

**UNIVERSIDAD PANAMERICANA**  
Facultad de Ciencias de la Educación  
Licenciatura en pedagogía y administración educativa



**Análisis de protocolos en la entrega de servicios administrativos, en la  
Coordinación Técnico Administrativa, del municipio de Santiago  
Chimaltenango**

(Informe de Práctica profesional dirigida)

Francisca Maribel Jiménez Ordóñez

San Pedro Necta, Huehuetenango, octubre 2015

**Análisis de protocolos en la entrega de servicios administrativos en la  
Coordinación Técnico Administrativa del municipio de Santiago  
Chimaltenango**

(Informe de Práctica profesional dirigida)

Francisca Maribel Jiménez Ordóñez.

Msc. Joselino Samayoa Castillo (Asesor)

M.A. Patricia Luz Mazariegos Romero (Revisora)

San Pedro Necta, Huehuetenango, octubre 2015

## **Autoridades de la Universidad Panamericana**

**M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus**  
Rector

**Dra. hc. Alba Aracely Rodríguez de González**  
Vicerrectora Académica

**M.A. Cesar Augusto Custodio Cóbar**  
Vicerrector Administrativo

**EMBA. Adolfo Noguera Bosque**  
Secretario General

## **Autoridades de la Facultad de Ciencias de la Educación**

**Licda. Sandy Johana García Gaitán**  
Decana

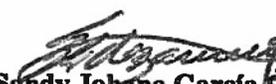
**DICTAMEN DE APROBACIÓN  
INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL DIRIGIDA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
UNIVERSIDAD PANAMERICANA**

**ASUNTO: Francisca Maribel Jiménez Ordóñez**  
Estudiante de la carrera de Licenciatura en  
Pedagogía y Administración Educativa, de esta  
Facultad, solicita autorización para realizar Informe  
de Práctica Profesional Dirigida para completar  
requisitos de graduación.

Dictamen 01 2015

Después de haber estudiado el anteproyecto presentado a esta Decanatura para cumplir los requisitos para elaborar Informe de Práctica Profesional Dirigida, que es requerido para obtener el título de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa. Se resuelve:

1. El anteproyecto presentado con el nombre de: **“Análisis de protocolos en la entrega de servicios administrativos, en la Coordinación Técnico Administrativa, del municipio de Santiago Chimaltenango”** Está enmarcado dentro de los conceptos requeridos para la elaboración del Informe de Práctica Profesional Dirigida.
2. La temática se enfoca en temas sujetos al campo de investigación con el marco científico requerido.
3. Habiendo cumplido con lo descrito en el reglamento de egreso de la Universidad Panamericana en opciones de Egreso, artículo No. 5 del inciso a) al g).
4. Por lo antes expuesto, la estudiante **Francisca Maribel Jiménez Ordóñez**, recibe la aprobación de realizar Informe de Práctica Profesional Dirigida, solicitado como opción de Egreso con el tema indicado en numeral 1.

  
Licda. Sandy Johana García  
Decana  
Facultad de Ciencias de la Educación



UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION  
Guatemala a los dos días del mes de julio del año dos mil quince.-----

*En virtud del Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: “Análisis de protocolos en la entrega de servicios administrativos, en la Coordinación Técnico Administrativa, del municipio de Santiago Chimaltenango”.*

*Presentado por: Francisca Maribel Jiménez Ordóñez, previo a optar al grado Académico de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.*

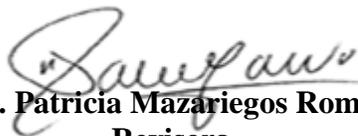


**Msc. Joselino Samayoa Castillo**  
**Asesor**

UNIVERSIDAD PANAMERICANA, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN.  
Guatemala, dieciséis de agosto de dos mil quince.-----

En virtud del Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: **“Análisis de protocolos en la entrega de servicios administrativos, en la Coordinación Técnico Administrativa, del municipio de Santiago Chimaltenango”** Presentado por la estudiante: **Francisca Maribel Jiménez Ordóñez**, previo a optar al grado Académico de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad. Por lo anterior se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.



  
M.A. Patricia Mazariegos Romero  
Revisora

UNIVERSIDAD PANAMERICANA, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA  
EDUCACIÓN. Guatemala, veintidós de agosto dos mil quince.-----

En virtud del Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: “Análisis de protocolos en la entrega de servicios administrativos, en la Coordinación Técnico Administrativa, del municipio de Santiago Chimaltenango” presentado por la estudiante **Francisca Maribel Jiménez Ordóñez**, previo a optar al grado académico de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, reúne los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, y con el requisito de Dictamen de Asesor (a) y Revisor (a), se autoriza la impresión del Informe de Práctica Profesional Dirigida.

  
Licda. Sandy Johana García Gaitán  
Decana  
Facultad de Ciencias de la Educación



## Contenido

Resumen	i
Introducción	ii
1.1 Descripción del tipo de institución	1
1.2. Reseña histórica de la institución	1
1.3. Visión	2
1.4 Misión	2
1.5. Estructura organizativa	3
1.6. Ubicación geográfica	4
Capítulo 2	5
Diagnóstico institucional	5
2.1 Descripción de la metodología aplicada	5
2.1.1. Técnicas	5
2.1.2 Instrumentos	5
2.1.3 Informantes	6
2.1.4 Unidades de análisis	6
2.2. Resultados del diagnóstico institucional	6
Capítulo 3	10
Sistematización de la práctica	10
3.1. Desarrollo de la práctica	10
3.1.1 Área trabajada	10
3.1.2 Actividades desarrolladas	11
3.1.3 Lecciones aprendidas	11
3.1.4 Propuestas de mejora	12
3.1.4.5 Fundamentación teórica de la propuesta	12
Conclusiones	15
Recomendaciones	16
Referencias bibliográficas	17
Apéndice	18
Propuesta	18
Anexo	22

## **Índice de tablas**

Tabla 1 Aspecto Administrativo	6
Tabla 2 Aspecto Docente	7
Tabla 3 Aspecto Infraestructura	8

## **Resumen**

El diagnóstico de la institución dio lugar a tener claridad en las necesidades más relevantes lo cual permitió proponer un análisis de los protocolos en la entrega de servicios administrativos en la Coordinación Técnico Administrativa, Distrito No. 13-06-15-A en el municipio de Santiago Chimaltenango, Huehuetenango, con el objetivo de realizar un análisis a los protocolos existentes en relación a la entrega de servicios administrativos en el ámbito educativo.

