

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



**Taller de Capacitación en base a la organización y aplicación de  
procedimientos y documentos administrativos dirigido al personal del  
Instituto Nacional de Educación Básica de la aldea “Acal”, del municipio de  
San Ildefonso Ixtahuacán, departamento de Huehuetenango**  
(Informe de Práctica Profesional Dirigida)

José Alfredo Pérez Maldonado

Guatemala

2019

**Taller de Capacitación en base a la organización y aplicación de  
procedimientos y documentos administrativos dirigido al personal del  
Instituto Nacional de Educación Básica de la aldea “Acal”, del municipio de  
San Ildefonso Ixtahuacán, departamento de Huehuetenango**  
(Informe de Práctica Profesional Dirigida)

José Alfredo Pérez Maldonado

Lic. Emigdio Gudiel Ramos López (**Asesor**)  
Licda. Ana Lucía Rivera Amézquita (**Revisora**)

Guatemala

2019

## **Autoridades 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

**EMBA. Adolfo Noguera Bosque**

Secretario General

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

**M.A. Sandy Johana García Gaitán**

Decana

**M.A. Wendy Flores de Mejía**

Vicedecana


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

**ASUNTO: José Alfredo Pérez Maldonado**  
Estudiante de la carrera de Licenciatura en  
Pedagogía y Administración Educativa, de esta  
Facultad, solicita autorización para realizar Informe  
de Práctica Profesional Dirigida para completar  
requisitos de graduación.

**Dictamen No. 174 021118**

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: **Taller de Capacitación en base a la organización y aplicación de procedimientos y documentos administrativos dirigido al personal del Instituto Nacional de Educación Básica de la aldea “Acal”, del municipio de San Ildefonso Ixtahuacán, departamento de Huehuetenango.** Está enmarcado dentro de los conceptos requeridos para la elaboración del Informe de Práctica Profesional Dirigida.
2. La temática se enfoca en temas sujetos al campo de investigación con el marco científico requerido.
3. Habiendo cumplido con lo descrito en el reglamento de egreso de la Universidad Panamericana en opciones de Egreso, artículo No. 5 del inciso a) al g).
4. Por lo antes expuesto, la estudiante, **José Alfredo Pérez Maldonado**, recibe la aprobación de realizar Informe de Práctica Profesional Dirigida, solicitado como opción de Egreso con el tema indicado en numeral 1.

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

UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION,  
Guatemala, 02 de diciembre del 2018-----

En virtud de que el Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: **Taller de Capacitación en base a la Organización y Aplicación de Procedimientos y Documentos Administrativos** dirigido al personal del Instituto Nacional de Educación Básica de la aldea “Acal”, del municipio de San Ildefonso Ixtahuacán, del departamento de Huehuetenango.

Presentado por el (la) estudiante: **José Alfredo Pérez Maldonado**. Previo a optar al Grado Académico de **Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa**, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente



Asesor

Emigdio Gudiel Ramos López

Licenciatura en Ciencias de la Educación con Especialidad en Proyectos Educativos  
Maestría en Educación con Especialidad en Docencia Superior  
Número de colegiado 16820

**UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION.**

*Guatemala, quince de mayo del dos mil diecinueve.*

*En virtud de que el Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: “Taller de Capacitación en base a la organización y aplicación de procedimientos y documentos administrativos dirigido al personal del Instituto Nacional de Educación Básica de la aldea Acal del municipio de San Ildefonso Ixtahuacán, departamento de Huehuetenango”.*

*Presentado por el estudiante José Alfredo Pérez Maldonado, previo a optar al grado académico de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.*



**Lcda. Ana Lucía Rivera Amézquita**  
**Revisora**

Licenciada en Pedagogía y Administración Educativa  
Colegiado No. 25962

UNIVERSIDAD PANAMERICANA, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN. Guatemala, treinta de septiembre dos mil diecinueve.

En virtud del Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: **Taller de Capacitación en base a la organización y aplicación de procedimientos y documentos administrativos dirigido al personal del Instituto Nacional de Educación Básica de la aldea “Acal”, del municipio de San Ildefonso Ixtahuacán, departamento de Huehuetenango**, presentado por la estudiante **José Alfredo Pérez Maldonado**, previo a optar al grado académico de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, reúne los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, y con el requisito de Dictamen de Asesor (a) y Revisor (a), se autoriza la **impresión** del Informe de Práctica Profesional Dirigida.

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

c.c. archivo  
Jherdocia

Dictamen aprobación No. 174 021118

1/1

# Contenido

Resumen	i
Introducción	iii
<b>Capítulo 1</b>	
<b>Marco contextual</b>	
1.1 Descripción de la institución	1
1.2 Reseña histórica de la institución	2
1.3 Visión y misión	2
1.4 Estructura organizativa	3
1.5 Autoridades	4
1.5 Ubicación geográfica (Google map, Google earth)	4
1.6 Fortalezas de la institución	5
1.7 Limitantes de la institución	5
1.8 Problemática inicial detectada	5
<b>Capítulo 2</b>	
<b>Diagnóstico institucional</b>	6
2.1 Problemática	6
2.2 FODA sistémico	6
2.3 Árbol de Problemas	7
2.4 Árbol de objetivos	8
2.5 Metodología	9
2.6 Técnicas	10
2.7 Instrumentos	11
2.8 Informantes	12
2.9 Resultados del diagnóstico institucional	13



<b>Capítulo 3</b>	
<b>Marco teórico</b>	
3.1 Fundamentación teórica	15
<b>Capítulo 4</b>	
<b>Propuesta</b>	29
4.1 Nombre de la propuesta	29
4.2 Introducción	29
4.3 Justificación	30
4.4 Planteamiento del problema de la propuesta	32
4.5 Objetivos	32
4.5.1 Objetivo general	32
4.5.2 Específicos	32
4.6 Estrategia	33
4.7 Resultados esperados	34
4.8 Actividades	34
4.9 Cronograma de actividades	35
4.10 Metodología	37
4.11 Implementación y sostenibilidad de la propuesta	37
4.12 Recursos	38
4.13 Presupuesto	39
<b>Capítulo 5</b>	
<b>Sistematización de la propuesta</b>	40
5.1 Vivir la experiencia	40
5.2 Reconstrucción Histórica	41
5.3 Objetivo de la sistematización de la propuesta	44
5.4 Lecciones aprendidas	45
Conclusiones	47
Referencias	48
<b>Anexos</b>	49

## **Resumen**

De acuerdo al proceso realizado durante la Práctica Profesional Dirigida, se describen los cinco capítulos con la finalidad de buscar una propuesta que permita el Taller de Capacitación en base a la organización y aplicación de procedimientos y documentos administrativos dirigido al personal del Instituto Nacional de Educación Básica de la aldea “Acal”, del municipio de San Ildefonso Ixtahuacán, departamento de Huehuetenango.

El capítulo uno describe datos generales y características del funcionamiento de la institución que abarca el nombre, la misión y visión, estructura organizativa, ubicación geográfica, las fortalezas, las limitantes y la problemática detectada en la institución, mediante la técnica de la observación.

En el capítulo dos que se enfoca al diagnóstico institucional mediante el FODA, para ello fue fundamental la aplicación de instrumentos y técnicas en las que se aplicaron la entrevista, la observación que permitieron la adquisición de información para la elaboración del árbol de problemas siendo una estructura donde se describen la causas y consecuencias de la problemática, y la estructura de acciones mediante el árbol de objetivos.

En el capítulo tres presenta el marco teórico, en donde se fundamenta la propuesta con información documental y testimonial, utilizando fuentes sobre las cuales la investigación y su diseño de estudio se definen por autores reconocidos en el tema. En el capítulo cuarto enfoca el diseño e implementación de la propuesta, que permita el taller de Capacitación en base a la organización y aplicación de procedimientos y documentos administrativos, encaminados como aporte de orientación al personal en cuanto a sus capacidades roles y funciones como administradores.

En el capítulo cinco se establece el proceso de sistematización de la propuesta y su principal objetivo, haciendo una reconstrucción histórica, a través de la experiencia vivida, el análisis y la interpretación de la propuesta, elaborando conclusiones que son aspectos fundamentales en la sistematización.

