

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



**La ofimática en la administración del Instituto Nacional de Educación Básica zona 1  
jornada vespertina, mejora el desarrollo de los procesos y procedimientos**  
(Informe de Práctica Profesional Dirigida)

Manuel Alejandro Aguilar Romero

Guatemala, mayo 2014

**La ofimática en la administración del Instituto Nacional de Educación Básica zona 1  
jornada vespertina, mejora el desarrollo de los procesos y procedimientos**  
(Informe de Práctica Profesional Dirigida)

Manuel Alejandro Aguilar Romero

M.A. Liliana Ventura (Asesora)  
M. Sc Julbia Maricela Ramos Campos de Lezana (Revisora)

Guatemala, mayo 2014

## **Autoridades de la Universidad Panamericana**

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

Rector

**Dra. HC. Alba Aracely Rodríguez de González**

Vicerrectora Académica

**M.A. César Augusto Custodio Cobar**

Vicerrector Administrativo

**Lic. Adolfo Noguera Bosque**

Secretario General

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

**Lic. Dinno Marcelo Zaghi García**

Decano

**M. Sc. Dilia Figueroa de Teos**

Vice Decana

**M. Sc. Claudia Ruiz Casasola de Estrada**

Coordinadora de Sede

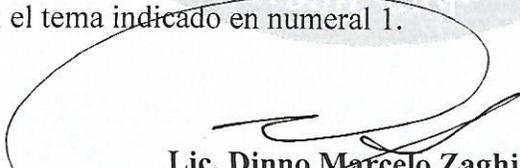
**DICTAMEN DE APROBACIÓN**  
**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL DIRIGIDA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**  
**UNIVERSIDAD PANAMERICANA**

**ASUNTO: Manuel Alejandro Aguilar Romero**  
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 08/2013

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:

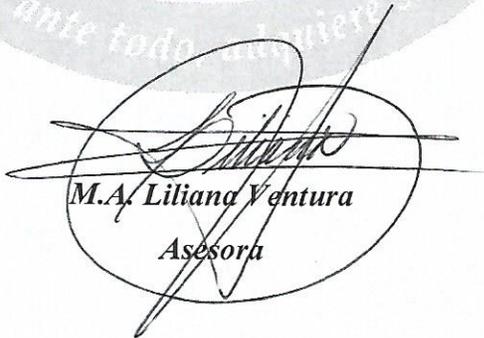
1. El anteproyecto presentado con el nombre de: **La ofimática en la administración del Instituto Nacional de Educación Básica zona 1 jornada vespertina, mejora el desarrollo de los procesos y procedimientos.** Está enmarcado dentro de los conceptos requeridos para la elaboración del Informe de Práctica 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 **Manuel Alejandro Aguilar Romero**, recibe la aprobación de realizar Informe de Práctica Profesional Dirigida, solicitado como opción de Egreso con el tema indicado en numeral 1.

  
**Lic. Dinno Marcelo Zaghi**  
Decano

Facultad de Ciencias de la Educación

UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN.  
Guatemala treinta de enero del año dos mil catorce.-----

En virtud del Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: **“La ofimática en la administración del Instituto Nacional de Educación Básica zona 1 jornada vespertina, mejora el desarrollo de los procesos y procedimientos”**. Presentado por el estudiante: **Manuel Alejandro Aguilar Romero**, 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. Liliانا Ventura**  
**Asesora**

UNIVERSIDAD PANAMERICANA, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN.  
Guatemala, catorce de marzo del dos mil catorce.-----

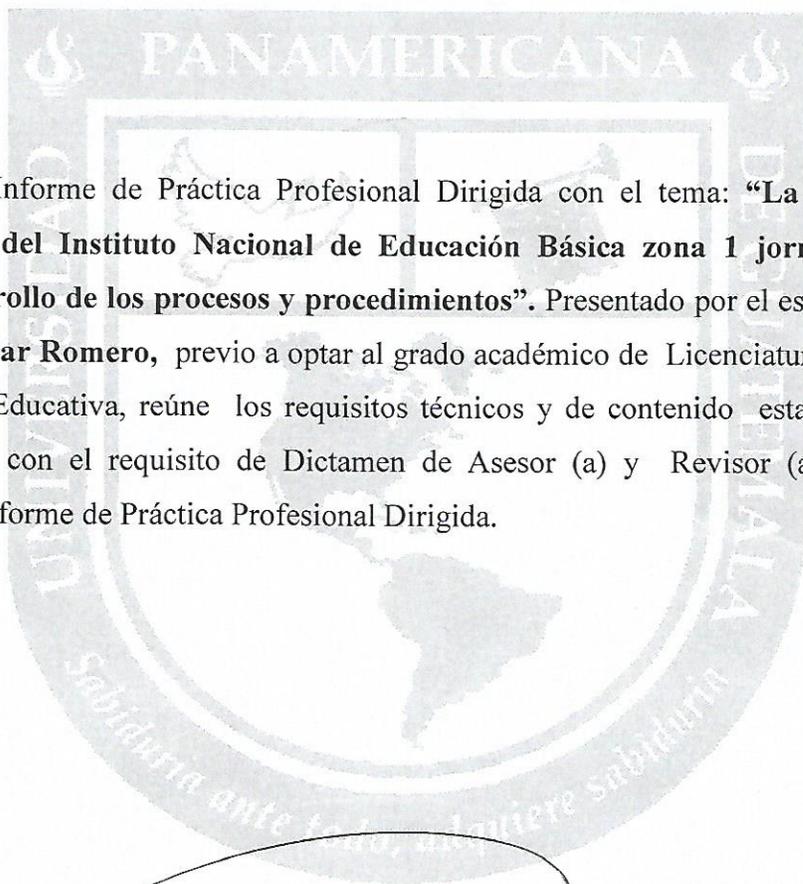
En virtud del Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: **“La Ofimática en la Administración del Instituto Nacional de Educación Básica Zona 1 Jornada Vespertina, mejora el desarrollo de los procesos y procedimientos”** Presentado por el estudiante: *Manuel Alejandro Aguilar Romero*, previo 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.

*Julbia Maricela Ramos Campos de Lezana*  
M.Sc. *Julbia Maricela Ramos Campos de Lezana*

Revisora

UNIVERSIDAD PANAMERICANA, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA  
EDUCACIÓN. Guatemala, dos de abril del año dos mil catorce.-----

En virtud del Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: **“La ofimática en la administración del Instituto Nacional de Educación Básica zona 1 jornada vespertina, mejora el desarrollo de los procesos y procedimientos”**. Presentado por el estudiante: **Manuel Alejandro Aguilar Romero**, 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.



**Lic. Dinno Marcelo Zaghi**

Decano

Facultad de Ciencias de la Educación

## Contenido

Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo 1	1
Marco contextual	1
1.1 Reseña historia de la institución	1
1.2 Organigrama institucional	4
1.3 Observación física de la institución educativa	5
1.3.1 Resultados de la observación física	5
1.3.2 Archivo	6
1.3.3 Administración	6
1.3.4 Se aplican procesos administrativos	6
1.3.5 Se aplica el marco legal vigente	6
1.3.6 Se evidencia comunicación efectiva en el personal	6
1.3.7 Se aprecian procesos administrativos eficientes	6
1.3.8 Recursos	7
1.3.8.1 Apreciaciones del equipo de oficina	7
1.3.8.2 Se cuentan con recursos necesarios para la ejecución de las tareas	7
1.3.8.3 Mobiliario adecuado	7
1.3.9 Proyección a la comunidad escolar y ejecución de programas y proyectos	7
1.3.9.1 Demanda de los servicios	7
1.3.9.2 Relación con organizaciones gubernamentales y no gubernamentales	7
1.3.9.3 Ejecución de programas y proyectos	8
1.3.9.4 Se realiza supervisión, control y evaluación	8
1.4 Visión	8
1.5 Misión	8
1.6 Personal	8
1.7 Personal administrativo presupuestado	8
1.8 Personal por contrato	8
1.9 Descripción del establecimiento	9
1.10 Croquis de la institución educativa	10
1.11 Plano de la oficina	13
Capítulo 2	14

Marco teórico	14
2.1 Áreas de gestión administrativa	14
2.1.1 Financiera	14
2.1.2 Procesos y procedimientos	15
2.1.2.1 Procedimientos lineales	16
2.1.2.2 Procedimientos internos	16
2.1.3 Recursos humanos	16
2.1.4 Planificación y control	17
2.1.4.1 Hay dos horizontes de planificación	18
2.1.4.2 Planificación estratégica	19
2.1.4.3 Planificación táctica	19
2.1.4.4 La planificación táctica afecta en	19
2.1.5 Control	19
2.1.5.1 El control consiste	19
2.1.5.2 Componentes del control	20
2.1.6 Comercialización y publicidad (marketing)	20
2.1.7 Dirección	20
2.1.8 Organización	21
2.1.9 Curricular	21
2.1.10 Atención al cliente	22
2.1.10.1 Escalones del consumidor	22
2.2 Referente teórico que lo fundamenta	24
2.2.1 Base de datos	24
2.2.2 Ofimática	25
Capítulo 3	28
Marco metodológico	28
3.1 Descripción de la metodología	28
3.2 Diagnóstico FODA, Instituto Nacional de Educación Básica zona 1, J.V.	29
3.3Árbol de problemas	30
3.4 Árbol de objetivos	31
3.5 Análisis de viabilidad	32
3.6 Diseño del proyecto	33
3.7 Matriz del marco lógico	34
3.8 Pan de ejecución	35

3.9 Cronograma	36
Capítulo 4	37
Informe del proyecto educativo	37
4.1 Descripción del proyecto educativo	37
4.2 Justificación	38
4.3 Objetivos	38
4.3.1 General	38
4.3.2 Específicos	39
4.4 Ejecución del proyecto	39
4.5 Descripción del trabajo de campo	39
4.6 Recursos (humanos, materiales y financieros)	40
4.6.1 Humanos	40
4.7 Incorporación de mejoras a la propuesta como resultado de la implementación o validación	41
Capítulo 5	42
Sistematización del proceso	42
Conclusiones	43
Recomendaciones	44
Referencias bibliográficas	45
Anexos	46
Anexo 1 Carta de solicitud	46
Anexo 2 Carta de autorización	47
Anexo 3 Constancia autorización	48
Anexo 4 Ficha informativa del estudiante	49
Anexo 5 Control de asistencia	51
Anexo 6 Constancia de temporalidad	53
Anexo 7 Sistema ofimático de control académico y base de datos	54

## Índice de Tablas

Tabla 1 Observación física	5
Tabla 2 Diagnóstico FODA	29
Tabla 3 Análisis de viabilidad	32
Tabla 4 Matriz del marco lógico	34
Tabla 5 Cronograma de actividades	36
Tabla 6 Sistematización del proyecto	42

## **Resumen**

El Instituto Nacional de Educación Básica Zona 1, Jornada Vespertina se crea por la necesidad que existe en la población vecina de la zona 3 en el año 2009, por intervención de docentes que se interesan por desarrollo de una mejor educación. Posterior a ese año se traslada a la escuela Grupo Escolar Centro Americano de la zona 1 por el crecimiento. En este dos mil trece, se realiza una evaluación diagnóstica para determinar las necesidades que tiene el centro educativo.

Dentro de las áreas de gestión administrativa que se participó están: financiera, procesos y procedimientos, recursos humanos, marketing, dirección, organización, curricular, atención al cliente planificación y control. Teniendo un aprendizaje significativo ya que se tuvo la oportunidad de intervenir y tomar decisiones para la institución. Por la misma dinámica el proyecto implementado necesita de un referente que lo fundamente, para que éste sea sólido, verídico y con viabilidad así como también pueda tener un seguimiento y sostenimiento en años futuros.

Para establecer, diseñar e implementar el proyecto, se utilizó el Método del Marco Lógico, ordenando sistemáticamente los pasos y procedimientos respondiendo asertivamente a las necesidades del Instituto. Es por ello que se tuvo un diagnóstico FODA para determinar las áreas que tienen un status sólido y las que necesitan mayor intervención, logrando verificar la viabilidad, diseñar la propuesta, establecer los participantes, objetivos, actividades, el aspecto financiero, entre otros, por medio de la matriz de marco lógico, hasta tener un plan de ejecución del proyecto.

Posterior a la fase metodológica, se realizó un informe sobre el proyecto, detallando la descripción del mismo de una forma puntual pero que refiera la intención completa que tiene un programa ofimático, justificando el porqué del proyecto, con sus objetivos. Así como el proceso que se tuvo durante la realización del mismo. De la misma manera se analizó detenidamente los recursos con los que se contaron y las mejoras que el proyecto aportaría a los procesos y a la institución.

Finalmente en la última etapa, se sistematiza el proceso estableciendo las partes que se trabajaron, así como sus logros, dificultades y lecciones aprendidas. Concluyendo puntualmente y realizando las recomendaciones pertinentes para la continuación del proyecto posteriormente

## **Introducción**

En el Instituto Nacional de Educación Básica Zona Uno, Jornada Vespertina, se estudiaron diversas problemáticas administrativas, estableciendo una jerarquía dentro de las mismas, se logró establecer que los procesos y procedimientos carecían de un orden secuencial, en el cual existiera evidencia de los diversos movimientos que se realizaban, como por ejemplo: cambios en la estadística inicial, asignación del código personal y muy especialmente en cuanto al registro de las notas y seguimiento en situaciones de disciplina o rendimiento académico.

Razón por la cual se determina que la mejor manera de optimizar el tiempo y recursos administrativos y tomando en cuenta que por ser un establecimiento con modalidad “INEB” no se tiene la autorización para personal administrativo únicamente el Director, se decide que un sistema ofimático proporcionará a la institución la solución en la organización, control, seguimiento y monitoreo de todo lo que refiere al control académico. Teniendo en cuenta que la mayor parte de la población proviene de áreas rojas es necesario tener en todo momento el control y monitoreo de lo que sucede dentro del establecimiento, trazándose como meta mejorar los procesos y procedimientos para que la atención al cliente sea más efectiva y eficiente

# **Capítulo 1**

## **Marco Contextual**

### **1.1 Reseña Historia de la Institución**

La creación del Instituto Nacional de Educación Básica, fue iniciativa del Licenciado Héctor Edelmiro Flores Brínguez (Supervisor Educativo), debido a la política de ampliación de cobertura de educación básica durante el Gobierno de Álvaro Colom, como respuesta a la Reforma Educativa contemplada en los Acuerdos de Paz. Luego de un sondeo se determinó que la zona 3 no contaba con un instituto de Educación Básica Nacional, se llegó a la conclusión que era necesario establecer dicho centro educativo en el lugar, para beneficiar a la población. El Instituto Nacional de Educación Básica (INEB Zona Uno J.V.), fue autorizado según resolución No. UDE/CA-551-2008-A.F. de fecha 28 de noviembre del 2008.

