración de las actividades y uniformidad en el trabajo.
- Estandarizan los métodos de trabajo.
- Ayudan al desarrollo de las actividades de manera eficiente y permiten conocer la ubicación de los documentos en general. La ubicación consiste en identificar dentro del procedimiento el lugar físico en donde se encuentran los documentos que acompañan a las actividades; éste puede ser: archivero, computadora, escritorio y almacén, entre otros.
- La información que maneja es formal; es decir, información autorizada.
- Delimitan las funciones y responsabilidades del personal.
- Son documentos de consulta permanente que sirven de apoyo para la mejora continua de las actividades.
- Establecen los controles administrativos.
- Facilitan la toma de decisiones.

- Evitan consultas continuas a las áreas normativas y eluden la implantación de procedimientos incorrectos.
- Eliminan confusiones, incertidumbre y duplicidad de funciones.

Sirven de base para el adiestramiento y la capacitación al personal de nuevo ingreso; según lo expuesto anteriormente, podemos decir que los manuales administrativos son documentos que sirven como medio de comunicación y coordinación que permite tener la información organizada de acuerdo con las actividades y las funciones del personal de la entidad.

Objetivos:

- a. Presentar una visión de la organización.
- b. Determinar las funciones asignadas a cada departamento de la organización.
- c. Establecer la jerarquía de la organización.
- d. Manual de procedimientos contables.

El control interno es una técnica de cumplimiento de objetivos por la alta gerencia, la cual toma como herramienta fundamental a los manuales de procedimientos para que el personal de una organización tenga conocimiento de la correcta operatividad de esta.

El sistema de control interno, aparte de ser una política de gerencia, se constituye como una herramienta de apoyo para las directivas de cualquier empresa para modernizarse, cambiar y producir los mejores resultados, con calidad y eficiencia. El control Interno busca el mejoramiento continuo y, por medio de los manuales de procedimientos, afianza las fortalezas de la empresa frente a la gestión.

Un sistema de control interno es fundamental para las entidades, ya que este integra normas y procedimientos para el flujo de toda la información contable, de forma detallada para

las distintas operaciones que realiza la entidad. El control interno beneficia a la empresa al brindar seguridad sobre la razonabilidad de los estados financieros.

Los manuales de procedimiento son la mejor herramienta, idónea para plasmar el proceso de actividades específicas dentro de una organización, en las cuales se especifican políticas, aspectos legales, controles, para realizar actividades de una manera eficaz y eficiente.

### **Procedimientos**

Del mismo modo que la política constituye una guía para pensar y decidir, el procedimiento es una guía para actuar (Álvarez,1998). Los procedimientos son un conjunto de operaciones y normas que sirven como reglas de conducta o programas para ejecutar, cuya utilización es imposible para la consecución de objetivos definidos en la actividad empresarial (p.15).

Por lo general, los procedimientos son una lectura aburrida a menos que se aprenda a manejar un tema abarcado por ellos. En tal caso, un procedimiento parecerá una herramienta favorable para la capacidad de afrontar una situación confusa y causante de estrés. Estos procedimientos, además de definir la operatividad en los sistemas de información dentro de una organización, promoverán una mayor eficacia en la gestión de la actividad, asignan una buena definición de responsabilidad por trabajador y evitan en la mayor medida la posibilidad de irregularidades y errores.

### **Componentes de un manual de procedimientos**

**Identificación:** Este documento debe incorporar la siguiente información: logotipo y nombre oficial de la organización.

**Índice y contenido:** relación de los capítulos y páginas correspondientes que forman parte del documento.

**Objetivos:** Relación de los capítulos y páginas correspondientes que forman parte del documento.

**Alcance:** Esfera de acción que cubre los procedimientos.

**Términos:** Lista de conceptos de carácter técnico relacionados con el contenido y técnicas de elaboración de los manuales de procedimientos, que sirven de apoyo para su uso o consulta. Procedimiento general para la elaboración de manuales administrativos.

**Responsabilidades:** Unidades administrativas y/o puestos que intervienen en los procedimientos en cualquiera de sus fases.

**Procedimientos:** presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realizan en un procedimiento, explicando en qué consisten, cuándo, cómo, dónde, con qué y en cuánto tiempo se hacen, señalando los responsables de llevarlas a cabo.

**Formularios impresos:** formas impresas que se utilizan en un procedimiento, las cuales se intercalan dentro del mismo o se adjuntan como apéndices.

**Organigrama de flujo:** representación gráfica de la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento y/o el recorrido de formas o materiales, en donde se muestran las unidades administrativas (procedimiento general) o los puestos que intervienen (procedimiento detallado) en cada operación descrita.

### **Ventajas de un manual de procedimientos**

- Cualquiera en el departamento puede llevar a cabo la tarea.
- Todos los empleados podrían realizar de la misma forma las tareas.
- Ahorro de tiempo y esfuerzo.
- Permite que la tarea siempre pueda mejorarse.

- Permite la delegación inmediata.

La articulación adecuada de los distintos componentes museográficos resulta fundamental para el desarrollo y la ejecución eficaz del guion museográfico. En este sentido, el manual de procedimientos desempeña un papel esencial al traducir el contenido conceptual de una exposición en una experiencia espacial y visual coherente. Este documento técnico no solo orienta la materialización de las ideas curatoriales, sino que también establece los lineamientos operativos que permiten su implementación dentro del espacio expositivo.

Para que el guion museográfico se lleve a cabo de manera efectiva, es imprescindible que se sustente en una estructura administrativa claramente definida. Los procedimientos establecidos deben contemplar aspectos como: planificación logística, asignación de recursos, coordinación interdisciplinaria y cumplimiento de estándares técnicos y estéticos. Esta integración garantiza que la propuesta museográfica no se limite a una intención conceptual, sino que se transforme en una experiencia tangible, organizada y significativa para el público.

El éxito de una exposición no depende únicamente de la solidez de su contenido, sino también de la capacidad institucional para ejecutar el mismo mediante procesos sistematizados. La sinergia entre el guion museográfico y el manual de procedimientos constituye, por tanto, un eje estratégico en la gestión museológica contemporánea.

### Operacionalización de las variables

#### “Manual de Procedimientos Administrativos Museográficos-educacionales para las Artes Visuales”

Objetivo general: Diseñar un manual de procedimientos a través de un estudio analítico de los procesos de flujo de información en el departamento de Artes Visuales del NURAGO de la Universidad de Los Andes.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems/ Baremos
Manual de Procedimientos Administrativos	Estructura y Contenido	Información Detallada, conocimientos, procedimiento, Información.	1,2 3,4 5,6
		Formatos y Documentos	
	Alcance y Aplicabilidad	Definición Clara, Área, departamentos.	
	Formato y Presentación	Formato claro, en línea, impreso, electrónicos.	
	Control y Actualización	Responsabilidad, funciones.	
Guion Museográfico educacional	Dimensión técnica	Contenido, Objetivos, Narrativa	7,8 9,10,11
	Dimensión Espacial	Recorrido, Distribución, Accesibilidad	
	Dimensión Comunicativa	Lenguaje, Recursos, Mediación	
	Dimensión Pedagógica	Interacción, Reflexión, Evaluación	

## CAPÍTULO III

### Marco Metodológico

El marco metodológico o metodología se construye como una de las bases fundamentales en la investigación; aquí se describe de forma detallada el método que se selecciona para darle solución al problema (Barrera, 2000). "La metodología es el área del conocimiento que estudia los métodos generales de las disciplinas científicas. La metodología incluye los métodos, las técnicas, las estrategias y los procedimientos que utilizará el investigador para lograr los objetivos" (p. 75). Para lograr esta fase se requiere necesariamente de un marco general de la metodología que permita identificar claramente los factores estudiados y analizar en forma racional, ordenada y sistemática sus componentes mediante las técnicas más idóneas. La metodología aquí propuesta se organiza en función del diseño de un manual de procedimientos administrativos para la elaboración y gestión de guiones museográficos educacionales para las artes visuales en el contexto institucional del NURAGO.