El coordinador técnico administrativo, los directores y docentes del Distrito Escolar No. 13-06-15 que fueron los informantes para la correcta dirección de la práctica en cuya ejecución hubieron resultados interesantes sobre todo lo novedoso de conocer protocolos para un mejor entendimiento entre las partes lo cual es motivante para esclarecer nuestra función como facilitadores de la educación.

Con esta experiencia se pudo determinar que la falta de conocimiento de protocolos en la prestación de servicios, confunde y crea un ambiente de desorden en el ambiente laboral de los usuarios de la Coordinación técnico administrativa.

## **Introducción**

La realización de un análisis de los protocolos existentes para la prestación de servicios administrativos, orienta a las personas que interactúan dentro de una institución para estar pendiente del tipo de comportamiento que debe manifestarse al momento de requerir un servicio.

El informe de la práctica administrativa profesional comprende los capítulos siguientes: Capítulo 1, Marco Contextual, el cual relata la Reseña Histórica, Visión y Misión, Estructura Organizativa, Ubicación Geográfica de la institución. Capítulo 2, Diagnóstico Institucional conteniendo los siguientes aspectos: Descripción de la Metodología Aplicada, Técnicas, Instrumentos, Informantes, Unidades de análisis, Resultados del diagnóstico institucional. Capítulo 3, Sistematización de la Práctica, desarrollando descriptivamente las siguientes informaciones: Desarrollo de la práctica, área trabajada, actividades desarrolladas, lecciones aprendidas, propuesta de mejora, este consiste en la descripción de las actividades durante el proceso de la práctica que son 200 horas; cada uno de los capítulos anteriores son desarrollados respetando el esquema asignado.

La metodología aplicada para el desarrollo de las actividades de los diferentes capítulos del presente informe, comprenden la observación, que por su medio se pudieron obtener informaciones de acuerdo a lo establecido en la guía del desarrollo de la práctica administrativa dirigida.

El siguiente informe se complementa con la investigación documental en donde se fundamenta teóricamente la práctica administrativa dirigida, todas con bibliografías actualizadas muy recomendables para la administración educativa.

# **Capítulo 1**

## **Marco Contextual**

### **1.1 Descripción del tipo de institución**

La coordinación técnica administrativa, es una Institución que se enfoca en la educación, con atención a la sociedad ofreciendo el apoyo a la niñez y a la juventud, ejecutando órdenes para lograr metas y objetivos, brindando el apoyo técnico para la preparación integral, tomando en cuenta la participación de la comunidad educativa, su jornada es doble, esta institución no cuenta con un edificio propio funciona en un local propiamente de la municipalidad, lo cual impide el buen funcionamiento de los misma.

### **1.2 Reseña histórica de la institución**

Los centros educativos del municipio de Santiago Chimaltenango, desde el año de 1,960 han estado anexados a la Supervisión Educativa del Municipio de San Pedro Néctar del departamento de Huehuetenango.

Surge entonces la necesidad de gestionar la Coordinación Técnico Administrativa Distrito 13-06-15-A del municipio de Santiago Chimaltenango, departamento de Huehuetenango, fue gestionado por el gremio magisterial chimalteco, también se contó con el apoyo del alcalde municipal y su corporación, y por el Ministerio de Educación que mediante decreto del Acuerdo Gubernativo No. 165-96 creación de las direcciones departamentales de educación en su artículo 7 supervisión educativa. Literalmente dice: La supervisión educativa de la jurisdicción que corresponde queda incorporada a la Dirección Departamental de Educación respectiva, siendo en consecuencia el Director Departamental de Educación el jefe inmediato superior de dicha supervisión.

Uno de los docentes que estaba presupuestado en el renglón 011, fue nombrado en calidad de reubicación por un contrato por el Ministerio de Educación para cubrir el puesto.