El establecimiento abre sus puertas el día 02 de enero del 2009 y por no contar con instalaciones propias, fue ubicado en la Escuela de Educación Primaria “Manuel Marcos Martínez” Jornada Vespertina, la cual se encuentra ubicada en la 6ta Av. 27-36 zona 3 de esta ciudad capital.

El Instituto inició sus labores con 1 director, 6 docentes, 1 operativo y una población estudiantil de 35 alumnos, los cuales constituían únicamente 2 grados, siendo 31 en primero básico y 4 en segundo, no contando con alumnos para tercero básico por falta de espacio dentro de las instalaciones, ya que únicamente se tenía acceso a dos salones de la escuela antes mencionada.

Siendo los fundadores del centro educativo, Licenciado Héctor Flores (Supervisor Educativo), Licenciado Eduardo Marroquín Marroquín (Director), Carolina Beatriz Romero Jimenez, Lilian Jeanette Marroquín Navas, Ricardo Inocente Pérez, Mariel Cetino, Mirna Beatriz López Molina, Brenda Alicia Rodas Alvarado (docentes) y en el mes de junio se incorporó el profesor Rodrigo García Salas y Gustavo Adolfo López Hernández con funciones de operativo.

Luego del impacto que el Instituto causó en los alrededores por su alta calidad educativa durante el 2009, en el año 2010 se inició el ciclo escolar con una población estudiantil de 200 alumnos,

debido a la falta de espacio no era posible continuar prestando los servicios educativos en las instalaciones de la Escuela de Educación Primaria “Manuel Marcos Martínez” Jornada Vespertina, razón por la cual se gestionó el traslado al edificio que ocupa la Escuela Primaria “Grupo Escolar Centroamericano, Niños de la Esperanza” en el tercer nivel, ubicado en la 10ª Calle 2-37 zona 1, según resolución No. DDEGN-08-2010, de fecha 26 de enero del 2010, lugar en donde hasta la fecha funciona el Instituto Nacional de Educación Básica. Todo esto con la colaboración de la Licenciada Elvia de Sagastume, Directora del Grupo Escolar de la Jornada Matutina.

Al iniciar el ciclo escolar 2010 la Dirección del Instituto estuvo a cargo del Licenciado Eduardo Marroquín, quien a finales del mes de abril presenta su renuncia irrevocable a dicho cargo, el 02 de junio la profesora Iris Suruy Sinai es asignada a prestar sus servicios como Directora accidental interina del establecimiento. Durante la primera semana del mes de septiembre se establece como Aniversario del INEB ZONA 1 J.V., días durante los cuales se realizaron diversas actividades.

En el 2011, el establecimiento inicia sus labores con una población de 393 alumnos, teniendo 10 aulas; 6 de primero, 3 de segundo y 1 de tercero básico. Por no contar con personal técnico administrativo, la Licenciada Edna Portales de Núñez (Supervisora Educativa del Sector), asigna a la profesora Lilian Jeanette Marroquín Navas como Directora Accidental Interina, según acta No. 01-2011 de fecha 03 de enero del 2011, del establecimiento por una semana, en la siguiente semana se hace el nombramiento formal de Directora Técnica-Administrativa a la PEM Brenda Alicia Rodas Alvarado.

En el 2013, el Instituto inicia sus actividades con una población igual al año anterior (320 estudiantes) distribuidas en 10 secciones, siendo 5 primeros, 3 segundos y 2 terceros. En este año se logra asignarle un contrato a la profesora Darling Corleto, quien el año anterior no recibió ninguna retribución por su trabajo, contando ahora oficialmente con ella para que cubra las áreas trabajadas anteriormente

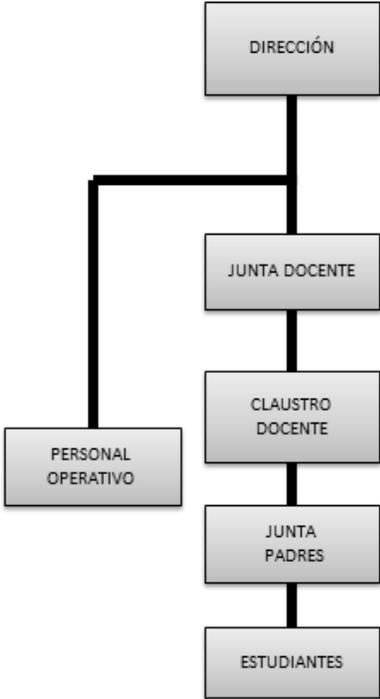
En el mes de abril la Licenciada Brenda Alicia Rodas Alvarado, Directora del Instituto, presenta su renuncia al cargo de manera irrevocable y la Supervisora Educativa, Licenciada Liliana Isabel Ventura, realiza una sesión con todo el personal para seleccionar a quien a partir de ese mes ocupará el cargo, finalmente posterior a votaciones la Supervisora Educativa, asigna al profesor Manuel Alejandro Aguilar Romero como Director y él será quien esté al frente a partir del día 12 de abril del Instituto Nacional de Educación Básica zona Uno Jornada Vespertina.

Durante los meses siguientes, el establecimiento se remodeló en algunos ambientes, el laboratorio de computación y la Dirección, siendo este un proyecto de la profesora Lilian Jeanette Marroquín Navas en el curso de Artes Industriales, dándole a los estudiantes un sentido de pertenencia e identidad hacia el establecimiento, así como una apariencia más adecuada y formal al Instituto.

Así mismo, velando por un aprendizaje integral, se apoyó a varios estudiantes quienes luego de realizar un casting se integraron al Grupo Folclórico RAWASIL MISTERIOS, en donde la danza folclórica guatemalteca es su área de acción, realizando presentaciones dentro y fuera de la ciudad. Ahora nuestros estudiantes son artistas guatemaltecos con el apoyo del Ministerio de Cultura y Deportes.

Actualmente el INEB ZONA 1 J.V. mantiene su calidad educativa y disciplinaria, sin importar el ambiente que le rodea, o las necesidades de infraestructura y espacios que en la actualidad no se han otorgado al establecimiento según lo resuelto en el convenio entre GECA jornadas Matutina y Vespertina e INEB zona 1 J.V. Debido a que se mantiene un trabajo en equipo, funcionamiento de comisiones, docentes y Dirección comprometidos, así como la promoción de los valores morales, civiles y éticos.

# 1.2 Organigrama Institucional



Fuente: Elaboración Propia 2013

### 1.3 Observación física de la Institución Educativa

Guía de observación de la planta física de la Institución educativa.

Nombre de la Institución: Instituto Nacional de Educación Básica INEB zona 1 J.V.

#### 1.3.1 Resultados de la observación física

Tabla 1 Observación Física

No.	Aspecto observado	Respuestas	Observaciones y/o comentarios
1	Dimensiones promedio de la oficina	<b>25 m<sup>2</sup> aprox.</b>	Necesita más espacio
2	Ubicación	Muy buena <b><u>Buena</u></b> Regular Mala	Ubicada al centro del pasillo principal del tercer nivel, utilizado por INEB
6	Ventilación :	Suficiente <b><u>Aceptable</u></b> No aceptable	Puede ser mejorada
7	Iluminación	Suficiente <b><u>Aceptable</u></b> No aceptable	Puede ser mejorada
8	Sala de estar	Si <b><u>No</u></b>	No se dan los espacios por otros establecimientos.
9	Cuenta con servicio de internet	Si <b><u>No</u></b>	De abril a la fecha está inhabilitado, desconociendo las razones
10	Cuenta con servicios de ayudas audiovisuales	<b><u>Si</u></b> No Estado	Algunos carteles, mantas vinílicas educativas y proyector de imágenes
11	Tiene suficiente agua entubada	Si <b><u>No</u></b>	Ocasionalmente se carece de ella
12	El edificio es	<b><u>Oficial</u></b> Privado Municipal	Con 56 años de antigüedad
13	Otros aspectos que no se consideraron en esta guía de observación.		

Fuente: Elaboración Propia 2013

### **1.3.2 Archivo**

En la segunda quincena del mes de abril, se ha podido detectar que el archivo estaba en un desorden total, con el tiempo se ha tratado de corregir esta situación, pero no es sino hasta esta semana en la que se ha tomado la tarea la administración de ordenar todo tipo de papelería, logrando recabar información de suma importancia y que se creía perdida.

### **1.3.3 Administración**

Se cuenta con manual de funciones de los puestos existentes en la institución:

No, desde la fundación del establecimiento no se ha tenido ningún tipo de guía para cualquiera de los trabajadores, ya sea personal administrativo, docente y operativo.

\*para Director, y subdirector se establece en las responsabilidades, en la Ley de Educación Nacional.

### **1.3.4 Se aplican procesos administrativos:**

Si, desde la dirección se monitorea las actividades realizadas, las cuales son ejecutadas por las comisiones establecidas, que a su vez monitorean el trabajo docente (aunque no es suficiente el personal) dentro de las actividades

### **1.3.5 Se aplica el marco legal vigente:**

Si, se maneja el compendio de legislación educativa del presente año así como de las modificaciones que se den las cuales son publicadas en el diario oficial.

### **1.3.6 Se evidencia comunicación efectiva en el personal**

Si, el claustro de maestros trabaja en sinergia y buena comunicación

### **1.3.7 Se aprecian procesos administrativos eficientes**

Si, por parte del claustro, estudiantes y padres de familia

No, por parte de supervisión ya que en ninguna ocasión se ha visitado el establecimiento y no se tiene contacto continuo con ella, así como la falta de envío de información importante u oficial para el establecimiento en fechas adecuadas.

## **1.3.8 Recursos**

### **1.3.8.1 Apreciaciones del equipo de oficina**

Equipo no actualizado, con deficiencias. Se cuenta únicamente con una computadora para trabajos administrativos, utilizada por secretaría (oficialmente no hay un contrato para este puesto, sin embargo existen docentes que colaboran en el mismo además de impartir sus períodos de clase), en la Dirección, se utiliza una laptop, propiedad del Director, para que los procesos administrativos y conectividad, sean más rápidos y con software actualizado.

### **1.3.8.2 Se cuentan con recursos necesarios para la ejecución de las tareas**

No, se carece de recursos, pero lo que se tiene, se utiliza de manera eficiente para evitar el desperdicio de lo poco que se tiene, contando con el apoyo del claustro en esta situación. Dentro de la Administración a partir del cambio de Directores, se promueve el reciclaje, reutilización y el uso consiente de los insumos de oficina para que éstos duren lo más posible.

### **1.3.8.3 Mobiliario adecuado**

El mobiliario, no es al 100% el adecuado, sin embargo el mobiliario que esta, es utilizable.

## **1.3.9 Proyección a la comunidad escolar y ejecución de programas y proyectos**

### **1.3.9.1 Demanda de los servicios**

Dentro de la demanda de servicios, es necesario que se otorguen los espacios asignados en el convenio entre GECA jornadas MATUTINA Y VESPERTINA, realizado en el año 2012, así como el personal necesario para atender la secretaría, auxiliatura y personal docente.

### **1.3.9.2 Relación con Organizaciones gubernamentales y No gubernamentales**

Durante el presente año se trabajó con I.E.P.A.D.E.S., P.N.C., MUNICIPALIDAD DE GUATEMALA, entre otros.

### **1.3.9.3 Ejecución de programas y proyectos**

En el presente año, la Policía Nacional Civil, por medio de la Dirección de Prevención del Delito, se llevó a cabo el programa G.R.E.A.T. el cual promovía la no adhesión a grupos, pandillas o maras juveniles, así como el tratamiento que debe tenerse si se desea realizar algún tipo de denuncia sobre abusos de cualquier índole o situaciones que ameriten asistencia por parte de las autoridades.

### **1.3.9.4 Se realiza supervisión, control y evaluación**

Si, por parte de la Dirección del establecimiento, pero por la Supervisión Educativa se tiene un total abandono y en las ocasiones en donde hay intervención de la misma se hace de forma tardía o al margen de lo legalmente establecido.

## **1.4 Visión**

Influir positivamente en la comunidad educativa para que por medio de una educación de calidad, se formen mejores generaciones de estudiantes con principios y valores universales.

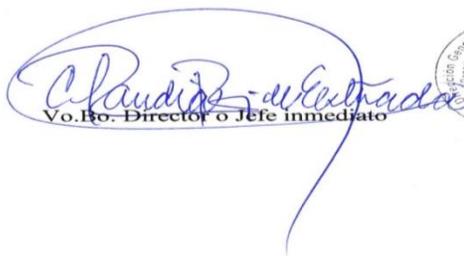
## **1.5 Misión**

Orientar y guiar a la juventud guatemalteca, por medio del desarrollo de competencias y con un personal calificado, hacia su calidad de vida y a la construcción de la ciudadanía