#### Naturaleza de investigación

Existen diferentes enfoques o paradigmas de investigación; escoger uno u otro depende de la pericia del investigador y la orientación del asesor. En cuanto a metodología, básicamente existen los enfoques cualitativo y cuantitativo o la integración de ambos, conocido como método mixto de investigación. El presente trabajo adopta el enfoque mixto, pues a juicio del investigador es la tendencia actual y la más susceptible de aceptables resultados. Arias, Cueva, Jara, Flores y Balmaceda (2023) expresan:

Los métodos mixtos de investigación son enfoques que combinan tanto elementos cualitativos como cuantitativos en un estudio o investigación. Estos métodos buscan aprovechar las fortalezas de ambos enfoques para obtener una

comprensión más completa y profunda de un fenómeno o problema de investigación. (p.77)

Como metodología, permite combinar los paradigmas cualitativos y cuantitativos en una sola investigación. Esto puede implicar recopilar y analizar datos de forma separada y luego integrarlos en una fase posterior. La ventaja de los métodos mixtos es que permiten una comprensión más profunda y rica del fenómeno estudiado, al combinar la amplitud y generalización de los datos cuantitativos con la riqueza contextual y la comprensión en profundidad proporcionada por los datos cualitativos. Además, el uso de métodos mixtos puede ayudar a validar y enriquecer los hallazgos, al permitir la triangulación de datos y el análisis complementario.

### **Tipo de investigación**

En los distintos modos o enfoques mediante los que se puede realizar una investigación, cada tipo consiste en un conjunto de procedimientos dirigidos a obtener un resultado o adquirir un conocimiento. Sin embargo, se clasifican según los objetivos, nivel de profundidad, el enfoque metodológico y la obtención de la información, entre otras.

Palella y Martins (2012) identifican los tipos de investigación como: investigación de campo, preexperimental, cuasiexperimental y documental. Se tomó la investigación de campo, porque consiste en recolectar la información directamente de la realidad sin manipular o controlar las variables. Coincidiendo con (Herrera, 2004) “Es el estudio sistemático de hechos en el lugar en que se producen los acontecimientos” (p s/n).

### **Nivel de investigación**

El nivel de investigación se refiere a la profundidad con que se aborda el estudio; la investigación de campo comprende los niveles exploratorio, descriptivo, explicativo, evaluativo,

proyectivo, correlacional, transversal y longitudinal. Para los efectos, se toma la investigación descriptiva de campo. Su objetivo es determinar la situación de las variables involucradas en el estudio en un momento dado con relación a su presencia o ausencia, la frecuencia con que se presenta un fenómeno (incidencia o prevalencia), características de las personas, lugar y periodo donde ocurre. "El investigador se limita a la observación de los hechos, tal como ocurren con el objeto de describirlos, no busca explicar ni analizar las causas de esos hechos sino presentarlos" (Gil, p. 3).

Se toma este nivel porque el propósito es el de interpretar la realidad, haciendo énfasis sobre las conclusiones dominantes o sobre cómo el grupo de informantes conoce o maneja en la actualidad el tema de estudio. De esta forma, la investigación descriptiva ofrece las bases cognoscitivas para estudios futuros, pues se crean hipótesis aptas de comprobación. Según (Tamayo, 1997) "La investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hechos y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta"(p.54).

Por otra parte, la investigación de campo permite que la recolección de datos se convierta en verificable y comprobable, ya que el estudioso está comprobando datos obtenidos en previas indagaciones. La investigación de campo involucra cambio de expresiones, formas y cualidades, propia de adaptarse a nuevos métodos de trabajo que sean muy afines a los del estudio; la investigación de campo es uno de los métodos más usados en las ciencias sociales.

En este trabajo se realizaron entrevistas directas, con la finalidad de interactuar con el personal del Departamento de Arte Visuales, también con algunos estudiantes del NURAGO y con personal que labora en el Museo de Arte de Tovar. Y recolectar información como un sustento de causa del problema.

### **Modalidad básica de la investigación**

La modalidad o modelo de la investigación es el estilo que se toma para ejecutar la misma. Entre las modalidades, de acuerdo a Palella y Martins (op.cit), las más conocidas son proyecto factible y proyectos especiales.

El proyecto factible consiste en elaborar una propuesta viable destinada a atender necesidades específicas. De acuerdo a Palella y Martins, para desarrollar esta modalidad, lo primero que se debe hacer es un diagnóstico; el segundo paso consiste en plantear y fundamentar teóricamente la propuesta y establecer tanto el procedimiento metodológico como las actividades y recursos necesarios para su ejecución. Por último, se realiza el análisis sobre la factibilidad del proyecto. El propósito fundamental de esta modalidad es el de presentar proposiciones, planteamientos que se pueden ejecutar, como es el caso de un manual de procedimientos administrativos museográficos-educacionales para las artes visuales.

### **Diseño de investigación**

El diseño de la investigación es el plan, la estructura y estrategias que se utilizarán para obtener respuestas a las preguntas planteadas, es una guía de cómo llevar la investigación a buen término utilizando una metodología en particular. De acuerdo a lo estipulado por Arias y otros (2023), el diseño que se seleccionó es el incrustado: el diseño incrustado es un enfoque de investigación mixta que prioriza uno de los enfoques (cualitativo o cuantitativo) y utiliza el otro enfoque de manera secundaria para proporcionar una perspectiva complementaria o de apoyo. En este diseño, uno de los enfoques se incrusta o se integra en el otro para enriquecer o fortalecer los resultados obtenidos.

Entre las ventajas más resaltantes del diseño incrustado se tiene:

- Complementariedad de métodos: Al utilizar ambos enfoques (cualitativo y cuantitativo), el diseño incrustado permite aprovechar las fortalezas de cada uno. Los métodos cualitativos brindan una comprensión en profundidad y contextualizada, mientras que los métodos cuantitativos permiten generalizaciones y análisis estadísticos rigurosos. La combinación de ambos enfoques proporciona una visión más completa y holística del fenómeno estudiado.
- Enriquecimiento de resultados: El enfoque secundario complementa y enriquece los resultados obtenidos a través del enfoque principal. Los resultados de un enfoque pueden respaldar, ampliar o proporcionar una explicación más completa de los hallazgos con el otro. Esto fortalece la validez y la confiabilidad de los resultados y proporciona una base más sólida para las conclusiones del estudio.
- Eficiencia de recursos: el diseño incrustado permite aprovechar los recursos existentes al dar prioridad a uno de los enfoques. Esto puede resultar en una mejor utilización de tiempo y recursos, ya que se dirige desde la perspectiva más relevante para los objetivos de investigación y se utiliza el otro enfoque de manera más selectiva y específica.

Limitaciones; Aunque el diseño incrustado o embebido tiene ventajas significativas, también presenta algunas limitaciones:

- Posible discrepancia de paradigmas: los enfoques cualitativos y cuantitativos a menudo están fundamentados en paradigmas diferentes, lo que puede generar tensiones o desafíos en la integración de los resultados. La discrepancia entre los paradigmas puede dificultar la interpretación y la integración de los hallazgos, lo que requiere una cuidadosa consideración teórica y metodológica.

Dependencia del enfoque principal: la calidad y la confiabilidad de los resultados del enfoque secundario dependen en gran medida de la calidad y la confiabilidad del principal. Si el enfoque principal no proporciona una base sólida, los resultados del secundario pueden verse afectados.

## **Población y muestra de la investigación**

### ***Población***

La población estuvo representada por las personas que proporcionaron la información necesaria para cumplir con los objetivos. De este modo (Hurtado, 2007) define población como: “un total de individuos o universo de la investigación sobre el cual se pretende generalizar los resultados, la cual está constituida por características o estratos que le permiten distinguir los sujetos, unos de otros” (p.148).

Para efectos de esta investigación, la población estuvo constituida por los trabajadores del Núcleo Universitario Dr. Rafael Ángel Gallegos Ortiz” y trabajadores del Museo de Arte de Tovar. En este caso, la población es accesible y se considera finita.

Al respecto (Arias, 2006), señala que “una población es finita cuando los elementos son identificados por el investigador” (p.149).

### ***Muestra***

Arias (2006) indica que: “La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (p. 83). De acuerdo a lo anterior, para que la investigación sea válida, debe ser lo más representativa para que los resultados sean admitidos. Por otra parte, el método seleccionado para ejecutar la investigación fue el incrustado. La selección de la muestra fue de manera intencional, pues fueron los que tenían que ver directamente con la carrera Artes

Visuales, 8 profesores y 3 alumnos del NURAGO y 4 empleados del Museo de Arte de Tovar. Para un total de 15 informantes.

