

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias de la Educación
Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa



Creación e implementación de propuesta de capacitación para el personal docente de la Escuela Nacional de Ciencias Comerciales del municipio de San Juan Sacatepéquez, departamento de Guatemala.

(Informe de Práctica Profesional Dirigida)

Cesar Oswaldo Rojas Orive

Guatemala

2017

Creación e implementación de propuesta de capacitación para el personal docente de la Escuela Nacional de Ciencias Comerciales del municipio de San Juan Sacatepéquez, departamento de Guatemala.

(Informe de Práctica Profesional Dirigida)

Cesar Oswaldo Rojas Orive

Licda. Lucrecia Linares (Asesora)

MSc Dilia Figueroa de Teos (Revisora)

Guatemala

2017

Autoridades Universidad Panamericana

M.Th. Mynor Augusto Herrera Lemus
Rector

Dra. hc. Alba Aracely Rodríguez de González
Vicerrectora Académica

M.A. Cesar Augusto Custodio Cobar
Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque
Secretario General

Autoridades de la Facultad de Ciencias de la Educación

M.A. Sandy Johana García Gaitán
Decana

M.A. Wendy Flores de Mejía
Vicedecana


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

ASUNTO: Cesar Oswaldo Rojas Orive
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 No. 163 21042017

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: **“Creación e implementación de propuesta de capacitación para el personal docente de la Escuela Nacional de Ciencias Comerciales del municipio de San Juan Sacatepéquez, departamento de Guatemala”**. 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, el estudiante **Cesar Oswaldo Rojas Orive**, recibe la aprobación de realizar Informe de Práctica Profesional Dirigida, solicitado como opción de Egreso con el tema indicado en numeral 1.


M.A. Sandy Johana Garcia Gaitan
Decana
Facultad de Ciencias de la Educación



c.c. archivo
Pflores

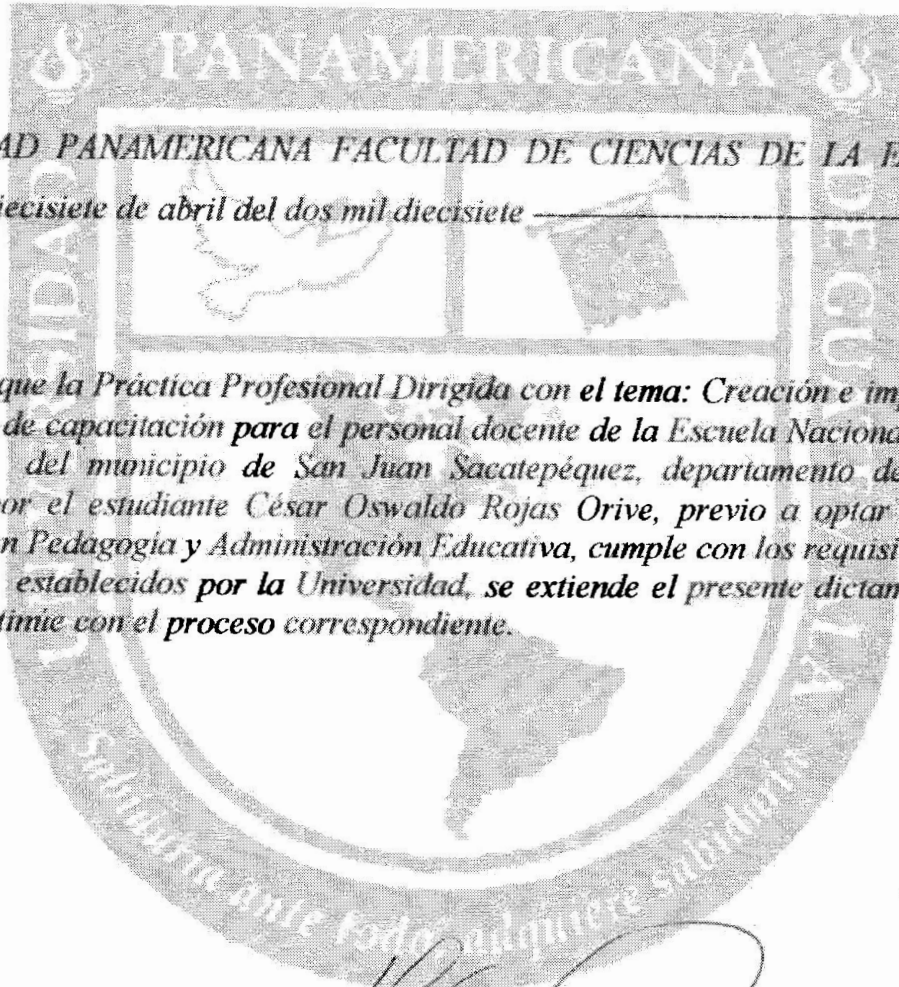
UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN. San
Raymundo, dos de enero de dos mil diecisiete.-----

En virtud del Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: "Programa de Capacitación, Escuela Nacional De Ciencias Comerciales de San Juan Sacatepéquez, Guatemala" Presentado por la estudiante: Cesar Oswaldo Rojas Orive, 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. Lucrecia Asunción Vargas Ramírez
Asesora

c.c. archivo





UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION,
Guatemala diecisiete de abril del dos mil diecisiete

En virtud de que la Práctica Profesional Dirigida con el tema: Creación e implementación de propuesta de capacitación para el personal docente de la Escuela Nacional de Ciencias Comerciales del municipio de San Juan Sacatepéquez, departamento de Guatemala, presentado por el estudiante César Oswaldo Rojas Orive, previo a optar al Grado de Licenciado 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.

[Handwritten Signature]
M.Sc. Dilia Higueroa de Teos
Revisora

UNIVERSIDAD PANAMERICANA, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN. Guatemala, veintiuno de abril del dos mil diecisiete.

En virtud del Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: **“Creación e implementación de propuesta de capacitación para el personal docente de la Escuela Nacional de Ciencias Comerciales del municipio de San Juan Sacatepéquez, departamento de Guatemala”**, presentado por el estudiante **Cesar Oswaldo Rojas Orive**. 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.



M.A. Sandy Johana García Gaitán
Decana
Facultad de Ciencias de la Educación

c.c. archivo
Pflores

Contenido

Resumen	i
Introducción	iii
Capítulo 1	1
1. Marco contextual	1
1.1 Descripción de la institución	1
1.2 Reseña histórica de la institución	1
1.3 Visión y Misión	2
1.4 Estructura organizativa	2
1.5 Ubicación geográfica	3
1.6 Fortalezas de la institución	4
1.7 Limitantes de la institución	4
1.8 Problemática inicial detectada	4
Capítulo 2	5
2 Diagnóstico institucional	5
2.1 Problemática	5
2.2 FODA sistémico	5
2.3 Árbol de problemas	7
2.5 Metodología	9
2.6 Técnicas	9
2.7 Instrumentos	10
2.8 Informantes	11
2.9 Resultados del diagnóstico institucional	12
Capítulo 3	13
3 Marco teórico	13
3.1 Gestión del talento humano	13
3.2 Diferencia entre grupo de trabajo y equipo de trabajo	16
3.3 ¿Por qué trabajar en equipo?	16
3.4 Conflictos en los equipos de trabajo	16
3.5 Inteligencia Emocional	17
Capítulo 4	19
4 Propuesta	19
4.1 Nombre de la propuesta	19

4.2	Introducción	19
4.3	Justificación	20
4.4	Planteamiento del problema de la propuesta	20
4.5	Objetivos	21
4.5.2	Específicos	21
4.6	Estrategia	21
4.7	Resultados esperados	22
4.8	Actividades	22
4.9	Cronograma de actividades	22
4.10	Metodología	23
4.11	Implementación y sostenibilidad de la propuesta	24
4.12	Recursos	25
4.13	Presupuesto	26
Capítulo 5		27
5	Sistematización de la propuesta	27
5.1	Experiencia vivida	27
5.2	Reconstrucción histórica	28
5.3	Objeto de la sistematización de la propuesta	30
5.4	Principales lecciones aprendidas	31
Conclusiones		32
Referencias		33
Anexos		38
Anexo 1 Guía de entrevista		38
Anexo 2 Guía de observación		39
Guía de Observación		39
Anexo 3 Galería fotográfica		40
Fachada del establecimiento		40
Instalaciones y áreas deportivas		40
Oficinas administrativas		40

Resumen

Este informe de la Práctica Profesional Dirigida se centra en la creación e implementación de una propuesta enfocada en un programa de capacitación para el personal de La Escuela Nacional de Ciencias Comerciales, San Juan Sacatepéquez, Guatemala, la cual se dedica a la formación profesional de jóvenes en la carrera de Perito Contador.

En el capítulo uno tenemos el marco contextual en donde se concluye la información de la institución en donde se llevó a cabo la Práctica Profesional Dirigida, entre otros, su descripción, cantidad de alumnos, secciones y grados en la carrera de Perito Contador, parte informativa como datos generales, historia, misión y visión, estructura de su organización y nombres de las autoridades, la ubicación geográfica y los lugares de acceso. Así mismo las fortalezas con que cuenta la institución y sus limitantes, con el planteamiento de la problemática detectada.

En el capítulo dos, tenemos, el diagnóstico institucional, en donde se nos da a conocer por medio del FODA las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la institución educativa, información que se obtuvo por medio de la metodología de observación y entrevistas a algunos de los trabajadores. Obtuvimos así, el árbol de problemas y de él deriva el árbol de objetivos, en donde se plasma las posibles soluciones a los problemas detallados.

En el capítulo tres tenemos el marco teórico, encontramos la revisión de literatura y perspectiva teórica del trabajo. Se analizan y se exponen enfoques que se consideran válidos para la propuesta planteada como solución al problema de la institución.

El capítulo cuatro es en sí, la propuesta elaborada, planteada y ejecutada para la solución del problema institucional, dando a conocer su nombre, que es programa de capacitación sobre comunicación asertiva, trabajo en equipo e inteligencia emocional al personal de la Escuela Nacional de Ciencias Comerciales de San Juan Sacatepéquez, Guatemala, así también su justificación, que da como resultado el beneficio del buen trabajo de los docentes y repercute principalmente en la calidad del proceso enseñanza-aprendizaje, los objetivos que se desean

alcanzar. También encontramos el desarrollo de la propuesta de mejora, con sus actividades programadas, la metodología empleada, los recursos utilizados, el tiempo y el presupuesto de la actividad. El monto del presupuesto donado e invitados que trabajaron adhonorem, ayudando así al desarrollo profesional de los empleados de la institución. Los temas desarrollados fueron: trabajo en equipo, comunicación asertiva e inteligencia emocional.