## **Introducción**

La Práctica Profesional Administrativa es un proceso de formación, que se desarrolla como parte del proceso de egreso y culminación de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, etapa primordial para la preparación de un administrador que permite la construcción de conocimientos y experiencias para desempeñarse como gestor permitiendo que se desenvuelva de manera eficaz y eficiente en el área de administración educativa.

El ejercicio se realizó en el Instituto Nacional de Educación Básica de la aldea “Acal” dirigido al personal de esta institución con la finalidad de mejorar las condiciones deficientes sobre el proceso en la organización y aplicación de procedimientos y documentos administrativos, por tal razón se planifica y se implementa de manera eficaz y eficiente la propuesta de solución con la finalidad de mejorar las condiciones deficientes del proceso administrativo de la institución.

Una de las etapas fundamentales para identificación de la problemática fue la del diagnóstico institucional mediante el cual se realizó el análisis FODA sistémico, un instrumento de la metodología de investigación que nos facilitó adquirir información sobre las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la problemática existente en el área administrativa.

La propuesta de solución fue dirigida especialmente al director del centro educativo y su personal, tomando en cuenta que el director desempeña muchas funciones y juega un papel muy importante en el éxito de la institución, tomando en cuenta su capacidad, el rol y su función, así mismo la participación de los docentes será primordial para el buen funcionamiento y calidad de la Institución.

Es por ello que en la propuesta se establecieron objetivos y acciones que están enfocados a mejorar y mantener una buena organización de documentos y aplicación eficaz de los procedimientos requeridos en los procesos educativos y sobre todo enfocado como aporte de orientación al personal en cuanto a sus capacidades roles y funciones como administradores.

# Capítulo 1

## Marco contextual

### 1.1 Descripción de la institución

El Instituto Nacional de Educación Básica de la aldea “Acal” es una institución educativa que contribuye a la formación integral en los jóvenes , de una manera multicultural, intercultural y plurilingüe. Cuenta con niveles de básicos, en la jornada vespertina, fundado en el año 2,012, teniendo el código 13-09-0042-45, en el Municipio de San Ildefonso Ixtahuacán, departamento de Huehuetenango. El establecimiento cuenta con 112 estudiantes inscritos, los cuales se distribuyen en los tres grados del nivel de educación medio básico.

El instituto funciona en 4 aulas pertenecientes a la Escuela Oficial Rural Mixta “Zoila Marina Catalán Vda. de Hernández”, cuenta con 3 salones de clases y un salón destinado para la dirección administrativa, un módulo de sanitarios construido por padres de familia, no cuenta con área adecuada de recreación, ya que para impartir el curso de educación física se usa una cancha de futbol privado y la cancha de basquetbol de la comunidad.

Desde su fundación hasta la fecha la municipalidad de San Ildefonso Ixtahuacán es quien ha estado apoyando al salario de unos docentes, otros son pagados por padres de familia y únicamente tiene a dos docentes contratados por el Ministerio de Educación. Cuentan con un personal quien hace el trabajo de limpieza, siendo los padres de familia quienes pagan sus honorarios.

El establecimiento está organizado por un comité de padres de familia que colabora en diferentes actividades, por gobierno escolar y diferentes comisiones establecidos por el sistema, esto para el mejoramiento del establecimiento.

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

El Instituto Nacional de Educación Básica de la aldea Acal, municipio de San Ildefonso Ixtahuacán departamento de Huehuetenango, fue fundado en el año 2012 por iniciativa de padres y madres de familia quienes se organizaron a través de una junta directiva, la cual tuvo a su cargo realizar todas las gestiones necesarias para la autorización y funcionamiento de dicho centro educativo, con la finalidad de atender las necesidades educativas de adolescentes y jóvenes de la comunidad.

Este establecimiento Educativo de nivel medio, ciclo básico, fue autorizado en base a la Resolución No. 564-2012 de fecha 30 de abril de 2012, firmada y sellada por el Lic. Karol Morales de Paz, Director Departamental de Educación de Huehuetenango. Según el Art. 2º. de la Resolución No. 564 este centro educativo atenderá para el año 2012 únicamente primero básico, en el 2013 primero y segundo básico y para el 2014 estarán funcionando los tres grados que corresponden a este ciclo de educación.

Los primeros docentes del centro educativo fueron: la Profesora de Enseñanza Media Gloria Elizabeth Ramírez López; PEM. Rafael García López; PSE. Ismar Natalio Gómez Rivera y el Profesor de Enseñanza Media Edgar Estuardo Ramírez López, quienes atendieron a los primeros 49 estudiantes que se inscribieron para primero básico. El director nombrado mediante la Resolución No. 18 – 2012 de la Coordinación Técnica Administrativa fue el Profesor de Enseñanza Media Edgar Estuardo Ramírez López.

## **1.3 Visión y misión**

### **1.3.1 Visión**

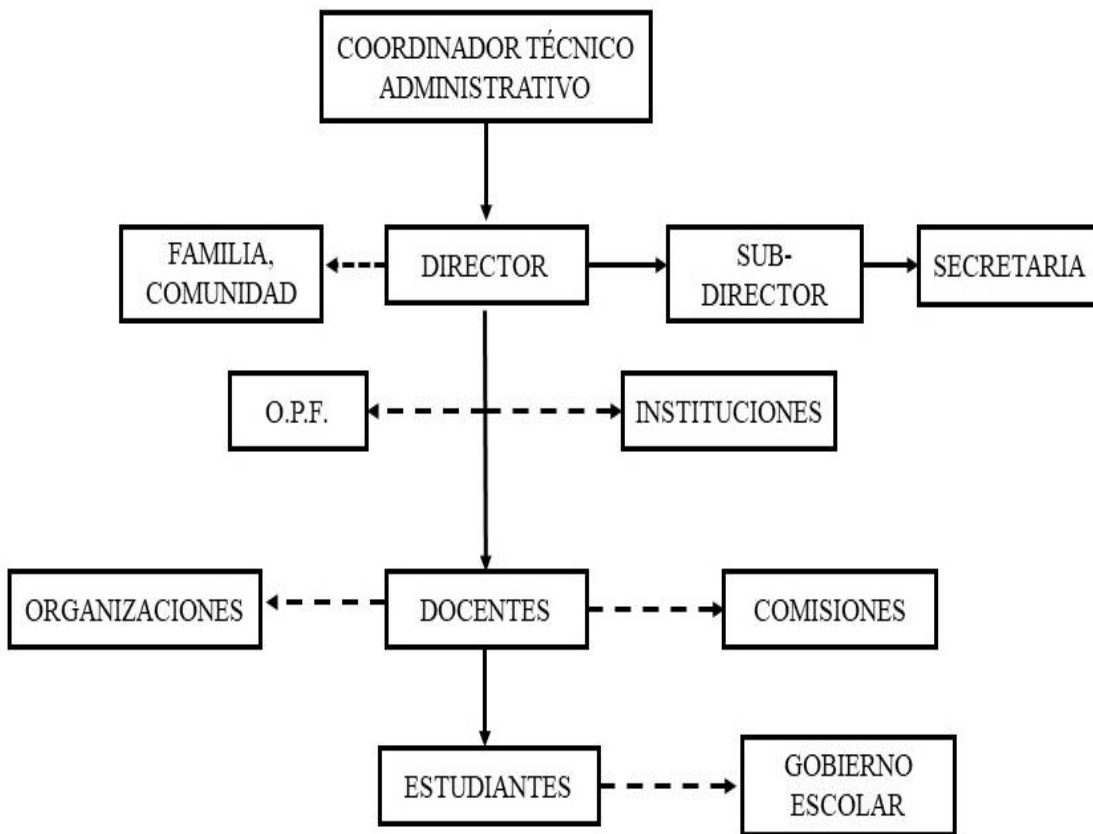
Ser una institución educativa, que contribuya a la formación integral de jóvenes, como parte de una nación multicultural, intercultural y plurilingüe, que responda a las necesidades sociales de su comunidad a través de una educación de calidad con equidad, participación y pertinencia en la construcción de una cultura de paz.