### **Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En toda investigación es necesario definir los procedimientos y los instrumentos que permiten recabar los datos requeridos para el estudio del problema planteado. Según Sabino (1992) “es mediante una adecuada construcción de los instrumentos de recolección que la investigación alcanza entonces la necesaria correspondencia entre teoría y hechos”. Es más, podríamos decir que es gracias a ellos que ambos términos efectivamente se vinculan” (p. 89). En tal sentido, las mismas se llevarán a cabo de la siguiente manera.

#### ***Técnicas***

Arias (2006) define que “Las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información” (p. 53). Partiendo de esta premisa, se puede deducir que es la manera en la que un investigador aplicará recursos prácticos y así obtener una información requerida; se seleccionó como técnica la encuesta. Hurtado (2007) señala que “está determinada por la recolección de datos que permite obtener la información necesaria acerca del tema de estudio” (p.82). En consideración a lo antes mencionado, esta técnica determinó el basamento teórico práctico para el logro de los objetivos de la investigación.

#### ***Instrumento***

En cuanto al instrumento, representa la herramienta para medir, conocer y determinar el comportamiento de la variable de estudio con la finalidad de obtener la información necesaria para desarrollar la investigación. Según (Hernández, Fernández y Batista, 2014), consideran que es “un conjunto de preguntas con respecto a una o más variables a medir” (p.310). Por cuanto, el instrumento aplicado fue el cuestionario, definido (Chávez, 2007) como “un instrumento,

herramienta o medio que recoge información directa, cuya ventaja está dada en que posee detalles del problema” (p.104). El investigador elaboró un instrumento contentivo de once (11) preguntas cerradas, formuladas bajo una estructura tipo Likert, con cinco alternativas de respuestas, las cuales fueron: Muy importante (1), Importante (2), Moderadamente importante (3), De poca importancia (4), Sin importancia (5).

Summers (2007), establece:

La escala de Likert mide actitudes o predisposiciones individuales en contextos sociales particulares. Se le conoce como escala sumada debido a que la puntuación de cada unidad de análisis se obtiene mediante la sumatoria de las respuestas obtenidas en cada ítem (p. 185).

Posteriormente, el instrumento diseñado bajo la plataforma Google Forms, a través del enlace (<https://forms.gle/zu4uimSrwEi7oHKq5>) fue enviado directamente a los participantes, lo cual permitió su acceso de manera sencilla y sin inconvenientes técnicos.

También se empleó la observación directa. De esta forma, el investigador pudo visualizar y evidenciar de cerca la problemática presente en el Departamento de Artes Visuales del NURAGO, debido al hecho de la carencia de un manual de procedimientos administrativos.

Según (Sabino, 1997), señala que: "La observación directa es aquella a través de la cual se pueden conocer los hechos y situaciones de la realidad social". (p. 134).

## **Validez y confiabilidad del instrumento**

### ***Validez***

Toda investigación objeto de estudio debe ser sometida por expertos para darle carácter de credibilidad, por cuanto corresponde a los conceptos que están siendo medidos en las variables; en tal sentido, (Hernández, Fernández, Batista, 2014) considera que “se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p.439).

Dicho instrumento fue evaluado y validado por expertos en el área de administración y gerencia, quienes revisaron el instrumento para su evaluación. (Ver Anexo B) es de señalar que, una vez revisados los instrumentos por los expertos, se calculó el Coeficiente de Proporción de Rangos de Spearman (CPR), (Ver Anexo C) según (Hernández, Fernández, Batista, 2014): “Son coeficientes utilizados para relacionar estadísticamente escalas tipo Likert por aquellos investigadores que las consideran ordinales” (p.332). En tal sentido, permitiendo mostrar la relación entre los expertos. En relación se aplicó el CPR, que permitió mostrar la relación entre los tres jueces, se obtuvo como validez un total de 0,97% (Ver Anexo C).

$$CPR = \sum (PR_i / N) = \sum (P_{ri} / K) = [ (\sum r_i / j) / ] / N \text{ Siendo:}$$

$CPR = \sum (PPR_i / N)$  el coeficiente de proporción de rangos (coeficiente de validez de todo el instrumento).

$\sum r_i$  = es la sumatoria de rangos  $i$ .

$P_{ri} = \sum r_i / J$  (N.º de Jueces) = es el promedio para cada ítem  $i$ .

$PPR_i$  = es la proporción de rangos por cada ítem  $i$ , es decir es el promedio de rangos de cada ítem el puntaje máximo de la escala evaluativa de los ítems (es el coeficiente de validez de cada ítem).

= N.º de jueces

= es el número de rangos de la escala evaluativa.

$N$  = es el número de ítems u objetos.

Posteriormente, se calcula el coeficiente de proporción de rangos corregidos (CPRc) mediante la siguiente fórmula:

$$CPRc = CPR - P_e = CPR - (1/J)^J$$

Siendo:

$P_e = (1/J) i =$  es la probabilidad esperada de concordancia aleatoria, donde J es el número de jueces. En relación con la interpretación, el Coeficiente de Proporción de Rangos corregido (CPRc) se interpreta de la siguiente manera:

- Menor que 0,80 validez y concordancia inaceptable.
- Mayor que 0,80 y menor que 0,90 buena validez y concordancia.
- Mayor que 0,90 hasta 1,00 excelente validez y concordancia.

El cálculo de la validación del cuestionario arroja los siguientes resultados.

CPR = 0,96 y CPRc = 0,97501345, lo que indica que el cuestionario tiene excelente validez y concordancia con el tema estudiado.

### **Confiabilidad**

La confiabilidad del instrumento, se procedió a recabar información a través de los trabajadores del NURAGO, el cual fue aplicado para la recolección de datos a la totalidad de la población. Según (Sabino, 1992), “Consistencia interior del instrumento, su capacidad para discriminar en forma constante ante un valor y otro” (p.131). Se calculó la confiabilidad por el método de coeficiente Alfa de Cronbach. Para (Hernández, Fernández y Batista, 2006), se requiere de una sola administración del instrumento de medida y produce valores que oscilan entre 0 y 1” (p.251). En esta medida se aplicó entre los tres expertos, donde se obtuvo como validez un total de lo que permitió obtener una medida del grado de homogeneidad de los ítems del instrumento.

Formula

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left( 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i}{S_r} \right)$$

K: número de ítemes

$S_i$ : varianza de cada ítem

$S_r$ : varianza de la suma de todos los ítemes

---

## Técnicas de análisis de datos

Es el proceso de recopilar y transformar datos sin procesar en información útil para la investigación. Este proceso es vital para alcanzar los objetivos de la investigación. Sabino (1992) indica que “...esa masa de datos, por sí sola, no nos dirá en principio nada, no nos permitirá alcanzar ninguna conclusión si, previamente, no ejercemos sobre ella una serie de actividades tendientes a organizarla, a poner orden en todo ese multiforme conjunto” (p. 108). Dicho de otra forma, una vez recopilados y registrados los datos, se deben someter a un proceso de análisis o tratamiento crítico para que permita precisar las causas del estudio y ponderar las acciones para su atención.

(Balestrini, 2006) establece que: “El propósito del análisis es resumir las observaciones llevadas a cabo de forma tal que proporcione respuestas a las interrogantes de la investigación” (p.169). En consecuencia, y aplicando los métodos mixtos antes descritos, se presenta la información mediante gráficos y análisis estadísticos de los resultados obtenidos durante la recolección, contrastándolos con los antecedentes teóricos y bibliográficos.

## APÍTULO IV

### **Análisis e interpretación de los resultados**

En este aparte se presentan los hallazgos más resaltantes de la investigación. (Balestrini, 2006), establece que “el propósito del análisis es resumir las observaciones llevadas a cabo de forma tal que proporcione respuestas a las interrogantes de la investigación” (p.169). Por consiguiente, los datos recopilados se presentan en gráficos a través de porcentajes conforme a la distribución de cada dimensión e indicador, procedimientos que se realizaron a través de las respuestas recolectadas.

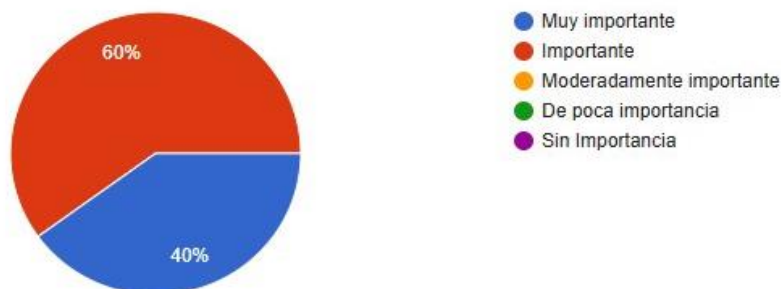
[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)

C.C. Reconocimiento

## Valoración de los hallazgos

### Ítem 1

¿Crees que es importante tener conocimientos sobre lo que es un manual de procedimientos?