En el capítulo cinco, se sistematiza la propuesta, dando a conocer las experiencias vividas en el desarrollo de la actividad, plasmadas por medio de una línea del tiempo, indicando fechas del trimestre en que se llevó a cabo todo el proceso. Se detalla también cada uno de los pasos que se dieron en su ejecución y sus actividades y como resultado de las principales lecciones aprendidas en esta experiencia única.

Finalizando el proceso de esta Práctica Profesional Dirigida, encontramos las conclusiones de todo lo que hemos visto en su desarrollo de una forma global.

Introducción

El proceso de la Práctica Profesional Dirigida se centra en la creación e implementación de una propuesta enfocada en un programa de capacitación para el personal docente de la Escuela Nacional de Ciencias Comerciales, San Juan Sacatepéquez, Guatemala

Se escogió esta propuesta debido a que las personas son seres sociales por naturaleza y que mejor que vivir en armonía, en un ambiente agradable de convivencia de valores como la colaboración, respeto, amor, empatía, comprensión, entre otros. Todos somos parte de una sociedad y en nosotros está el primer cambio para generar nuevas expectativas de un mundo mejor y sobre todo en el ambiente educativo, donde estamos formando jóvenes, individuos que serán entes de cambio en su comunidad y del país.

Esta propuesta tuvo como fin implementar el programa de capacitación sobre comunicación asertiva, trabajo en equipo e inteligencia emocional, para alcanzar los objetivos por medio de la aplicación de técnicas de comunicación para lograr una buena inteligencia emocional en el ámbito laboral cotidiano, convertir el trabajo en un ambiente agradable, de participación en trabajo de equipo y buena comunicación entre la comunidad educativa, para lograr una mejora en el centro educativo en cada una de sus actividades, al cultivar y nutrir ese espíritu de compañerismo, además, adquirir una mejor habilidad de comunicación y tácticas para dar a conocer las disposiciones de la dirección a todo el personal, para que sean bien recibidas y ejecutadas en colaboración y apoyo.

Capítulo 1

1. Marco contextual

1.1 Descripción de la institución

La Escuela de Ciencias Comerciales de San Juan Sacatepéquez, es una institución pública que pertenece al Ministerio de Educación, del que depende administrativa, técnica, financiera y académicamente. Ubicada en la segunda calle 7-23 de la zona 2, del municipio de San Juan Sacatepéquez, departamento de Guatemala, teléfono 6630-2732, correo electrónico comerciosjs@hotmail.com, presta sus servicios en la jornada vespertina, en horario de 13:00 a 18:00 horas. El equipo de trabajo está compuesto de directora, subdirectora, dos secretarios, una contadora y 21 docentes; de los cuales 8 laboran con contrato 021, 2 contratados por la municipalidad, 5 contratados por padres de familia y 6 presupuestados en el reglón 011. Se cuenta con 5 secciones de cuarto grado, 6 secciones de quinto grado y 5 secciones de sexto grado, con un total de 784 estudiantes que optan al título de Perito Contador. La nota de promoción se integra con 65% de zona, dos parciales de 20 y 15 puntos cada uno, para un total de 100.

Financieramente depende del Ministerio de Educación, por medio de la Ayuda de Gratuidad y contribuciones de la Junta de Padres de Familia.

1.2 Reseña histórica de la institución

En 1970 un grupo de maestros de la localidad de San Juan Sacatepéquez, se unieron para crear el Instituto Nacional de Educación Básica, “República de Austria” jornada matutina, al ver la necesidad de fundar un establecimiento público para la educación básica, creándose a los tres años (1973) la Escuela Nacional de Ciencias Comerciales adscrita al Instituto “República de Austria”, funcionando así por 22 años.

La Escuela Nacional de Ciencias Comerciales se separa del Instituto “República de Austria” mediante el Acuerdo Ministerial No. 427 con fecha del 24 de octubre de 1995, siendo su primer director Eugenio del Águila.

1.3 Visión y Misión

1.3.1 Visión

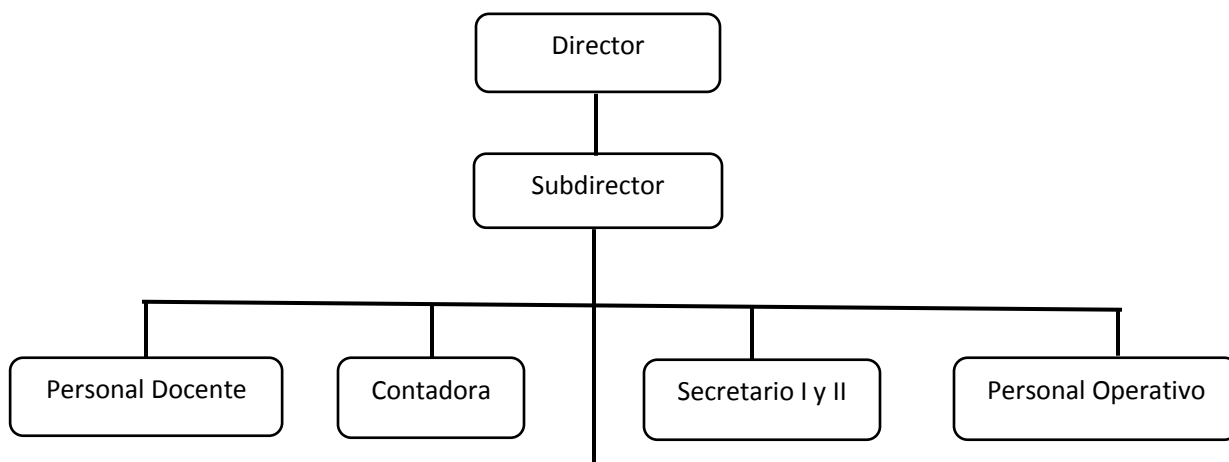
Ser una institución educativa que brinde educación de calidad a través de la constante preparación y actualización del personal, para formar profesionales comprometidos que sirvan a la comunidad.

1.3.2 Misión

Somos una institución educativa que contribuye en la formación académica de los jóvenes, con el objetivo de proporcionar profesionales al servicio de la comunidad, para el desarrollo del municipio y al país.

1.4 Estructura organizativa

1.4.1 Organigrama



1.4.2 Autoridades

Directora: Licda. María Estela Boj Patzán

Subdirectora: Hilda Rosaicela Calderón Maldonado de Telón

Contadora: Rosmery Patzán

Secretario I: Juan Francisco Ruíz

Secretario II: Sandra Patricia De León

1.5 Ubicación geográfica

La institución está ubicada en el casco urbano, en la 2da. Calle 7-23 de la zona 2, del municipio de San Juan Sacatepéquez, departamento de Guatemala, con el número de teléfono 6630-2732. La ruta de ingreso por Calzada San Juan, Brisas, San Pedro Sacatepéquez y como rutas alternas tenemos vía por El Aguacate y Ciudad Quetzal, San Raymundo, Pachalí. En las mismas instalaciones labora por la jornada matutina el Instituto Nacional de Educación Básica “República de Austria”, JM, al este colinda con la escuela de niñas Belarmino Molina y la escuela de varones, Filadelfo Ortiz. Los alumnos pueden utilizar las instalaciones municipales del estadio y campos deportivos.



Imagen tomada de Google earth

1.6 Fortalezas de la institución

Personal completo

Buenas instalaciones para la realización de las tareas educativas

Docentes con buenas relaciones humanas

Cuenta con su organigrama

Cuenta con una dirección y subdirección

Los docentes tienen su especialidad

Cuentan con un reloj con huella digital

Tienen departamento de contabilidad

Contratación al reglón 011 a docentes

Hay docentes por contrato y por municipal

Establecimiento con tres jornadas

1.7 Limitantes de la institución

No poseen PEI

No poseen POA

No poseen archivos y documentación de historia

Falta de apoyo de los docentes a dirección

Los conserjes no cumplen con sus asignaciones

Falta de organización dentro de las comisiones

Abuso de autoridad por parte de padres de familia

Falta de colaboración de los docentes por contrato a la dirección

1.8 Problemática inicial detectada

El descontento de los docentes en la manera que se dan las instrucciones por parte de dirección para realizar las actividades dentro del establecimiento y las medidas a acatar en diferentes situaciones laborales.