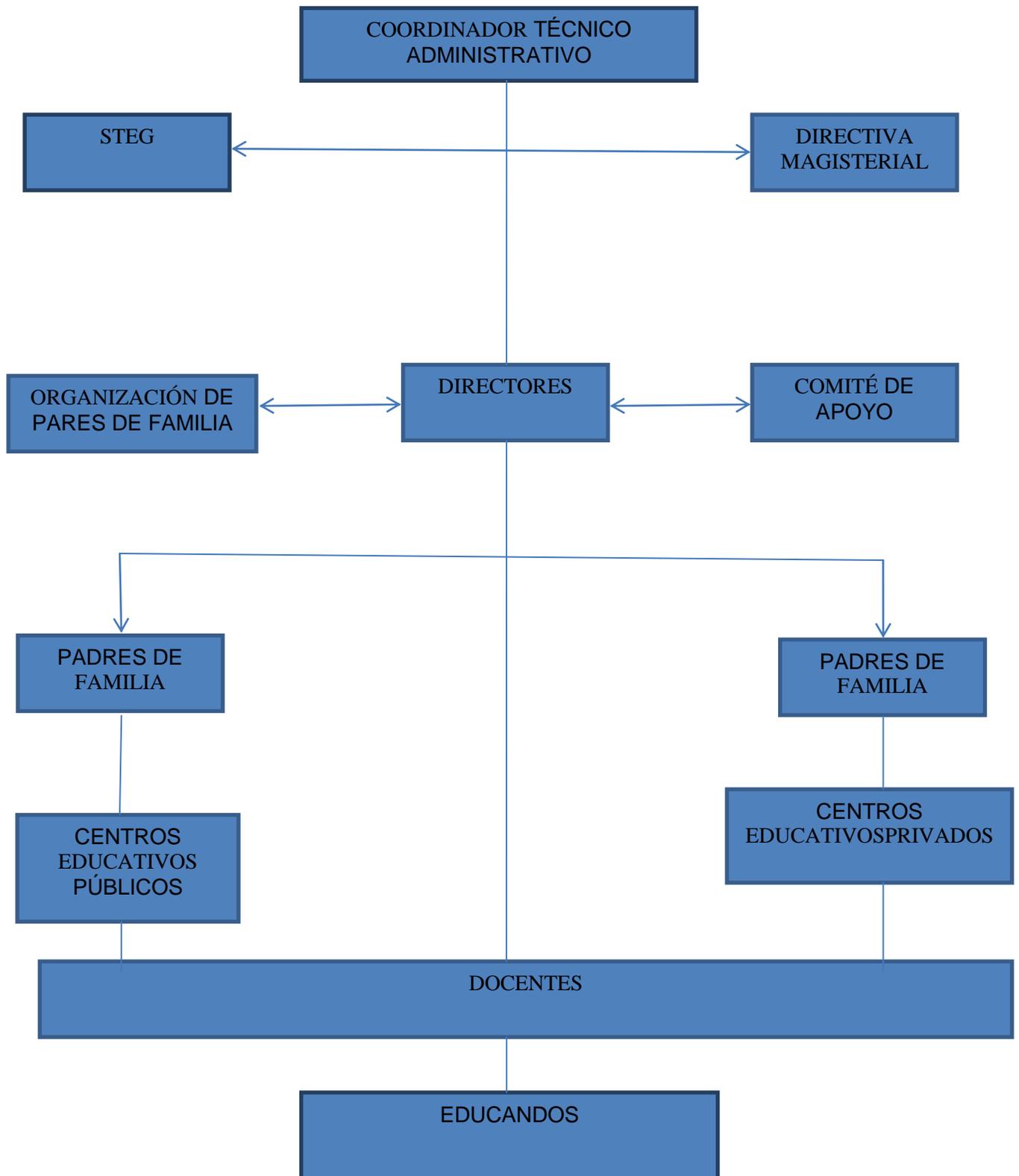
### 1.3. Visión

Formar ciudadanos con carácter, capaces de aprender por sí mismos, orgullosos de ser guatemaltecos, empeñados en conseguir su desarrollo integral, con principios, valores y convicciones que fundamentan su conducta.

### 1.4 Misión

Somos una institución evolutiva, organizada, eficiente y eficaz, generadora de oportunidades de enseñanza aprendizaje, orientada a resultados, que aprovecha diligentemente las oportunidades que el siglo XXI le brinda y comprenda con una Guatemala mejor.

## 1.5. Estructura Organizativa



## 1.6. Ubicación Geográfica



## **Capítulo 2**

### **Diagnóstico Institucional**

#### 2.1 Descripción de la Metodología Aplicada

Durante el proceso de la práctica profesional dirigida, dentro de la coordinación técnica administrativo, que tiene una duración de 200 horas, con la finalidad de poner en práctica la teoría aprendida durante la preparación del profesional, durante ese periodo de tiempo, se realizó la observación de las actividades que se realiza en la coordinación, la cual permitió realizar un diagnóstico para detectar problemas que se presenta en la institución. Durante el proceso se observó desconocimiento de un protocolo administrativo, la cual permite el control de las actividades de cada servidor.

##### 2.1.1. Técnicas

Durante el proceso de la práctica administrativa dirigida se utilizó como técnica la observación. Mora (2007) define la observación como un registro visual de lo que ocurre en el mundo real, en la evidencia empírica. Así toda observación; al igual que otros métodos o instrumentos para consignar información; requiere del sujeto que investiga la definición de los objetivos que persigue su investigación; además de apoyó el diagnóstico por medio del FODA, para detectar las fortaleza, oportunidades, debilidades y amenazas de la institución

##### 2.1.2 Instrumentos

El instrumento utilizado durante el proceso de la práctica dirigida es la de cuatro entradas, consiste en la matriz del FODA. A través de este instrumento, se detectó las diferentes necesidades dentro de la Institución. López y Flores (2000) aportan el FODA se orienta principalmente al análisis y resolución de problemas y se lleva a cabo para identificar y analizar

las fortalezas y debilidades de la organización, así como las oportunidades (aprovechadas y no aprovechadas) y amenazas reveladas por la información obtenida del contexto externo.

### 2.1.3 Informantes

- El coordinador Técnico Administrativo, proporciono las informaciones sobre algunos requerimientos de la práctica Administrativa Dirigida.
- Los directores y docentes sobre algunos documentos manejados en las escuelas.

### 2.1.4 Unidades de análisis

La coordinación técnica administrativas, Distrito 13- 06 -15A, en esta coordinación labora un solo coordinador que desempeña como técnico administrativo, el mismo apoya al personal docente de Santiago Chimaltenango.

## 2.2. Resultados del diagnóstico institucional

El resultado del diagnóstico se realizó a través un FODA, el cual permitió detectar las diferentes necesidades que se enfoca a la coordinación técnica administrativo, el cual se logró visualizarlas impactantes necesidades y las selecciones de las mismas.