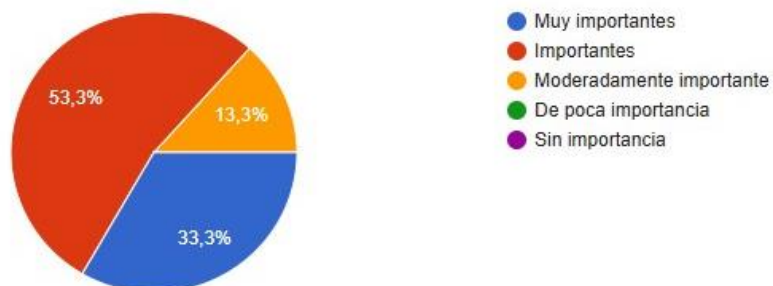


### Gráfico 1.

Con respecto a los resultados obtenidos, en el ítem número uno de la encuesta, podemos observar que arroja un 60% de ser importante y un 40% de ser muy importante, con unas respuestas de 9 MI, 3 I y 3 MOI.

### Ítem 2

¿Los formatos y manuales de procedimientos son importantes, y deben estar definidos en cada departamento?



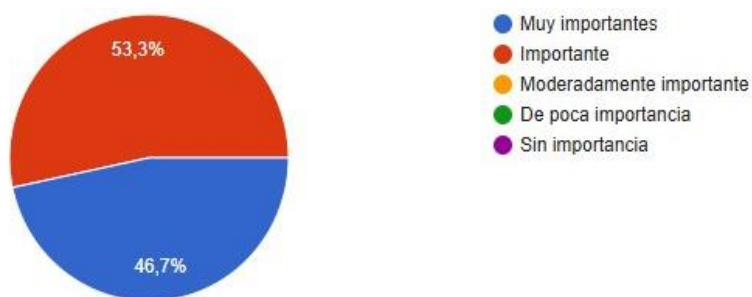
### Gráfico 2.

Con respecto al resultado del ítem número dos, se obtuvo un resultado de 53.3% donde se considera importante y 33.3% donde se considera muy importante, y 13,3% moderadamente

importante dando, un resultado total donde se aprecia una aceptación de un 100% donde los manuales de procedimientos son importantes para sus funciones, con unas respuestas de 6 MI, 6 I, y 3 MOI.

### ***Ítem 3***

¿Es importante que cada departamento tenga un manual de procedimientos para los pasantes y ser responsable de los mismos?

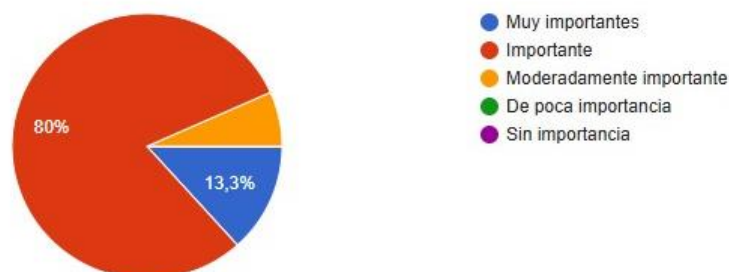


### ***Gráfico 3***

En el ítem número tres, se observa un 53,3% de ser importante y un 46,7% de ser muy importante, arrojando un resultado total de 100% de aceptación, indicando que los usos de los manuales de procedimientos en la institución son importantes, con unas respuestas de 6 MI, 6I y 4 MOI.

#### Ítem 4

¿Crees que es importante el uso de manuales de procedimientos en el “Núcleo Universitario Dr. Rafael Ángel Gallegos Ortiz”?

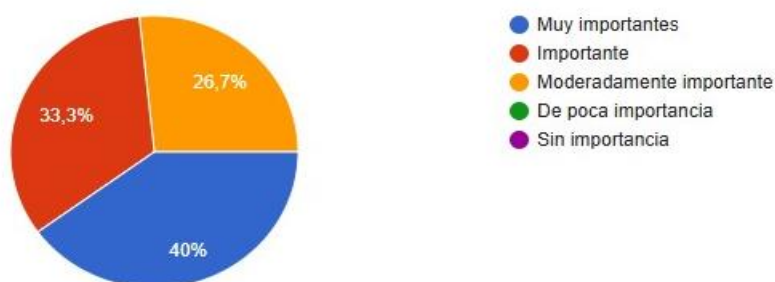


**Gráfico 4.**

En el ítem número cuatro podemos observar un 80% de importante, un 13,3% indicando ser muy importante, y un 6,7% de ser modernamente importante, donde nos da un total de 100% revelando que los manuales deben estar claramente definidos para ayudar a los pasantes, obteniendo unas respuestas de 9 MI, 3 I y 3 MOI.

#### Ítem 5

¿Los manuales de procedimientos, deben estar definidos claramente para ayudar a los pasantes a realizar sus tareas administrativas?



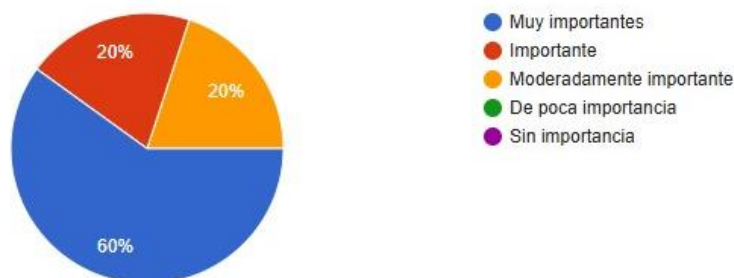
**Gráfico 5.**

En el ítem número cinco se obtuvo un resultado porcentual de 40% de ser muy importante, y un 33.3% de ser importante, y un 26,7% de ser moderadamente importante para un total de 100%, indicando que los manuales de procedimientos, son importantes para ayudar en

las funciones administrativas del personal, obteniendo una cantidad de respuestas 6 MI, 6I 3MOI.

### **Ítem 6**

¿Los manuales de procedimientos son importantes para ayudar al personal administrativo a realizar sus funciones.?

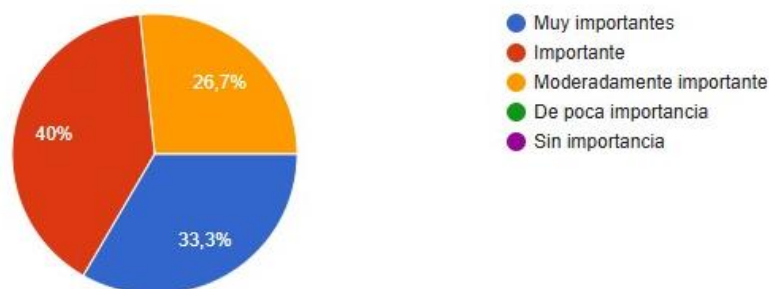


**Gráfico 6.**

El ítem número seis refleja los siguientes resultados: un 60% de ser muy importante, un 20% de ser importante y un 20% de ser moderadamente importante, estableciendo de esta forma un 100% de aceptación, especificando que los manuales son importantes para ayudar al personal administrativo a realizar sus funciones. Obteniendo unas respuestas de 8MI, 4I, 3MOI.

### Ítem 7

¿Los manuales de procedimientos son importantes para que los pasantes tengan una mejor narrativa de los objetivos al momento de realizar un guion museográficos?

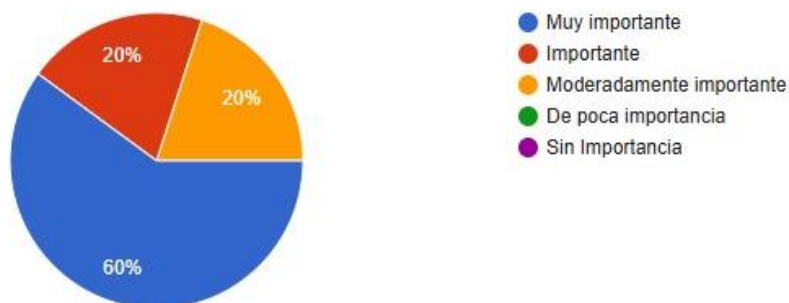


### Gráfico 7.

El ítem número siete refleja los siguientes resultados: un 40% de ser importante, un 33,3% de ser muy importante y un 26,7% de ser moderadamente importante, estableciendo de esta forma un 100% de aceptación, especificando que los manuales son importantes para ayudar a los pasantes a tener mejor narrativa de los objetivos en el montaje museográficos. Obteniendo unas respuestas de 4MI, 8I, 3MOI.