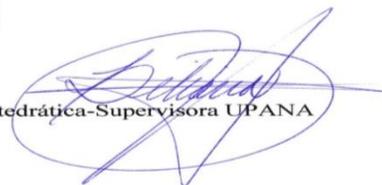
## **1.6 Personal: 16 personas**

## **1.7 Personal Administrativo presupuestado: Ninguno**

## **1.8 Personal por contrato: Todos los docentes y Director (15 personas) + 1 personal operativo bajo renglón 031**

  
Vo. Bo. Director o Jefe inmediato



  
Vo. Bo. Catedrática-Supervisora UPANA

## **1.9 Descripción del Establecimiento**

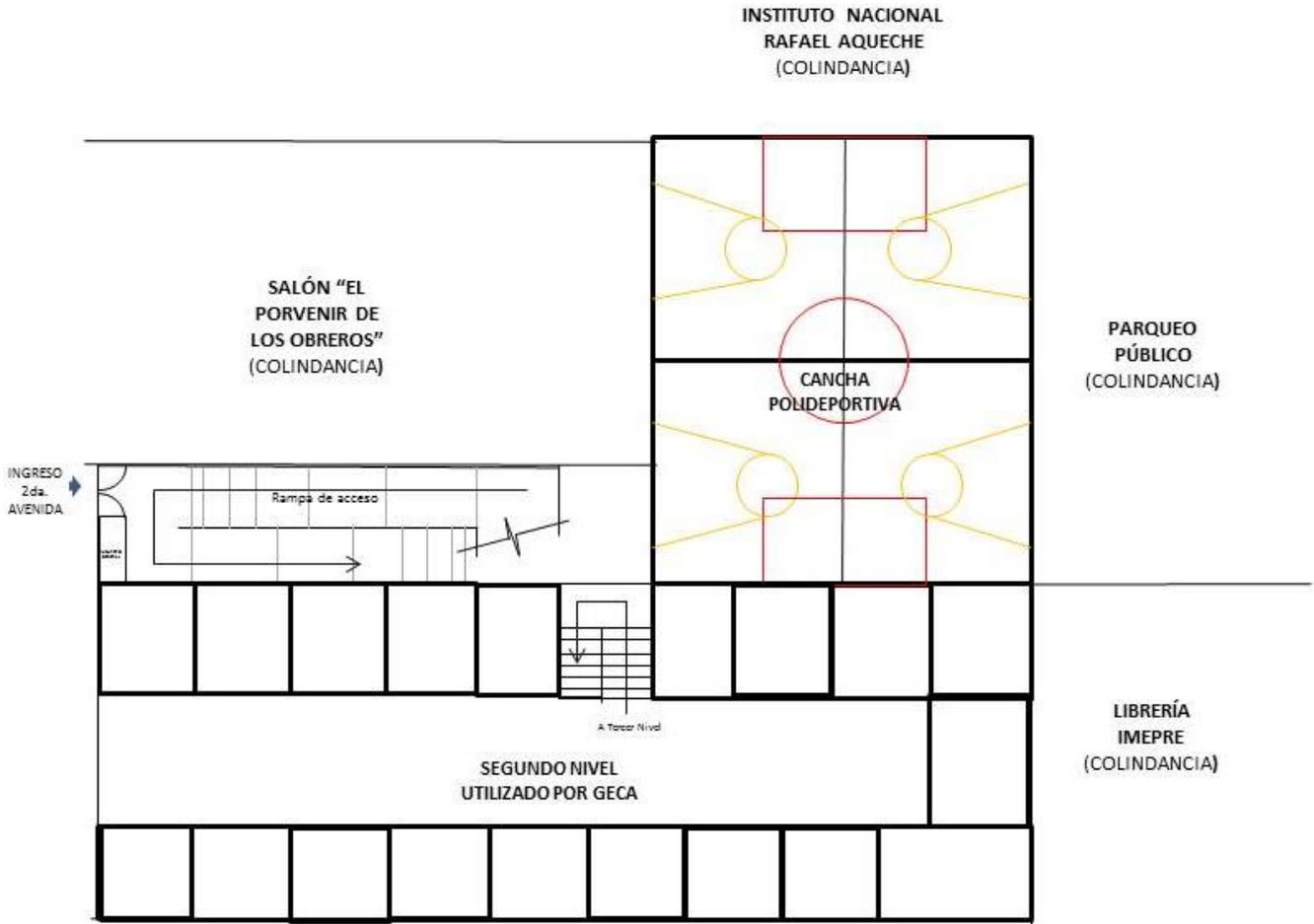
El Instituto Nacional de Educación Básica zona uno Jornada Vespertina, cuenta con un ingreso principal sobre la segunda avenida, por donde hacen su ingreso los estudiantes y de la misma manera se retiran, este acceso cuenta con una rampa que comunica desde el primer nivel hasta el tercero en donde se encuentran las instalaciones del Instituto, esta infraestructura es compartida por la escuela Grupo Escolar Centroamericano “niños de la esperanza” GECA, en las jornadas matutina y vespertina, razón por la cual el establecimiento no cuenta con varios espacios altamente necesarios para realizar de mejor manera su actividad educativa.

En el tercer nivel, se ubican diez secciones distribuidas de la siguiente manera: cinco secciones para primero básico, tres para segundo básico y dos para tercero básico, así como un laboratorio de computación y las oficinas administrativas. Existen más espacios pero por diversas situaciones no se han podido obtener, aun teniendo en cuenta que ya se realizó un convenio en donde en el dos mil trece, éstos espacios debían entregarse.

Dentro de los espacios que se comparten diariamente con la escuela de la jornada vespertina están: los espacios abiertos, canchas para realizar educación física, recreos, actividades deportivas y culturales, así como el espacio techado ubicado en el ingreso de la décima calle, en donde están ubicadas las casetas para la venta y consumo de alimentos para cada establecimiento.

Los espacios para realizar los procesos de enseñanza aprendizaje son amplios, con suficiente ventilación e iluminación, teniendo en cuenta que la población aproximada por grado es de treinta y cinco a cuarenta estudiantes por salón, permitiendo que los estudiantes estén en un ambiente adecuado, y que los docentes realicen su trabajo en un ambiente cómodo, sabiendo y aplicando el manejo de grupos.

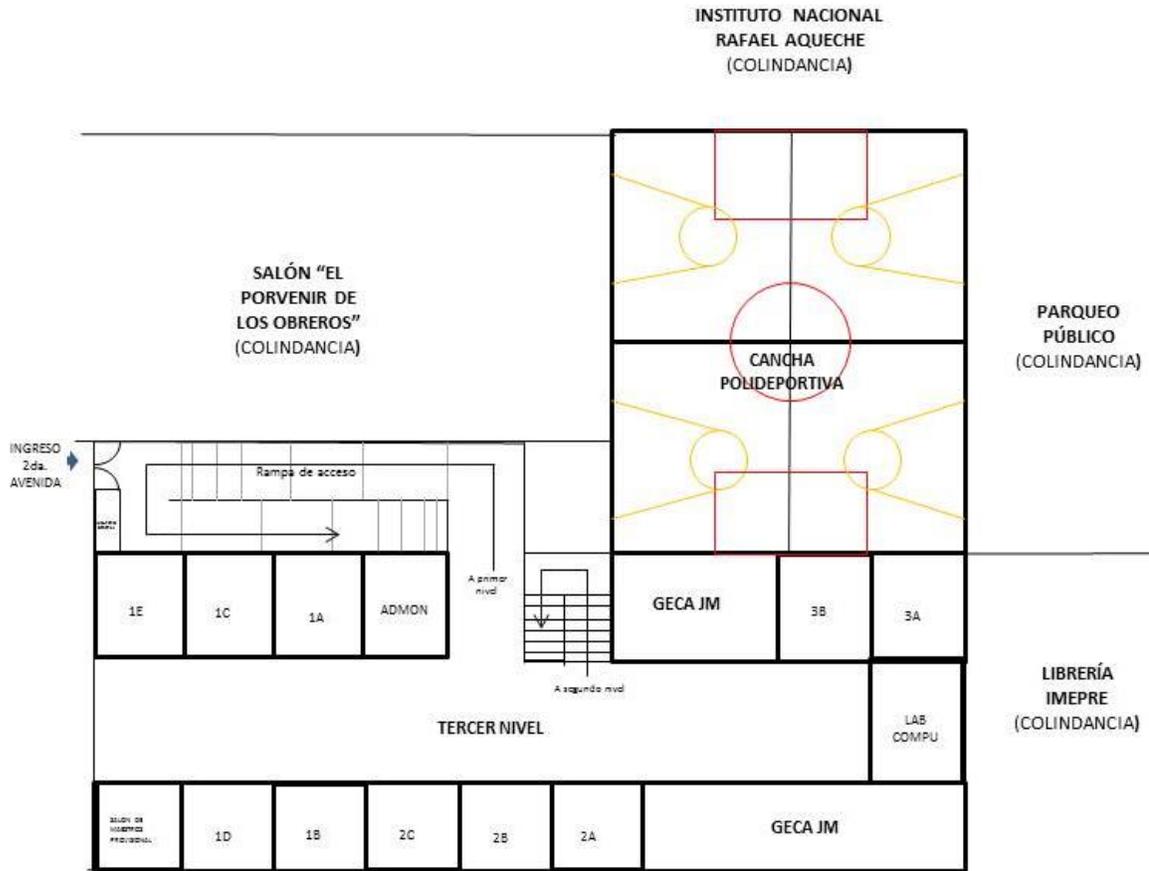




**PLANTA 2do. NIVEL INEB ZONA 1**  
SIN ESCALA

**PLANTA UTILIZADA POR ESCUELA G.E.C.A. J.V.**

Fuente: Elaboración Propia 2013



**PLANTA 3er. NIVEL INEB ZONA 1**  
SIN ESCALA

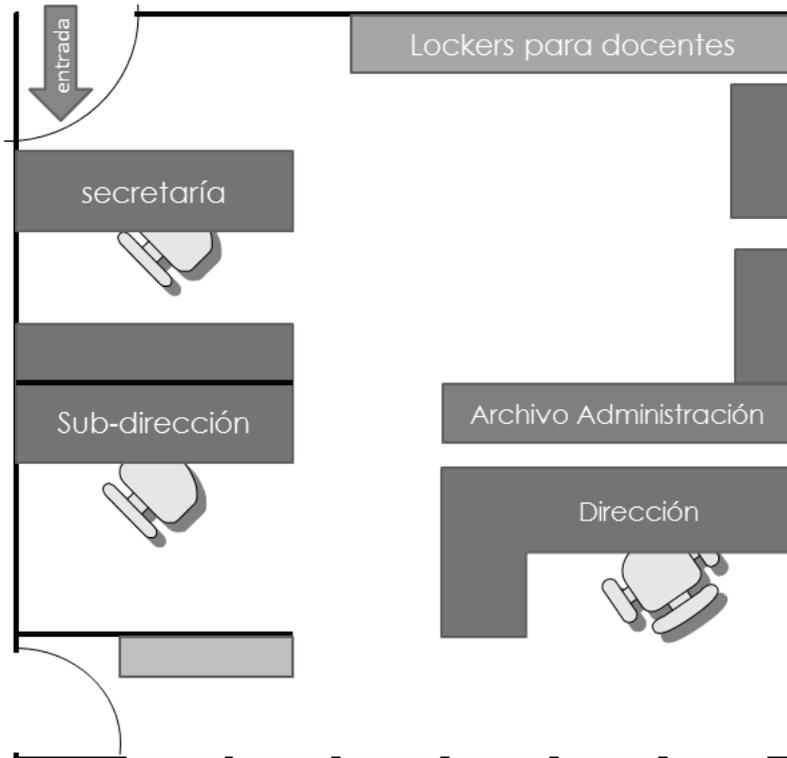
Fuente: Elaboración Propia 2013

Firma del estudiante-practicante

Vo. Bo. Catedrática-Supervisora UPANA

## 1.11 Plano de la oficina.

Nombre de la institución educativa: Instituto Nacional de Educación Básica INEB zona 1 J.V.



Fuente: Elaboración Propia 2013

Firma del estudiante-practicante

Vo. Bo. Cafédrática-Supervisora UPANA

## **Capítulo 2**

### **Marco Teórico**

#### **2.1 Áreas de Gestión Administrativa**

##### **2.1.1 Financiera**

Área que da soporte al trabajo institucional de una organización. Tiene a su cargo todos los procesos de apoyo a la gestión académica, la administración de la planta física, los recursos y los servicios, el manejo del talento humano, y el apoyo financiero y contable. Apoya y existe en función de los componentes académico y directivo, además del logístico. El componente de la gestión administrativa y financiera, cambia el sistema administrativo vertical y rígido tradicional, por formas que respondan al reto de la modernización, flexibilización y democratización del manejo directivo de las instituciones educativas, dando uso a la autoridad horizontal y ejecutando elementos propios de una gerencia estratégica.

En la institución educativa, la Gestión administrativa y financiera se halla orientada a proveer los recursos financieros, físicos, logísticos y humanos necesarios a la prestación del servicio educativo. Guía sus sistemas de apoyo en beneficio del que hacer pedagógico, y la manera como la administración fundamenta su razón de ser en función de las demandas de la Gestión académica. Establece la coherencia entre los retos y demandas institucionales y el talento humano que se requiere para afrontarlos constructivamente.

Desde la gestión administrativa y financiera se aborda el trabajo institucional, de forma holística al establecimiento educativo para que esta gestión facilite los procesos que garanticen el mejoramiento continuo y el aseguramiento de la calidad, la autonomía escolar y la integración institucional traen consigo la necesidad de organizar muy bien las actividades, de manera que se cumplan todos los objetivos y las metas establecidas. La planeación, el seguimiento y la evaluación se convierten en herramientas básicas para garantizar que lo que haga cada integrante de la institución educativa tenga sentido y pertenencia dentro de un proyecto común. Es fundamental lograr que todos sigan la misma dirección, bajo el liderazgo del rector o director y su equipo.

Cuando se trabaja conjuntamente con otras personas se aumentan las posibilidades de tener resultados y productos más sólidos, pues todos los integrantes del equipo se vinculan para aportar sus ideas, experiencias y conocimientos, de forma que unos aprenden de otros. Igualmente, se desarrollan las capacidades de argumentación y negociación, lo que contribuye a la consecución de acuerdos sobre diferentes temas. Estos consensos, a su vez, darán mayor legitimidad a las decisiones y permitirán un alto nivel de compromiso con las tareas que cada persona desarrollará.

Por tanto, la ruta del mejoramiento continuo vista desde la gestión administrativa y financiera, parte de la comunicación y el trabajo en equipo que se facilitan cuando se utilizan sistemáticamente datos e información pertinente como “brújulas” que guían las acciones y orientan la toma de decisiones.

Conocer la dinámica escolar, los estudiantes y sus familias, los problemas y los desafíos del entorno permite seleccionar las estrategias más apropiadas. Además, contar con información actualizada y precisa da elementos para determinar si se alcanzaron los resultados esperados y rendir cuentas a todos los integrantes de la comunidad educativa sobre los avances obtenidos.

### **2.1.2 Procesos y procedimientos**

Se denomina procedimiento a la secuencia de operaciones o pasos conectados entre sí y que ordenados en forma lógica permiten alcanzar un objetivo determinado.

Los procedimientos se pueden identificar a través de ciertas características comunes que los diferencian de las demás acciones que desarrolla una entidad, tales como:

- Un procedimiento requiere de más de un paso hacia el mismo objetivo
- El resultado de un paso compromete o da origen al siguiente, es decir, pasos secuenciales.
- El paso que inicia el procedimiento y aquel que lo concluye son identificables. En consecuencia y en ampliación a la característica secuencial, este nuevo paso del procedimiento puede dar origen a un nuevo procedimiento.
- Los pasos de un procedimiento son rutinarios y repetitivos.
- Un procedimiento se realiza dentro de un marco organizacional establecido.

### **2.1.2.1 Procedimientos Lineales**

Relacionan las funciones principales que desarrollan los órganos de una institución y que están referidos a su objetivo ocupacional. Denominándose también, procedimientos sustantivos o hacia afuera, porque están relacionados con los servicios que solicita o requiere el público usuario.