### 1.3.2 Misión

Somos una institución educativa, incluyente, innovadora y proactiva, comprometida en la formación integral de jóvenes, que brinda educación de calidad, con igualdad de oportunidades, contribuyendo al desarrollo de la comunidad y la construcción de convivencia pacífica en el municipio, el departamento y de Guatemala.

## 1.4 Estructura organizativa

**Gráfica No.1**  
**Organigrama**



Fuente: elaboración propia 2018.

## 1.5 Autoridades

Coordinador Técnico Administrativo: Argelio Rocael

Director: Edgar Estuardo Ramírez López

Personal Docente

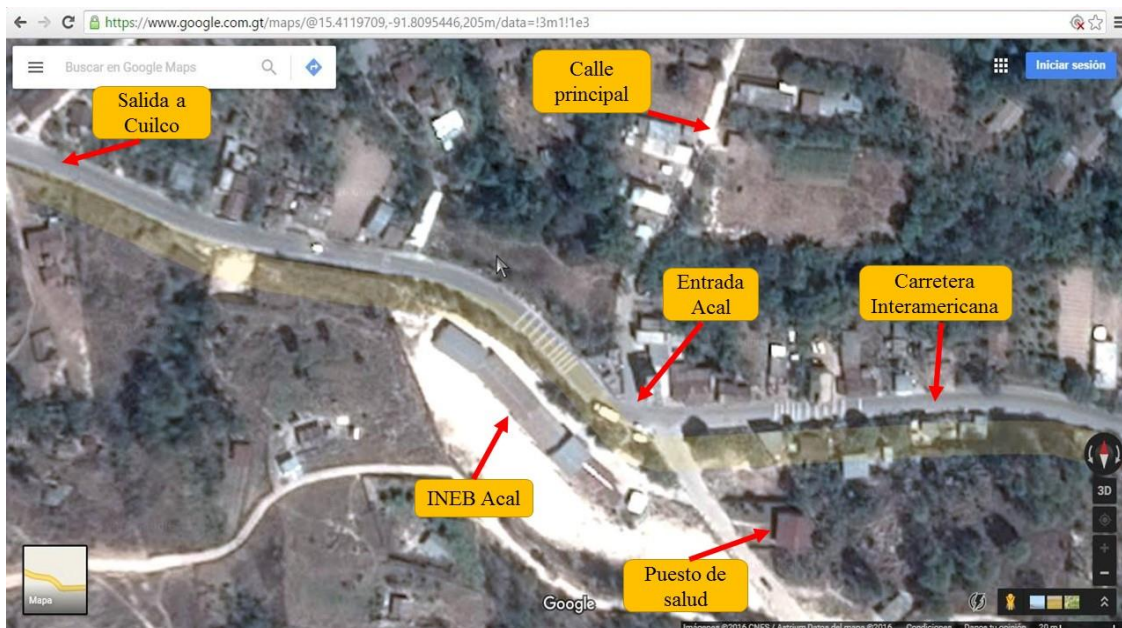
OPF

Personal de Servicio

## 1.6 Ubicación geográfica

La institución se encuentra en el departamento de Huehuetenango, municipio de San Ildefonso Ixtahuacán, aldea Acal, ubicada a 5 kilómetros de la cabecera municipal, su principal vía de acceso es la carretera interamericana que se dirige hacia el municipio de Cuilco, sus instituciones aledañas: E.O.R.M. “Zoila Marina Catalán Viuda de Hernández, el Puesto de Salud, Auxiliatura comunal.

**Gráfica No.2**  
**Ubicación Geográfica**



Fuente: google maps.



## **1.7 Fortalezas de la institución**

- Calidad de organización y aplicación de los procesos y documentos administrativos.
- Mantiene orden y adecuación de los materiales y documentos administrativos.
- Cuenta con equipo de cómputo y programas de organización de documentos administrativos.

## **1.8 Limitantes de la institución**

- No existe capacitación constante al personal en cuanto a la organización y aplicación de procedimientos y documentos administrativos.
- Escases de recursos materiales y tecnológicos para una adecuada administración.
- Falta de actualización sobre nuevos procesos administrativos.

## **1.9 Problemática inicial detectada**

La problemática identificada dentro de la institución educativa específicamente en el área administrativo es la inexistencia de capacitación y orientación al personal en cuanto a la organización y aplicación de los procedimientos y documentos administrativos, la cual es causa del poco interés, falta de iniciativa, exceso de tareas, poca supervisión del superior falta de recursos tecnológicos y administrativos, todo ello afecta en las acciones dentro del proceso, principalmente en los procesos administrativos, la seguridad de las acciones administrativas, la resolución de conflictos, la organización de los procesos.

## Capítulo 2

### Diagnóstico institucional

#### 2.1 Problemática

De acuerdo al análisis institucional se identifica en el FODA sistémico la problemática principal, la cual fue identificada mediante técnicas como: la observación, entrevista y el árbol de problemas con este proceso de diagnóstico se plantea la siguiente problemática: inexistencia de capacitación y orientación al personal en cuanto a la organización y aplicación de los procedimientos y documentos administrativos.