Capítulo 2

2 Diagnóstico institucional

2.1 Problemática

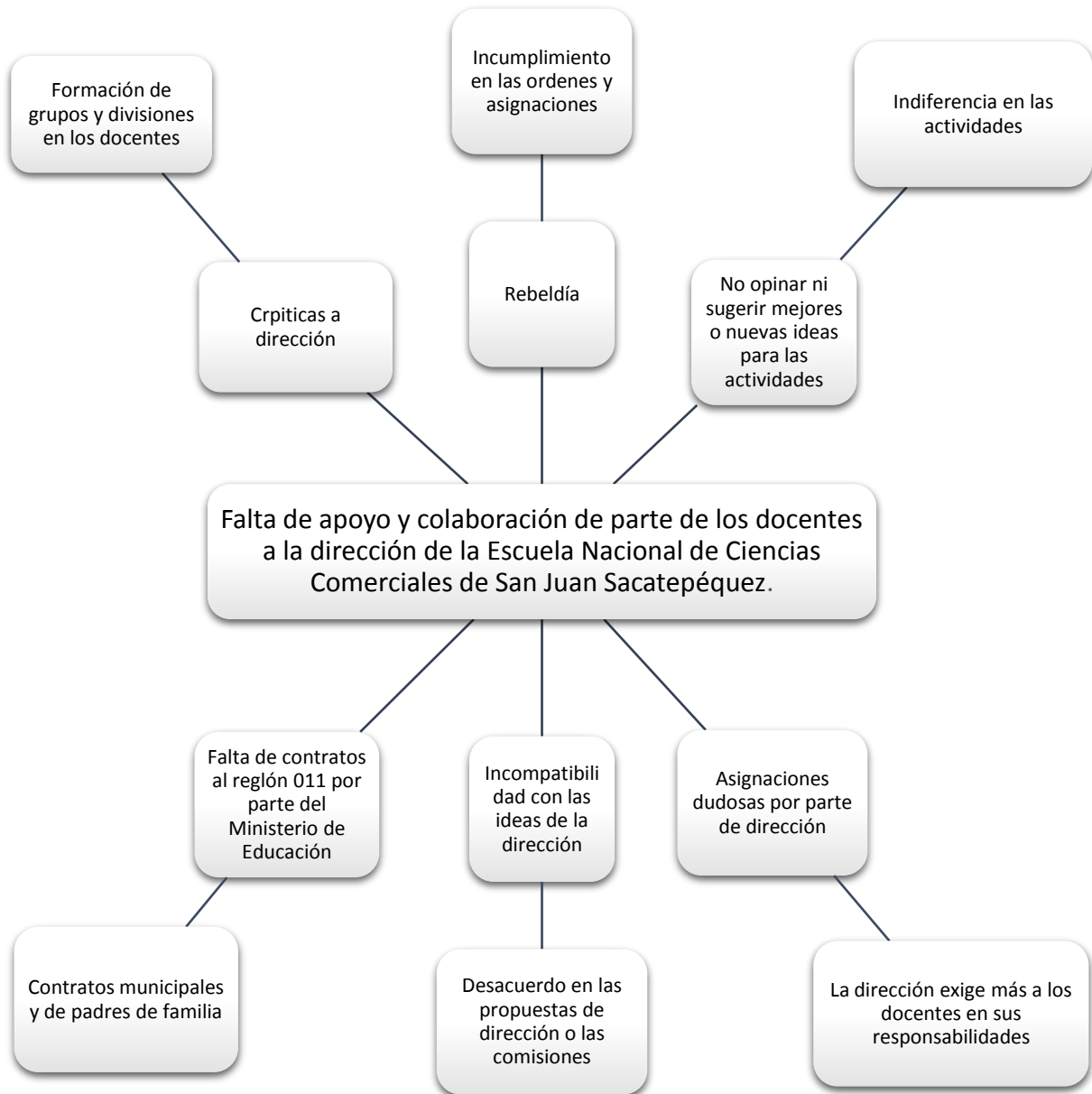
Según la observación y entrevistas realizadas se evidenció en el personal administrativo, docente y operativo de la Escuela Nacional de Ciencias Comerciales de San Juan Sacatepéquez, descontento en las medidas y decisiones tomadas por la dirección, en cuanto al desarrollo de las diferentes labores cotidianas y estas situaciones también se experimenta en las actividades de la institución, por lo cual se manifiestan en forma negativa y dando poca o nada colaboración a dirección.

2.2 FODA sistémico

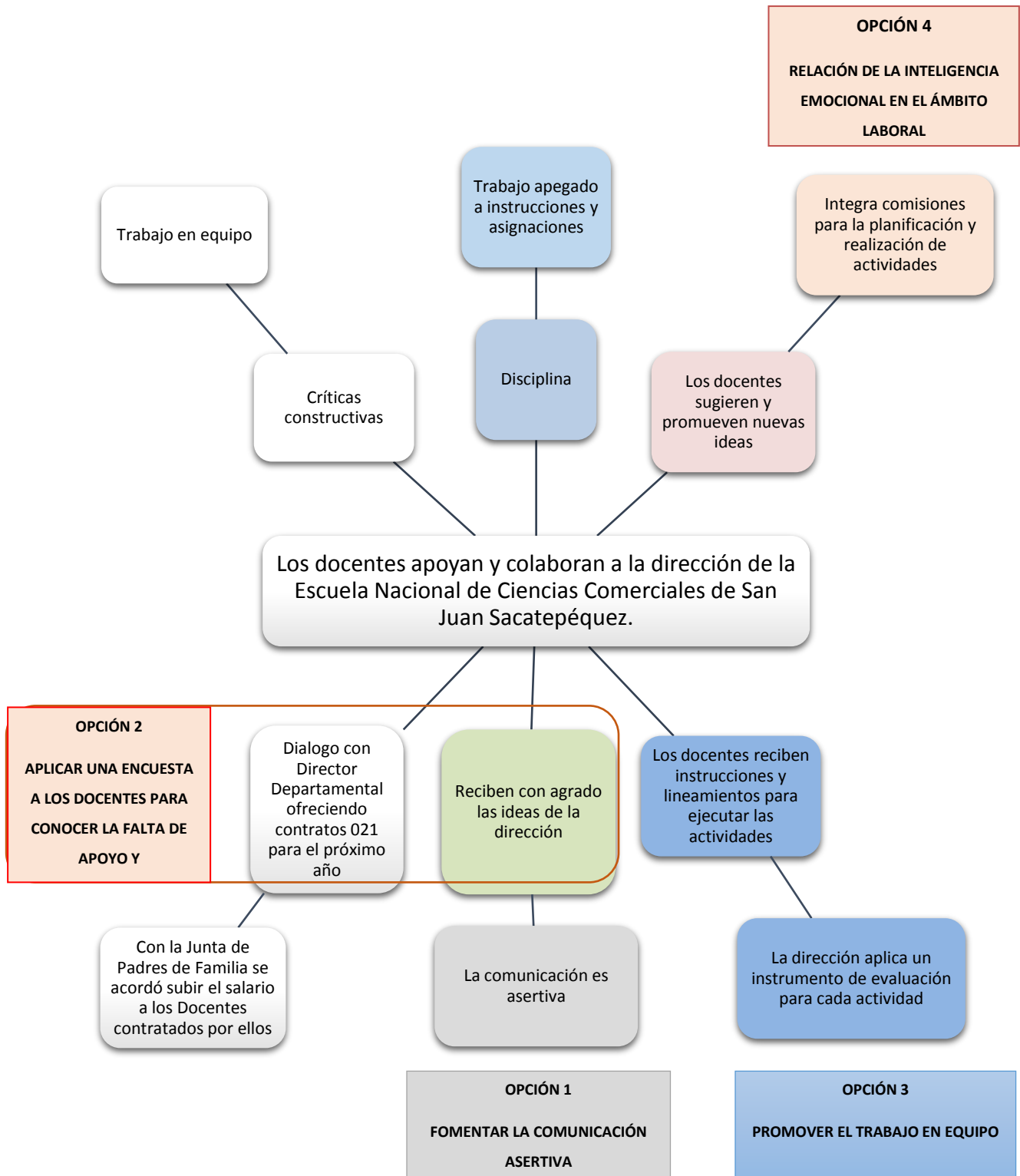
	Fortalezas (+)	Oportunidades (+)
FODA Área administración del talento humano	Personal completo Buenas instalaciones para la realización de las tareas educativas Docentes con buenas relaciones humanas Cuenta con su organigrama Cuenta con una dirección y subdirección Los docentes tienen su especialidad Cuentan con un reloj con huella digital Tienen departamento de contabilidad Contratación al reglón 011 a docentes Hay docentes por contrato y por municipal Establecimiento con tres jornadas	Acreditación y certificación (DIGEACE) Capacitaciones de motivación, superación y trabajo en equipo Ser una institución de prestigio en la comunidad Ayuda de la comunidad Apoyo de las autoridades municipales

<p>Debilidades (-)</p> <p>No poseen PEI No poseen POA No contienen archivos y documentación de historia Falta de apoyo de los docentes a dirección Los conserjes no cumplen con sus asignaciones Falta de organización dentro de las comisiones Abuso de autoridad por parte de padres de familia Falta de colaboración de los docentes por contrato a la dirección.</p>	<p>Estrategias</p> <p>Creación de comisiones para elaborar proyectos y planes (PEI, POA) Creación de un archivo histórico de la institución Realización de talleres de trabajo en equipo Formular una comisión tripartita de las tres jornadas</p>	<p>Estrategias</p> <p>Llenar formulario AYC-FOR-02 (DIGEACE) Creación de manual de funciones para conserjería Solicitud de aprobación de nuevas plazas en reglón 011 en la Departamental Solicitud a la Municipalidad para ampliación el edificio</p>
<p>Amenazas (-)</p> <p>Presentación de demandas contra autoridades del establecimiento Abuso de autoridad por el gobierno escolar</p>	<p>Estrategias</p> <p>Realizar evaluaciones del personal administrativo y de servicios Establecer los límites de funciones por medio de un manual en cada una de las organizaciones de cada jornada Realización de talleres de relaciones humanas</p>	<p>Estrategias</p> <p>Dar a conocer los derechos laborales como las obligaciones Asesoría legal para responder a las demandas presentadas</p>

2.3 Árbol de problemas



2.4 Árbol de objetivos



2.5 Metodología

La investigación-acción se instala en el paradigma epistemológico fenomenológico y toma aportes del paradigma del cambio porque genera transformaciones en la acción educativa. Para el fenomenológico, la conducta humana, lo que la gente dice y hace, es producto del modo en que define su mundo (Taylor y Bogdan, 1996, p. 23).

Una forma de indagación introspectiva colectiva emprendida por participantes en situaciones sociales con objeto de mejorar la racionalidad y la justicia de sus prácticas sociales o educativas, así como su comprensión de esas prácticas y de las situaciones en que éstas tienen lugar (Kemmis y McTaggart, 1988, p. 9)

La investigación-acción en su primitiva delimitación por Kurt Lewin remitía a un proceso continuo en espiral por el que se analizaban los hechos y conceptualizaban los problemas, se planificaban y ejecutaban las acciones pertinentes y se pasaba a un nuevo proceso de conceptualización. La manera en que Lewin concebía ese proceso estaba aún cargada de supuestos elitistas y de concepciones del cambio social alucinadas con la eficacia de la acción instrumental (Carr y Kemmis, 1988, p. 175-177).

Esta metodología se implementó durante el proceso porque se analizaron los hechos procurando mejorar las prácticas sociales de los agentes internos de la institución objetivo. Por medio de la observación e interacción con la Directora Administrativa del centro educativo, con algunos docentes, personal administrativo, con el propósito de analizar la situación en que convivían los colaboradores.

2.6 Técnicas

Dentro del proceso de diagnóstico se implementó las técnicas de observación y lluvia de ideas para lo cual, primeramente, se observó aspectos físicos, pedagógicos y administrativos en la gestión técnica administrativa. Con ello se detectaron una variedad de necesidades o

problemáticas. Así mismo, se realizaron preguntas orales con respecto a la problemática identificada, dando lugar a la técnica de lluvia de ideas. De acuerdo a lo que expone Pardinias:

La observación es la acción de mirar detenidamente, en el sentido del investigador es la experiencia, es el proceso de mirar detenidamente, o sea, en sentido amplio, el experimento, el proceso de someter conductas de alguna cosa o condiciones manipuladas de acuerdo a ciertos principios para llevar a cabo la observación. Observación significa también el conjunto de cosas observadas, el conjunto de datos y conjunto de fenómenos. En este sentido que pudiéramos llamar objetivo, observación equivale a dato, a fenómeno, ha hecho (Pardinias, 2005:89).