### **2.1.2.2 Procedimientos Internos**

Relacionan las funciones complementarias o de staff que desarrolla una institución. Son llamados también, procedimientos adjetivos y están relacionados con las áreas de personal, contabilidad.

### **2.1.3 Recursos Humanos**

Función o gestión que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener a los colaboradores de la organización. Estas tareas las puede desempeñar una persona o departamento en concreto junto a los directivos de la organización. Busca alinear el área o profesionales de RRHH con la estrategia de la organización, lo que permitirá implantar la estrategia organizacional a través de las personas, quienes son consideradas como los únicos recursos vivos e inteligentes capaces de llevar al éxito organizacional y enfrentar los desafíos que hoy en día se percibe en la fuerte competencia mundial. Es imprescindible resaltar que no se administran personas ni recursos humanos, sino que se administra con las personas viéndolas como agentes activos y proactivos dotados de inteligencia, creatividad y habilidades. Generalmente la función de Recursos Humanos está compuesta por áreas tales como reclutamiento y selección, contratación, capacitación, administración o gestión del personal durante la permanencia en la empresa. Dependiendo de la empresa o institución donde la función de Recursos Humanos opere, pueden existir otros grupos que desempeñen distintas responsabilidades que pueden tener que ver con aspectos tales como la administración de la nómina de los empleados o el manejo de las relaciones con sindicatos, entre otros. Para poder ejecutar la estrategia de la organización es fundamental la administración de los Recursos humanos, para lo cual se deben considerar conceptos tales como la comunicación organizacional, el liderazgo, trabajo en equipo, negociación y cultura organizacional.

### **2.1.4 Planificación y Control**

“Es el proceso de mirar hacia el futuro para determinar el curso de acción que la empresa deberá seguir para alcanzar los objetivos” (Administración de Empresas, Pequeñas y medianas, Debes del Pino, Julio, México 1982). El papel principal de un directivo es dirigir los esfuerzos de otras personas hacia los objetivos de la organización. Una parte muy importante de la dirección consiste en planificar (establecer objetivos) y controlar (comparar los resultados con los objetivos que se habían establecido). ¿Por qué son importantes la planificación y el control? Cuando se dice que una empresa debe establecer objetivos, parece que se está diciendo algo totalmente obvio. Al fin y al cabo, ¿no es totalmente natural que una organización tenga objetivos?

Para comprender la importancia de la planificación, conviene que se fijen a partir de la propia experiencia. Cuando se empieza un nuevo proyecto personal o profesional, ¿se fijan objetivos? Si se piensa, se observará que, en la mayoría de los casos, se es bastante reacio a fijar objetivos. Generalmente, no se detiene a pensar qué se quiere conseguir, no se fijan objetivos concretos. Paradójicamente, se cae en cuenta que fijar objetivos es algo muy natural y deseable, pero a la hora de hacerlo, existe una reacción reacia. Parece que basta con haber llegado a la conclusión de que merece la pena empezar algo y, entonces, se empieza sin fijar objetivos. Esto que suele ocurrir a nivel personal y también en las organizaciones, no debe extrañar. Al final, la misma persona que es reacia a fijar objetivos en sus decisiones personales o profesionales también acabará considerando que, para su empresa o para su departamento, la planificación es, hasta cierto punto, superflua. “Es el proceso en que se establecen las metas y directrices apropiadas para el logro de las metas” (Administración, Stoner, James, 1989)

De hecho, en muchas empresas la planificación no deja de ser un ejercicio puramente formal: se establece un plan porque sería “poco profesional” no hacerlo, pero realmente no se toma muy en serio. Hay un pensamiento implícito de que el plan no debe tomarse al pie de la letra y que “una cosa es lo que dice el plan, y otra cosa es lo que realmente hagamos”.

Pero entonces, ¿por qué planificar? ¿Qué sucede con una organización que no planifica o que lo hace de manera formalista? Cuando no hay planificación, se tiene un comportamiento de forma “reactiva”, es decir se toman decisiones a medida que los problemas o necesidades van

apareciendo. No existen las personas “proactivas”: se actúa únicamente en la medida en que hay cosas que resolver. En realidad, si no hubiese ningún imprevisto o ningún problema acuciante, seguiría haciéndose todo de acuerdo con las rutinas, sin cambiar nada. El problema es que, al actuar de esta forma, se deja que la organización vaya sin rumbo. Simplemente se estarán solucionando los problemas más acuciantes, sin tener una idea clara de hacia dónde queremos ir.

La planificación trata de identificar qué objetivos desea alcanzar la organización y cómo. El proceso de planificación suele ser escrito porque de esta forma es mucho más fácil comunicar los planes y discutirlos sin ambigüedades. Dentro de un plan, se establecen:

- Objetivos: metas concretas que la empresa desea alcanzar
- Acciones concretas que deben permitir a la empresa alcanzar sus objetivos.
- Asignación de recursos: cómo se van a obtener los recursos económicos necesarios para llevar a cabo las acciones.
- Directrices de implementación: reparto de tareas entre los diferentes actores y calendario de ejecución.

Al principio, la planificación estratégica era básicamente financiera (presupuestos a cinco años) y se hacía bajo el supuesto de que el entorno iba a ser estable en el futuro. Poco a poco, se fue teniendo en cuenta la importancia del entorno, y la necesidad de tener una estrategia frente a ese entorno antes incluso de elaborar los presupuestos: necesidad de debatir las opciones estratégicas antes de adoptar los presupuestos. Finalmente, se ha ido tomando conciencia de la necesidad de dar a todos los empleados las herramientas que les permitan contribuir a esa estrategia (esto es lo que se llama "dirección estratégica").

#### **2.1.4.1 Hay dos horizontes de planificación**

- Planes a largo plazo (planificación estratégica): tienen una duración variable (según la empresa) pero lo más normal es que sean de unos 5 años.
- Planes a corto plazo (planificación táctica): 1-2 años.

### **2.1.4.2 Planificación estratégica**

Para que un plan estratégico sea efectivo, debe tener determinadas propiedades:

- Pro-actividad: el plan debe ser una herramienta para llevar a cabo una serie de acciones que consigan mejorar el funcionamiento de la empresa.
- Congruencia: el plan debe ajustarse a las características de la organización y del entorno.
- Sinergia: el plan debe ayudar a integrar de la mejor forma posible los esfuerzos de los diferentes departamentos o áreas de la empresa, de forma a alcanzar los objetivos de la mejor manera posible.

### **2.1.4.3 Planificación táctica**

La planificación táctica se desarrolla a nivel de departamento o de división y tiene como horizonte el corto plazo. Esta planificación debe definir:

- Actividades que deben llevarse a cabo en el departamento.
- Plazos de finalización de estas actividades.
- Recursos necesarios para que la división pueda realizar estas actividades.

### **2.1.4.4 La planificación táctica afecta en**

- División del trabajo: se puede cambiar el reparto de tareas para alcanzar los objetivos prioritarios o crear tareas nuevas según las necesidades.
- Elaboración del presupuesto.

## **2.1.5 Control**

“Función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los acontecimientos se adecuen a los planes” (Ibid)

### **2.1.5.1 El control consiste**

Controlar significa comparar los resultados que hemos obtenido con los planes que habíamos hecho y corregir las diferencias. Para que el control funcione correctamente, hace falta:

- Que se hayan comunicado con claridad a todos los empleados los objetivos que se querían alcanzar.
- Que se recoja información sobre los hechos reales. Esto es costoso por varios motivos:
  - Pérdida de tiempo (coste de oportunidad)
  - Peligro de que algunos empleados distorsionen la información.

### **2.1.5.2 Componentes del control**

- Control de actividades: para cada una de las actividades programadas, se trata de comprobar si se está realizando correctamente y según los plazos establecidos.
- Control de resultados: se trata de comparar los resultados obtenidos con los planeados.
- Control integral de gestión: información sintética sobre los resultados que se elabora para la alta dirección.

### **2.1.6 Comercialización y Publicidad (Marketing)**

Para decidir qué vender y cómo hacerlo. La función comercial engloba un amplio grupo de actividades, que podemos dividir en dos: 1) Las actividades de venta del producto o servicio que se realiza. 2) Las actividades de compra de los materiales necesarios para la producción del bien o servicio en cuestión.

Dentro de esta área se incluyen las actividades de marketing para conocer las necesidades del mercado, determinar productos y servicios que satisfacen las necesidades de los consumidores potenciales, fijar precios, promover y distribuir.

### **2.1.7 Dirección**

“La Dirección es el proceso que consiste en influir en las personas para que contribuyan al cumplimiento de las metas organizacionales y grupales” (Koontz Harold, Administración, Una perspectiva global, Mc Graw Hill, 11ª Edición, México 1998)

Esta consiste en la cabeza de la empresa. En las pequeñas empresas es el propietario. Es quien sabe hacia dónde va la empresa y establece los objetivos de la misma, se basa en su plan de negocios, sus metas personales y sus conocimientos por lo que toma las decisiones en situaciones

críticas. Muchas veces es el representante de la empresa y quien lleva las finanzas de la misma. Además debe mantener unidad en el equipo de trabajo y un ambiente de cordialidad y respeto en la empresa para motivar a los trabajadores de la misma.

Muchas empresas exitosas se deben a una excelente relación entre el equipo de trabajo y una comunicación constante, respetuosa y honesta entre los miembros que conforman la empresa. Recuerde que muchas veces, las personas pasan más tiempo de su vida en la empresa donde trabajan que en sus propios hogares. Un trabajador que se identifica y se siente orgulloso de trabajar en un lugar, transmitirá ese orgullo hacia los clientes.

### **2.1.8 Organización**

La Organización de Empresas básicamente, trata de analizar qué es la empresa y cómo funciona: cómo se organiza, cómo están relacionadas las distintas funciones de la misma y cuál es el papel de cada función dentro de la empresa.

Existen distintos enfoques que tratan de explicar qué es la empresa, el proceso que se sigue para establecer la misión, visión, valores y la estrategia de la empresa y los distintos tipos de empresa que podemos encontrar.

Al ser la empresa un sistema abierto hay que tener en cuenta el entorno puesto que le afecta. El estudio de la competencia constituye el punto de partida para el análisis del entorno económico.

### **2.1.9 Curricular**

La gestión curricular en la institución educativa, supone concretar el proceso de diversificación del Currículo Nacional Base. Esta área debe tener en cuenta los propósitos y objetivos del PEI. En esta área los docentes tienen un rol fundamental en todos los pasos y procesos de esta gestión, asegurando su participación mediante la conformación de equipos de trabajo por grados, áreas curriculares y especialidades. El diseño curricular: nos permite organizar el proceso de enseñanza y aprendizaje en la institución Educativa. Para tal efecto, el diseño curricular hace una adecuada articulación entre los componentes del PEI, para llegar a definir los aspectos concernientes al componente Pedagógico. Es decir, el diseño curricular pone en armonía y comunicación los

componentes de horizonte institucional, gestión del currículo, desarrollo estudiantil y desarrollo comunitario y administrativo.

Si bien su énfasis es en el componente pedagógico, éste no debe dejar de hablar con los componentes que acabamos de mencionar.

El diseño curricular le permite a la institución Educativa, tener claro el desarrollo que puede alcanzar tanto en lo intelectual de sus estudiantes como en lo intelectual de sus docentes. Integra los anteriores aspectos, como un gran acuerdo, y para ello, fomenta la idea del colectivo docente. Es más que un ejercicio de planeación de la enseñanza y planeación de un área. Éste demanda más interrelación entre los componentes del PEI.

### **2.1.10 Atención al Cliente**

La gestión de clientes. Es un proceso de fidelización de los clientes, esto hace que los clientes esporádicos se transformen en clientes fieles que mantienen estrechos vínculos con la empresa y que pueden difundir mensajes positivos y atraer a nuevos consumidores. Se puede diferenciar una serie de etapas o escalones que sube el consumidor desde que no conoce a la empresa hasta que se convierte en un propagandista de nuestras virtudes.

#### **2.1.10.1 Escalones del consumidor**

1. Cliente posible. Es un consumidor que seguramente no nos conoce, pero que se encuentra dentro de nuestra zona o nuestro mercado.
2. Cliente potencial. Una persona que tiene las características adecuadas, para comprar nuestro producto o servicio.
3. Comprador. Ha realizado una operación puntual de compra.
4. Cliente eventual. Nos compra ocasionalmente y compra también en otras empresas de la competencia. No somos su principal proveedor.
5. Cliente habitual. Nos compra de forma repetida, pero compra también en otras empresas.
6. Cliente exclusivo. Sólo nos compra a nosotros ese tipo de productos. No compra a los competidores del sector.

7. Propagandista. Convencido de las ventajas de nuestra oferta. Transmite a otros consumidores mensajes positivos sobre nuestra empresa. Nos hace propaganda y recomienda nuestro servicio a otros consumidores. Es muy importante cuidarlos, darles información, argumentos y facilitar el que atraigan nuevos consumidores. Por ejemplo, la mayoría de los clientes de los dentistas vienen recomendados por otros clientes.

Para realizar una gestión más efectiva de los clientes, es recomendable vigilar todas las etapas por las que tiene que pasar para que compre más de una vez en la empresa, con la finalidad de identificar cuáles son sus necesidades y comportamiento, de tal forma que le permita a la empresa generar estrategias de retención.

Para mejorar ese valor percibido por los clientes, debemos actuar sobre varios factores:

2.1.10.2 Accesibilidad. Entendemos por accesibilidad la facilidad para obtener el servicio.

Comunicación. No sólo debemos dar un buen servicio, sino comunicarlo. Las ventajas de nuestro servicio deben ser comunicadas para que puedan ser valoradas por el cliente.

Participación del cliente. Un aspecto fundamental en las economías modernas, especialmente en los servicios es la participación del cliente. Cuando el cliente participa en el servicio manifestando su opinión, seleccionando entre alternativas o realizando alguna actividad puede aumentar el valor percibido.

Incorporar servicios añadidos. Un aspecto vital para incrementar el valor percibido es complementar el servicio básico estándar con servicios añadidos o suplementarios. Programar acciones para mejorar la percepción de los atributos críticos. Los clientes utilizamos ciertos atributos que consideramos fundamentales para evaluar alternativas de compra. Un aspecto fundamental es detectar los atributos que el consumidor considera como principales y programar acciones que mejoren la percepción de los atributos críticos.

Empleados con orientación al consumidor. La interacción de los clientes con los empleados es una parte esencial del proceso de prestación del servicio.