#### 2.2 FODA sistémico

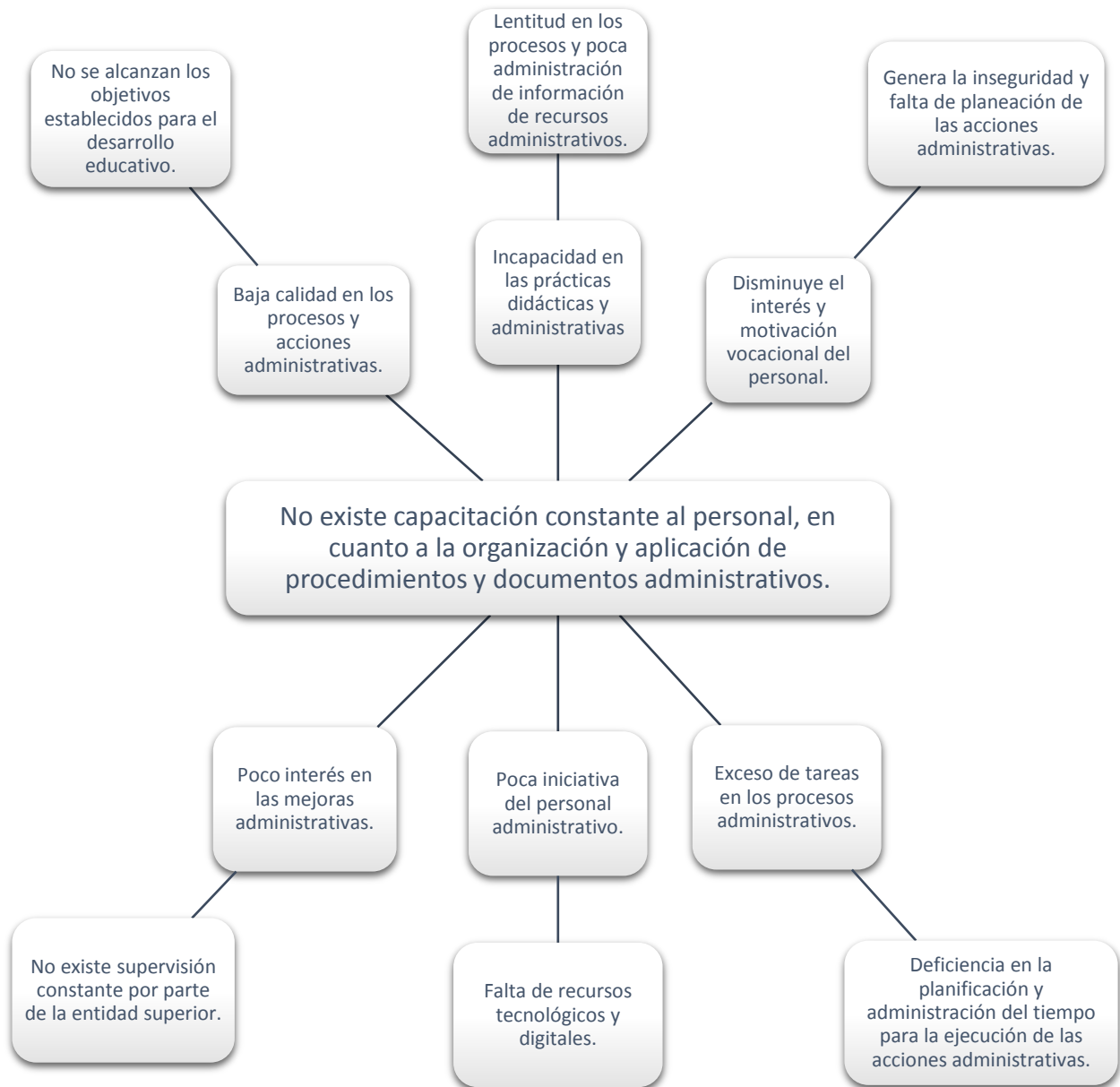
**Tabla No. 1**  
**FODA sistémico**

<b>FODA Área</b>	<b>Fortalezas (+)</b> Calidad de organización y aplicación de los procesos y documentos administrativos.	<b>Oportunidades (+)</b> Proyecta y Comparte capacidad en cuanto a la organización y aplicación de procedimientos y documentos administrativos.
<b>Debilidades (-)</b> No existe capacitación constante al personal en cuanto a la organización y aplicación de procedimientos y documentos administrativos.	<b>Estrategias</b> Capacitar al personal sobre la organización y aplicación de procedimientos y documentos administrativos.	<b>Estrategias</b> Gestión de apoyo en instituciones para capacitación y orientación del personal.
<b>Amenazas (-)</b> Pérdida de materiales y documentos administrativos por algún desastre natural.	<b>Estrategias</b> Ordenar y resguardar materiales y documentos administrativos.	<b>Estrategias</b> Orientación por instituciones externas sobre la buena organización y resguardo de materiales y documentos administrativos.

Fuente: elaboración propia 2018.

## 2.3 Árbol de problemas

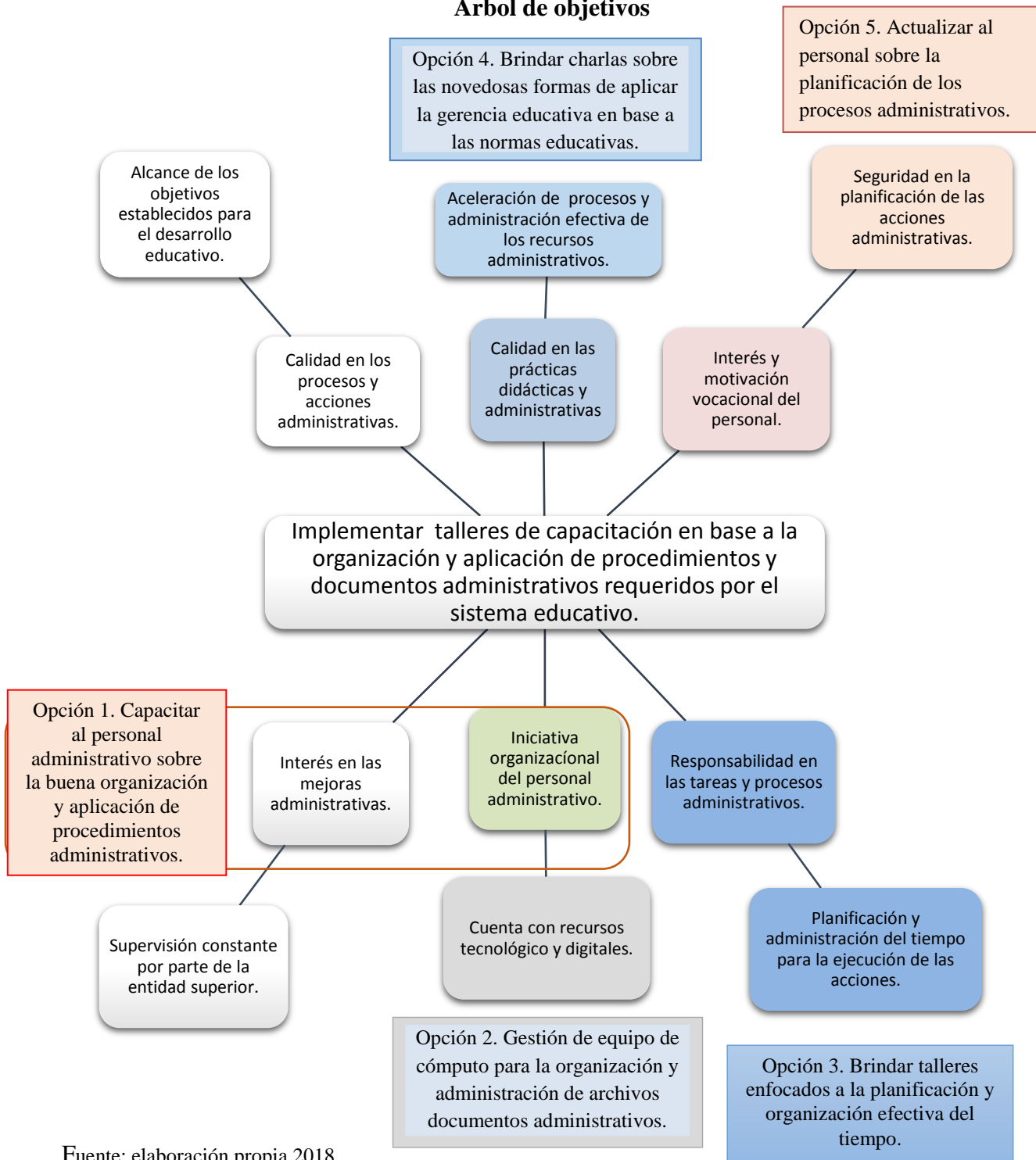
**Gráfica No. 3**  
**Árbol de problemas**



Fuente: elaboración propia 2018.

## 2.4 Árbol de objetivos

**Gráfica No. 5**  
**Árbol de objetivos**



Fuente: elaboración propia 2018.

## 2.5 Metodología

### Investigación Acción

La investigación acción es una temática muy amplia y se puede definir de diversas maneras, la cual de acuerdo a algunos autores podemos encontrar de la siguiente manera algunas definiciones:

(Colmenares E., Ana Mercedes; Piñero M., Ma. Lourdes, 2008)Contemplando las posibilidades de la investigación acción como herramienta metodológica heurística para estudiar la realidad educativa, mejorar su comprensión y al mismo tiempo lograr su transformación. Para ello se plantea la necesidad de asumir una concepción onto-epistémica sociocrítica o socio-constructivista de la realidad social, en la cual se generan espacios por y entre los actores sociales para el diálogo, la reflexión y la co-construcción del conocimiento sobre los diferentes problemas que puedan afectar los actos y prácticas educativas dentro y fuera del aula. (p.99)

Esta metodología permite que el investigador estudie y analice la realidad de la situación reflexionando sobre la misma, de esa manera facilita que el sujeto investigador pueda establecer acciones adecuadas para aplicar en busca de la erradicación de las realidades deficientes priorizadas, así como lo establece Rivero.

El objetivo de la utilización de este método es situarse en un contexto espaciotemporal, intencionalmente unido a la realidad de cada día que se origina a partir de la experiencia vividas.” (Rivero, 2008). Este método puede ser generado o aplicado por participantes en situaciones sociales, institucionales u organizacionales para mejorar condiciones, prácticas y mantener el beneficio y estabilidad.

En el diagnóstico, el proceso de investigación acción se desarrolló mediante la aplicación de técnicas e instrumentos, como la observación, entrevista, análisis de la situación institucional, las cuales permiten la recolección de datos, para conocerlo a profundidad se tomó en cuenta comprender de manera amplia quienes son los involucrados, cuáles son las situaciones de la

institución y los procesos que genera, ya que con ello se facilitó la detección del problema. El análisis de datos se desarrolló mediante el análisis FODA y el árbol de problemas, para luego elaborar un árbol de objetivos en la cual se describen posibles acciones para implementar cambios y soluciones al problema detectado, teniendo en cuenta la inclusión y participación de los involucrados como colaboradores activos en las acciones, de tal manera que se alcancen los objetivos propuestos.