### Ítem 8

¿Crees que los manuales de procedimientos ayuden a los pasantes con la mediación de documentos, al momento de realizar sus pasantías?

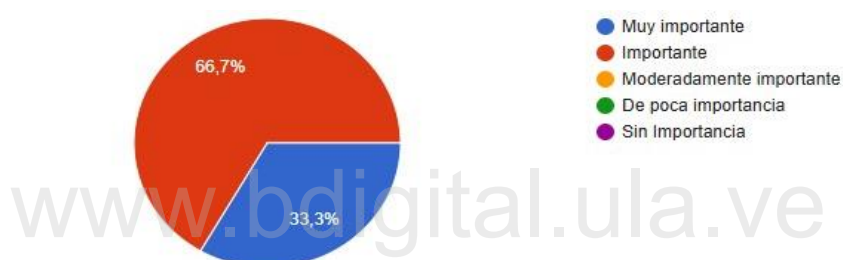


**Gráfico 8.**

El ítem número ocho refleja los siguientes resultados: un 60% de ser muy importante, un 20% de ser importante y un 20% de ser Moderadamente importante, estableciendo de esta forma un 100% de aceptación, especificando que los manuales son importantes para ayudar a los pasantes a mediar con la documentación en sus prácticas de servicios. Obteniendo unas respuestas de 9MI, 3I, 3MOI.

**Ítem 9**

¿Crees que los pasantes de la carrera de Artes Visuales deberían contar con manuales de procedimientos, para guiarlos en su recorrido y proceso de pasantías???

**Gráfico 9.**

El ítem número nueve refleja los siguientes resultados: un 66,7% de ser importante, un 33,3% de ser muy importante, estableciendo de esta forma un 100% de aceptación, especificando que los manuales son importantes para guiar a los pasantes en su recorrido y proceso de pasantías, obteniendo unas respuestas de 11MI, 4I.

### Ítem 10

¿Cree usted que su departamento debería evaluar el uso de manuales de procedimientos para ayudar a los pasantes que ingresen a realizar sus pasantías?

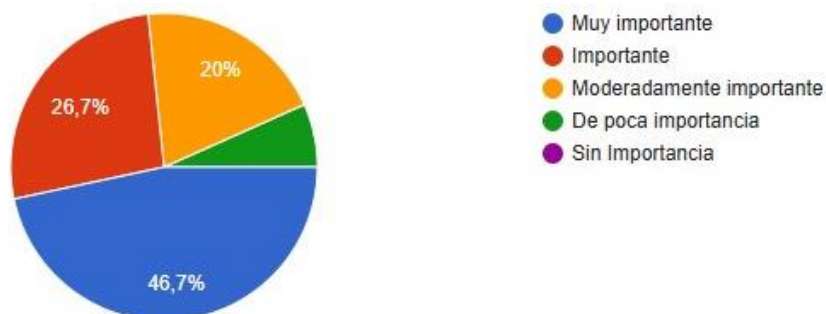


**Gráfico 10.**

El ítem número nueve refleja los siguientes resultados: un 40% de ser importante, un 33,3% de ser muy importante, y un 26,7% de ser moderadamente importante, estableciendo de esta forma un 100% de aceptación, especificando que los manuales de procedimientos son importantes para los pasantes que ingresan a realizar pasantías, obteniendo unas respuestas de 5MI, 7I y 3MOI

### Ítem 11

¿Cree usted que se debería contar con el personal que tenga la capacidad e interacción de ayudar a realizar dichos manuales de procedimientos, para los pasantes del departamento de Artes Visuales?



**Gráfico 11.**

El ítem número nueve refleja los siguientes resultados: un 46,7% de ser muy importante un 26,7% de ser importante, un 20% moderadamente importante, y un 6,5% de poca importancia, estableciendo de esta forma un 93% de aceptación, especificando que es importante tener personal capacitado para realizar y elaborar los manuales de procedimientos, obteniendo unas respuestas de 8MI, 5I y 2MOI.

[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)

## Discusión reflexiva de los hallazgos

En el contexto educativo contemporáneo, la eficiencia administrativa se ha convertido en un pilar fundamental para garantizar la calidad institucional. Los manuales de procedimientos administrativos emergen como herramientas clave para estandarizar procesos, promover la transparencia y facilitar la mejora continua. Según los resultados obtenidos en nuestra investigación, más del 50% de los participantes afirman que contar con un manual de procedimientos es “muy importante” para el funcionamiento adecuado del Departamento de Artes Visuales del NURAGO. Esta percepción social coincide con los planteamientos de diversos autores que han reflexionado sobre la relevancia de estos instrumentos en distintos ámbitos de gestión.

Los datos obtenidos a través de las encuestas reflejan una tendencia clara: existe una conciencia creciente sobre la necesidad de formalizar y documentar los procesos administrativos en el entorno educacional. Esta aprobación mayoritaria puede interpretarse como una demanda por estructuras organizativas más sólidas, capaces de responder con eficacia a los desafíos operativos y pedagógicos.

Autores como Vilorio y Zapata (2018) han señalado que los procedimientos administrativos no solo ordenan el quehacer institucional, sino que también actúan como mecanismos para la mejora continua y la transparencia. En este sentido, los manuales permiten identificar deformaciones, optimizar recursos y establecer responsabilidades claras, lo que se traduce en una gestión más eficiente y confiable.

Por otro lado, Vivanco y Robledo (2017) destacan la importancia de integrar sistemas de control interno en entornos educativos y culturales. Esta integración fortalece la gobernanza

institucional y asegura la sostenibilidad de los proyectos, al permitir una supervisión constante y una toma de decisiones basada en evidencia. Los manuales de procedimientos, en este marco, funcionan como el soporte documental que guía y respalda dichas acciones.

Incluso en ámbitos como la gestión museográfica, donde la articulación entre contenido, público y estructura organizativa es esencial, autores como Daniela Stagnaro, Jorge Camblong y Jorge Nicolini han subrayado la necesidad de una planificación estratégica. Aunque el contexto museográfico difiere del educativo, ambos comparten la necesidad de contar con marcos operativos claros que orienten la acción institucional. Esto refuerza la idea de que los manuales de procedimientos son aplicables y valiosos en diversos escenarios culturales y educativos.

Los resultados de las encuestas, junto con los aportes teóricos de diversos autores, permiten concluir que los manuales de procedimientos administrativos son herramientas indispensables para fortalecer la gestión educacional. Su implementación no solo responde a una necesidad operativa, sino que también refleja un compromiso con la transparencia, la planificación estratégica y la mejora continua. En un entorno cada vez más exigente y dinámico, contar con estos instrumentos representa una ventaja competitiva y una garantía de calidad institucional.

## **CAPÍTULO V**

### **Diseño de la propuesta**

#### **Manual de procedimientos administrativos museográficos-educacionales para las Artes Visuales**

##### **Introducción**

###### **Objetivo**

Brindar las herramientas necesarias para que los estudiantes pasantes participen de manera efectiva en el montaje de exposiciones, comprendiendo los principios básicos de la museografía y las técnicas utilizadas en el museo.

Un guion museográfico es el documento que articula la narrativa y los elementos de una exposición, desde la selección de objetos y la organización del espacio hasta la creación de textos y recursos interactivos. Su montaje implica una serie de procesos administrativos que requieren planificación, coordinación y seguimiento. Los manuales de procedimientos administrativos para el montaje de un guion museográfico tienen como objetivo establecer un marco de trabajo claro y sistemático que permita a los estudiantes desarrollar sus proyectos de manera organizada y eficiente. Estos manuales detallan los pasos a seguir en cada etapa del proceso, desde la formulación del proyecto y la asignación de recursos hasta la ejecución del montaje y la evaluación de los resultados.