Original de F. Osborn (1963), desarrollada e investigada por D. de Prado (2000). La lluvia de ideas es una técnica básica en creatividad. Puede utilizarse aisladamente o como parte de otra, como las relaciones e inmersión temática, etc. podrían desarrollarla dos o más personas. Con un grupo de clase, su proceso puede pasar por varios momentos: creación de un clima de confianza, interés y muy polarizado a la actividad, comunicación de la consigna y definición del tiempo y definición clara del objetivo.

En el proceso desarrollado para el diagnóstico se implementó la técnica de observación enfocada en las acciones del grupo de colaboradores de la institución objetivo. También se observó la gestión administrativa y actividades. Se hizo un análisis de la situación con entrevistas realizadas a personas seleccionadas. En la lluvia de ideas, se detectaron diversidad de necesidades, sobresaliendo la comunicación asertiva, el trabajo en equipo e inteligencia emocional por parte de los trabajadores.

2.7 Instrumentos

Para poder obtener información confiable y necesaria para la formulación de la propuesta se utilizó varios instrumentos como el cuestionario donde a través de preguntas se encuentra las causas de la problemática, como lo menciona Hernández, las preguntas del cuestionario pueden ser estructuradas o semi-estructuradas, para ésta investigación se lleva a cabo éstas últimas para

obtener información cualitativa. Las entrevistas semi-estructuradas, se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener información sobre temas deseados (Hernández et al,2003:455)

En el proceso de diagnóstico se utilizó la técnica de FODA, la cual estima Thompson como: “... el hecho que una estrategia tiene que lograr un equilibrio o ajuste entre la capacidad interna de la organización y su situación de carácter externo; es decir las oportunidades y amenazas” (Thompson, 1998:185).

Otro instrumento muy útil para la recopilación de datos fue la observación, como lo indica Pardinás (2005, 90) “En la investigación social la observación de fenómenos sociales son las conductas humanas, conducta quiere decir una serie de acciones o de actos que perceptiblemente son vistos u observados en una entidad o grupo de entidades determinadas”. Otra técnica utilizada fuera entrevista “...es comunicación primaria que contribuye a la construcción de la realidad, instrumento eficaz, de gran precisión en la medida que es fundamental en la interrelación humana”. Galindo (1998, 277)

2.8 Informantes

Según Taylor (1989), dependiendo de la posición epistemológica y teórica del investigador, de habla de informante clave y portero. Se puede decir, que el informante es una persona capaz de aportar información sobre el elemento de estudio y el portero, además, de ser un ser un informante clave, es una persona que se sitúa en el campo y ayuda en el proceso de selección de participantes en el caso de realizar entrevistas o grupos focales. Ambos conceptos también provienen de la etnología, siendo el portero la persona que facilita la entrada y el informante clave la persona que completaba la generación de información de la observación participante mediante entrevista informal. Por lo tanto, los porteros e informantes claves son personas que permiten a los investigadores cualitativos acercarse y comprender en profundidad la realidad social a estudiar.

En toda investigación de corte cualitativo, por ser considerado un diseño flexible, no se debería conocer a priori ni el número ni el tipo de informantes, más bien es fruto del propio proceso que genera con el acceso al campo del investigador. Se debe estar dispuesto a cambiar de curso después de las entrevistas iniciales. Lo importante es el potencial de cada caso para ayudar al investigador en el desarrollo de comprensiones teóricas sobre el área estudiada de la vida social (Glaser y Strauss, 1967, citado por Taylor, 1989).

Las personas que participan otorgando información para la investigación cualitativa comúnmente se denominan participantes o informantes. Estos pueden involucrarse voluntariamente en un estudio o ser seleccionados por la o el investigador, por sus particulares conocimientos, experiencias u opiniones relacionadas con el estudio” (Burns, 2004:11). Debido a que el informante (cualquier persona que sea entrevistada) es alguien que tiene el conocimiento cultural nativo, el entrevistador etnográfico no debe predeterminar las respuestas “por tipos de cuestiones preguntadas (Jiménez, 1996:47). Al efectuar el diagnóstico se obtuvo la colaboración de la Señora Directora Licenciada María Estela Boj, de la subdirectora, secretarios y docentes, al ser entrevistados se convirtieron en informantes para obtener información relevante y verídica para encontrar la solución más viable a la problemática detectada. Se utilizaron como técnicas de recopilación de datos la observación y entrevista, considerándose las apropiadas para el tipo de investigación.

2.9 Resultados del diagnóstico institucional

Los resultados que se obtuvieron del diagnóstico institucional hacen referencia a hallazgos que se describen a continuación: los docentes demuestran su descontento por las acciones y decisiones arbitrarias que toman las autoridades del instituto. La forma y habilidades no efectivas de comunicación para transmitir instrucciones al personal de parte de dirección. Lo referido es sensible en las diferentes situaciones que se viven en el ámbito educativo. En la realización de las actividades y trabajo diario se evidencia muy poca voluntad de los docentes para realizarlas. No se ejecuta el trabajo en equipo, lo anterior afecta en el proceso enseñanza-aprendizaje, las actividades programadas y en la consecución de objetivos institucionales.

Capítulo 3

3 Marco teórico

3.1 Gestión del talento humano

Yoder, Dale, (1980) define la gestión del talento humano como la designación de un extenso campo de relaciones entre hombres, relaciones humanas que existen por las necesidades. Colaboración de hombres y mujeres en el proceso de empleo de la industria moderna. Por ello, para lograr la gestión del talento humano es necesario la planificación y el trabajo en equipo desarrollando una cultura organizacional, para lograr los objetivos planteados por la institución, sin descuidar la motivación y capacitación ya que es una ventaja para desempeñar cada quien su función correctamente, al aplicar sus conocimientos, habilidades y toma de decisiones adecuadas para brindar el servicio que realmente se merecen los estudiantes, al desarrollar una comunicación asertiva y dinámica.

En la gestión del talento humano se debe tomar en cuenta los siguientes aspectos, según lo indica Idalberto Chiavenato (2011),

a. Reclutamiento

Se indica que: El reclutamiento implica un proceso que varía de acuerdo con la organización. En muchas organizaciones, el inicio del proceso de reclutamiento depende de una decisión de línea. En otras palabras, el departamento de reclutamiento no tiene autoridad para efectuar ninguna actividad al respecto, sin que el departamento en el que se encuentre la vacante haya tomado la decisión correspondiente. Como el reclutamiento es una función de Staff, sus medidas dependen de una decisión de línea, que se oficializa con una especie de orden de servicio.

b. Selección de personal

Se define como: hay un dicho popular que dice que la selección consiste en elegir al hombre adecuado para el sitio adecuado. En otras palabras, la selección busca entre los candidatos reclutados a los más adecuados para los puestos disponibles con la intención de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficiencia de la organización.

c. Inducción

Es fundamental para la interacción entre la organización y el ambiente, la cual lo definen como la organización y el ambiente tienen una relación íntima y constante. Una de las cualidades más importantes de una organización es su sensibilidad y adaptabilidad, es decir, su capacidad para percibir y adaptarse a la variabilidad de los estímulos. Una organización sensible y flexible es versátil y capaz de redistribuir sus recursos de manera que maximice su adecuación y mejore su rendimiento para alcanzar sus objetivos.

d. Capacitación

Es el proceso educativo de corto plazo aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos.

e. Recompensa

En el ámbito laboral es bien importante y se puede observar como la remuneración económica, las prestaciones sociales, la calidad de vida en el trabajo y las relaciones con las personas, para ello nos indica que para operar con ciertos estándares, las organizaciones cuentan con un sistema de premios (es decir, de incentivos para estimular determinados comportamientos) y de sanciones (castigos o penalizaciones, reales o potenciales para inhibir comportamientos).

f. Evaluación del desempeño

Es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, excelencia y cualidades de una persona. Para evaluar a los individuos que trabajan en una organización se aplican varios procedimientos que se conocen por distintos nombres, como evaluación del desempeño, evaluación de métodos, evaluación de los empleados, etcétera.

g. Cultura Organizacional

Chiavenato (1989, 464) presenta la cultura organizacional como modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización. Según Jesús Guerrero (2009) define a los principios y valores como que los principios son verdades profundas y universales similares a las leyes de la física. No cambian con el tiempo, han existido y existirán siempre, son válidos para cualquier persona, en cualquier lugar y en cualquier situación. Los principios son prácticos y pueden ser utilizados para obtener resultados positivos y útiles en el mundo real.

h. Valores y principios

Son creencias individuales o de grupo y determinan o fomentan ciertos comportamientos o formas de pensamiento. Los valores evolucionan con el paso del tiempo y de las generaciones; son relativos en su aplicación y pueden arrojar resultados positivos si se basan en los principios correctos, asimismo pueden arrojar resultados negativos si se aplican sobre principios incorrectos.

i. Comunicación

Para Idalberto Chiavenato, comunicación es el intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social.

3.2 Diferencia entre grupo de trabajo y equipo de trabajo

La mayor parte del trabajo en las organizaciones se realiza en unidades, equipos o grupos pequeños (Bolman-Deal 1995). Es importante conocer la definición de ambas palabras; para poder establecerlas diferencias que existen entre los conceptos.

Un grupo pueden formarse, a partir de la estructura de la organización, para lograr un objetivo en particular o por deseos personales de satisfacer determinadas necesidades (Castro-Guerrero 2002, p. 2). El término equipo de trabajo, están formados por un grupo pequeño de miembros, con niveles de habilidades complementarias, con un propósito o visión verdaderamente significativa, con objetivos y metas específicas, con una propuesta de trabajo clara y un sentido de responsabilidad mutua. (Morales, 1995).

Estudiar los grupos y equipos de trabajo que coexisten en cualquier organización para saber cómo organizarlos, utilizarlos y multiplicar sus resultados, es una estrategia consistente de desarrollo organizacional. (Castro-Guerrero, 2002).

3.3 ¿Por qué trabajar en equipo?