## **2.2 Referente Teórico que lo fundamenta**

### **2.2.1 Base de Datos**

Una base de datos o banco de datos es un conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso. Actualmente, y debido al desarrollo tecnológico de campos como la informática y la electrónica, la mayoría de las bases de datos están en formato digital (electrónico), y por ende se ha desarrollado ofreciendo un amplio rango de soluciones al problema del almacenamiento de datos. Las bases de datos sirven en infinidad de circunstancias, como por ejemplo: En los hospitales, para catalogar medicamentos, y a los pacientes. En la administración para catalogar los diferentes temas a tratar. En el gobierno para catalogar los temas y obligaciones a resolver. En la escuela para matricular a los alumnos. En el comercio para controlar la información.

Es muy utilizada por los administradores, quienes entre sus funciones tienen la de ordenar y catalogar al personal, las mercancías, los gastos, los ingresos, etc. Por ello se encuentran en la eminente necesidad de catalogar los datos para que al ser buscados puedan ser encontrados en forma adecuada. Una base de datos proporciona a los usuarios el acceso a datos, que pueden visualizar, ingresar o actualizar, en concordancia con los derechos de acceso que se les hayan otorgado. Se convierte más útil a medida que la cantidad de datos almacenados crece. Puede ser local, es decir que puede utilizarla sólo un usuario en un equipo, o puede ser distribuida, es decir que la información se almacena en equipos remotos y se puede acceder a ella a través de una red. La principal ventaja de utilizar bases de datos es que múltiples usuarios pueden acceder a ellas al mismo tiempo.

Control sobre la redundancia de datos. Los sistemas de ficheros almacenan varias copias de los mismos datos en ficheros distintos. Esto hace que se desperdicie espacio de almacenamiento, además de provocar la falta de consistencia de datos. En los sistemas de bases de datos todos estos ficheros están integrados, por lo que no se almacenan varias copias de los mismos datos. Sin embargo, en una base de datos no se puede eliminar la redundancia completamente, ya que en ocasiones es necesaria para modelar las relaciones entre los datos, o bien es necesaria para mejorar las prestaciones.

Consistencia de datos. Eliminando o controlando las redundancias de datos se reduce en gran medida el riesgo de que haya inconsistencias. Si un dato está almacenado una sola vez, cualquier actualización se debe realizar sólo una vez, y está disponible para todos los usuarios inmediatamente. Si un dato está duplicado y el sistema conoce esta redundancia, el propio sistema puede encargarse de garantizar que todas las copias se mantienen consistentes. Desgraciadamente, no todos hoy en día se encargan de mantener automáticamente la consistencia. Más información sobre la misma cantidad de datos. Al estar todos los datos integrados, se puede extraer información adicional sobre los mismos.

Compartición de datos. En los sistemas de ficheros, los ficheros pertenecen a las personas o a los departamentos que los utilizan. Pero en los sistemas de bases de datos, la base de datos pertenece a la empresa y puede ser compartida por todos los usuarios que estén autorizados. Además, las nuevas aplicaciones que se vayan creando pueden utilizar los datos de la base de datos existente. Mantenimiento de estándares. Gracias a la integración es más fácil respetar los estándares necesarios, tanto los establecidos a nivel de la empresa como los nacionales e internacionales. Estos estándares pueden establecerse sobre el formato de los datos para facilitar su intercambio, pueden ser estándares de documentación, procedimientos de actualización y también reglas de acceso.

### **2.2.2 Ofimática**

Se llama ofimática al conjunto de técnicas, aplicaciones y herramientas informáticas que se utilizan en funciones de oficina para optimizar, automatizar y mejorar los procedimientos o tareas relacionadas. Las herramientas ofimáticas permiten idear, crear, manipular, transmitir y almacenar o parar la información necesaria en una oficina. Actualmente es fundamental que estas estén conectadas a una red local o internet. Cualquier actividad que pueda hacerse manualmente en una oficina puede ser automatizada o ayudada por herramientas ofimáticas: dictado, mecanografía, archivado, fax, microfilmado, gestión de archivos y documentos, etc. Teniendo en cuenta que hoy día las organizaciones de compañías requieren un mayor grado de comunicación, la ofimática ya no se limita solamente a capturar documentos manuscritos. En especial, también incluye las siguientes actividades:

- intercambio de información;
- gestión de documentos administrativos;
- tratamiento de datos numéricos;
- planificación de reuniones y administración de cronogramas de trabajo

Para crear, transmitir y almacenar todo tipo de información que se necesita. Recopilación de programas, los cuales son utilizados en oficinas y sirve para diferentes funciones. Para crear, modificar, organizar, escanear, imprimir etc. los archivos y documentos que necesitemos. Tiene diferentes herramientas y programas: Word, Excel., Power Point etc.

WORD: es un procesador de textos el cual sirve para redactar cartas, hacer informes, certificaciones, hacer un fax entre otros.

EXCEL: su función principal es la hoja de cálculo para crear facturas, balances, nominas, estadísticas entre otros.

POWER POINT: se utiliza especialmente para realizar presentaciones.

Ofimática también sirve para la creación de bases de datos.

El equipamiento interno y externo en las empresas actualmente es la PC, que es utilizada para almacenar, crear, manipular y transmitir digitalmente la información para realizar diferentes tareas, por lo que es muy útil tanto en el trabajo como en la vida cotidiana, porque nos permite buscar información y almacenarla para luego compartirla, nos permite dar uso a nuestra imaginación y compartirlo con los demás, entre otras muchas ventajas... para poder manipular la ofimática se necesitan 3 características: ser paciente, ser creativo y querer aprender. Hay niveles de complejidad para aprender a utilizar la ofimática, sin embargo se debe de saber que la mayoría de accesorios vienen con instrucciones claras y concisas por lo que si se requiere algo para la vida cotidiana no es necesario conocer sobre esto a niveles tan complejos.

En cuanto a la producción o a las grandes compañías, ayuda a "gobernar procesos" es decir, poner en práctica o en plataforma las ideas que tenemos en la cabeza porque agiliza el trabajo, al ayudar con el proceso incrementa la producción. Los paquetes ofimáticos más utilizados en la

actualidad son los incluidos en Microsoft Office, éstos son los paquetes que se pueden encontrar en la mayoría de casas y oficinas de hoy en día, teniendo en cuenta que hay muchos tipos de suites para crear y manipular documentos pero el problema con los de ajenos a la suite de Microsoft es que no son estándares a diferencia con los de Open Office que si pueden ser utilizados en diferentes marcas. Dentro de las Ventajas están: Desarrollo económico, sencillo y rápido, Fácil acceso, Gratuito y entre las principales desventajas se encuentran: Reconocimiento del hardware por la PC, dependiendo el sistema operativo, Intercambio de archivos entre sistemas operativos Windows a Linux, por ejemplo.

## **Capítulo 3**

### **Marco Metodológico**

#### **3.1 Descripción de la Metodología**

La selección y realización del proyecto se construyó a través una evaluación diagnóstica al Instituto Nacional de Educación Básica zona 1 Jornada Vespertina, además de entrevistas con el personal del establecimiento, determinando como la debilidad más fuerte el control de la documentación y notas de los estudiantes y docentes, además del poco conocimiento de las funciones en los procesos y procedimientos administrativos y en consecuencia de la aplicación de las mismas. El Marco Lógico, fue el método utilizado para el desarrollo de la determinación del proyecto implementado titulado “La Ofimática en la Administración del Instituto Nacional de Educación Básica zona 1 Jornada Vespertina, mejora el desarrollo de los procesos y procedimientos”. Alcanzando de forma asertiva soluciones rápidas, económicas y efectivas a la problemática que presenta en el Instituto.

La evaluación de proceso, operativa, de medio término o continúa se aplica en el cronograma y la matriz del marco lógico, se verificó el logro de cada uno de los resultados planteados, realizando algunas modificaciones. En la evaluación ex-post, de resultados o de fin de proyecto se tomaron en cuenta los objetivos específicos planteados los cuales son 1) Registrar adecuadamente los datos de cada estudiante y docente (expediente) con la automatización del proceso en INEB ZONA 1 JV, 2) Impulsar la creación de un sistema digital para el manejo de datos (méritos, faltas, etc.) de los estudiantes y docentes del instituto. 3) Contar con el apoyo necesario en el manejo de la ofimática del INEB. Y por último en la evaluación ex-post, de resultados o de fin de proyecto se determinó el impacto, el cual es implementar un sistema de base de datos fortaleciendo el control académico-administrativo. Para que los objetivos del proyecto se cumplan se capacitará al personal docente en el mes de enero del 2014 y se entregará un instructivo que describe las funciones que el programa podrá realizar y la forma en la cual deben operarse, dejando a discreción del personal administrativo futuros aportes a fin de mejorar las funciones que desempeñan en el Instituto.

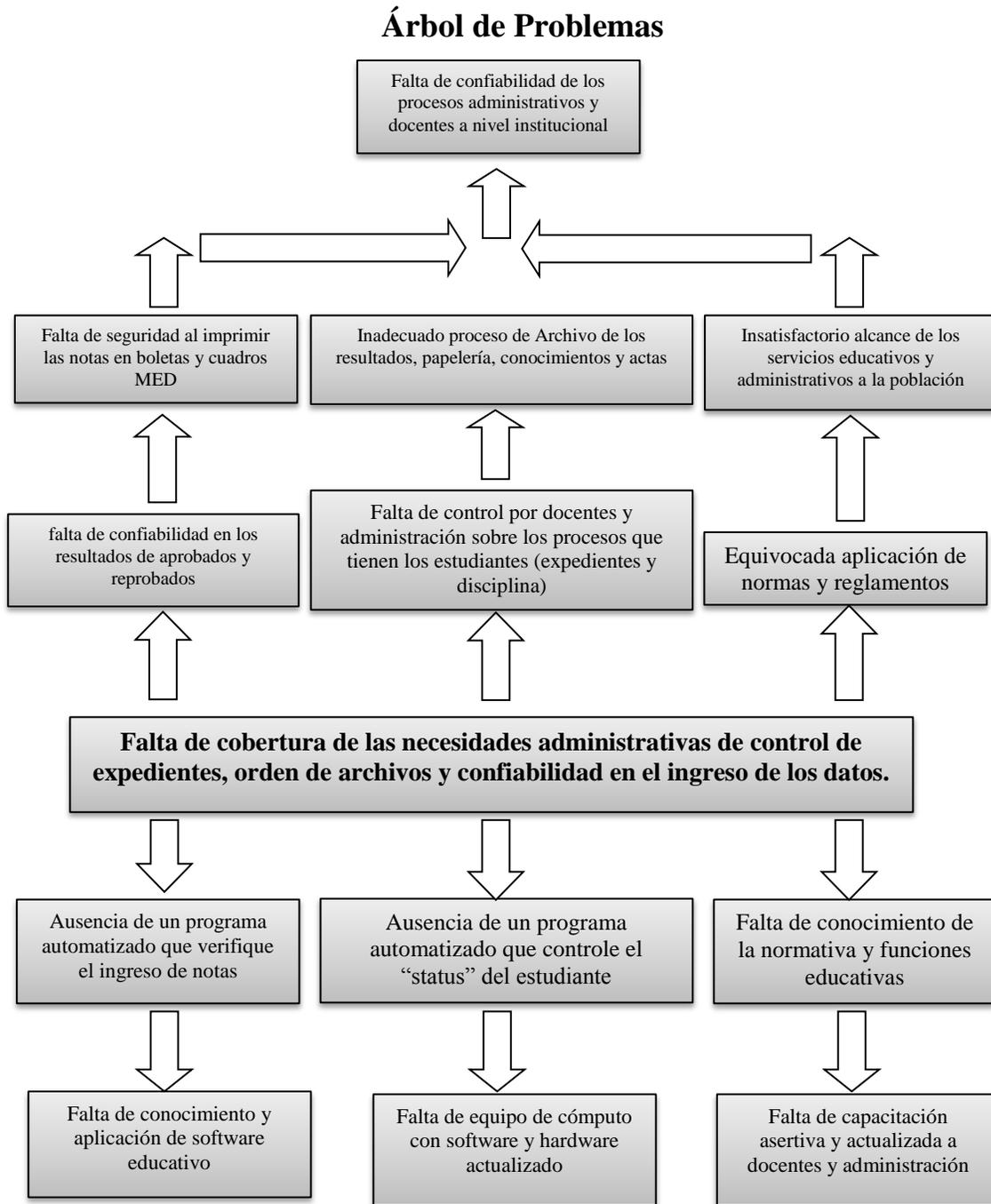
### 3.2 Diagnóstico FODA, Instituto Nacional de Educación Básica zona 1, J.V.