Tabla 1 Aspectos Administrativos

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoce la legislación guatemalteca.</li> <li>• Conocimiento de la administración educativa.</li> <li>• El respeto al orden jerárquico según lo que establece la ley.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posibilidad de hacer gestiones administrativas interinstitucionales.</li> <li>• Liderazgo efectivo.</li> <li>• Relaciones interpersonales con el personal.</li> </ul>
DEBILIDADES	AMENAZAS

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de recursos para la agilización de trabajo administrativo.</li> <li>• Falta de inversión para sufragar los gastos dentro de la coordinación.</li> <li>• Carencia de un protocolo para prestar los servicios administrativos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desorden administrativo por carencia de apoyo de las instancias superiores del ministerio de educación.</li> <li>• Tardanza en la entrega de productos por falta de apoyo económico.</li> <li>• Abandono del labor por la falta de contrato específico para CTA.</li> </ul>
--	--

Tabla 2 Aspecto docente

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento pedagógico para acompañar los procesos educativos.</li> <li>• Convive y se relaciona con facilidad con el personal.</li> <li>• La toma de decisiones normalmente es adecuada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitar al personal docente en su labor</li> <li>• Capacidad de solucionar cualquier conflicto dentro de un establecimiento.</li> <li>• Apoyo pedagógico con el personal docente.</li> </ul>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La impuntualidad en el trabajo.</li> <li>• No hay capacitación constante a los directores de cada establecimiento.</li> <li>• Falta de mobiliario asignado por la Dirección Departamental de Educación, ni por el MINEDUC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La falta de apoyo de las actuales autoridades municipales, no toman con importancia la educación en este municipio.</li> <li>• El trato de la comunidad educativa es deficiente.</li> <li>• Estancamiento de las Plazas vacantes en las escuelas.</li> </ul>

Tabla 3 Aspecto Infraestructura

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Local adecuado para actividades administrativas.</li> <li>• Buena ubicación</li> <li>• Coordinación de actividades interinstitucionales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestación de servicios administrativos adecuados.</li> <li>• Prestación de local para reuniones por parte de las autoridades de la municipalidad.</li> <li>• El pago de la energía es sufragado por la municipalidad.</li> </ul>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de Salón para reunión de trabajo</li> <li>• Falta de Equipo para uso personal administrativo.</li> <li>• Falta de recurso necesario para mantenimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desocupación de las instalaciones por necesidades propias de la municipalidad.</li> <li>• Contaminación ambiental por falta de agua potable.</li> <li>• El hundimiento por la fuga de agua en la tubería.</li> </ul>

En el municipio se cuenta con autoridades educativas preparadas en el área de administrativa lo cual permite tener la seguridad, que el trabajo que se desarrolla se realiza de una manera eficiente y eficaz, al mismo tiempo la experiencia del magisterio permite las buenas relaciones y que el trabajo que se planifica se desarrolle con éxito cumpliendo con la labor docente. Es muy importante contar con todos aquellos elementos necesarios, como una infraestructura segura y con el espacio suficiente.

El acompañamiento que se da por parte del coordinador hacia los directores es muy importante, puesto que les da la oportunidad de estar siempre actualizados y de crear nuevas oportunidades de estudio, relacionándose con otras instituciones. Se cuenta con la oportunidad de crear nuevos centros educativos en donde se pueda impartir la educación bilingüe, el que la institución esté en un buen punto del municipio, le da el lugar de tener accesibilidad a los servicios necesarios además las instituciones brindan su apoyo para el mejoramiento.

El no contar con todos los recursos adecuados debilita la administración adecuada y hace que se retrasen los procesos, se sobrecargan las tareas y no fluye la información de manera precisa, Algunos directores no cuentan con los conocimientos adecuados de administración, al momento que se convoca a docentes a un taller no lo toman con la seriedad que la situación requiere y no se fortalecen los conocimientos, además cuando se requiere hacer una remodelación en el edificio en donde se encuentran la actual oficina de coordinación no es posible y esta no cuenta con los ambientes adecuados para la atención a los docentes y con buena ventilación e iluminación.

La falta de conocimiento de los protocolos para la prestación de servicios hace que los directores y docente busquen actividades ilícitas y pierdan el interés por la buena convivencia, dentro dela coordinación técnico administrativa, lo cual da una imagen negativa del maestro.

## **Capítulo 3**

### **Sistematización de la práctica**

#### **3.1. Desarrollo de la práctica**

Primero se observó el trabajo del coordinador técnico administrativo, respecto a la relación o comunicación que se tiene con docentes de diferentes establecimientos para brindar un buen servicio educativo y la forma de redactar todo tipo de documentación.

Se pudo apoyar al coordinador en redacción de diferentes documentos, como también archivar papelerías donde corresponda y detectar el tiempo suficiente con que se cuenta para una buena relación con los centros educativos. Luego de experimentar el trabajo administrativamente, se analizó el contexto junto con el FODA, por lo que, se le dio importancia a una propuesta para el proyecto educativo.

Después de haber finalizado las 200 horas de práctica profesional dirigida, se procedió a entregar el informe final de la práctica.

#### **3.1.1 Área trabajada**

La propuesta está enfocada al área de la administración. Consiste en analizar los protocolos para la entrega de servicios administrativo, y tiene como propósito, mejorar el servicio dentro de la administración, la cual permite fortalecer nuevos conocimientos y la actualización de los mismos. En el área de la administración educativa, se realiza desigualdad de actividades, el cual pueda ser útil para el control de todos.

### 3.1.2 Actividades desarrolladas

#### Actividades asignadas por el jefe inmediato

- Participación a reunión por la institución de COMUSAN. Con la autorización del CTA.
- Conteo de textos de diferentes áreas. De acuerdo a la nómina asignadas a cada Escuela.
- Inscripción de docentes a evaluación Lingüística, 2,015, de acuerdo a las fechas destinadas.
- Clasificación de docentes por Sector. Según los códigos de cada. Establecimientos.
- Sellar libros de caja de algunas escuelas.
- Recepción de expedientes
- Nómina de expedientes docentes
- Revisión de expedientes sobre la actualización de datos de docentes 021, 022, 011.