Manual de procedimientos museográficos

Versión 1.0 – agosto 2025

Institución: Núcleo Universitario Rafael Ángel Gallegos Ortiz

Responsable: Departamento de Artes Visuales

## Índice general

Introducción

Conceptos básicos de museografía

Proceso de montaje

Técnicas museográficas

Normas de seguridad y conservación

Actividades prácticas

Normas ISO 9000 aplicadas

Diagramas de flujo

Anexos

Introducción

Objetivo del manual: Estandarizar los procedimientos museográficos para garantizar calidad, seguridad y accesibilidad en las exposiciones.

Alcance: Aplicable a exposiciones permanentes, temporales y educativas.

Justificación: Facilita la planificación, ejecución y evaluación de montajes museográficos, promoviendo la mejora continua.

Conceptos básicos de museografía

### ¿Qué es la museografía?

Disciplina encargada del diseño, montaje y comunicación de exposiciones, orientada a transmitir el patrimonio cultural de forma efectiva.

**Elementos del montaje**

Objetos: Clasificación, conservación preventiva, manipulación segura.

Espacios: Diseño arquitectónico, iluminación, circulación del público.

Textos: Paneles, etiquetas, leyendas con lenguaje claro y accesible.

Gráficos: Mapas, diagramas, infografías para contextualizar.

Multimedia: Videos, interactivos, realidad aumentada.

**Principios de diseño**

Armonía y equilibrio visual

Jerarquía de información

Narrativa secuencial

Accesibilidad universal

Proceso de montaje

Planificación

Análisis de la colección

Definición de objetivos

Diseño del guion museográfico

Bocetos y planos

Preparación de objetos

Limpieza y conservación

Montaje y fijación

Etiquetado

Instalación

**Selección de materiales**

Montaje de estructuras

Colocación de objetos

Iluminación y señalética

Finalización

Revisión técnica

Documentación del montaje

### **Técnicas Museográficas**

Iluminación

General, puntual, ambiental

Efectos visuales y conservación

Seguridad eléctrica

Montaje

Soportes, vitrinas, pedestales

Sistemas de suspensión

Comunicación

Diseño gráfico

Multimedia interactiva

Paneles informativos

### **Normas de seguridad y conservación**

Manipulación de objetos

Uso de guantes, herramientas adecuadas

Transporte seguro

Seguridad laboral

Prevención de riesgos

Equipos de protección personal (EPP)

Conservación preventiva

Control de temperatura y humedad

Protección contra plagas

### **Actividades prácticas**

Talleres de diseño museográfico

Maquetas y dioramas

Iluminación experimental

Visitas guiadas con análisis técnico

### **Normas ISO 9000 aplicadas**

Las normas ISO 9000 establecen principios de gestión de calidad aplicables a procesos museográficos:

Norma ISO      Aplicación en museografía

ISO 9001      Gestión de calidad en planificación y ejecución de exposiciones

ISO 9004      Mejora continua en procesos museográficos

ISO 19011      Auditoría interna de procedimientos museográficos

Principios clave:

Enfoque al cliente (visitante)

Liderazgo institucional

Mejora continua

Toma de decisiones basada en evidencia

### **Legislación venezolana aplicable**

Ley de Protección y Defensa del Patrimonio Cultural. Regula la conservación, restauración y difusión del patrimonio cultural venezolano.

Ley Orgánica de Cultura. Establece los principios rectores de la política cultural del Estado, incluyendo el rol de los museos.

Ley de la Función Pública. Aplica a la gestión administrativa de los museos públicos, incluyendo procedimientos internos.

Normas del Instituto del Patrimonio Cultural (IPC). El IPC emite directrices específicas para el manejo de bienes patrimoniales y colecciones museísticas.

### **Diagramas de flujo**

Ejemplo: Proceso de montaje de exposición

Inicio

↓

Análisis de colección

↓

Definición de tema y objetivos

↓

Diseño del guion museográfico

↓

Preparación de objetos

↓

Montaje de estructuras

↓

Instalación de objetos e iluminación

↓

Revisión final

↓

Documentación

↓

Fin

---

### **Anexos**

Glosario de términos museográficos

Bibliografía especializada

Lista de proveedores recomendados

Ejemplos de montajes realizados

Consideraciones éticas, de accesibilidad y sostenibilidad

## Conclusiones

La presente investigación responde a una necesidad institucional en el Departamento de Artes Visuales del Núcleo Universitario Dr. Rafael Ángel Gallegos Ortiz (NURAGO) de la Universidad de Los Andes, consistente en la carencia de sistematización de los procedimientos administrativos vinculados a la elaboración y gestión de guiones museográficos educativos. En un entorno donde confluyen la formación artística, la pedagogía museística y la gestión cultural para las artes visuales, se ha evidenciado que la ausencia de un manual normativo ha generado debilidades operativas, contradicciones en la toma de decisiones y disparidades en la ejecución de eventos dirigidos a artistas visuales. Esta situación compromete la calidad de las actividades museográficas y limita el potencial formativo de los estudiantes.

El diseño de un manual de procedimientos administrativos se plantea como una solución estratégica que permitirá establecer un marco organizativo claro, coherente y eficiente. Esta herramienta no solo facilitará la planificación y ejecución de actividades educativas, sino que también fortalecerá el sistema de control interno, promoviendo la rendición de cuentas y la mejora continua. Desde una perspectiva teórica, el estudio se sustenta en los aportes de Vilorio y Zapata (2018) sobre gobernanza institucional, así como en las reflexiones de Vivanco Vergara sobre control interno y las contribuciones de Robledo en la gestión de productos culturales. En el ámbito museográfico, se integran los enfoques de Stagnaro, Camblong y Nicolini, quienes destacan la importancia de articular el contenido educativo con el público objetivo y la estructura organizativa.

Asimismo, se constató que muchos museos venezolanos carecen de protocolos formalizados que orienten el trabajo museográfico, lo que genera inconsistencias en la calidad de las exposiciones, riesgos para la conservación de las colecciones y dificultades en la planificación institucional. En este contexto, el manual propuesto no solo responde a una necesidad operativa concreta, sino que también se convierte en una herramienta replicable en otras instituciones culturales y educativas. Su aplicación permitirá estandarizar las acciones técnicas, administrativas y comunicacionales que intervienen en el diseño, montaje y evaluación de exposiciones, garantizando la coherencia discursiva, la seguridad de las piezas patrimoniales y la optimización de los recursos disponibles.

Finalmente, se concluye que la museografía debe ser entendida como un proceso integral que articula la narrativa curatorial con la experiencia del visitante, y no como una labor meramente técnica. Por ello, el manual incorpora procedimientos que abarcan desde la recepción del guion curatorial hasta la evaluación post-exposición, incluyendo aspectos como accesibilidad, ambientación y comunicación visual. En consecuencia, el fortalecimiento de la gestión museográfica en el Departamento de Artes Visuales del NURAGO requiere no solo herramientas administrativas, sino también una revisión profunda del enfoque académico de la carrera.

## **Recomendaciones**

Condicionado a la aprobación de una reforma curricular en la carrera de Artes Visuales, se recomienda incluir las asignaturas de museología y museografía como materias obligatorias dentro del pensum académico y no como electivas. Esta modificación permitirá garantizar una formación integral en áreas fundamentales para gestión cultural, curaduría y producción museográfica, respondiendo así a las exigencias contemporáneas del campo artístico y educativo.

Siempre que se implemente dicha reforma, los docentes adscritos al Departamento de Artes Visuales deberán recibir formación especializada en museología y museografía, con el propósito de actualizar sus competencias y asegurar una enseñanza pertinente, contextualizada y alineada con los objetivos profesionales de la carrera. Esta condición es indispensable para que los estudiantes puedan aplicar adecuadamente los conocimientos adquiridos en contextos reales de producción museográfica.

Si se valida e institucionaliza el Manual de Procedimientos Administrativos propuesto, se recomienda su aplicación inmediata en el Departamento de Artes Visuales, como instrumento organizativo que permita estandarizar los procesos museográficos, mejorar la planificación de actividades y optimizar el uso de los recursos institucionales. Además, se sugiere establecer reuniones periódicas entre los funcionarios y docentes involucrados, con el fin de evaluar la implementación del manual, retroalimentar los procesos y tomar decisiones que fortalezcan la gestión museográfica.