## **2.6 Técnicas**

Las técnicas aplicadas para el desarrollo del de investigación en la fase de diagnóstico institucional fueron la observación y la entrevista, las cuales se definen de la siguiente manera según autores reconocidos.

La técnica de observación consiste en el registro sistemático válido y confiable de comportamiento o conducta manifiesta. Es el acto en el que el espíritu capta un fenómeno interno (percepción) o externo y, lo registra con objetividad. (Matos, Yuraima; Pasek, Eva, 2008) Esta técnica consiste en registrar de manera ordenada aspectos verídicos de los comportamientos o situaciones que se manifiestan, es una manera de percibir fenómenos mediante la mirada directa hacia la misma.

La entrevista: “Una de las herramientas para la recolección de datos más utilizadas en la investigación cualitativa, permite la obtención de datos o información del sujeto de estudio mediante la interacción oral con el investigador”. (Claudia Troncoso-Pantoja, 2016) como se describe, la entrevista es una técnica muy usual para recolectar y obtención de datos e información la que se desarrolla mediante la comunicación directa a personas informantes de la situación y en base un cuestionario de lo que se requiere investigar.

Durante la investigación y diagnóstico se implementaron estas técnicas las cuales permitieron la obtención de información para la detección del problema, la observación se desarrolló mediante la identificación directa de las situaciones, acciones y características que se resaltan en el proceso administrativo, mediante esta se pudo obtener información precisa sobre diferentes situaciones.

La entrevista es otra de las técnicas que se implementó en el diagnóstico, la cual se trató de un diálogo o proceso de comunicación directo con el director del centro educativo, esto mediante la realización de preguntas estudiadas y definidas en cuanto a las situaciones administrativas para la obtención de información.

## **2.7 Instrumentos**

El FODA es el instrumento que se aplicó durante el proceso de diagnóstico, la cual se puede definir de la siguiente manera.

(Hector Sánchez Pérez, 2011) Es un término que se deriva de las primeras letras de las palabras fortaleza, oportunidades, debilidades y amenazas.

Es una técnica de evaluación para la planeación estratégica, que permite hacer ajustes de organización y funcionamiento, de acuerdo con las condiciones actuales en que opera un sistema, un programa, un proyecto un organismo etc. Su ventaja es que permite, de una manera relativamente sencilla y rápida, tener un diagnóstico de aquellos aspectos situacionales que pueden fomentar u obstaculizar, tanto de manera interna como externa, el funcionamiento de una determinada institución. (p.122)

El análisis FODA es en sí realizar una evaluación de las características fuertes (fortalezas) y débiles (debilidades) la que, en su conjunto, diagnostican y determinan la situación interna de la institución, así como su evaluación externa, es decir, las oportunidades y amenazas que adquiere de lo exterior. Mediante el FODA se pudo analizar características internas (Fortalezas y Debilidades) y externas (Oportunidades y Amenazas) de la institución educativa.

Esto se estructuró en un formato cuadriculado en donde se describieron estas características, permitiendo de esa manera dar a conocer la situación real en que se encuentra la institución, como las ventajas y desventajas de los procesos y acciones, los recursos que posee y la calidad de la misma.

Con el FODA se pudieron enfocar factores que tienen mayor impacto en la institución y a partir de allí se basa la planificación de las estrategias, decisiones y acciones pertinentes.

## **2.8 Informantes**

Para la investigación en el proceso de diagnóstico fue fundamental la avocación hacia informantes quienes aportaron de manera efectiva en este proceso, “Los informantes claves según Martínez (1991) son “personas con conocimientos especiales, status y buena capacidad de información” (p.56).

El investigador debe cuidar, al hacer la selección, que dichos informantes representen lo mejor posible la comunidad estudiada”. (Moraima Campos & Auxiliadora Mújica, 2008)

En relación a los informantes que apoyaron en la proporción de información en cuanto al diagnóstico institucional realizada tenemos:

### **Director**

Tomando en cuenta las diferentes funciones del director y como máximo autoridad de la institución educativa fue uno de nuestros principales informantes ya que de su parte proporcionó información privilegiada sobre diferentes aspectos, situaciones o procesos del centro educativo, esto mediante instrumentos que se le fueron aplicados.

Se cuenta con la entrevista estructurada y definida en manera de dialogo en la que se le hizo preguntas en cuanto a lo que requería el diagnóstico, como también se le aplicó la observación en relación a sus acciones y funciones para determinar la situación de los procesos y adquirir de manera directa información de la institución.



## Docentes

Fueron también informantes en cuanto al desarrollo del diagnóstico institucional ya que mediante la técnica de observación se pudo identificar y determinar aspectos relevantes sobre su desempeño, acciones y funciones tanto pedagógica y administrativa dentro de la institución educativa, la cual nos permitió obtener información necesaria de manera directa y adecuada.

## Estudiantes

Como elementos de la comunidad educativa también fueron parte fundamental para la adquisición de información en cuanto al diagnóstico institucional, ya que, a través de la observación de sus acciones, su desempeño y su relación con otros elementos dentro de la institución, se pudo obtener aspectos de información y características fundamentales para el diagnóstico.

## **2.9 Resultados del diagnóstico institucional**

El diagnóstico institucional que fue desarrollado en el Instituto Nacional de Educación Básica “Acal”, fue un proceso en la cual se pudo hallar de manera específica las problemáticas o incidencias negativas en cuanto a los aspectos administrativos, mediante ello se priorizo la problemática con más influencia la cual se trata de la falta de orientación en cuanto a la organización y aplicación de procedimientos y documentos administrativos.

Esto provoca estragos negativos en los procesos administrativos de la institución y afectando de tal manera a los elementos de la comunidad educativa, y para ello se deben de buscar y aplicar estrategias efectivos de solución para establecer una buena organización, aplicación y control en los procesos administrativos.

Otro de las problemáticas resaltadas de acuerdo al diagnóstico fue la información del Proyecto Educativo Institucional (PEI) no actualizada, la cual genera dificultades en la planificación estratégica y participativa para la gestión de los procesos que la institución debe desarrollar en busca de un entorno favorable, afectando también los procesos pedagógicos y la mejora institucional, todo esto por no contar con los elementos fundamentales del PEI.

Este instrumento es fundamental para la institución, ya que de este depende el alcance de los objetivos y fines de la educación y sobre todo debe responder a las situaciones y necesidades de los elementos de la comunidad educativa, de la comunidad local y del país.

Se pudo resaltar también la poca aplicación de la normativa de convivencia pacífica y disciplina, afectando de manera influyente en la conducta de los elementos educativos y en el orden interno de la institución, esto no permite a los miembros desenvolverse y desempeñarse adecuadamente y en armonía, por lo que es fundamental generar acciones estratégicas, tomando en cuenta, mantener y ejercer recursos que se deben disponer; en la que se incluye la normativa de convivencia y disciplina, esto para mantener una buena interrelación y acciones adecuadas de acuerdo a las funciones, responsabilidades tomando en cuenta el orden jerárquico dentro de la institución.

De igual forma se pudo detectar que el personal administrativo no es suficiente para desarrollar todas las acciones y funciones administrativas y pedagógicas, se pudo observar que se produce como problema para llevar a cabo un proceso eficaz y eficiente, la insuficiencia del personal en el centro educativo influye en las condiciones deficientes de procesos, funciones y en la poca probabilidad de lograr con calidad los objetivos administrativos.

Así mismo se pudo observar que ésta problemática genera el exceso de trabajo en el personal (director, docentes); condiciones de estrés en su desempeño, causa disensión dentro de la organización y disminuye la productividad de trabajo; también genera atrasos en los procesos y tareas administrativas.