#### Actividades por iniciativa propia.

- Ordenamiento de los archivos.
- Clasificación del archivo, oficios, circulares.
- Reparación de un CPU.
- Limpieza en la oficina
- Investigación de casos con denuncias.
- la selección diferentes documentos y rotulación.

### 3.1.3 Lecciones aprendidas

Durante la asistencia técnica de la práctica dirigida, los conocimientos fueron adquiridos a través del apoyo del coordinador técnico Administrativo, como la atención a la comunidad educativa.

Las experiencias las obtuve a través de la elaboración de documentos, asumir algunas responsabilidades en la coordinación como en la recepción de expedientes.

- La legalidad del trabajo técnico hacia el personal.
- Las buenas relaciones de la comunidad educativa.

- Comunicación efectiva de docentes y coordinador técnico administrativo
- La práctica de valores
- La buena atención al público

#### 3.1.4 Propuestas de mejora

La propuesta consiste en analizar los protocolos en la entrega de servicios administrativos, el mismo hacen referencia al trabajo de un administrador educativo. La propuesta se obtuvo de acuerdo al análisis de los problemas diagnosticados de la institución, durante el proceso de la práctica profesional dirigida.

#### 3.1.5 Fundamentación Teórica de la propuesta

- Protocolo en la entrega de servicios administrativos

Ministerio de educación:(2012) El protocolo constituye una herramienta de orientación en los diversos centros educativos con el fin que permita a las y los docentes, directores, supervisores, identificar la violencia en sus diferentes manifestaciones, y contar una ruta de referencia tanto interna como externa para atender y referir el caso de manera inmediata, tal cual lo establece la ley, garantizando el abordaje integral.

Ministerio de educación:(2012) los principios que a continuación se citan son los enunciados normativos inspirados en materia de derechos humanos que el ministerio de educación deberá considerar en el marco de aplicación del presente protocolo. Estos principios deberán orientar las acciones realizadas por el personal del ministerio en la identificación, atención y referencia de los casos.

- Entrega de servicios

Bon (2008) en su tesis titulada, servicios de calidad, propone que servicios: Es un medio para entregar valor a los clientes, facilitando los resultados que los clientes quieren conseguir sin

asumir costes o riesgos específicos” La administración es una actividad de máxima importancia dentro del que hacer de cualquier empresa, ya que se refiere al establecimiento, búsqueda y logro de objetivos. Todos somos administradores de nuestras propias vidas, y la práctica de la administración se encuentra en cada una de las facetas de la actividad humana, negocios, escuelas, gobierno, familia, etc.

- **Atribuciones de los administradores**

Hinojo (2006) dado que los administradores educativos son los representantes de la autoridad inmediata superior, tienden a ceñirse a ciertas atribuciones:

- Garantizar el cumplimiento de las leyes y demás disposiciones vigentes.
- Ejercer la jefatura de todo el personal adscrito al centro y adoptar las resoluciones disciplinarias que corresponden de acuerdo a las normas aplicables.
- Dirigir y coordinar todas las actividades del centro hacia consecución del proyecto educativo del mismo, de acuerdo con las disposiciones vigentes y sin perjuicio de las competencias atribuidas al claustro de profesores y al Consejo Escolar del centro educativo.
- Ostentar la representación del centro educativo, sin perjuicio de las atribuciones de las demás autoridades educativas.
- Colaborar con los órganos de la Administración educativa en todo lo relativo al logro de los objetivos educativos del centro.
- Proponer a la Administración educativa inmediata superior el nombramiento y cese de los miembros del Equipo Directivo, previa información al Claustro de profesores y al Consejo Escolar del centro.
- Impulsar la colaboración con las familias, con instituciones y con organismos que faciliten la relación del centro con el entorno y fomentar el clima escolar que favorezca el estudio y el desarrollo de cuantas actuaciones propicien una formación integral en conocimientos y valores de los alumnos.
- Favorecen la convivencia en el centro, resolver conflictos e imponer todas las medidas disciplinarias que correspondan a los alumnos, de acuerdo con las normas que establezcan las

administraciones educativas y en cumplimiento de los criterios fijados en el reglamento de régimen interior del centro.

- Convocar y presidir los actos académicos y las sesiones del Consejo Escolar y del Claustro de profesores del centro y ejecutar los acuerdos adoptados en el ámbito de sus competencias.
- Realizar las contrataciones de obras, servicios y suministros, así como autorizar los gastos de acuerdo con el presupuesto del centro, ordenar los pagos y visar las certificaciones y documentos oficiales del centro, todo ello de acuerdo con lo que establezcan las administraciones educativas.
- Promover planes de mejora de la calidad del centro, así como proyectos de innovación e investigación educativa.
- Impulsar procesos de evaluación interna del centro y colaborar en las evaluaciones externas.
- Cualesquiera otras que le sean encomendadas por la Administración Educativa superior.

## **Conclusiones**

- La práctica administrativa dirigida, es una etapa en donde el estudiante pone en práctica la teoría aprendida durante la formación para el futuro de la educación de los administradores en Guatemala.
- La experiencia durante el proceso de la práctica dirigida, hace que el profesional adquiera nuevos conocimientos, y de acuerdo a ellos ejerce una buena profesión
- La teoría de la administración se complementa con la práctica donde ambas complementa una buena administración educativa, la cual forma parte de un buen profesional dentro de la administración.