Existen dos posibles respuestas según la perspectiva desde donde se mire. Desde la óptica individual, trabajar en equipo se justifica por razones de seguridad (protección de amenazas comunes), de autoestima (reconocimiento de la contribución individual en el logro de los objetivos), de beneficio mutuo (recibe el reconocimiento y beneficios obtenidos colectivamente) y de sociabilidad (satisfacción de la necesidad de estar con otros). (Franco y Velásquez, 1995).

3.4 Conflictos en los equipos de trabajo

El trabajo en equipo expone a los miembros de éstos a un riesgo personal y profesional, ya que el trabajo requiere que cada miembro confíe en el líder y viceversa para producir resultados. Cuando algunos de los integrantes no logran alcanzar sus objetivos, se prueba esta confianza, es

entonces que el resto de los miembros creen poder alcanzar metas individualmente y ahí la interdependencia aumenta. Los equipos de trabajo podrían fallar si no se delega autoridad, si todos los miembros no tienen los mismos intereses ocupacionales y si el equipo no está suficientemente capacitado. (Dubrin, 2003). Por todo lo anterior, se puede ver afectado el desempeño y rendimiento del equipo por esta situación, ya que los resultados no se podrán dar si el equipo no trabaja conjuntamente en la obtención de sus metas.

Se entiende por conflicto (Viveros, 2003), cualquier situación en la que se dé diferencias de intereses unida a relación de interdependencia. El conflicto es inherente a toda actividad en la cual se relacionan seres humanos. Sin embargo, es muy importante saber solucionar los conflictos que surjan en un equipo de trabajo para impedir que éstos obstaculicen obtener las metas u objetivos de la organización. Muchos de los conflictos interpersonales e intra-organizacionales pueden provenir de las fuentes de comunicación, por cuanto pueden surgir de problemas semánticos, malos entendidos y/o ruido en los canales de comunicación, (Pacheco, 2005). Las fallas en los equipos de trabajo nacen de procesos disfuncionales, los cuales afectan la eficacia, (Durbin, 2003), éstos son: polarización del grupo, holgazaneo social y pensamiento grupal. La inteligencia emocional es aquella que nos permite manejar los sentimientos y las emociones que el ser humano posee, como la habilidad que tiene de acceder y generar sentimientos como resultado de pensamientos, la habilidad de comprender la emoción y su regulación para crecer intelectualmente, para percibir, comprender y manejar las relaciones sociales.

3.5 Inteligencia Emocional

La Inteligencia emocional según Daniel Goleman (1995), publicada en su obra titulada “Inteligencia Emocional” nos dice:

La inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo que tiene muy en cuenta los sentimientos, y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, la agilidad mental. Ellas configuran

rasgos de carácter como la autodisciplina, la compasión o el altruismo, que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social. Según Salovey y Mayer (1997, 2007) indican que la inteligencia emocional se estructura con cuatro ramas interrelacionadas que son:

Percepción emocional: las emociones son percibidas, identificadas, valoradas y expresadas. Se refiere a sí mismo, en otros, a través del lenguaje, conducta, en obras de arte, música, etc. Incluye la capacidad para expresar las emociones adecuadamente. También la capacidad de discriminar entre expresiones precisas e imprecisas, honestas o deshonestas.

Facilitación emocional del pensamiento: las emociones sentidas entran en el sistema cognitivo como señales que influyen la cognición. Las emociones priorizan el pensamiento y dirigen la atención a la información importante. El estado de humor cambia la perspectiva del individuo, desde el optimismo al pesimismo, favoreciendo la consideración de múltiples puntos de vista.

Comprensión emocional: comprender y analizar las emociones empleando el conocimiento emocional. Las señales emocionales en las relaciones interpersonales son comprendidas, lo cual tiene implicaciones para la misma relación. Capacidad para etiquetar emociones, reconocer las relaciones entre las palabras y las emociones. Se consideran las implicaciones de las emociones, desde el sentimiento a su significado; esto es comprender y razonar sobre las emociones para interpretarlas.

Regulación emocional (emotionalmanagement): regulación reflexiva de las emociones para promover el conocimiento emocional e intelectual. Los pensamientos promueven el crecimiento emocional, intelectual y personal para hacer posible la gestión de las emociones en las situaciones de la vida. Habilidad para distanciarse de una emoción. Habilidad para regular emociones en uno mismo y en otros. Capacidad para mitigar las emociones negativas y potenciar las positivas, sin reprimir o exagerar la información que transmiten”.

Capítulo 4

4 Propuesta

4.1 Nombre de la propuesta

Programa de capacitación sobre comunicación asertiva, trabajo en equipo e inteligencia emocional al personal de la Escuela Nacional de Ciencias Comerciales de San Juan Sacatepéquez, Guatemala

4.2 Introducción

Cuando existe un grupo de personas, como en la institución educativa donde se realizó la Práctica Profesional Dirigida, las relaciones de poder, aspecto ineludible de todas las relaciones sociales, son generadoras de conflictos. Considerando la desigualdad existente en cualquier orden jerárquico, debido a las diferencias que hacen únicos a cada uno de los individuos que conforman el grupo de trabajo. Esto es lo hermoso de la vida, la variedad, porque nos permite percibir los diferentes puntos de vista y sugerencias. Lo complejo es trabajar en acuerdo como un gran equipo de trabajo. Esto fue lo que se observó desde un inicio en la institución. Por ello se tuvo el interés en desarrollar una propuesta enfocada a presentar una posible solución a los conflictos encontrados.

Los objetivos que orientaron el trabajo realizado fue implementar una capacitación para todo el personal de la institución para reforzar con nuevas técnicas en la comunicación asertiva, propiciar un ambiente agradable en la participación en las diferentes actividades, así formular el trabajo en equipo y al mismo tiempo conocer técnicas sobre inteligencia emocional aplicadas principalmente en el ámbito laboral.

Es importante atender estos aspectos para la ejecución profesional de la tarea educativa con los estudiantes como receptores de esa actividad laboral de este grupo de docentes. Se esperaba darle la debida atención a cada situación de conflicto. Como resultado final de la capacitación, se planteó una cultura organizacional enriquecida con práctica de valores básicos partiendo del

espacio vital. También mejorar el estándar del proceso de enseñanza-aprendizaje dirigido a cada estudiante, va a incidir en las relaciones entre de las personas que conforman el grupo social objetivo.

4.3 Justificación

Para un centro educativo que se enfoca en la búsqueda de un proceso de enseñanza-aprendizaje de calidad, es menester que todas las áreas que llevan a cabo dicho proceso de forma profesional. Es importante que áreas administrativa, académica y operativa realicen sus labores con compromiso y responsabilidad para el desarrollo en las diferentes actividades para la consecución de los objetivos de la institución. Lo anterior se favorece con una buena comunicación y ambiente de confianza, agradable y colaboración, en donde se respetan y desarrollan las habilidades de cada integrante.

Así mismo para la solvencia de los diferentes conflictos encontrados, al fortalecer de esta manera la integración de toda la comunidad educativa el proceso de toma de decisiones por parte de dirección no descuidar la atención de las siguientes situaciones clasificadas como hallazgos a ser atendidos: Las habilidades y actitudes que se necesitan para realizar el trabajo en equipo, las técnicas de comunicación lineal y horizontal, lograr un desempeño humano con una inteligencia emocional positiva y mejorar el servicio a los estudiantes en la realización de las diferentes actividades. Por medio de la ejecución del programa de capacitación sobre comunicación asertiva, trabajo en equipo e inteligencia emocional al personal de la Escuela Nacional de Ciencias Comerciales de San Juan Sacatepéquez, Guatemala, se incidió positivamente en la cultura organizacional de la institución.

4.4 Planteamiento del problema de la propuesta

Los hallazgos encontrados por medio de la observación y las entrevistas realizadas en la institución son: el personal administrativo, docente y operativo de la Escuela Nacional de Ciencias Comerciales de San Juan Sacatepéquez, demuestran un descontento con las medidas y decisiones tomadas por la dirección, en cuanto al desarrollo de las diferentes labores cotidianas,

así como en las actividades de la institución, generando un ambiente contrario y de malestar por lo cual se manifiestan en forma negativa y dando poca o nada colaboración a dirección.

4.5 Objetivos

4.5.1 Objetivo general

Implementar el programa de capacitación sobre comunicación asertiva, trabajo en equipo e inteligencia emocional al personal de la Escuela Nacional de Ciencias Comerciales de San Juan Sacatepéquez, Guatemala.

4.5.2 Específicos

- Aplicar nuevas técnicas para la comunicación asertiva entre el equipo de trabajo
- Propiciar un ambiente agradable de participación y trabajo de equipo en las diferentes actividades
- Conocer técnicas sobre inteligencia emocional aplicadas al ámbito laboral.

4.6 Estrategia

Se identificó e invitó a profesionales expertos para realizar un taller sobre comunicación asertiva, un taller sobre trabajo en equipo y una conferencia sobre inteligencia emocional. Se socializó este contenido por medio de una capacitación presencial en el mes de noviembre, la ausencia de estudiantes y tiempo disponible hizo el momento propicio para contar con la atención plena de los participantes. En este proceso participó el personal administrativo, docentes y personal operativo., en una locación ajena a las instalaciones laborales, como una granja para eventos con áreas verdes y salón adecuado para las actividades programadas. Se dio refacción en el receso de la actividad para socializar y unir al grupo en un ambiente distendido. Los beneficiarios directos de esta actividad son los empleados de la institución y los indirectos es la población estudiantil por ser el centro y razón del quehacer de la institución objetivo.

4.7 Resultados esperados

Al efectuar la propuesta se espera alcanzar los resultados siguientes: cambio de actitud de parte de dirección al utilizar nuevas técnicas de comunicación, que los docentes trabajen en equipo y con espíritu de compañerismo, al tener más participación del personal en las actividades del centro educativo creando así un ambiente agradable. Controlar las emociones partiendo del conocimiento personal para establecer la singularidad de cada persona. Esto favorecerá la tolerancia y el respeto.