Tabla 2 Diagnóstico FODA

Áreas de Gestión Significativas	F	O	D	A	
<b>ORGANIZACIÓN-CONTROL-DIRECCIÓN</b>	Nueva administración a partir del segundo trimestre del presente año.	Crecimiento de la población estudiantil por la calidad de los servicios	Falta conocimiento de normativa y funciones educativas	Asignación o renovación de contratos	
	Administración objetiva en la toma de decisiones con fundamentación legal.	Actualización y profesionalización docente	Claustro docente aplica inadecuadamente las jerarquías	Desmotivación estudiantil por contexto social y cultural	
	Personal docente con experiencia y disponibilidad de apoyo a la nueva gestión administrativa. Experiencia y conocimiento aplicado por docentes que apoyan en secretaria, auxiliatura y subdirección. Profesionalización académica a nivel superior del personal de administración en general. Actitud de servicio del equipo administrativo	Participación de profesionales en la orientación y capacitación de metodologías educativas.	Participación activa en las actividades planificadas por la comunidad educativa.	Personal insuficiente para la realización y distribución de funciones administrativas	Influencias negativas de subculturas urbanas afectan conducta y rendimiento.
		Mejora en la comunicación interpersonal y laboral versus la jerarquización de funciones	Rumores por docentes provocan ineficientes procesos	Falta de comunicación efectiva entre la Supervisión Educativa y la Dirección al ejecutar órdenes superiores	Necesidad de comunicación de doble vía entre el personal docente y administrativo
					Inseguridad en la aplicación de funciones administrativas.
<b>CONTROL-PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Conocimiento del fundamento legal vigente para el cumplimiento de los procesos pedagógico-administrativos	Creación de reglamentos internos de las diferentes comisiones para beneficiar los procesos y procedimientos del establecimiento	El manual de funciones administrativas de los Institutos INEB ofrecido por el MINEDUC en el año 2009 está desactualizado y carente técnicas y herramientas.	Apatía por algunos docentes en la elaboración de los reglamentos internos por comisión del establecimiento	
	Atención y seguimiento por Dirección y Comisión asignada a casos especiales tomando como base una educación integral y cultura de paz	Planificación y realización de capacitaciones específicas y actualizadas para el claustro docente.	Falta de un archivo específico de Resoluciones, Acuerdos, Decretos, Circulares, Oficios, entre otros provenientes del Despacho o Departamental.	Ausencia de capacitaciones ofrecidas por la Supervisión Educativa. Ausencia de Seguimiento puntual de los procesos y procedimientos por la Supervisión Educativa.	
	Acompañamiento y orientación académica durante cada bloque de estudios.	Implementación de un sistema de control de los procesos y procedimientos con mayor actualización y eficiencia.	Claustro docente con limitado conocimiento en reglamentación y aplicación de procesos de evaluación y disciplina.	Falta de interés hacia el establecimiento por la Supervisión Educativa	
<b>HUMANOS Y RECURSOS TECNOLÓGICOS</b>	Adecuado monitoreo por la comisión de evaluación en la revisión de los resultados académicos por área y sub-área de los diferentes docentes. Distribución del personal de la Comisión de evaluación en la atención por grado y sección, cubriendo necesidades	Alimentación por medio de fichas de control un flujo directo de información para el registro académico de cada estudiante	Ineficiente manejo de notas causa error en registro académico final	Mal manejo de los procesos provoca interrupciones en el flujo de la información vital en el control académico y archivo.	
		Creación de un sistema ofimático de control académico para resolver casos y mantenimiento del archivo actualizado	Las modificaciones de notas de los estudiantes del establecimiento no se actualizan en todos los archivos existentes.	Equipo de computación en administración inadecuado para implementar el sistema ofimático y base de datos.	
		Planificación de capacitaciones para agilizar el proceso de registro en base de datos digital.	Ausencia de recursos tecnológicos en el registro de notas y control académico general.	Resistencia y apatía a la capacitación y profesionalización tecnológica.	
	La comisión de Evaluación maneja un consolidado de notas por cada docente, área y sub-área	Se implementa mediante un software específico un sistema de programación adecuado a la necesidad del control académico y base de datos del establecimiento	Falta de software para el manejo de las notas y control de expedientes	Falta de mantenimiento y personal desactualizado retrasa el proceso de control académico en general	
	Cumplimiento de los docentes en la entrega según planificación del proceso de registro de notas		Persistencia de errores en la entrega de notas y expedientes personales a los estudiantes		

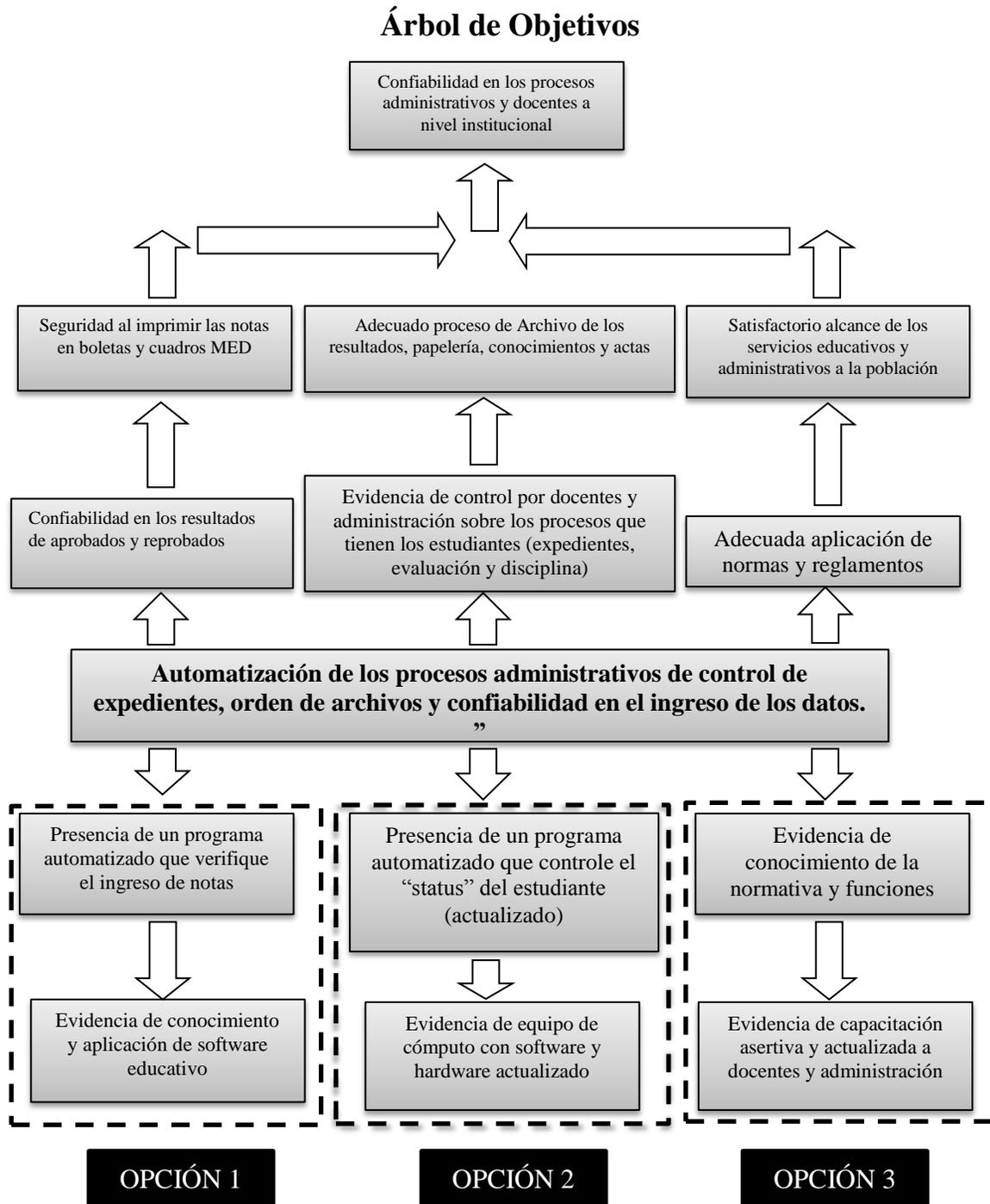
Fuente: Elaboración Propia 2013

### 3.3 Árbol de Problemas



Fuente: Elaboración propia 2013

### 3.4 Árbol de Objetivos



Fuente: Elaboración propia 2013

### 3.5 Análisis de Viabilidad

- Opción 1: Automatización de Notas
- Opción 2: Automatización de datos generales (Status) de Docentes y Estudiantes
- Opción 3: Capacitación de administración y manejo de manuales administrativos.

Tabla 3 Análisis de Viabilidad

Criterios para priorización de opciones	Opción 1		Opción 2		Opción 3	
	si	no	si	no	si	no
¿Se enmarca dentro de las políticas del MINEDUC?	X		X			X
¿Puede obtener el visto bueno del Despacho Ministerial?	X		X		X	
¿Cuenta con la aprobación del (la) Director (a) Departamental?		X		X		X
¿Tendrá alta prioridad dentro de los proyectos ministeriales?		X	X			X
¿Se mantendrá, la ejecución del proyecto si hay cambio de autoridades?	X		X			X
¿Cuenta con experiencia para administrar los recursos humanos, físicos y financieros del proyecto?	X		X			X
¿Cuenta con algunos recursos humanos, físicos y financieros propios para la ejecución de proyectos?	X		X			X
¿Podrá coordinar con otras organizaciones la ejecución del proyecto?		X	X			X
¿Las y los beneficiarios aceptan el proyecto?	X		X			X
¿Está preparada la comunidad educativa para el proyecto?		X	X			X
¿El proyecto cuenta con un plan de sostenibilidad?	X		X			X
¿Favorece el proyecto el desarrollo educativo del departamento?	X		X		X	
¿Afecta positivamente los patrones culturales del departamento?	X		X		X	
¿Cuenta el proyecto con apoyo político a nivel local?	X		X			X
¿Es urgente para la comunidad la realización del Proyecto?		X	X			X
¿Beneficia a la mayoría de personas de la comunidad educativa?		X	X			X
¿Ofrece facilidades en su ejecución?	X		X		X	
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>13</b>
<b>PRIORIDAD</b>	<b>2</b>		<b>1</b>		<b>3</b>	

Fuente: Elaboración propia 2013

### **3.6 Diseño del Proyecto**

El diseño del proyecto se llevó a cabo partiendo de una lluvia de ideas con las autoridades del establecimiento y posterior al diagnóstico ocular, sobre los problemas que en la institución se presentan, posteriormente se establece la jerarquía entre el más importante a resolver y entonces se presenta el árbol de problemas (causa-efecto) estos problemas vistos de una forma positiva, es decir, resueltos, generan el árbol de objetivos (medio-fin) estableciendo las rutas de solución de las necesidades iniciales para alcanzar la solución del problema principal.

Contando con el árbol de objetivos, se procedió a establecer la viabilidad de las opciones de solución que se obtuvieron, determinando que un programa ofimático para el control académico era el más adecuado para resolver y atender mejor la problemática que el establecimiento presenta.

Con el apoyo de la metodología del Marco Lógico, se logra llevar a cabo toda la estructuración del diseño del proyecto, y posterior a analizar la viabilidad del mismo se procedió a establecer los tiempos necesarios dentro de un cronograma de actividades, el cual permitió realizar las mismas con más orden y organización, generando simultáneamente cuadros de análisis, estudios, replanteamientos, ediciones en las ideas iniciales así como la MML o Matriz de Marco Lógico y el Plan de Ejecución del Proyecto.

Finalmente el proyecto inicial, luego de algunas modificaciones se diseñó acorde a las necesidades reales del establecimiento, contando con el apoyo de las autoridades y personal del mismo.

### 3.7 Matriz del Marco Lógico

Tabla 4 Matriz del Marco Lógico

RESUMEN NARRATIVO	INDICADORES OBJETIVAMENTE VERIFICABLES	FUENTES O MEDIOS DE VERIFICACIÓN	HIPÓTESIS SUPUESTOS																																																																			
<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Mejorar la gestión de la administración del Instituto Nacional de Educación Básica zona I Jornada Vespertina, con una herramienta que promueva la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos y la confiabilidad de los datos.</p>	<p>100% del personal docente y administrativo capacitado para el uso del sistema ofimático y base de datos.</p>	<p>Reportes periódicos sobre los movimientos de la base de datos.</p> <p>Constancias bajo código de acceso al sistema de las personas que realizaron algún movimiento en el programa ofimático. (día, razón y hora)</p> <p>Evaluación, Retroalimentación y Actualización constante del sistema.</p>	<p>El personal de administración recibe capacitación actualizada sobre las mejoras que se dan con la automatización de los procesos</p> <p>Constantes evaluaciones a los responsables del sistema para verificar la buena aplicación del mismo.</p>																																																																			
<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>Implementación de una base de datos que facilite el ingreso de información. Manejo de la ofimática en la administración educativa.</p>	<p>100% de reducción de errores administrativos y docentes en el ingreso de datos.</p> <p>100% del control de los procesos por personal administrativo</p> <p>100% del uso de los recursos tecnológicos de manera óptima.</p>	<p>Encuestas a la administración, docentes y estudiantes sobre el desarrollo del sistema.</p> <p>Publicaciones mensuales del proceso a la comunidad educativa.</p> <p>Monitoreo del uso del sistema por el personal asignado</p>	<p>Monitorear si los procesos se están dando adecuadamente, mediante pruebas al personal y encuestas a estudiantes, docentes y padres de familia.</p>																																																																			
<p><b>RESULTADOS</b></p> <p>Mejora la confiabilidad en el proceso de ingreso e impresión de datos de estudiantes y docentes.</p> <p>Personal administrativo que utiliza ofimática en los procesos y procedimientos evidencia que ésta es indispensable en la gestión administrativa.</p> <p>Docentes capacitados en base de datos y programas de automatización, desarrollan adecuadamente las funciones administrativas.</p> <p>Mejora de la atención en las gestiones que cualquier miembro de la comunidad educativa se presente a realizar.</p> <p>El instituto posee el equipo necesario para implementar el sistema.</p> <p>Mantenimiento del sistema ofimático</p>	<p>100% del sostenimiento del sistema (hosting y mantenimiento)</p> <p>100% del personal de administración maneja la estructura lógica o del flujograma del proceso de ingreso de datos</p> <p>100% del personal reconoce la necesidad de la automatización de los procesos de control académico y control de expedientes haciendo la gestión administrativa más eficiente.</p> <p>100% del personal docente y administrativo involucrado en el uso del sistema ofimático es monitoreado en el uso del sistema, evidenciando sus errores y aciertos.</p>	<p>Se manejan listas de asistencia a cada reunión y capacitación.</p> <p>Se crean y realizan pruebas antes y después de la capacitación.</p> <p>Se realizan conocimientos en el libro respectivo, de entrega de papelería y de información del proceso.</p> <p>Retroalimentación constante del proceso de control</p> <p>Se monitorea el funcionamiento y se coteja la verificación del sistema para su mantenimiento.</p> <p>Verificar problemas técnicos y de usuario, archivando historial del proceso de forma digital y física</p>	<p>El personal administrativo y maestros manejan las funciones del proceso de control académico y expedientes</p> <p>El personal administrativo reconoce la importancia del proceso tecnificado.</p> <p>El personal administrativo se adaptan a las nuevas exigencias de la tecnología.</p> <p>El equipo de cómputo de la administración se encuentra en mejor estado para el funcionamiento del sistema ofimático.</p> <p>El resultado final del control académico y expedientes no tiene errores, verificándose en las impresiones al finalizar las unidades y el ciclo escolar.</p>																																																																			
<p><b>ACTIVIDADES</b></p> <p>Se identifican los problemas de la institución</p> <p>Se determinan oportunidades y objetivos</p> <p>Determinación de la viabilidad</p> <p>Administración de las actividades de análisis</p> <p>Se diseña el sistema y se recomienda a dirección</p> <p>Uso de diagramas de flujo de los procesos y procedimientos automatizados</p> <p>Se desarrolla y documenta el sistema</p> <p>Verificación del impacto a los usuarios y comunidad educativa</p> <p>Mantenimiento continuo del sistema</p> <p>Unificar en un sistema adecuado y seguro los datos y resultados de los expedientes de los estudiantes y docentes.</p>	<p><b>INSUMOS Y COSTOS</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Resultados</th> <th colspan="2">Humanos</th> <th colspan="2">Materiales</th> <th colspan="2">Financieros</th> <th colspan="2">TOTAL</th> </tr> <tr> <th>MINEDUC</th> <th>Donante</th> <th>MINEDUC</th> <th>Donante</th> <th>MINEDUC</th> <th>Donante</th> <th>MINEDUC</th> <th>Donante</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mejora la confiabilidad en el proceso de ingreso e impresión de datos de estudiantes y docentes.</td> <td>Q. 12,000</td> <td></td> <td></td> <td>Q. 150</td> <td></td> <td>Q. 10,750</td> <td>Q. 11,250</td> <td>Q. 10,650</td> </tr> <tr> <td>Personal administrativo que utiliza ofimática en los procesos y procedimientos evidencia que ésta es indispensable en la gestión administrativa.</td> <td></td> <td>Q. 150</td> <td>Q. 500</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Q. 700</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Docentes capacitados en base de datos y programas de automatización, desarrollan adecuadamente las funciones administrativas.</td> <td>Q. 2,000</td> <td></td> <td></td> <td>Q. 750</td> <td></td> <td>Q. 450</td> <td>Q. 1,500</td> <td>Q. 1050</td> </tr> <tr> <td>Mejora de la atención en las gestiones que cualquier miembro de la comunidad educativa se presente a realizar.</td> <td></td> <td></td> <td>Q. 12,000</td> <td></td> <td>Q. 4,500</td> <td></td> <td>Q. 15,700</td> <td></td> </tr> <tr> <td>El instituto posee el equipo necesario para implementar el sistema</td> <td>Q. 27,500</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Q. 2,500</td> <td>Q. 30,000</td> <td>Q. 2,550</td> </tr> </tbody> </table>							Resultados	Humanos		Materiales		Financieros		TOTAL		MINEDUC	Donante	MINEDUC	Donante	MINEDUC	Donante	MINEDUC	Donante	Mejora la confiabilidad en el proceso de ingreso e impresión de datos de estudiantes y docentes.	Q. 12,000			Q. 150		Q. 10,750	Q. 11,250	Q. 10,650	Personal administrativo que utiliza ofimática en los procesos y procedimientos evidencia que ésta es indispensable en la gestión administrativa.		Q. 150	Q. 500				Q. 700		Docentes capacitados en base de datos y programas de automatización, desarrollan adecuadamente las funciones administrativas.	Q. 2,000			Q. 750		Q. 450	Q. 1,500	Q. 1050	Mejora de la atención en las gestiones que cualquier miembro de la comunidad educativa se presente a realizar.			Q. 12,000		Q. 4,500		Q. 15,700		El instituto posee el equipo necesario para implementar el sistema	Q. 27,500					Q. 2,500	Q. 30,000	Q. 2,550	<p>La Dirección Departamental Norte, la Supervisión Educativa y las Autoridades Instituto Nacional de Educación Básica J.V. apoyan el proyecto de control de notas.</p> <p>El Estudiante-practicante de la Licenciatura en Administración Educativa de la Universidad Panamericana recibe todo el apoyo</p> <p>Todo el equipo docentes que apoyan en el proceso de control académico y expedientes a la administración está motivado y comprometido en el proyecto para que se realice adecuadamente y en beneficio del Instituto.</p> <p><b>CONDICIONES PREVIAS</b> No se cuenta con un equipo de cómputo</p>
Resultados	Humanos		Materiales		Financieros		TOTAL																																																															
	MINEDUC	Donante	MINEDUC	Donante	MINEDUC	Donante	MINEDUC	Donante																																																														
Mejora la confiabilidad en el proceso de ingreso e impresión de datos de estudiantes y docentes.	Q. 12,000			Q. 150		Q. 10,750	Q. 11,250	Q. 10,650																																																														
Personal administrativo que utiliza ofimática en los procesos y procedimientos evidencia que ésta es indispensable en la gestión administrativa.		Q. 150	Q. 500				Q. 700																																																															
Docentes capacitados en base de datos y programas de automatización, desarrollan adecuadamente las funciones administrativas.	Q. 2,000			Q. 750		Q. 450	Q. 1,500	Q. 1050																																																														
Mejora de la atención en las gestiones que cualquier miembro de la comunidad educativa se presente a realizar.			Q. 12,000		Q. 4,500		Q. 15,700																																																															
El instituto posee el equipo necesario para implementar el sistema	Q. 27,500					Q. 2,500	Q. 30,000	Q. 2,550																																																														