## **Recomendaciones**

- Durante el proceso de la práctica administrativa dirigida, es muy importante realizarla para poner en prueba los conocimientos adquiridos durante el proceso de la formación la práctica de la teoría para poder desarrollar los conocimientos en el ámbito de la administración.
- Es muy indispensable la teoría dentro de la práctica administrativa porque ambas forman parte de la formación profesional, ambas se focalizan en el proceso de la administración educativa
- La observación durante la práctica es importante para la ampliación de las nuevas experiencias y conocimientos en el ámbito de la administración educativa

## Referencias bibliográficas

- Bon (2008). *Gestión de Servicios de TI basada en ITIL V3*. Primera edición. Editorial del Gobierno Británico. Reino Unido. Escocia p.p. 21
- Fuentes (2006). *protocolo oficial*. Madrid: Infome.
- Galan, (2001). *La ciencia del protocolo*. Burgos: Amábar .
- Gómez, (2004). *Modelo de servicio de atención al cliente con apoyo Tecnológico*. Chile.
- Parra, (2013). *Importancia de la calidad al servicio al cliente*. Sonora. Mexico
- Renevier, (2011). *Guia para la elaboracion del rotocolo de tesis*. Guadalajara, Jalisco.Mexico.
- Reeves y Andrés (agosto 2,010) *Liderazgo Directivo en escuelas de altos niveles de vulnerabilidad social, Santiago de Chile*. República de Chile. Universidad de Chile.
- Rodriguies, (2000). *Calidad en servicios de salud en colombia desde la perspectiva del consumidor*. colombia.
- Sanabria, (2011). *Funciones Administrativas* .Madrid. España
- Sanderson. (2005). *protocolo y relaciones institucionales una profesión del siglo xxi*. España.
- Miniserio de educacion (2012)*Protocolo De Identificación, Atención Y Referencia De Casos De Violencia Dentro Del Sistema Educativo Nacional*. Guatemala

## **Apéndice**

### **Propuesta**

**Parte informativa.**

**Nombre:** Análisis de protocolos en la entrega de servicios administrativos del municipio de Santiago Chimaltenango, Huehuetenango.

**Destinatarios:** Coordinador técnico administrativo distrito 13-06-15-A, del municipio de Santiago Chimaltenango, Huehuetenango

**Lugar:** Escuela oficial urbana mixta, Santiago Chimaltenango.

#### **Introducción**

La realización de un análisis de los protocolos existentes para la prestación de servicios administrativos, orienta a las personas que interactúan dentro de una institución para estar pendiente del tipo de comportamiento que debe manifestarse al momento de requerir un servicio.

La presente propuesta se complementa con la investigación documental en donde se fundamenta teóricamente para la ejecución de las actividades.

#### **Justificación.**

El análisis es una técnica que permite ordenar acciones y en este caso se ve apremiante revisar protocolos para la prestación de servicios administrativos, ya que como guatemaltecos el poco interés de informarnos y actualizarnos en el campo profesional donde diariamente nos desenvolvemos, la poca voluntad en cuanto a la lectura, sobre temas que abarca la educación, es un problema que se ha detectado en nuestro medio el manejo adecuado de las normas administrativas.

El protocolo administrativo se elabora con el fin de mejorar la labor del administrador educativo.

## Objetivos

### General

- Analizar un protocolo administrativo para la entrega de servicios, con la intención de mejorar las relaciones interpersonales de los usuarios de la Coordinación Técnico Administrativa.

### Específicos

- Identificar la correcta aplicación de protocolos administrativos como herramientas técnicas en la administración educativa.
- Determinar las sugerencias teóricas que permiten la correcta aplicación de protocolos en la administración educativa.

### Descripción de la propuesta

Un protocolo, es la forma como lleva a cabo el control de cada actividad realizada dentro en la comunidad educativa, no cabe mencionar es una guía de actividades, y tiene como propósito de ampliar los conocimientos a los administrado. En el manual se diseñas la forma adecuada de utilizar un protocolo en la administración, que también sirve de base para el trabajo de un administrador, de esta forma fortalecer, aportar el cambio y mejorar el desarrollo del trabajo administrativo.

## Guía metodológica

Propuesta	Descripción	Técnica
<b>De reflexión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconocer los obstáculos internos y externos que inhiben al usuario en su acceso a la oficina.</li> <li>- Orientar y apoyar el desarrollo del pensamiento autónomo, crítico y creativo de los directores y docente.</li> <li>- Organizar situaciones comunicativas de aprendizaje, basados en problemas reales, significativos, con niveles de desafío razonables.</li> <li>- Promover el análisis reflexivo sobre las ventajas del uso de la tecnología como medio.</li> </ul> <p><b>El practicante desempeña la función de analista, guía.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Observación de director y docente, supervisión, y entrevistas en profundidad.</li> <li>- Desarrollo de talleres, foros, debates, etc. para generar espacios de confrontación y análisis de concepciones entre docentes y directores.</li> <li>- Tormenta de ideas mediante uso de la interrogación.</li> </ul>
Propuesta	Descripción	Técnica
<b>De acción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proponer actividades de la translación y aplicación de los conocimientos teóricos a la práctica.</li> <li>- Planteare actividades grupales como forma de fortalecer el interés de los participantes, potenciar su participación.</li> <li>- Reconocer los conocimientos previos en la materia y, a partir de éstos, sustentar el desarrollo de la clase formativa para asegurar el interés a través de la identificación personal con los contenidos.</li> <li>- Determinar con claridad los criterios de evaluación, considerando los aspectos cualitativos y conceptuales de trabajo.</li> <li>- Implantar un plan de evaluación, supervisión, seguimiento para la toma de decisiones y retroalimentación del proceso.</li> </ul> <p><b>El practicante desempeña la función de instructor, formador, asesor y evaluador.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conformación de grupos interdisciplinarios.</li> <li>- Planteo de situaciones de aprendizaje disparadores, que sustenten la visión didáctico-andragógico.</li> <li>- Estudio de casos: casos con solución, casos con toma de decisión.</li> <li>- Búsqueda de información y recepción.</li> <li>- Aplicación de técnicas de camino crítico y evaluación grupal.</li> </ul>