Estos resultados obtenidos mediante el diagnóstico realizado dentro de la institución educativa se consideran muy imprescindibles, ya que nos permiten la información necesaria para la toma de decisiones, mediante su análisis pudimos priorizar la problemática a mejorar, la cual se debe trabajar con urgencia a través de un plan de acción.

## **Capítulo 3**

### **Marco teórico**

#### **3.1 Fundamentación Teórica**

##### **La administración**

(Harold Koontz H. W., 2012) Administración es el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos que trabajan en grupos cumplen metas específicas de manera eficaz. Esta definición básica necesita ampliarse:

1. Como gerentes, las personas realizan las funciones gerenciales de planear, organizar, integrar personal, dirigir y controlar.
2. La administración se aplica a cualquier tipo de organización.
3. También se adjudica a los gerentes de todos los niveles organizacionales.
4. La meta de todos los gerentes es la misma: crear valor agregado.
5. La administración se ocupa de la productividad, lo que supone efectividad y eficiencia, y la suma de los dos para lograr la eficacia. (p.4)

Es muy considerable que la administración hoy en día se aplica en cualquier ámbito de la vida por lo que se ha encontrado su gran utilidad y beneficio en responder a las operaciones de diferentes ámbitos como lo económico, social, educativo, político, y otros en las que se aplica, esto por ser una ciencia y arte eficaz para alcanzar los objetivos y resultados en beneficio al contexto que la desarrolla. Para que la administración sea funcional se tiene que aplicar de la mejor manera posible sus fundamentales procedimientos como lo son la planificación, organización, dirección y control.

##### **Planificación**

(Zapata, 2013) Constantemente han adoptado las empresas que desean identificar y seguir una visión a través del logro de objetivos y metas. Son estas herramientas administrativas que le dan una guía a las organizaciones que desean consolidarse en un mundo globalizado que requiere de

marcos estratégicos para su desarrollo. De ahí la importancia de elaborar en conjunto, considerando el contexto en el que está sumergida la organización, el rumbo y la filosofía que deberá seguir la empresa para alcanzar los resultados planteados.

Se interpreta a la planificación como la manera de organizar analizar y estructurar con lógica las acciones previas a su ejecución, de acuerdo a las necesidades existentes y en base a los objetivos que se quieren lograr.

La planificación supone trabajar en una misma línea desde cuando se comience algún proyecto o alguna meta a alcanzar, definiendo en ella desde que es lo que se debe hacer, realización de cronograma de pasos o acciones, la definición roles de los que se involucran dentro de la mismas y los recursos que se implementarán en su desarrollo, estos aspectos son fundamentales dentro de una planificación, ya que mediante ellos se enmarca su procedimiento o su línea de acción.

## La Organización

La organización es una característica fundamental de la administración se define que “Es una herramienta que utilizan las personas para coordinar sus acciones con el fin de obtener algo que desean o valoran, es decir, lograr sus metas”. (Jones, 2008)

Esta herramienta se aplica en diferentes ámbitos del proceso administrativo, es un sistema diseñada para establecer la coordinación de las acciones y tareas que los elementos o personas que interactúan dentro de la organización debe de ejecutar para alcanzar los fines y metas establecidas, ésta implica el inter relacionamiento entre los elementos, el ordenamiento, y la distribución de los diversos elementos y funciones, con vista para el mismo fin, en sí, para que la organización se pueda surtir efectos positivos, Koontz establece características como:

(Harold Koontz H. W., 2012) Identificar y clasificar las actividades necesarias. Agrupar las actividades necesarias para alcanzar los objetivos. Asignar cada grupo a un gerente con la autoridad (delegación) necesaria para supervisarlos. Proveer de la coordinación horizontal (al

mismo nivel organizacional o uno similar) y vertical (entre las oficinas corporativas, las divisiones y los departamentos) en la estructura organizacional.

Para que una organización opere y funciones de manera adecuada, eficaz y eficiente, deben tomarse estas medidas y características descritas anteriormente, esto para evitar los obstáculos en la ejecución de los procesos, y forzar la estabilidad y efectividad de una estructura organizacional.

La organización implica que los elementos de una institución estén dispuestos a trabajar o desempeñarse de forma coordinada y en base a las normas establecidas para lograr la misión, pero para alcanzar esta organización en la institución implica una red de recursos en las que se incluyen los humanos, tecnológicos, materiales como también los intangibles.

## Dirección

(López R. C., 2012) La dirección es un factor indispensable para poner en marcha los lineamientos establecidos en la planeación y organización. Esta etapa del proceso administrativo es conocida por algunos autores como ejecución, comando o liderazgo, se trata de una función demasiado trascendental que se piensa en la administración y la dirección como uno solo; sin embargo, esta última forma parte de la primera. (p.111)

De acuerdo a su interpretación, dirección es la capacidad de guiar, comandar, regir, proporcionar regla, orientar, y sobre todo la manera adecuada de influir en las personas en para su inclusión y contribución a las metas establecidas, y encaminar las operaciones a un fin determinado. La dirección orienta a una organización para moverse hacia un mismo rumbo, una misma línea en busca de los resultados y éxito de la misma.

Este elemento de la administración es tan fundamental siendo una fase más dinámica debido a la interacción de los elementos de la organización, y para su aplicación requiere que el gerente, director, o jefe tenga la capacidad de persuadir de manera eficaz y eficiente, y sobre todo poseer la habilidad de liderazgo.

## Control

(López R. C., 2012) El control, como última etapa del proceso administrativo, mide y corrige el desempeño individual, departamental y organizacional, con el propósito de identificar si concuerda con los planes y objetivos de la empresa. En esta fase se identifican las desviaciones tanto en forma cualitativa como cuantitativa, con el fin de retroalimentar a la planeación (p.139)

El control es la última etapa de un acto administrativo que está orientada a la inspección o comprobación de los diversos aspectos, a la fiscalización o intervención en los procesos, en sí es como mantener un dominio en el funcionamiento y aplicación efectiva de las acciones, los recursos y los procesos que se ejecutan en desarrollo y éxito de alguna institución. Esta etapa de la administración es muy fundamental, permite verificar que en la organización todo se esté ocurriendo y haciendo de acuerdo a lo planificado, y de acuerdo con las instrucciones emitidas y principios establecidos.

## Proceso Administrativo

(González, 2014)Dubrin, A. (2000) en su obra “Fundamentos de Administración”. Expone que proceso administrativo, es un enfoque útil y una forma de ver el trabajo de los administradores. Dicho proceso consiste en una serie de pasos, que llevan a alcanzar el éxito total; del cual se obtiene un producto o servicio excelente, para alcanzar una utilidad rentable. (p.9)

De acuerdo a su análisis el proceso administrativo no es más que el movimiento o la ejecución interrelacionada de las acciones o actividades de la administración, la cual implica la manera eficaz y eficiente de aplicar y desarrollar la planeación, la organización, la dirección y el control de acuerdo a su fase o momento, para producir el alcance o resultados planteados y así misma la satisfacción de la institución y los que intervienen en ella.

El proceso administra puede desarrollarse mediante la implicación de los administradores, gerentes o jefes y los elementos que incluyen ya que depende de su desempeño dependen los resultados que se requieren.

## Gerencia

(Suarez Nava, Leiva, & Miguel, 2010)Robbins (1998), señala que la gerencia orienta los procesos a la búsqueda de eficiencia organizativa, es decir, los procesos administrativos deben transformarse y tomar características que permitan no sólo obtener los fines, sino resultados económicos favorables; estos procesos gerenciales representan las funciones y actividades fundamentales comprendidas por los gerentes. Dichas funciones son por lo común conocidas como planificación, organización, dirección y control. (p.158)

Así como se considera la gerencia está más orientada a la búsqueda de la eficiencia organizacional, no solo pretende alcanzar los fines sino, sino los resultados, se ha considerado que la gerencia es sinónimo de administración, pero de acuerdo a lo que se determina, la administración es parte de la gerencia.

La gerencia es denominada el cargo que ocupa una persona calificada que incluye el personal de una institución, el cual es denominado como gerente o director general, quien es el que se encarga a la correcta dirección y coordinación de alguna institución; asume el liderazgo, la conducción, la organización, el planeamiento y control del desempeño en los procesos, de esa manera gestionar de manera efectiva la actividad administrativa.