	Mantenimiento del sistema ofimático	Q 1.000		Q 3.500		Q 11.000		Q 19.500		designado para el sistema ofimático Toda la comunidad educativa desconoce del proyecto, pero se interesan al conocerlo y saber los objetivos de éste. El proceso de gestión y control académico y control de expedientes se elabora de forma manual, archivándose de forma tradicional.
	TOTAL	Q 42.500	Q 150	Q 16.000	Q 900	Q 15.500	Q 13.700	Q 78.650	Q 14.250	

Fuente: Elaboración propia 2013

### 3.8 Pan de Ejecución

Utilizando un cronograma se definió el conjunto de diversas actividades a realizar, permitiendo hacer un uso óptimo y productivo del tiempo facilitando el proyecto, haciendo referencia a los resultados esperados, los pasos, fechas de ejecución, participantes y responsables de cada una de las actividades, así como los insumos y los requisitos necesarios, pudiendo establecer adecuadamente cada una de las fases de la Práctica Profesional Dirigida para poder determinar el proceso metodológico del proyecto.

### 3.9 Cronograma

Tabla 5 Cronograma de Actividades

Actividades	Cronograma														
	Junio			Julio				Agosto			Septiembre				
Identificar los problemas	S1	S2													
Establecer la viabilidad del sistema automatizado.		S2	S3												
Determinar el proceso de vida del sistema			S3	S4											
Determinar oportunidades y objetivos				S4	S3										
Determinar los campos o renglones de información						S2	S3								
Se verifican las necesidades del sistema								S4	S1						
Diseño del sistema y se recomienda a dirección									S1	S2					
Determinación de la viabilidad y administración de las actividades de análisis y diseño del sistema										S2	S3				
Descripción de las especificaciones de procesos y decisiones											S3	S4			
Aplicación de diagramas de flujo de la información ingresada												S4			
Desarrollo y documentación del sistema													S5	S5	
Se realizan las pruebas del sistema y el mantenimiento necesario														S6	
Implementación y evaluación del sistema														S7	
Verificación del impacto del sistema a los usuarios (administración)														S8	
Mantenimiento periódico del sistema														S9	S10

Fuente: Elaboración Propia 2013

## **Capítulo 4**

### **Informe del Proyecto Educativo**

#### **4.1 Descripción del Proyecto Educativo**

El proyecto implementado en el Instituto Nacional de Educación Básica, tiene como punto de acción la gestión de la administración específicamente en los procesos y procedimientos y el manejo de la papelería oficial, expedientes y control académico. Dentro de la institución educativa se carece del personal necesario suficiente para atender adecuadamente y con calidad las necesidades que el Instituto tiene dentro de la administración, por lo que la implementación de procesos automatizados favorecerá las funciones de la misma.

El sistema ofimático que se implementó en el Instituto Nacional de Educación Básica zona 1 Jornada Vespertina, tiene como estructura funcional el registro individual de la población estudiantil y claustro docente, así como el recuento de los datos necesarios para la conformación de los expedientes de los estudiantes y el récord académico de éstos, es decir, un control de notas por materia y docente, tareas asignadas-entregadas y los procesos de llamadas de atención que los estudiantes y docentes puedan tener. Todo esto actualmente se registra manualmente y se archiva en mobiliario para el efecto, sin embargo con un sistema ofimático se pretende eliminar los errores y duplicidad de datos que generan incongruencia entre la información que se tiene. Especialmente en la impresión de las notas y registros por unidad y los cuadros finales MED-B.

El sistema está creado sobre la plataforma GESTICLASS, que utiliza un lenguaje de programación intuitivo, en donde se pueden realizar diversas actividades, tales como:

- Llevar un registro de las tareas (realizadas y por hacer), exámenes, actitudes del alumno, observaciones durante el proceso de las clases didácticas. Hacer informes individuales y colectivos de calificaciones, rendimiento académico, faltas de asistencia, etc., de los alumnos, Planes de trabajo individualizados (con adaptaciones individuales o colectivas).
- Conocer el grado de adquisición de las distintas competencias básicas, por parte del alumno, a lo largo del proceso de enseñanza: en cada trimestre y al final del curso.

- Elección del método de evaluación que más le convenga por competencias. Entre otras actividades que se pueden implementar según sea necesario en la gestión administrativa.

## **4.2 Justificación**

El buen desarrollo de los procesos y procedimientos es de importancia en la Administración Educativa, debido a las implicaciones que esta conlleva. Como se sabe, una buena administración se puede evidenciar en la asertividad de sus intervenciones, en el orden que mantiene dentro de la organización, el control de los ingresos y egresos, la planificación adecuada de actividades, su archivo entre otros, como parte importante del servicio y logro de los objetivos trazados.

Es por ello que se tiene la necesidad de implementar la automatización en el ingreso de información y papelería, creando una base de datos segura, sólida y confiable, que apoye a la Administración del Instituto Nacional de Educación Básica zona 1 Jornada Vespertina y facilite los procesos reduciendo errores y atrasos, alcanzando una calidad Administrativa óptima utilizando la tecnología.

La ofimática en la Administración del establecimiento, pretende que por medio de una base de datos, pueda resolverse la problemática que durante los años que tiene el establecimiento de funcionar le ha ocasionado diversas situaciones, tales como pérdida de papelería de expedientes de estudiantes y docentes, un archivo desordenado y errores en el ingreso de las notas lo que presenta un caos al momento de realizar los cuadros MED-B al finalizar el curso, ya que las notas consignadas en dicho cuadro no coinciden con las de las boletas entregadas a los padres de familia y éstas a su vez no coinciden con el control que tiene cada docente en sus cursos.

## **4.3 Objetivos**

### **4.3.1 General**

Mejorar la gestión de la administración del Instituto Nacional de Educación Básica zona 1 Jornada Vespertina, con una herramienta que promueva la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos y la confiabilidad de los datos.

### **4.3.2 Específicos**

1. Implementar una base de datos que facilite el ingreso de información y agilice procesos
2. Manejo de la ofimática en la administración educativa del establecimiento

### **4.4 Ejecución del Proyecto**

Para la ejecución del proyecto en el Instituto Nacional de Educación Básica Zona 1 Jornada vespertina, como fase inicial se hizo un estudio en el laboratorio de computación analizando las 16 máquinas existentes así como las 2 que se utilizan en la administración del establecimiento, determinando cuál equipo era el más adecuado para el soporte del sistema, posteriormente se revisó el hardware y software para determinar si era necesario dotar de algún soporte a las computadoras.

Luego se instaló el sistema a utilizar realizando las cargas y descargas de datos a manera de “prueba” para hacer las correcciones necesarias, finalmente se realizó una serie de impresiones para determinar el funcionamiento idóneo del equipo, sistema y producto final.

### **4.5 Descripción del trabajo de campo**

Establecido el diseño del proyecto, se procedió a realizar la parte operativa, en donde se tuvo acceso al equipo de cómputo de la administración para que en la primera parte se pudiera: revisar la capacidad y rendimiento del equipo, realizar una limpieza al software y hardware para asegurar el funcionamiento del sistema ofimático, si era necesario aumentar o apoyar el sistema operativo de cada una de las computadoras que albergaría al sistema ofimático.

En la segunda parte, teniendo la certeza que el equipo estaba en condiciones óptimas de funcionamiento, se instala en todas las computadoras de la administración el programa de GESTICLASS, diseñado para centros educativos, en el cual se pueden realizar las modificaciones que sean necesarias para llenar las expectativas de la administración del establecimiento. Se establecen los campos que se utilizarán en el sistema, como por ejemplo: el nombre del alumno, código personal del estudiante, docente que opera, entre otros.

En la tercera parte, se realizan las pruebas de “carga y descarga” de datos, así como la impresión de los mismos, para poder solucionar oportunamente dichas anomalías. Quedando pendiente una cuarta parte, la cual será realizada en el mes de enero o febrero del próximo año ya que los datos de los estudiantes deben ser cargados a partir del listado realizado por la comisión de inscripciones para totalizar y actualizar la información de los estudiantes.

## **4.6 Recursos (Humanos, Materiales y Financieros)**

### **4.6.1 Humanos**

Programador

Director

Secretaria

Junta Directiva Docente

Personal Docente

Junta de Padres de familia

Junta de Alumnos

### **4.6.2 Materiales**

Sello de dirección

Tinta para impresora

Resma de hojas tamaño carta 80gms

CD'S de instructivo de funciones administrativas

Lapiceros

Computadora

Proyector

Sillas

Instructivo de funciones administrativas

### **4.6.3 Financieros**

Elaboración de programa ofimático

Tinta para impresora

Resma de hojas tamaño carta 80gms.

Diseño del instructivo de uso del sistema ofimático

Engargolado de los instructivos de funciones administrativas

CD'S de instructivo de funciones administrativas.

Diseño de CD'S de instructivo de funciones administrativas

Lapiceros

#### **4.7 Incorporación de mejoras a la propuesta como resultado de la implementación o validación**

El proyecto realizado en el Instituto, titulado "La Ofimática en la Administración Educativa, una herramienta que apoya el buen desarrollo de los procesos y procedimientos en el Instituto Nacional de Educación Básica Zona 1 Jornada Vespertina", aportó gracias a las actividades realizadas una mejora en la atención a la comunidad educativa, así como nuevos conocimientos y correcta ejecución de las funciones administrativas al personal administrativo del Instituto, fomentando de esta manera una cultura organizacional y de apoyo mutuo entre el personal.

La gestión de la administración del INEB zona 1 J.V. se verá beneficiada y en consecuencia los servicios que ésta ofrece a la comunidad educativa, en donde se realizaran los procesos de forma más eficiente, confiable y segura.