<b>De mediación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Iniciar al director y docente en un entorno de adaptación a los protocolos previo al desarrollo de las actividades de aprendizaje.</li> <li>- Las actividades individuales y grupales en un entorno administrativo requerirán del tutor una planificación previa, así como la selección y uso de los diferentes recursos tecnológicos a aplicar en el proceso de enseñanza, en función a las posibilidades que ofrece la tecnología y a los objetivos que se pretenden alcanzar.</li> <li>- Realizar el análisis y evaluación del protocolo desde un enfoque andragógico-didáctico.</li> <li>- Idear formas de comunicación alternativas con los participantes.</li> </ul> <p><b>El practicante desempeña la función de instrumentador e intercomunicador.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formación de equipos de trabajo para procesos de aprendizaje colaborativo.</li> <li>- Aplicación de técnicas de formación de equipos de trabajo, basadas en las competencias de los participantes.</li> </ul>
---------------------	---	--

## Presupuesto

Descripción	Gastos
Impresiones	Q. 40.00
Refacción y almuerzo	Q. 400.00
Copia de memoria de actividades	Q. 60.00
Otros	Q. 200.00
<b>Total</b>	<b>Q. 700.00</b>

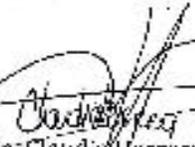
## Anexos

### Anexo 1 Carta de autoridades



La Infrascrita Coordinadora Local de La Universidad Panamericana de Guatemala, Sede San Pedro Necta, por este medio **HACE CONSTAR QUE** el alumno **JIMENEZ ORDOÑEZ FRANCISCA MARIBEL**, con carné **0006018**, se encuentra inscrito en la carrera de **LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA Y ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA**, cursando el VI Trimestre y dentro de la programación se contempla realizar la Práctica Profesional Dirigida como proceso de egreso, por lo que solicito se le brinde el espacio para poder ejecutarla en el Centro Educativo que usted dignamente dirige:

Para los usos legales que al interesado le convenga, se extiende la presente a los dos días del mes de enero del año dos mil quince.

  
C/da: Claudia Herrera  
Coordinadora Local  
San Pedro Necta  
Tel. 4635-1359



Santiago Chimaltenango, 02 de enero de 2,015.

PEM. Arturo Gabriel Ramírez  
Coordinador Técnico Administrativo  
Distrito No. 13-06-15-A  
Santiago Chimaltenango.

Distinguido Profesor, con todo respeto que se merece, me permito saludarlo, así mismo hago de su conocimiento que dentro del Pensum de estudios aprobado para la Carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Panamericana de Guatemala, se encuentra el curso de PRÁCTICA PROFESIONAL DIRIGIDA, en el cual como estudiante debo poner en práctica mis conocimientos Administrativos durante un periodo de 200 horas y paralelamente planificar, ejecutar y evaluar el impacto de un proyecto administrativo, en tal virtud ante usted SOLICITO: Autorización, para que yo; Francisca Maribel Jiménez Ordóñez, identificada con Carné No.0806018, realice la Practica Administrativa Superior, en la sede de la Coordinación Técnico-administrativa bajo su responsabilidad, a partir del 05 de enero y horario de 08:00 am. a 11:30 am. De lunes a viernes.

Por su amable atención, reciba mi agradecimiento.  
Atentamente,



Profa. Francisca Maribel Jiménez Ordóñez  
Practicante



Santiago Chimaltenango, Guatemala, 05 de enero de 2015.

**RESOLUCIÓN No. 11-3,015.**

**LA COORDINACIÓN TÉCNICO ADMINISTRATIVA 13-08-15-A**

**CONSIDERANDO**

Que se tiene a la vista la Constancia de Coordinadora Local de la Universidad de Panamericana de Guatemala sede San Pedro Noche, en donde solicita autorización para que la estudiante Francisca Maribel Jiménez Ordóñez, de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa con carné No. 0505016, para que sustente su Práctica Profesional conceptualizada a dicha carrera a partir del día lunes cinco de enero de 2015, la cual concluya con una duración de 200 horas y al mismo tiempo planificar, ejecutar y evaluar el impacto de un proyecto administrativo. En un horario de 8:00 horas a 11:30am. Siendo supervisada en su oportunidad por el coordinador a cargo.

**POR TANTO**

En ejercicio de las funciones que le confiere la resolución No. 147-2014 (resolución que autoriza la asignación temporal para ocupar el cargo de Coordinador Técnico Administrativo del Distrito Escolar No. 13-08-15-A, con sede en el municipio de Santiago Chimaltenango, departamento de Guatemala.)

**RESUELVE**

- Artículo 1º.- Autorizar a la estudiante Francisca Maribel Jiménez Ordóñez para que realice su Práctica Supervisada en esta Coordinación Técnico Administrativa 13-08-15-A, con sede en el municipio de Santiago Chimaltenango, a partir del día lunes cinco de enero del presente año, con una duración de doscientas horas.
- Artículo 2º.-En caso de contravenirse las disposiciones legales vigentes, esta resolución quedará sin efecto.
- Artículo 3º.-La presente resolución tiene vigencia a partir de la presente fecha hasta el tiempo que dura la Práctica Profesional (doscientas horas).

**COMUNIQUESE**



PEM. Arturo Gabriel Ramírez  
Coordinador Técnico Administrativo  
Distrito Escolar No. 13-08-15-A

C.C. archivo.