## Procedimientos

“Se aplica a las tareas o actividades y las documenta en detalle. Por ejemplo: el procedimiento de contestar una llamada telefónica, atender un cliente, levantar un muro o qué hacer cuando “se cae” el sistema computacional”. (JUAN BRAVO CARRASCO, 2008)

El procedimiento es el conjunto ordenado y organizado de acciones que se deben desarrollar o ejecutar, este método consiste también en seguir los pasos predefinidos para desarrollar un trabajo, estos pasos, estructuras o etapas que se proceden conducen hacia la eficiencia de los resultados, los pasos o etapas para un procedimiento se ordenan de forma secuencial y se clasifican según se necesite.

El procedimiento independientemente se aplica en cualquier ámbito o campo de acción tales como: lo administrativo, judiciales, pedagógicos, sociales informáticos, matemáticos y entre otro, este acto de procedimiento es aplicado y ejecutado por las personas que interactúan dentro de una institución, cabe decir también que un procedimiento involucrar las actividades, tareas, tiempos o momentos y sobre todo el control para el desarrollo eficiente de las operaciones.

## Organización de Procedimientos

(Consejo de la Judicatura , 2014) Es una sucesión cronológica de operaciones concretas entre sí, que tiene por objeto lrealización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación. Todo procedimiento involucra actividades y tareas del personal, la determinación del tiempo de realización, el uso de materiales y tecnologías, así como la aplicación de métodos de trabajo y de control para lograr el cabal, oportuno y eficiente desarrollo de las operaciones. (p.10)

Es la manera de ordenar o establecer una secuencia o sucesión cronológica de las operaciones o en sí los procedimientos, la cual tiene como finalidad realizar una tarea o actividad dentro de un ámbito de aplicación, en una organización es muy fundamental establecer y mantener una organización adecuada en cuanto a cada operación o procedimiento a efectuar de acuerdo a su grado de prioridad, esto implica que el gestor de la calidad administrativa juntamente con las personas o elementos de su institución estén inmersos a las operaciones, fases o etapas de cada procedimiento para no obstaculizar la sucesión cronológica de las operaciones.

## Proceso

(Fernández, 2010) En el ámbito administrativo de Castilla y León, se entiende por proceso la secuencia ordenada de actividades, incluidos los trámites de los procedimientos administrativos, interrelacionadas entre sí, precisas para dar respuesta o prestar servicio al ciudadano, como cliente, usuario o beneficiario de servicios o prestaciones y que crean valor intrínseco para el usuario o cliente (interno y externo). (p.61)



Un proceso en sí es una unidad de actividad o un programa en ejecución que se caracteriza por la aplicación de un conjunto de acciones, una situación actual, y recursos del sistema; se describe como la secuencia ordenada de las actividades, en las que se incluyen tramites de procedimientos, y precisa dar respuesta a algo o alguien, esta se enfoca en lograr algún resultado específico, un proceso es un mecanismo que orienta a la mejora de la productividad, para eliminar algún problema o establecer un orden, este puede ser realizado por una sola persona como también fluyen en las organizaciones o instituciones y en diferentes áreas.

### Aplicación y gestión de procesos

(Delgado, 2009) Es la forma más eficaz para lograr el cumplimiento de sus objetivos. Su implementación permite definir todos los recursos, las metodologías, los programas, el responsable de cada proceso y todos los aspectos que la Dirección Organizacional considere para asegurar la satisfacción de los usuarios internos y externos; con información relevante oportuna y precisa que facilite la toma de decisiones estratégicas y operativas. (p.21)

La aplicación de procesos consiste en la manera o forma en cómo se desarrollan los procesos, se enfoca a manera en cómo se aplican las actividades u operaciones para alcanzar un fin específico, implica el análisis del proceso a desarrollar, identificar los tipos de actividades u operaciones, el tiempo que se utilizará para cada actividad y su efectividad. Para el mejoramiento y éxito de alguna institución es esencial tengan la capacidad de establecer ordenar y aplicar los procesos y sobre todo que sean factibles y funcionales para ir desarrollando y acercándose al logro de sus objetivos.

### Documentos

“Información creada o recibida y conservada como evidencia y como activo por una organización o individuo en el desarrollo de sus actividades o en virtud de sus obligaciones” (Morales, 2013). Se entiende por documento a datos escritos que ilustran algún hecho, alguna situación o circunstancia que en algún momento puede evidenciar o comprobar algo, y que permite la recopilación de alguna información, relacionada a alguna persona, una institución, una asociación

etc. Los documentos pueden ser conservados en diversos soportes como en papel, discos magnéticos, fotografías, cd, en vidrios mármol, etc.

Actualmente los documentos son una herramienta que permiten información ya se de manera física como en libros, revistas, los textos, los artículos; y también pueden ser audiovisuales como fotos, discos, videos, etc. Pero también mediante el avance tecnológico podemos adquirir información registrada en un CD ROM, o en un Disco Duro la cual estaríamos hablando de documentos digitales tales son procesadas, insertadas o archivadas en una computadora.

### Documentos administrativos

Los documentos administrativos como lo especifica son documentos manejados en la administración y que materializan los diversos actos de la administración, para ir mas afondo podemos resaltar como se define este concepto.

(Alonso, 2008)De forma más específica, el manual de documentos administrativos del ministerio para las administraciones públicas (MAP) ofrece esta definición del documento administrativo objeto de nuestro estudio: el documento administrativo es el soporte que contiene y en el que se materializan los actos de administración pública: es decir la forma externa de dichos actos. (p.11)

De acuerdo a su interpretación se establece estos documentos constituyen escritos, testimonios o hechos relacionadas a la actividad administrativa las cuales permiten obtener información que puede ser aplicado posteriormente, permite comprobar también el desarrollo de una actividad administrativa.

Los documentos manejados en la administración tienen diferentes funcionalidades las cuales permiten la solución, la acreditación, la emisión la gestión de diversos aspectos enmarcados dentro de lo administrativo de alguna institución. Se han considerado como medio de comunicación de los actos administrativos, dicha comunicación puede ser interna como externa. Entre algunos documentos aplicados en la administración tenemos: el acta, circulares, memorandos, oficios, constancias, certificados, providencias, entre otras.

## Organización de documentos

(García Alcántara, 2015) La ordenación consiste en relacionar unos elementos con otros, de acuerdo con un criterio preestablecido. Se aplica sobre diversos elementos o en diferentes niveles: los documentos, los expedientes, las series, etc. En la mayoría de los casos, los documentos se ordenan dentro de los expedientes siguiendo la tramitación con su secuencia cronológica. (p.42)

Cuando hablamos de organización de documentos no es más que el ordenamiento de todos los documentos que son aplicados, o que se utilizan para diferentes aspectos de la administración, se refiere también a la clasificación de todos los tipos de documentos que conforman el archivo, a la ordenación por secciones de los documentos de acuerdo a las series en que constituyen. La organización de los documentos facilita la localización de los mismos en su determinado momento de aplicación, así también se evita la pérdida de los mismos, y para ello es importante establecer los espacios en la que se deben ordenar y su ubicación adecuada.

Enfocado en el ámbito administrativo educativo, es fundamental que las instituciones estén orientadas en la manera más eficaz y eficiente de organizar, clasificar y distinguir todo tipo de documento que se aplican o funcionan en beneficio de la institución, esto implica que dentro de la institución se mantenga un archivo específicamente adecuada para mantener en orden ciertas documentaciones a fin que se facilite su ubicación y distinción en momento de aplicarlo en el ámbito preciso. Así como lo establece el reglamento sobre organización y funcionamiento de los archivos escolares: (Acuerdo Gubernativo Número M. De E. 3-70)

ARTÍCULO 3°. Los archivos que se encuentren funcionando a la fecha y los que se funden en lo sucesivo en cada centro educativo, deberán organizar sus respectivos archivos de acuerdo a sistemas modernos de catalogación, clasificación y registro, a efecto, de que presente servicios eficientes y cumplan integralmente con sus funciones.