## Capítulo 5

### Sistematización del Proceso

Tabla 6 Sistematización del Proyecto

Etapas	Logros	Dificultades	Lecciones Aprendidas
<b>Diagnóstico Institucional</b>	Acceso a todas las instalaciones del inmueble que ocupa el establecimiento.	Los espacios compartidos con los otros establecimientos, impiden realizar un análisis mas adecuado	El trabajo en equipo fortalece la gestión administrativa
<b>Asistencia Técnica</b>	<p>Involucramiento en todas las áreas de gestión administrativas del Instituto</p> <p>Asistencia al personal docente y administrativo en la aplicación de la legislación educativa. Redactando las actas, memos u oficios necesarios.</p> <p>Resolución de casos con padres de familia y estudiantes.</p> <p>Participación con el claustro docente en las diferentes actividades académicas y en el ingreso e impresión de las notas de unidad y finales</p>	<p>La falta de personal administrativo oficialmente autorizado retrasa los procesos.</p> <p>Poco personal docente capacitado en la aplicación de la legislación educativa.</p> <p>El espacio de la administración se invade por el claustro docente carente de un salón de maestros. Limitando la privacidad al resolver casos especiales.</p> <p>La falta de involucramiento de algunos docentes en el proceso de aprendizaje y mejoramiento de los estudiantes.</p>	<p>La gestión administrativa en armonía es producto de las buenas relaciones interpersonales</p> <p>Conocer y aplicar la Legislación Educativa vigente agiliza los procesos y procedimientos.</p> <p>La importancia de los valores tanto del personal docente, alumnos y padres de familia en la atención diversas de situaciones facilita la resolución de conflictos</p> <p>La previsión mejora la calidad y confiabilidad de los procesos</p>
<b>Proyecto Educativo</b>	Implementar un sistema ofimático que optimice los recursos de la administración	La falta de equipo adecuado para satisfacer las necesidades administrativas con un software actualizado	El cambio de paradigmas y el buen desempeño laboral, dan como resultado confianza y credibilidad a nivel personal y profesional

Fuente: Elaboración propia 2013

## **Conclusiones**

- La tecnología mejora y optimiza los recursos de los procesos y procedimientos de la Gestión Educativa
- Las bases de datos de forma automatizada facilitan los procesos de entrada y salida de la información.
- Las instituciones educativas proveen de un servicio actualizado, eficiente y confiable al implementar sistemas ofimáticos dentro de sus funciones.

## **Recomendaciones**

- Motivar a la comunidad educativa en la implementación de la tecnología, evidenciando con resultados
- Romper con los paradigmas tecnológicos que se presentan en la comunidad educativa a través del buen uso de la tecnología.
- Mejorar el sistema de innovación ofimático que se tiene actualmente según las necesidades futuras para mantener buenos resultados en las gestiones, prestando servicios de calidad.

## Referencias Bibliográficas

- MINEDUC, Reglamento sobre Organización y Funcionamiento de los Archivos Escolares. Acuerdo Gubernativo No. M de E 3-70. Guatemala.
- Jica, Japón., Guatemala 1999, Guía Básica para la formulación de proyectos con aplicación del Marco Lógico.
- Areitio, G. y Areitio, A. 2009. Información, informática e Internet: del ordenador personal a la Empresa 2.0. Vision Libros. Colombia.
- Ismael Fanlo, 2003, Formación Ofimática, Una Nueva Perspectiva. Chile.
- Institución Educativa “San Pedro Claver”, Colombia 2010, Gestión Administrativa
- Ministerio de Educación, Lima, Perú 2005, Guía para la Simplificación de Procesos Administrativos

## Anexos

### Anexo 1 Carta de solicitud

Guatemala 29 de junio de 2013

Lic. Dinno Zaghi  
Decano  
Facultad de Educación  
Universidad Panamericana  
Presente

Deseando que sus labores se lleven a cabo con la bendición de Dios nuestro Señor, por este medio me permito informarle que soy estudiante de la Universidad Panamericana, en la Facultad de Educación, actualmente curso el último año de la Licenciatura en Administración Educativa, la cual tiene como requisito de graduación realizar una Práctica Administrativa de doscientas horas, razón por la cual solicito su AUTORIZACIÓN para la realización de la misma en el Instituto Nacional de Educación Básica INEB zona 1, Jornada Vespertina, establecimiento en el cual a partir del 12 de abril del presente año fui nombrado Director Técnico Administrativo. Para mi aprendizaje y experiencias como administrador es de mucha utilidad contar con asesoría de calidad en este proceso que recién he iniciado.

Agradeciendo su atención y buenos oficios en una solución favorable, me suscribo

Atentamente



Mandel Alejandro Aguilar Romero  
Carné 0909020  
Cel: 54249651  
Email: unrealmenace@hotmail.com

 UNIVERSIDAD  
PANAMERICANA  
**RECIBIDO**  
29 JUN 2013  
FACULTAD DE EDUCACIÓN  
SECRETARIA DE COORDINACIÓN

*Ducia*

## Anexo 2 Carta de autorización



Diagonal 34, 31-43 Zona 16  
PBX: 2390-1200  
upana.edu.gt

Guatemala, julio de 2013

Director (a)  
Instituto Nacional de Educación Básica INEB  
Jornada Vespertina  
Presente

Respetable Director (a):

Reciba un cordial saludo de la Decanatura de la Facultad de Ciencias de la Educación. El motivo de la presente es para solicitar su colaboración con esta casa de estudios para que el estudiante **MANUEL ALEJANDRO AGUILAR ROMERO**, de la carrera de Licenciatura en Administración Educativa pueda realizar la Práctica Profesional Dirigida en la institución que usted dignamente dirige.

Dicha práctica se encuentra contemplada según calendario académico para iniciar en el mes de julio y deberá cumplir con 200 horas según lo estipulado por el proyecto de carrera y Reglamento Académico.

La práctica será coordinada por la Licenciada Lilibian Ventura, quien oportunamente estará realizando visitas de monitoreo y supervisión.

Agradezco su atención y buenos oficios, al permitir que el estudiante pueda cumplir con un requisito académico y proyectar la filosofía y labor social de Universidad Panamericana.

Atentamente,

Lic. Dinno Zaghi  
Decano Facultad de  
Ciencias de la Educación

## Anexo 3 Constancia autorización

### Constancia de Autorización de Práctica Administrativa

La presente hace constar la autorización de Práctica Administrativa al estudiante: Manuel Alejandro Aguilar Romero, inscrito en la Facultad de Educación de la Universidad Panamericana de Guatemala, en la Licenciatura en Administración Educativa con carné 0909020, en el Establecimiento: Instituto Nacional de Educación Básica INEB zona 1 Jornada Vespertina, del nivel medio ubicado en la 10ª calle 2-37 zona 1,-

Guatemala 01 de julio del 2013

  
Vo. Bn. M. Sc. Claudia Ruiz de Estrada  
Dirección General de Coordinación de Direcciones



## Anexo 4 Ficha informativa del estudiante

### 1. Datos personales del estudiante

- a. **Nombre completo del estudiante practicante:** Manuel Alejandro Aguilar Romero
- b. **Carné:** 0909020
- c. **Fecha de nacimiento:** 07 de Enero de 1983 **Edad** 30 años
- d. **Dirección:** 19 calle D 17-73 zona 6 proyecto 4-4
- e. **Números de teléfonos:** 22893967 **móvil:** 54249651
- a. **Dirección electrónica:** unrealmence@hotmail.com

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

- i. **Nombre de la institución educativa:** Instituto Nacional de Educación Básica INEB zona 1 J.V.
- ii. **Nombre del jefe inmediato:** Manuel Alejandro Aguilar Romero/ Licda. Claudia Ruiz de Estrada
- iii. **Dirección:** 10ª calle 10-37 zona 1
- iv. **Números de teléfonos:** 22213991
- v. **Dirección electrónica:** inebzona1@hotmail.com

### 3. Datos de la práctica

- a. **Período del:** 15 de julio del 2013 **al:** 16 de septiembre del 2013

### 4. Nombre del jefe inmediato y/o supervisor

#### b. Por la institución educativa. Nombre y firma:

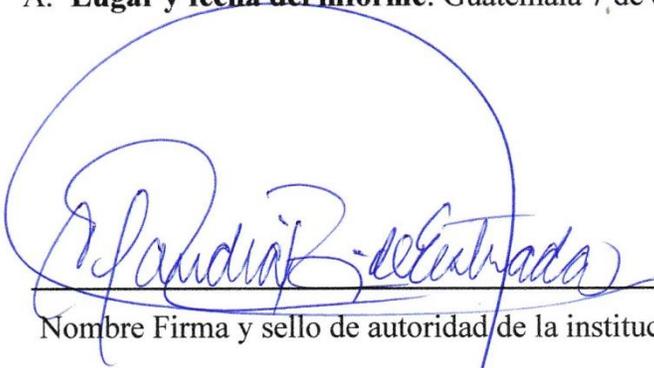
M.Sc Claudia Ruiz de Estrada

#### c. Por la Universidad Panamericana: Nombre y firma:

M.Sc Liliana Ventura Ramírez

A. **Lugar y fecha del informe:** Guatemala 7 de diciembre del 2013

A. **Lugar y fecha del informe:** Guatemala 7 de diciembre del 2013





Nombre Firma y sello de autoridad de la institución educativa



Msc. Liliana Ventura Ramírez

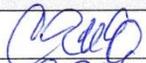
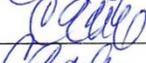
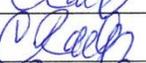
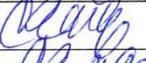
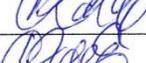
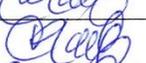
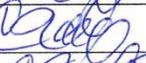
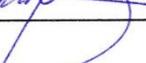
Vo. Bo. Catedrática Práctica Supervisada.

## Anexo 5 Control de Asistencia

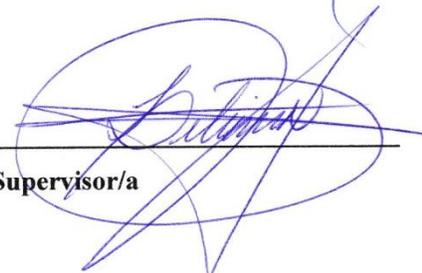
### Control de asistencia

1. Nombre de la institución educativa: INSTITUTO NACIONAL DE EDUCACIÓN BÁSICA zona 1 J.V.
2. Nombre del Jefe inmediato: CLAUDIA RUIZ DE ESTRADA
3. Alumno Practicante: MANUEL ALEJANDRO AGUILAR ROMERO

### Control de asistencia

No.	Fecha	Firma del jefe inmediato	Observaciones
1	05/08/2013		
2	06/08/2013		
3	07/08/2013		
4	08/08/2013		
5	09/08/2013		
6	12/08/2013		
7	13/08/2013		
8	14/08/2013		
9	16/08/2013		
10	19/08/2013		
11	20/08/2013		
12	21/08/2013		
13	22/08/2013		
14	26/08/2013		
15	27/08/2013		

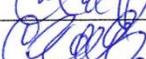
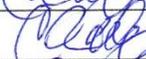
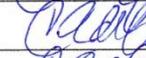
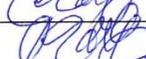
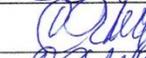


  
 Supervisor/a

**Control de asistencia**

1. Nombre de la institución educativa: INSTITUTO NACIONAL DE EDUCACIÓN BÁSICA zona 1 J.V.
2. Nombre del Jefe inmediato: CLAUDIA RUIZ DE ESTRADA
3. Alumno Practicante: MANUEL ALEJANDRO AGUILAR ROMERO

**Control de asistencia**

No.	Fecha	Firma del jefe inmediato	Observaciones
1	28/08/2013		
2	29/08/2013		
3	30/08/2013		
4	02/09/2013		
5	03/09/2013		
6	04/09/2013		
7	05/09/2013		
8	06/09/2013		
9	09/09/2013		
10	10/09/2013		
11	11/09/2013		
12	12/09/2013		
13	13/09/2013		
14	16/09/2013		
15	17/09/2013		



  
 Supervisor/a

## Anexo 6 Constancia de temporalidad

### **Constancia de Temporalidad y Ejecución del Proyecto Educativo en la Práctica Administrativa**

La presente hace constar que la Práctica Administrativa realizada por el estudiante: Manuel Alejandro Aguilar Romero, inscrito en la Facultad de Educación de la Universidad Panamericana de Guatemala, en la Licenciatura en Administración Educativa con carné 0909020, en el Establecimiento: Instituto Nacional de Educación Básica INEB zona 1 Jornada Vespertina, del nivel medio ubicado en la 10ª calle 2-37 zona 1,- fue de doscientas horas (200hrs) efectivas, de la misma forma se implementó un proyecto educativo que beneficia la gestión administrativa del establecimiento.

Guatemala 18 de septiembre del 2013

  
Vo. B. M. Sc. Claudia Ruiz de Estrada  
Dirección General de Coordinación de Direcciones



## Anexo 7 Sistema Ofimático de Control Académico y Base de Datos

**BIENVENIDO**  
SISTEMA DE CONTROL ACADÉMICO Y BASE DE DATOS



INGRESE NOMBRE DE GRUPO  
 INGRESE CÓDIGO DE USUARIO  
 SELECCIONE GRADO  
 SELECCIONE SECCIÓN  
 DT: 24/02/2014 14:08  
 ENTRAR

INSTITUTO NACIONAL DE EDUCACIÓN BÁSICA ZONA 1 I.V.  
SISTEMA DE CONTROL ACADÉMICO Y BASE DE DATOS

CÓDIGO DE USUARIO GRADO SELECCIONADO DT: 24/02/2014 14:08

EXAMENES  
ALUMNOS

DISCIPLINA

ASISTENCIA

EXAMENES  
DOCENTES

CONTROLES DE  
TAREAS

EVALUACIÓN

UNIDAD

BOLETAS

PROMEDIOS

INSTITUTO NACIONAL DE EDUCACIÓN BÁSICA INEB ZONA 1 I.V.  
SISTEMA DE CONTROL ACADÉMICO Y BASE DE DATOS

CÓDIGO PERSONAL	NOMBRE		FOTO
FECHA	NOMBRE MAMA	DISCIPLINA	
No. DPI - PAPA	NOMBRE PAPA	EXAMENES	
BREVE DESCRIPCIÓN DE FALTA			

FECHA DE NACIMIENTO    EDAD    PARTIDA    FOLIO    LIBRO    EXTENSIÓN EN

← VOLTAR    GENERAR BOLETA PARA ARCHIVO →

INSTITUTO NACIONAL DE EDUCACIÓN BÁSICA INEB ZONA 1 I.V.  
SISTEMA DE CONTROL ACADÉMICO Y BASE DE DATOS

CÓDIGO PERSONAL	NOMBRE		FOTO		
No. DPI - MAMA	NOMBRE MAMA				
No. DPI - PAPA	NOMBRE PAPA				
DIRECCIÓN		TEL 1			
NOMBRE DE USUARIO		TEL 2			
FECHA DE NACIMIENTO	EDAD	PARTIDA	FOLIO	LIBRO	EXTENSIÓN EN
OBSERVACIONES					

← VOLTAR    GENERAR BOLETA PARA ARCHIVO →