## Anexo 2 Ficha informativa del estudiante

### 1. Datos personales

- a. Nombre completo del / la estudiante practicante: Francisca Maribel Jiménez Ordóñez.
- b. Carné: 0806018.
- c. Fecha de nacimiento, 29 /01 /1984. Edad. 30 años
- d. Dirección: Santiago Chimaltenango.
- e. Número de teléfonos: \_\_\_\_\_ móvil: \_\_\_\_\_
- f. Dirección electrónica: [maribeljimenez290184@gmail.com](mailto:maribeljimenez290184@gmail.com)

### 1. Datos de la institución educativa en donde realizó la práctica

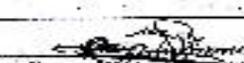
#### Administrativa.

- a. Nombre de la institución educativa. Coordinación técnica administrativa, Distrito
- b. Nombre del jefe inmediato: Arturo Gabriel Ramírez.
- c. Dirección: Cantó buena vista, Santiago Chimaltenango.
- d. Número de Teléfono:
- e. Dirección electrónica

Lugar y fecha del informe: \_ San Pedro Necta mayo 2015

## Anexo 3 Constancia de haber realizado las 200 horas de práctica





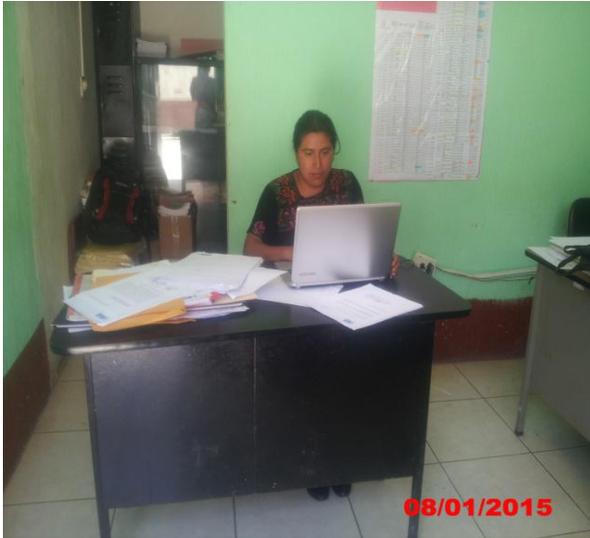
  
 Juan González  
 Pedro Enrique  
 Francisca

Acta No. 10, 2015.  
 En el municipio de Santiago Chimaltenango, departamento de Huehuetenango, cuando se realizó esta de la mañana del día viernes diez de abril de dos mil quince constó la presencia de la Coordinadora Técnica Administrativa, Distribución 13-06-15-A del municipio de Santiago Chimaltenango, la profesora Francisca Mariel Jiménez Ordóñez, BEMI Arturo Gabriel Ramírez Coordinadora Técnica Administrativa, para dejar constancia de lo siguiente: PRIMERO: El BEMI Arturo Gabriel Ramírez agradece infinitamente a la profesora por su valiosa colaboración y desempeño durante las doce horas que duró la práctica profesional dirigida. SEGUNDO: Así mismo, la profesora Francisca Mariel Jiménez Ordóñez, en cumplimiento al plan de estudios y de la práctica profesional, hace entrega del Proyecto Educativo "Integración de Procesos en la Entrega de Servicios Administrativos", el mismo servirá para el mejoramiento de los servicios que le corresponden. TERCERO: Se firma en el mismo lugar y fecha a treinta minutos después de su inicio firmamos para constancia los que en ella intervenimos.

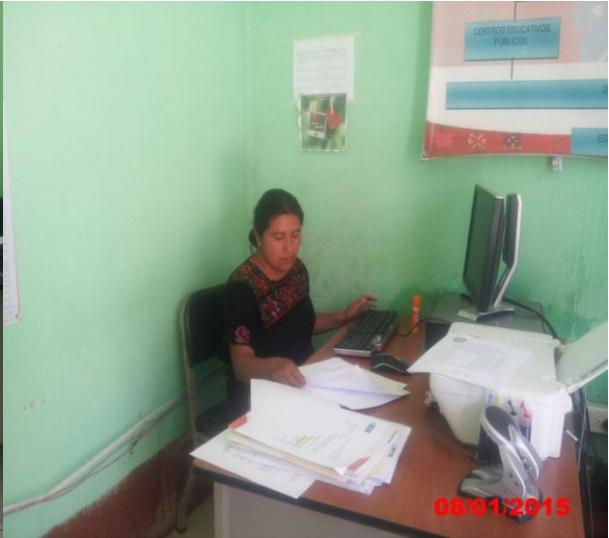



  
 Coordinadora Técnica Administrativa  
 13-06-15-A, Santiago  
 Francisca Mariel Jiménez Ordóñez

Anexo 4 Galería fotográfica



Elaboración de circulares



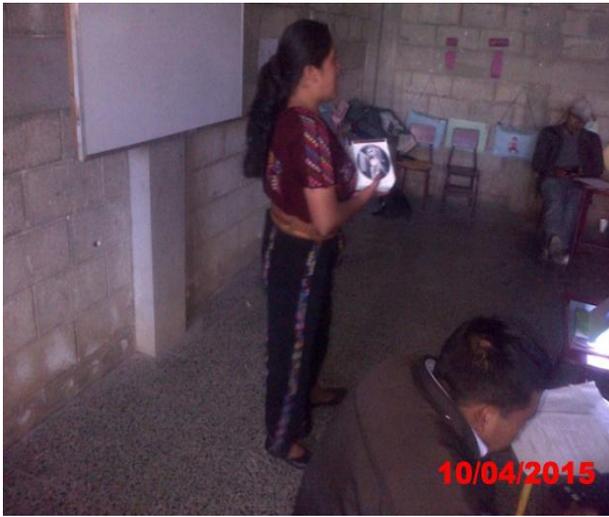
Consolidado de informes



Planificación de capacitaciones



Actualización de expedientes



Presentación de propuesta



Entrega de ejemplar a cta.



Entrega de propuesta a docentes