4.8 Actividades

- Participación activa en contenido sobre escucha asertiva, confianza y toma de decisiones.
- Dinámica rompe hielo qué tan asertivo soy.
- Resolución de problemas sobre el tema trabajo en equipo.
- Dinámica salvarse de naufragar.
- Diálogos simultáneos expositivos sobre el tema una inteligencia emocional.
- Círculo de discusión sobre los diez pasos a seguir para mejorar la inteligencia emocional

4.9 Cronograma de actividades

Estrategia	Resultados esperados	Actividades	Mes 1 Sep	Mes 2 Oct	Mes 3 Nov	Observaciones
Taller sobre comunicación asertiva	Cambio de actitud de parte de dirección al utilizar nuevas técnicas de comunicación	Participación activa en contenido sobre escucha asertiva, confianza y toma de decisiones Dinámica rompehielos “Qué tan asertivo soy”			11	

Taller sobre trabajo en equipo	Que los docentes trabajen en equipo y con espíritu de compañerismo, al tener más participación del personal en las actividades del centro educativo creando así un ambiente agradable.	Resolución de problemas sobre el tema “Trabajo en equipo” Dinámica “Salvarse de naufragar”			11	
Conferencia sobre inteligencia emocional	Controlar las emociones partiendo del conocimiento personal para establecer la singularidad de cada persona. Esto favorecerá la tolerancia y el respeto.	Diálogos simultáneos expositivos sobre el tema “Una inteligencia Emocional” Círculo de discusión sobre los diez pasos a seguir para mejorar la inteligencia emocional			11	

4.10 Metodología

Según Kisnerman, (1977). Se define como Taller el medio que posibilita el proceso de formación profesional. Como programa es una formulación racional de actividades específicas, graduadas y sistemáticas, para cumplir los objetivos de ese proceso de formación del cual es su columna vertebral.

Se determinó aplicar esta metodología ya que es dinámicas, práctica, participativa y ayuda a lograr el objetivo a alcanzar de trabajar en equipo como institución y explotar los talentos de cada uno de los participantes, al realizar las diferentes actividades.

La de conferencia, que se define de la siguiente forma:

Del latín *conferentía*, una conferencia es una disertación en público sobre algún tema concreto.

Cuando el disertante es una personalidad famosa o reconocida, se habla de una conferencia. Esto implica que la persona tiene amplios conocimientos y experiencias sobre el tema a tratar. De la misma manera tampoco podemos olvidar que en muchas ocasiones hablamos de lo que se conoce como conferencia donde una persona tiene previsto desarrollar un tema específico. (Julián Pérez Porto y María Merino, 2009)

Metodología adecuada para los participantes. personas adultas y profesionales, se les presentó la conferencia de cómo lograr una comunicación asertiva y sobre inteligencia emocional, al ser presentadas por personas seleccionadas con amplios conocimientos de los temas, auxiliados con la tecnología de audiovisuales, enriqueciendo con diálogos simultáneos expositivos., círculos de discusión y resolución de problemas planteados.

4.11 Implementación y sostenibilidad de la propuesta

Las personas encargadas de la implementación de la presente propuesta son, en su calidad de Directora, la Licenciada María estela Boj, y Cesar Oswaldo Rojas Orive como practicante. El seguimiento y evaluación de resultados se ha programado para el final del primer bloque del ciclo lectivo 2017 a cargo de las autoridades de la institución.

4.12 Recursos

4.12.1 Humanos

- Directora
- Subdirectora
- Contadora
- Secretarios
- Docentes
- Personal operativo
- Practicante, Cesar Oswaldo Rojas orive

4.12.2 Invitados:

- Licda. Alba Gloria Morales - Psicóloga
- Licda. Ana Isabel García - Administración de empresas
- Lic. Rudy Mancio - Psicólogo y recreacionista

4.12.2 Materiales

- Centro de eventos “La Granjita”
- Mobiliario
- Equipo de sonido
- Computadora
- Equipo eléctrico
- Material de oficina
- Alimentos para refacción
- Diplomas de reconocimiento para los invitados
- Material del contenido

4.13 Presupuesto

Concepto	Unidades	Valor por unidad	Valor total
Alquiler de instalaciones	1	350.00	350.00
Sillas	30	1.00	30.00
Tableros	4	15.00	60.00
Manteles	4	10.00	40.00
Sobre mantel	4	5.00	20.00
Refacción: Crosaint Coctel de frutas Refresco o café	30	15.00	450.00
Material de oficina: Fotocopias Marcadores Masking tape Diplomas	200 5 1 3	0.25 6.00 5.00 5.00	50.00 30.00 5.00 15.00
Conferencistas	3	Ad honorem	0.00
Total			Q. 1050.00

Capítulo 5

5 Sistematización de la propuesta

5.1 Experiencia vivida

Es interesante tener la oportunidad de estudiar una institución ajena. Por lo general, en el lugar de nuestro trabajo no nos damos cuenta de los problemas que tiene la institución y por ende las soluciones. Lo importante de estas propuestas es proyectarse a la gestión educativa en el área de la administración del talento humano. Se observó durante la labor del diseño e implementación el descontento y la actitud negativa de los docentes hacia las autoridades de la misma. Un factor que incidía en esta situación era el tipo de cultura de la institución que se había instaurado por no atender a tiempo las falencias relacionadas al recurso humano.

Además, se obtuvo la buena experiencia de participar y que lo tomen en cuenta a uno en las reuniones de la institución, tanto con los docentes, alumnado y padres de familia. Así mismo la solicitud de sugerencias u opiniones para la resolución de algunos casos, ayudar en los procesos administrativos, como en una reunión con la supervisora del establecimiento, sintiéndose uno útil y parte de la institución. Al trabajar algunos proyectos y actividades con los docentes pudimos observar y obtener información más clara y precisa para poder conocer ambas versiones de su situación, y ayudar a formular la propuesta; al ser servicial y ayudar a otros sinceramente abre puertas en todo lugar y recibir la confianza, apoyo y sobre todo la amistad. Al compartir esas experiencias fortaleció nuestro conocimiento y poner en práctica algunos de los conocimientos adquiridos en el transcurso de la carrera y observar la importancia de estar preparado para solventar situaciones y ser apoyo para otros.

También ayudó a aprender a gestionar, desde planificar, organizar, dirigir, controlar y evaluar. Al buscar el lugar para la realización de la actividad, ver el menú más indicado y acorde a la experiencia y actividades realizadas, en el aspecto de negocios y de recursos económicos, a los invitados idóneos para desarrollar los temas, aplicando relaciones humanas, en aspecto de orden y

responsabilidad. Al cumplir con mis obligaciones como practicante y dejar una buena imagen personal, catedráticos y sobre todo de la universidad. Crecimos como persona y como profesional.

5.2 Reconstrucción histórica

Línea de tiempo

Fecha	Actividad	Resultados
19 al 30 sep	Llenar cada una de las partes del formato que requiere la propuesta	Aprobación del título y del problema dentro de la institución a corregir
15 al 24 oct	Realizar visita al lugar Reservar las instalaciones y mobiliario	La reservación para la fecha y horario indicado de la actividad. Se escogió el menú y horario más indicado para el momento de la reunión Se estableció la ruta más corta y transporte más accesible para los participantes. Se estableció la ubicación del mobiliario en el salón de actividades. Se verificó el equipo de sonido y su funcionalidad.
25 oct	Elaborar cartas de solicitud para la realización de la capacitación y enviarlas a la Supervisión Nororiente, San Juan Sacatepéquez, como a dirección del establecimiento.	Las cartas fueron redactadas correctamente y entregadas, a donde corresponden, recibíéndolas con agrado.
31 oct	Darle seguimiento a la respuesta de la carta de solicitud a Supervisión	Se obtuvo la aprobación de parte de la supervisión con felicitaciones por este

	Nororiente de San Juan Sacatepéquez, como a la Dirección del establecimiento	tipo de actividades, manifestando su apoyo a la capacitación. Así mismo la Dirección aceptó la propuesta y se comenzó hacer todos los preparativos para su realización con agrado y expectativa para lograr los objetivos planteados.
03 nov	Reunión con la directora y subdirectora del establecimiento para elaborar la agenda de la capacitación planteada, tomando nota de cada uno de los puntos a desarrollar y el orden de las actividades.	Se llegó a un consenso de cada uno de los puntos a conducir y se dejó impresa la agenda, lista para su desarrollo.
07 al 09 nov	Preparación del material a utilizar en cada una de las actividades, como los gafetes con los nombres de cada uno de los asistentes, material de apoyo a los participantes, los diplomas, material de oficina y dar a conocer a las personas que van a colaborar en la actividad sus asignaciones y horario.	Se observó un ambiente de seguridad y confianza al dejar todo listo en sobres y cajas todo lo necesario y previsto a utilizar en la actividad de la capacitación, y a las personas que se les dieron asignaciones respondieron positivamente y felices por haberseles tomado en cuenta, poniéndose a las órdenes.
11 nov	Realización de la capacitación según lo programado, donde mi persona fue el conductor por medio de la agenda elaborada en conjunto con la dirección del establecimiento.	La conducción de la capacitación estuvo muy amena y se dirigió según los puntos plasmados en la agenda, dándose todo en orden y satisfactoriamente. Los asistentes participaron muy emotivamente en cada una de las actividades, compartiendo sus destrezas,

		<p>conocimientos y un momento de felicidad y tranquilidad.</p> <p>Se retiraron con un deseo de superación y de trabajar en equipo, con nuevas ideas para implementar el próximo año.</p> <p>Al mismo tiempo satisfechos por los expositores e invitándolos para nuevas capacitaciones.</p>
--	--	--

5.3 Objeto de la sistematización de la propuesta

La elaboración de un programa de capacitación sobre comunicación asertiva, trabajo en equipo e inteligencia emocional al personal de la Escuela Nacional de Ciencias Comerciales de San Juan Sacatepéquez, Guatemala, se da al observar la deficiencia de estos puntos a reforzar por medio de la capacitación, planificada en conjunto con la dirección del establecimiento, al no trabajar en equipo, inconformidad al recibir las instrucciones de parte de la directora hacia los docentes y el manejo de la inteligencia emocional. Estas eran las actitudes de los docentes en las actividades que se realizaban con los estudiantes de la institución. Dentro de la capacitación se programaron las siguientes actividades: taller sobre trabajo en equipo, dinámica salvarse de naufragar, mensaje de Michael Jordan, diez puntos del trabajo en equipo. Conferencia sobre el tema de cómo lograr una comunicación asertiva, plática sobre comunicación: escucha asertiva, confianza y toma de decisiones, dinámica qué tan asertivo soy. Hacer una instrucción programada sobre inteligencia Emocional, plática sobre los diez pasos a seguir para mejorar la inteligencia emocional. Obteniendo los resultados de parte de los asistentes unas participaron muy emotivamente en cada una de las actividades, compartiendo sus destrezas, conocimientos y un momento de felicidad y tranquilidad.