Finalmente, condicionado al compromiso institucional con la calidad educativa y la profesionalización del sector artístico, se recomienda que los resultados de esta investigación sean considerados como insumos para futuras políticas académicas y administrativas que promuevan el

desarrollo integral de la carrera de Artes Visuales, consolidando su rol formativo en el ámbito cultural venezolano.

[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)

C.C. Reconocimiento

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

- Acuña, R. (1982). Técnicas de Documentación e Investigación 2, 4ta Edición. En R. Acuña, Técnicas de Documentación e Investigación. Caracas: Universidad Nacional Abierta.
- Álvarez, T. M. (1998). Auditoría y Control Interno, Segunda edición. En T. M. Álvarez, Auditoría y Control Interno México: Cultural de Ediciones S.A.
- Aragón, B. H. (2024). La musealización del Patrimonio arquitectónico y la interacción entre arte, arquitectura y visitante. Bogotá, Colombia. Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Colombia.
- Arias, f. (1999). El Proyecto de Investigación. En F. Arias, El Proyecto de Investigación. Caracas: Episteme.
- Arias, F. (2006). El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica. (5<sup>a</sup>. ed). Caracas: Episteme.
- Arias, J., Cueva, T., Jara, O., Flores, F. Y Balmaceda, C. (2023) Métodos mixtos de investigación para principiantes. Lima. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Anuda Perú S.A.C
- Balestrini, A. M. (2006). Como se elabora el proyecto de investigación. Caracas: BL Consultores Asociados, Servicio Editorial.
- Barrera, J. (2000). Metodología de la investigación. En J. Hurtado de Barrera, Metodología de la investigación (pág. 75). Caracas: fundación Sypal.
- Bazin, G. (1969). El tiempo de los museos, versión española. Barcelona: Daimon.
- Briceño M. (2021). Estrategias de comunicación para el desarrollo de manuales de procedimientos de la universidad valle del Momboy. <http://bdigital2.ula.ve/bdigital/>

- Carlos, S. (2001). El Proceso de Investigación. Bogotá: Panamericana.
- Chávez, N. (2007). Introducción a la investigación Educativa. Maracaibo - EDO Zulia: Ars. Graficas.
- Chargoy-Espinoza, M., (2023). Educación Formal y no Formal en México: Análisis Comparativo y perspectivas de mejoras. Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas, 6(3), 19-24.
- Cortez. Oivas. Katy, L. (2020). Propuesta de manual de procedimientos para el área de recursos humanos de la empresa Industriales S.A. <https://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/13823/>
- Real Academia Española Cultura. (2022) <https://dle.rae.es/?W=diccionario>
- Estrabon. (2006). Geografía. T. 1. Libros I-II. Madrid: Gredos.
- Ezequiel, A. E. (1982). Técnicas de Investigación Social. En A. E. Social, Técnicas de Investigación Buenos Aires.: Humanista.
- Franklin, F. E. (2009). Organización de Empresas. México: mcgraw Hill.
- Gil, D. M. (5 de 10 de 2010). Tipos de Investigación. Barquisimeto, Lara, Venezuela.
- Gómez, C. (1997). Sistemas Administrativos. En C. Gómez, Sistemas Administrativos tercera edición, México: Mc Graw Hill.
- Guerrero, A. F. (14 de junio de 2023). Museo Nacional de Historia Castillo de chaltepec <https://mnh.inah.gob.mx/>. <https://mnh.inah.gob.mx/>.
- Hernández, R. Fernández, C. Y Batista, P. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGraw.
- Hernández, R; C, Fernández; y Batista, P. (2006). Metodología de la Investigación. México: Mc. Graw Hill.
- Herrera, L. M. (2004). Tutoría de la Investigación Científica. Quito: Person.

- Hurtado de B. (2007). El proyecto de Investigación. Metodología de la investigación Holística. Caracas, Venezuela: Quiron Sipal.
- ICOM. (2006). Código de deontología del ICOM para los museos. Paris.
- Jamin, J. B. (2017). La Conferencia de Madrid (1934). Histoire d'une manifestation internationale à l'origine de la muséographie moderne/ La conferencia de Madrid (1934). Historia de un evento internacional en el origen de la museografía moderna. IL CAPITALE CULTURALE, 77. <https://riviste.unimc.it/index.php/capcult/article/view/1439/1161>
- León, A. (1978). El Museo, Teoría, praxis y utopía. En A. León, El MUSEO, Madrid: Cátedra (Grupo Anaya S.A.
- Lewis, G. (1984). Collections, Collector and Museums. En J. M. Thompson, Manual of Curatorship: A Guide to Londres: Thompson.
- Linares, J. (1994). Museo, Arquitectura y Museográfica. La Habana: Fondo de desarrollo de la cultura.
- Morales, C., & Yamileth, C. (2020). Evaluación de los manuales administrativos y de procedimientos de composición internacional para una correcta gestión administrativa durante el período 2019-2020 Tesis de maestría para optar al título de máster en administración. Universidad Nacional de Nicaragua. <https://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/13824/1/13824.pdf>.
- Nuria, A. N. (15 de octubre de 2023). Manuales usados en el Museo. (E. P. Electrónico, Entrevistador)
- Orozco j., D. A. (2018). ¿Cómo redactar los antecedentes de una investigación cualitativa? Revista electrónica de conocimientos, saberes y prácticas año 1, VOLUMEN 1, número 2, julio-diciembre 2018 issn: 2616-8294. En: <https://doi.org/10.30698/recsp.v1i2.13>.

- Ovejero, A. (1934). Concepto actual del museo artístico. Madrid: Discurso de ingreso en la Academia de Bellas Artes de San Fernando.
- Parella S. Y Martins. F. (2012). Metodología de la Investigación Cuantitativa. Caracas: Fedupel.
- Restrepo, P. D. (1970). Manual básico de montaje museográfico. En P. D. Restrepo, Manual básico de montaje museográfico. Colombia: CSCAM.
- Restrepo, A. C. (1993). Manual básico de montaje Museográfico. Madrid: Akal
- Riviére, G. H. (1993). La Museología. Madrid: Silex.
- Rodríguez Bronny, (2021) Manual de Funciones y Procedimientos Administrativos Fundamentado en el Empowerment para la Sección de Control de Estudios de la UPEL-IPB  
<https://espacio.digital.upel.edu.ve/index.php/TGM/article/view/1078/953>
- Rodriguez Maria, (2020) Manual de Procedimientos Académicos Administrativos de servicios Comunitarios del Estudiante de la facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad Central de Venezuela chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/http://www.ucv.ve/uploads/media/Manual\_de\_procedimientos\_SC\_FACES\_UCV\_Aprobado\_14.12.2010.pdf
- Sabino, C. (1992). El Proceso de Investigación. Bogotá: Panamericana.
- Sabino, C. (1997). Metodología de la Investigación. En C. Sabino, Metodología de la Investigación. (pág. 134). Caracas: Panapo .
- Summers, G. (2007). Medición de Actitudes. México: Trillas.
- Tamayo, M., y Tamayo, R. (2006). Metodología de la Investigación 4º Edición. Caracas: Trillas.
- Tamayo, T. M. (1997). El proceso de la investigación científica. En M. Tamayo y Tamayo, El proceso de la investigación científica. Noriega: Limusa.

Tenorio Almache, J., Tovar Arcos, G., Almeida Vásquez, O. (2019). Los manuales de procedimientos como base sólida de un emprendimiento. Universidad Estatal del Milagro, para obtener el título de magister en gestión de proyectos. Ecuador. <http://fipcaec.com/ojs/index.php/es>.

Torres, A. (1996). Manual para Elaborar Políticas. México: Panorama.

Ley de protección y defensa del patrimonio cultural, 15 de agosto de 1993. N° 4.623

León Aníbal (octubre-diciembre, 2007) Qué es la educación. Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas. 11(39) 595-604 <https://www.redalyc.org/pdf/356/35603903.pdf>

Vergara, V. (2017). los manuales. Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos.