Se retiraron con un deseo de superación y de trabajar en equipo, con nuevas ideas para implementar el próximo año. Al mismo tiempo satisfechos por los expositores e invitándolos para nuevas capacitaciones, logrando así el objetivo que es recibir de parte de los docentes el apoyo y colaboración a la dirección en cada una de las actividades de trabajo. Al sugerir nuevas ideas,

tener más disciplina, al trabajar bajo las indicaciones de dirección, críticas constructivas e integración de comisiones trabajando en armonía y equipo.

5.4 Principales lecciones aprendidas

En todo el proceso de la Práctica Profesional Dirigida se adquirió muchas lecciones de aprendizaje y reflexión en cada una de las etapas y al poner en práctica los conocimientos adquiridos en el transcurso de la carrera, entre los cuales tenemos los siguientes:

- Cada institución de trabajo tiene sus propios problemas y desafíos por enfrentar y resolver en sus procesos y operaciones cotidianas.
- Es necesario realizar las conciliaciones laborales para velar por las necesidades del empleado y de la institución para trabajar en armonía y ser parte de esa familia laboral.
- Como dirigentes debemos de pensar bien, planificar, delegar y supervisar las instrucciones dadas para evitar contradicciones y malas decisiones y recibir el apoyo de los trabajadores.

Conclusiones

- a. Es importante como administradores educativos conocer cada uno de los reglamentos y hacer que se cumplan, pero también debemos saber atender, comprender, manejar bien el recurso humano de la institución, ya que ellos son el motor de la labor cotidiana.
- b. Con la experiencia vivida se reconoce que es importante la gestión escolar por medio de las propuestas ya sean internas o externas, para solventar los desafíos y retos, sobre todo en la parte del recurso humano.
- c. Al realizar la práctica pude observar lo delicado y la responsabilidad que tiene uno como administrador educativo, de desempeñar bien las actividades con un equilibrio en todos los aspectos de la vida y no descuidando la administración del recurso humano.
- d. Al vivir la confianza, el respeto, la empatía, tener una buena relación con todo el personal me ayudó a abrir puertas en la institución donde realicé mi Práctica, además para solicitar la ayuda a los invitados para desenvolverme en las gestiones para dicha actividad.
- e. Por medio de propuestas bien elaboradas se puede resolver las debilidades, problemas y desafíos de una institución y porque no decirlo de la vida misma.

Referencias

- (s.f.). En F. y. Hernández, *Metodología de la Investigación*. . México: McGraw-Hill.
- (1988). En W. K. Carr, *Teoría crítica de la Enseñanza. La investigación acción en la formación del profesorado*. Barcelona: Martínez Roca.
- (1995). En T. E. Lee G. Bolman, *eframing Organizations Artistry, Choice, and Leadership (Restructurando el arte de la Organizaciones, Decisión y Liderazgo)*.
- (1996). En R. F. Banker, *Impacto del trabajo en equipo en el desempeño de la manufactura: Un campo de estudio longitudinal*.
- (2003). En A. J. Dubrin, *Fundamentos de comportamiento organizacional*.
- (2005). En A. C. Pacheco Espejel, *Metodología Crítica de la Investigación*.
- (2008). En S. y. García, *Plan de desarrollo institucional*.
- (2008). *Diseño de Proyecto de Tesis. Material de curso de seminario de tesis del Doctorado en estudios Fiscales*. . Culiacán, Sinaloa, México: acultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Sinaloa.
- (2013). En R. D.R. Soriano, *Guía para realizar investigaciones sociales*. Plaza y Valdés.
- Acosta, J. (2011). *Google Books*. Obtenido de <https://books.google.com.gt/books?id=PN3o6Y3NTA0C&printsec=frontcover&dq=trabajo+en+equipo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj2yu-B8N7QAhVrjIQKHaj8BFQQ6AEINjAG#v=onepage&q=trabajo%20en%20equipo&f=false>
- Ana Lilia Márquez García, L. G. (5 de Diciembre de 2006). *Análisis de Liderazgo y Comunicación Interpersonal en los equipos de trabajo del Simulador de Negocios de Carnegie Mellon University*. Cholula, Puebla, México: Universidad de las Américas Puebla.
- aulafacil.com*. (s.f.). Obtenido de <http://www.aulafacil.com/cursos/l14656/salud/nutricion/habitos-saludables-para-personas-con-esquizofrenia/dinamicas-grupales-para-mejorar-la-autoestima-el-circulo>
- Burns. (2004). La investigación cualitativa: un importante abordaje del conocimiento para enfermería. *Revista colombiana de enfermería*, 11.

- C. F., & Vásquez, f. V. (1995). *Cómo mejorar la eficiencia operativa utilizando el trabajo en equipo*. Colombia: ICESI.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos, 9na. Edición*. Mexico: Mc Graw Hill.
- E. C., & R. G. (2002). *Los grupos en las organizaciones*. Habana: Facultad de comunicación.
- Eumed.net*. (13 de agosto de 2013). Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/tlatemoani/13/estudios-fiscales.pdf>
- gerza.com*. (2012). Obtenido de http://gerza.com/dinamicas/categorias/todas/todas_dina/que_tan_asertivo_soy.html
- Gomez Grass, J. M. (2006). *Google books*. Obtenido de https://www.google.com/search?client=firefox-b&q=Competencias+y+habilidades+profesionales+para+universitarios,+pdf&oq=Competencias+y+habilidades+profesionales+para+universitarios,+pdf&gs_l=serp.3..0.9764.10766.0.11234.5.5.0.0.0.232.591.0j2j1.3.0....0...
- Guerrero, J. (01 de 2009). [www.jesusguerrero.com/2009/01/principios y valores-y-habitos](http://www.jesusguerrero.com/2009/01/principios-y-valores-y-habitos).
- Kisnerman, N. (1997). *"los Talleres, ambientes de Formación profesional"*. Buenos Aires: Editorial Humanista.
- L. G., & C. M. (2001). *El futuro de los negocios*. Thomson Learning.
- Larios, M. A. (21 de mayo de 2010). [elmejorcompartir.com](http://www.elmejorcompartir.com). Obtenido de <http://www.elmejorcompartir.com/2010/05/10-excelentes-dinamicas-para-romper-el.html>
- Medina, M. I. (marzo de 2011). *Eumed.net. Políticas públicas en salud y su impacto en el seguro popular en Culiacán, Sinaloa, México*. Culiacán, Sinaloa, México. Obtenido de 2011
- Pardinas, F. (2005). *Metodología y técnicas en ciencias sociales*. México, D:F.: Siglo XXI.
- Pereira, B. G. (s.f.). *entrepreneur*. Obtenido de <https://www.entrepreneur.com/article/267218>
- Prado, D. d. (2000). *Torbellino de ideas*. Santiago de Compostela: Meubook S. L.
- rincondelvago.com*. (s.f.). Obtenido de <http://html.rincondelvago.com/dinamicas-de-presentacion-conocimiento-confianza-y-comunicacion.html>
- S. K., & R. M. (1988). *Cómo planificar la investigación-acción*. Barcelona: Laertes.
- Sabino, C. (1992). *El proceso de investigación*. Caracas: Panamericana.
- Taylor, S. J. (2000). *Introducción a los métodos cualitativos*.

- Taylor, S. J., & B. R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. España: Grupo Planeta (GBS).
- Thompson, B. (1998). *Los media y la modernidad*. Barcelona: Paidós.
- Viveros, J. A. (2003). *Liderazgo, comunicación efectiva y resolución de conflictos*. Santiago: Chile.
- Yoder, D. (1980). *Manejo de personal y de relaciones industriales*. Mexico: Continental.
- Yoxer, d. (1980, 6ta. edición). *Manejo de personal y relaciones industriales*. Mexico: Compañía Editorial Continental.
- Morales, O. A. (2003) *Fundamentos de la Investigación Documental y la Monografía*. En *Manual para la elaboración y presentación de la monografía* (Norelkys Espinoza y Ángel Rincón, Editores). Mérida, Venezuela: Grupo Multidisciplinario de Investigación en Odontología, Facultad de Odontología, Universidad de Los Andes.
- Rodríguez Peñuelas, M. A. (2008). *Diseño de Proyecto de Tesis*. Material de curso de seminario de tesis del Doctorado en estudios Fiscales. Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Sinaloa, Culiacán, Sinaloa, México.
- (s.f.). En F. y. Hernández, *Metodología de la Investigación*. . México: McGraw-Hill.
- (1988). En W. K. Carr, *Teoría crítica de la Enseñanza. La investigación acción en la formación del profesorado*. Barcelona: Martínez Roca.
- (1995). En T. E. Lee G. Bolman, *eframingOrganizationsArtistry, Choice, and Leadership (Reestructurando el arte de la Organizaciones, Decisión y Liderazgo)*.
- (1996). En R. F. Banker, *Impacto del trabajo en equipo en el desempeño de la manufactura: Un campo de estudio longitudinal*.
- (2003). En A. J. Dubrin, *Fundamentos de comportamiento organizacional*.
- (2005). En A. C. Pacheco Espejel, *Metodología Critica de la Investigación*.
- (2008). En S. y. García, *Plan de desarrollo institucional*.
- (2008). *Diseño de Proyecto de Tesis*. Material de curso de seminario de tesis del Doctorado en estudios Fiscales. . Culiacán, Sinaloa, México: acultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Sinaloa.
- (2013). En R. D.R. Soriano, *Guía para realizar investigaciones sociales*. Plaza y Valdés.