Virginia. (13 de noviembre de 2006). Museología y museografía: definición y evolución <https://arte.laguia2000.com/museos/losconceptos-de-museologia-y-museografia-definicion-y-HTML>

Vivanco Vergara. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organizacional. <file:///E:/Data/Downloads/Documents/rus38317.pdf>

[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)

**ANEXOS**

C.C. Reconocimiento

## ANEXO A

Universidad De Los Andes  
 Facultad de Humanidades y Educación  
 Núcleo Universitario Dr. Rafael Ángel Gallegos Ortiz de la Universidad de los Andes  
 Dirección de Investigación y Posgrado  
 Maestría en Administración Educacional  
 Instrumento dirigido al personal administrativo y profesores (8), estudiantes (3) y personal  
 Museo de Arte de Tovar (4)

Cuestionario Personal					
Ítems	MI	I	MO	DPI	SI
1.-¿Crees que es importante tener conocimientos sobre lo que es un manual de procedimientos?					
2.- ¿Los formatos y manuales de procedimientos son importantes, y deben estar definidos en <b>cada departamento</b> ?					
3.-¿Es importante que cada departamento tenga un manual de procedimientos para los pasantes, y ser responsables de los mismo?					
4.-¿Crees que es importante el uso de manuales de procedimientos en el núcleo "NURAGO"?					
5.-¿Los manuales de procedimientos, deben estar definidos claramente, para ayudar a los pasantes a realizar sus tareas administrativas?					
6.-¿Los manuales de procedimientos son importantes para ayudar al personal administrativo a realizar sus funciones.?					
7.-¿Los manuales de procedimientos son importantes para que los pasantes tengan una mejor narrativa de los objetivos, al momento de realizar un guion museográfico?					
8.-¿Crees que los manuales de procedimientos ayuden a los pasantes con la mediación de documentos, en la practicas de servicios?					
9.- ¿Crees que los pasantes de la carrera de Artes Visuales, deberían contar con manuales de procedimientos, para guiarlos en su recorrido y proceso de pasantías.?					
10.-¿Crees usted que su departamento, debería evaluar el uso de manuales de procedimientos, para ayudar a los pasantes que ingresen a realizar prácticas de servicios ?					
11.-¿Crees usted que se debería contar con el personal que tenga la capacidad e interacción de ayudar a realizar dichos manuales de procedimientos, para los pasantes del departamento de Artes Visuales?					

UNIVERSIDAD DE LOS ANDES  
NUCLEO UNIVERSITARIO Dr. Rafael Ángel Gallegos Ortiz – NURAGO  
de la Universidad de los Andes

El siguiente instrumento tiene como finalidad determinar la posibilidad de implementación de un manual de procedimientos para los pasantes de la carrera de artes visuales que decidan realizar sus prácticas de servicios en instituciones museísticas. A continuación, se le presenta una serie de indicadores orientados a establecer la factibilidad de dicho manual de procedimientos, se agradece leer detenidamente cada uno de los indicadores, por favor no dejar ningún indicador sin responder.

Es muy fácil de responder solo selecciona el indicador pertinente.

- [www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)
1. Muy importante (MI)
  2. Importante (I)
  3. Moderadamente importante (MO)
  4. De poca importancia (DPI)
  5. Sin importancia(SI)

**ANEXO B**

Universidad De Los Andes  
Facultad de Humanidades y Educación  
Núcleo Universitario Dr. Rafael Ángel Gallegos Ortiz  
Dirección de Investigación y Posgrado  
Maestría en Administración Educacional

Determinación y valides del cuestionario dirigido al personal administrativo  
del Núcleo Universitario Dr. Rafael Ángel Gallegos Ortiz

Departamento de artes visuales, y personal administrativo.

Yohan Galicia (Autor)

Tovar, febrero 2005

## Operacionalización de la Variables

Objetivo General: Diseñar un manual de procedimientos a través de un estudio analítico de los procesos de flujo de información en el departamento de Artes Visuales, del Núcleo Universitario Dr. Rafael Ángel Gallegos Ortiz-NURAGO de la Universidad de Los Andes.

Variabes	Dimensiones	Indicadores	Ítems/ Baremos
Manual de Procedimientos Administrativos	Estructura y Contenido	Información Detallada, conocimientos, procedimiento, Información.	1,2 3,4 5,6
		Formatos y Documentos	
	Alcance y Aplicabilidad	Definición Clara, Área, departamentos.	
	Formato y Presentación	Formato claro, en línea, impreso, electrónicos.	
	Control y Actualización	Responsabilidad, funciones.	
Guion Museográfico educacional	Dimensión técnica	Contenido, Objetivos, Narrativa	7,8 9,10,11
	Dimensión Espacial	Recorrido, Distribución, Accesibilidad	
	Dimensión Comunicativa	Lenguaje, Recursos, Mediación	
	Dimensión Pedagógica	Interacción, Reflexión, Evaluación	



UNIVERSIDAD DE LOS ANDES  
NÚCLEO UNIVERSITARIO "NURAGO"

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe Fredy J. Gaudin Soto, con título de maestría en Dr. en Ciencias de la Educación a través de la presente, dejo constancia de haber revisado y validado el instrumento diseñado por: Lic. Yohan Rafael Galicia Quiñones, C.I. V14.581.669 cursante de la maestría en Administración Educativa de la Universidad de los Andes Núcleo Universitario "NURAGO" cuyo trabajo de grado lleva por título: Manual de procedimientos administrativos de guion museográficos educacionales.

En mi condición de validador considero que el instrumento (cuestionario) dirigido al personal del Núcleo Universitario "NURAGO" reúne las condiciones para ser aplicado a la muestra seleccionada para el estudio.



Firma del Experto




UNIVERSIDAD DE LOS ANDES  
NUCLEO UNIVERSITARIO "NURAGO"

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, Ysabel Zaira Yarig Gonzales de M., con título de maestría en Gerencia Educativa, a través de la presente, dejo constancia de haber revisado y validado el instrumento diseñado por: Lic. Yohan Rafael Galicia Quiñones, C.I. V14.581.669 cursante de la maestría en Administración Educacional de la Universidad de los Andes Núcleo Universitario "NURAGO" cuyo trabajo de grado lleva por título: Manual de procedimientos administrativos de guion museográficos educacionales.

En mi condición de validador considero que el instrumento (cuestionario) dirigido al personal del Núcleo Universitario "NURAGO" reúne las condiciones para ser aplicado a la muestra seleccionada para el estudio.

  
Firma del Experto



UNIVERSIDAD DE LOS ANDES  
NÚCLEO UNIVERSITARIO "NURAGO"

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, Julio César Roa Vivas, con título de maestría en Educación Mención Planificación a través de la presente, dejo constancia de haber revisado y validado el instrumento diseñado por: Lic. Yohan Rafael Galicia Quiñones, C.I. V14.581.669 cursante de la maestría en Administración Educacional de la Universidad de los Andes Núcleo Universitario "NURAGO" cuyo trabajo de grado lleva por título: Manual de procedimientos administrativos de guion museográficos educacionales.

En mi condición de validador considero que el instrumento (cuestionario) dirigido al personal del Núcleo Universitario "NURAGO" reúne las condiciones para ser aplicado a la muestra seleccionada para el estudio.

  
Firma del Experto

www.digital.ula.ve

## ANEXO C

Universidad de Los Andes  
 Facultad de Humanidades y Educación  
 Núcleo Universitario Rafael Ángel Gallegos Ortiz  
 Dirección de Investigación y Posgrado  
 Maestría en Administración Educacional

## Alfa de Cronbach

sujeto	Items 1	Items 2	Items 4	Items 5	Items 6	Items 7	Items 8	Items 9	Items 10	Items 11	Total
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	444
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	555
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	443
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	222
5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	222
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	222
7	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	350
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	252
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	222
10	2	3	2	3	3	5	2	5	5	5	540
11	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	443
12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	222
13	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	442
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	444
15	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	442
varianza	1,44	1,31555556	1,44	1,31555556	1,31555556	1,44	1,36	1,66222222	1,44888889	1,26222222	137,688889
		K <sub>vi</sub>	11								
		15,44									
		Vt 137,688889 Q									
		0,97664945									

## Coeficiente de Proporción de Rangos

item	j1	j2	j3	Pri	Pri Promedio	Ppri	
1	1	1	1	1	3	0.2	
2	3	2	2	2	7	0.46666667	
3	1	4	3	3	8	0.53333333	
4	3	1	5	4	9	0.6	
5	4	3	4	4	11	0.73333333	
6	5	2	2	2	9	0.6	
7	1	2	1	1	4	0.26666667	
8	1	1	2	2	4	0.26666667	
9	4	1	1	1	6	0.4	
10	2	2	1	1	5	0.33333333	
11	3	2	1	1	6	0.4	
<b>CPR</b>						<b>4.8</b>	<b>0.96</b>

www.bdigital.ula.ve