- Acosta, J. (2011). *Google Books*. Obtenido de <https://books.google.com.gt/books?id=PN3o6Y3NTA0C&printsec=frontcover&dq=trabajo+en+equipo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj2yu-B8N7QAhVrjlQKHaJ8BFQQ6AEINjAG#v=onepage&q=trabajo%20en%20equipo&f=false>
- Ana Lilia Márquez García, L. G. (5 de Diciembre de 2006). *Análisis de Liderazgo y Comunicación Interpersonal en los equipos de trabajo del Simulador de Negocios de Carnegie Mellon University*. Cholula, Puebla, México: Universidad de las Américas Puebla.
- aulafacil.com*. (s.f.). Obtenido de <http://www.aulafacil.com/cursos/114656/salud/nutricion/habitos-saludables-para-personas-con-esquizofrenia/dinamicas-grupales-para-mejorar-la-autoestima-el-circulo>
- Burns. (2004). La investigación cualitativa: un importante abordaje del conocimiento para enfermería. *Revista colombiana de enfermería*, 11.
- C. F., & Vásquez, f. V. (1995). *Cómo mejorar la eficiencia operativa utilizando el trabajo en equipo*. Colombia: ICESI.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos, 9na. Edición*. Mexico: Mc Graw Hill.
- E. C., & R. G. (2002). *Los grupos en las organizaciones*. Habana: Facultad de comunicación.
- Eumed.net*. (13 de agosto de 2013). Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/tlatemoani/13/estudios-fiscales.pdf>
- gerza.com*. (2012). Obtenido de http://gerza.com/dinamicas/categorias/todas/todas_dina/que_tan_asertivo_soy.html
- Gomez Grass, J. M. (2006). *Google books*. Obtenido de https://www.google.com/search?client=firefox-b&q=Competencias+y+habilidades+profesionales+para+universitarios,+pdf&oq=Competencias+y+habilidades+profesionales+para+universitarios,+pdf&gs_l=serp.3..0.9764.10766.0.11234.5.5.0.0.0.232.591.0j2j1.3.0....0...
- Guerrero, J. (01 de 2009). www.jesusguerrero.com/2009/01/principios-y-valores-y-habitos.
- Kisnerman, N. (1997). *"los Talleres, ambientes de Formación profesional"*. Buenos Aires: Editorial Humanista.
- L. G., & C. M. (2001). *El futuro de los negocios*. Thomson Learning.

- Larios, M. A. (21 de mayo de 2010). *elmejorcompartir.com*. Obtenido de <http://www.elmejorcompartir.com/2010/05/10-excelentes-dinamicas-para-romper-el.html>
- Medina, M. I. (marzo de 2011). Eumed.net. *Políticas públicas en salud y su impacto en el seguro popular en Culiacán, Sinaloa, México*. Culiacán, Sinaloa, México. Obtenido de 2011
- Pardinas, F. (2005). *Metodología y técnicas en ciencias sociales*. México, D:F.: Siglo XXI.
- Pereira, B. G. (s.f.). *entrepreneur*. Obtenido de <https://www.entrepreneur.com/article/267218>
- Prado, D. d. (2000). *Torbellino de ideas*. Santiago de Compostela: Meubook S. L.
- rincondelvago.com*. (s.f.). Obtenido de <http://html.rincondelvago.com/dinamicas-de-presentacion-conocimiento-confianza-y-comunicacion.html>
- S. K., & R. M. (1988). *Cómo planificar la investigación-acción*. Barcelona: Laertes.
- Sabino, C. (1992). *El proceso de investigación*. Caracas: Panamericana.
- Taylor, S. J. (2000). *Introducción a los métodos cualitativos*.
- Taylor, S. J., & B. R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. España: Grupo Planeta (GBS).
- Thompson, B. (1998). *Los media y la modernidad*. Barcelona: Paidós.
- Viveros, J. A. (2003). *Liderazgo, comunicación efectiva y resolución de conflictos*. Santiago: Chile.
- Yoder, D. (1980). *Manejo de personal y de relaciones industriales*. Mexico: Continental.
- Yoxer, d. (1980, 6ta. edición). *Manejo de personal y relaciones industriales*. Mexico: Compañía Editorial Continental.

Anexos

Anexo 1 Guía de entrevista



UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Sede San Raymundo, Guatemala
Facultad de Ciencias de la Educación
Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa

Guía de entrevista

Datos Generales		
Nombre entrevistado		
Edad:	Escolaridad:	Profesión:
Institución donde labora		
Cargo		
Lugar de entrevista		
Hora de inicio	Hora de término	
Nombre entrevistador		

Bloque de preguntas
1. ¿Cómo considera la administración de la institución? ¿Por qué?
2. ¿Qué podría hacer usted para mejorar la efectividad de la administración?
3. ¿Qué cambios sugeriría que se deberían de hacer en la administración?
4. ¿Cómo docente como elaboran su trabajo de docencia y en las actividades?

Cierre de la entrevista
Antes de terminar, ¿dese añadir algún aspecto más que considere importante y que hayamos omitido?
Se agradece su colaboración

Anexo 2 Guía de observación



UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Sede San Raymundo
Facultad de Ciencias de la Educación
Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa

Guía de Observación

Proyecto	
Observador	
Ubicación	
Institución	

Instrucciones: Observe si los aspectos que se indican, se cumplen en la institución objetivo. Marque con una “X”, el cumplimiento o no en la columna correspondiente. Describa los detalles actuales observados e incluya una descripción sobre las condiciones ideales en cada uno de los aspectos. Debe incluir comentarios adicionales para enriquecer los datos.

#	Aspectos a observar	SI	NO	Descripción actual	Descripción IDEAL (escriba las condiciones y aspectos que deben mejorar)	Comentarios
1	La institución cuenta con todo su personal					
2	La comunicación entre autoridades y trabajadores es correcta y viable					
3	Las actividades se desarrollan con el éxito esperado					
4	La institución cuenta con comisiones para cada actividad					
5	La infraestructura es adecuada para la labor docente					
5	La infraestructura es adecuada para la labor docente					

Anexo 3 Galería fotográfica



Fachada del establecimiento



Instalaciones y áreas deportivas



Oficinas administrativas



Sede San Raymundo, Guatemala
Teléfonos: 66322198 - 40454093

San Raymundo, 06 de Septiembre de 2016.

Licda. María Estela Boj Patzán
Escuela Nacional de Ciencias Comerciales
San Juan Sacatepéquez, Guatemala

Estimada Directora:

Por medio de la presente, me dirijo a usted con motivo de solicitarle el permiso correspondiente para la realización del PPD (Practica Profesional Dirigida), en la Distinguida Institución a su cargo; al alumno **Cesar Oswaldo Rojas Orive, carné 201405280** quien es estudiante activo de Universidad Panamericana en la Carrera de la Licenciatura en Administración Educativa, en el Sexto Trimestre de la carrera antes mencionada.

Agradeciendo su atención y colaboración a la presente, me suscribo de usted,

Atentamente,

Msc. Rony Estuardo Arévalo Castillo
Coordinador Sede **UPANA San Raymundo**

C.c. Archivo



**UNIVERSIDAD
PANAMERICANA
SEDE
SAN RAYMUNDO**



Diagonal 34, 31-43 Zona 16, Ciudad de Guatemala • PBX: 2506-3600 • www.upana.edu.gt



ESCUELA NACIONAL DE CIENCIAS COMERCIALES
2ª. CALLE 7-23, ZONA 2, TELEFAX: 66302732
SAN JUAN SACATEPEQUEZ, GUATEMALA



La infrascrita Sub-Directora de la Escuela Nacional de Ciencias Comerciales del Municipio de San Juan Sacatepéquez, Departamento de Guatemala, CERTIFICA: Que para el efecto ha tenido a la vista el libro de Actas número cinco, de la mencionada Escuela en el que a folios 221, y 222 aparece el acta número 25-2016 que copiada literalmente dice:

Acta No. 25-2016

En el municipio de San Juan Sacatepéquez, Departamento de Guatemala, cuando son las diecisiete horas en punto del día miércoles nueve de noviembre del año dos mil dieciséis, reunidos en las instalaciones de la Escuela Nacional de Ciencias Comerciales, Licda. Hilda Rosaicela Calderón de Telón, Sub-Directora, Sandra Patricia de León Coloma, Secretaria y el estudiante CESAR OSWALDO ROJAS ORIVE, para dejar constancia de lo siguiente: PRIMERO: el estudiante Cesar Oswaldo Rojas Orive quien se identifica con No. de Carné 201405280 de la Universidad Panamericana de Guatemala, Facultad de Ciencias de la Educación, en la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, se deja constancia de la realización de la práctica Administrativa en la Escuela Nacional de Ciencias Comerciales, ubicada en 2da. Calle 7-23 zona 2, San Juan Sacatepéquez, Guatemala, con una duración de 200 horas, quien inicio el 12 de septiembre de 2016, con horario de 13:00 a 18:00 horas. SEGUNDO: en mi calidad de Subdirectora del establecimiento hago constar que el estudiante mencionado cumplió con lo requerido durante el tiempo de la realización de su práctica administrativa. TERCERO: El estudiante Cesar Oswaldo Rojas Orive el día de hoy nueve de noviembre de dos mil dieciséis finaliza dicha práctica. CUARTO: se da por finalizada la Presente en el mismo lugar y fecha de su inicio cuando son las diecisiete horas con treinta minutos firmando quienes en ella intervenimos damos fe.

Y PARA LOS USOS LEGALES QUE CORRESPONDEN SE EXTIENDE, FIRMA Y SELLA LA PRESENTE CERTIFICACION EN EL MUNICIPIO DE SAN JUAN SACATEPÉQUEZ, DEPARTAMENTO DE GUATEMALA, A LOS NUEVE DIAS DEL MES DE NOVIEMBRE DE DOS MIL DIECISEIS.


Licda. Hilda B. Calderón de Telón
Sub-Directora





UNIVERSIDAD PANAMERICANA DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA Y ADMINISTRACION EDUCATIVA

FICHA INFORMATIVA DEL ESTUDIANTE

1. Datos personales del estudiante

- a. Nombre completo de/la estudiante practicante: Cesar Oswaldo Rojas Orive
b. Carné: 201405280
c. Fecha de nacimiento: 25 feb 1960 Edad: 56 años
d. Dirección: 7ª. Calle "C" 7-36 zona 3 Mixco, Nueva Montserrat
e. Números de teléfonos: 2437-2480 móvil: 5558-5522
f. Dirección electrónica: oswaldoro25@yahoo.com

2. Datos de la institución educativa en donde realizó la Práctica Administrativa

- a. Nombre de la institución educativa: Escuela Nacional De Ciencias Comerciales, San Juan Sacatepéquez, Guatemala.
b. Nombre del jefe inmediato: Licda. Maria Estela Boj
c. Dirección: 2da. Calle 7-23, zona 2, San Juan Sacatepéquez, Guatemala
d. Números de teléfonos: 6630-2732
e. Dirección electrónica: comerciosjs@hotmail.com

3. Datos de la práctica

- a. Periodo del: 12 sep. 2016 al: 09 nov. 2016



UNIVERSIDAD PANAMERICANA DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA Y ADMINISTRACION EDUCATIVA

4. Nombre del jefe inmediato

a. Por la institución educativa: Nombre y firma.		
b. Por la Universidad Panamericana: Nombre y firma.		

5. Lugar y fecha: San Juan Sacatepéquez. 9 de noviembre 2016