## Análisis y Mejoras administrativas

(Gil, 2015) Podemos entender estos como cadenas de valor, es decir, como un conjunto de actividades que son necesarias y que agregan valor, para lograr satisfacer las necesidades o aspiraciones del ciudadano. Cada una de las fases llevadas a cabo para finalmente obtener el producto deseado, bien sea un bien o un servicio, debe añadir valor al mismo.

Una cuestión importante es cómo saber si cada una de estas fases añaden, o no, valor al producto final. Para ello se tienen en cuenta cuatro criterios, pensando en las necesidades o demandas del ciudadano. Se estudia la calidad, el coste, el tiempo de entrega y el servicio. Por otra parte, es preciso conocer que procesos son usados en la organización, distinguiendo por un lado los procesos que influyen directamente en el cumplimiento de la misión y los objetivos de esta y, por otro lado, los que sirven de apoyo a los primeros. (p.11)

De acuerdo al análisis sobre las mejoras administrativas podemos indicar que es un conjunto de actividades y acciones que de acuerdo al análisis dentro de una institución son necesarias y que orientan a lograr la satisfacción de las personas.

Las mejoras administrativas implican que los elementos (directivos, trabajadores) apliquen el análisis de tareas y su tiempo, la planificación, el uso de recursos (materiales-tecnológicos), diagnósticos y el trabajo en equipo, y que se logre el incremento de la calidad, la productividad, y la velocidad en la obtención de respuesta a la mejora institucional. En parte es preciso conocer que procesos se aplican en la institución, distinguirlos de manera prioritario en cumplimiento de la misión y los objetivos.

## Taller

(Rinarda Betancourt Jaimes, 2011) Según, María Inés Maceratesi (1999) un taller consiste en la reunión de un grupo de personas que desarrollan funciones o papeles comunes o similares, para estudiar y analizar problemas y producir soluciones de conjunto.

El taller combina actividades tales como trabajo de grupo, sesiones generales, elaboración y presentación de actas e informes, organización y ejecución de trabajos en comisiones, investigaciones y preparación de documentos. (p.16)

Enfocados al ámbito educativo, el taller lo consideramos como un espacio o lugar donde se reúne a un grupo determinada de persona para trabajar cooperativamente para hacer o reparar alguna situación, en donde aprenden haciendo junto a otros.

La finalidad de un taller es estudiar y analizar problemas o deficiencias existentes, y producir soluciones a las mismas, en un taller permite a los que en ella intervienen la reflexión sobre alguna área a mejorar o alguna situación real existente, son también un espacio de enseñanza la cual posibilita una formación a cerca de algún aspecto que fue tomada primordialmente el análisis.

Así mismo Rinarda, Laidy y Eliana (2011) en su informe indican que el taller “Se basa principalmente en la actividad constructiva del participante. Es un modo de organizar la actividad que favorece la participación y propicia que se comparta en el grupo lo aprendido individualmente, estimulando las relaciones horizontales en el seno del mismo”. Esto quiere decir que el taller además de ser un espacio constructivo, propicia la participación y producir el aprendizaje en el participante, para luego compartirlo entre todos o ya sea en otros espacios donde interactúa.

## La Capacitación

La formación, y orientación de elementos que incluyen una institución, desarrolla conocimientos, capacidades, habilidades, aptitudes y competencias que le permiten desarrollar determinadas acciones y apliquen de la mejor manera para prevenir errores, accidentes o deficiencias en determinada función que desempeñen.

Las capacidades y habilidades adquiridas mediante una formación u orientación logran mayores rendimientos y llevan hacia adelante los requerimientos del puesto de trabajo. Ahora bien, es afirmada que la capacitación es la estrategia adecuada para generar y transmitir esta formación, orientación y producción de los conocimientos, habilidades y capacidades en el personal, para ir más a fondo resaltamos teóricamente la definición de capacitación.

(Chiavenato, 2008) La capacitación casi siempre ha sido entendida como el proceso mediante el cual se prepara a la persona para que desempeñe con excelencia las tareas específicas del puesto que ocupa. Actualmente la capacitación es un medio que desarrolla las competencias de las personas para que puedan ser más productivas, creativas e innovadoras, a efecto de que contribuyan mejor a los objetivos organizacionales y se vuelvan cada vez más valiosas. (p. 371)

Así como se ha interpretado, la capacitación es un proceso mediante el cual se forma y se prepara a los elementos que interactúan en una determinada organización o institución, tiende a transmitir conocimientos, desarrollar las habilidades, e incluye a todos en los procesos, además de ello busca en el recurso humano el cambio de actitudes, la adaptación a su función de desempeño, la perfección de sus capacidades y contribuye al desarrollo personal y profesional de los mismos.

## Gestión

“La gestión consiste en la capacidad de alcanzar lo propuesto, ejecutando acciones mientras que la administración consiste en el logro de objetivos a través del uso de recursos técnicos, financieros y humanos”. (Chacón, 2014)

La gestión se define como el conjunto de acciones que se llevan a cabo bajo las responsabilidades sobre algún proceso, o dicho de otra manera son todos aquellos tramites que los individuos o las instituciones realizan para resolver alguna situación o para la obtención o acreditación de un proyecto, la gestión también es la capacidad de dirección o administración de alguna empresa negocio o servicio, su objetivo primordial es el de conseguir el crecimiento de los resultados que se requieren en las entidades.

La gestión se ha considerado una herramienta de administración ya que se encarga de desarrollar las ordenes plasmadas o planificadas por la administración, tomando al recurso humano como activos que trabajen o se desempeñen para el logro de los objetivos. La gestión enfocada en educación la podemos resaltar de cierta manera:

(Chacón, 2014) resalta: Amarante, (2000:11) considera que “la palabra gestión hoy en día es muy usada en educación cuando se quiere describir o analizar el funcionamiento de una escuela. Sugiere actuación” que no es más que el conjunto de acciones que se llevan a cabo en la cotidianidad, tales como: toma de decisiones, delegación, coordinación, orientación en la planificación y evaluación de los aprendizajes, diseño de estrategias para la planificación y evaluación institucional, reuniones con docentes o con todos los miembros de la comunidad educativa, entre otros. (p.153)

### Gestión de documentos de Archivo

(Irima Campillo Torres, 2012) Como se manifiesta en la UNE 15489-1:2006, la gestión de documentos de archivo ofrece amplios beneficios, ya que regula las prácticas efectuadas tanto por los responsable de su gestión como por cualquier otra persona que cree o use documentos en el ejercicio de sus actividades (AENOR, 2006).

En una organización la gestión de documentos de archivo permite: realizar actividades de una manera ordenada, eficaz y responsable, prestar servicios de un modo coherente y equitativo, respaldar y documentar la creación de políticas y la toma de decisiones a un nivel directivo y proporcionar coherencia, continuidad, productividad de la gestión y la administración, cumpliendo con los requisitos legislativos y normativos de auditoria y supervisión, protegiendo los intereses de la organización, los derechos de los empleados, clientes y partes interesadas, apoyando y documentando las actividades de investigación presentes y futuras, así como la investigación histórica. (p. 16)

La gestión de documentos se basa en el conjunto de normas técnicas y prácticas que se aplican para administrar los documentos operados que funcionan en la organización, recuperando y recopilando la información, de esta actividad aplicada por los directivos en beneficio a la institución en general.

Una buena gestión implica la determinación del tiempo que los documentos deben guardarse, clasificar de acuerdo a su utilidad y asegurar o conservar los documentos con más significado para los procesos, sobre todo es muy fundamental tener en cuenta que estos documentos son variados y de diversos tipos y pueden llegar o producir de forma físico o electrónicos.

### Gestión de Recursos tecnológicos

Podemos considerar que la gestión de algún recurso es tener la capacidad de generar acciones, implementar actividades de forma eficiente y eficaz en el manejo de los recursos de una organización cuando se necesiten, por otra parte, la gestión de recursos permite la optimización de los recursos existentes, e identificar dónde existe escases de los mismos.

Ahora bien, al hablar de la gestión de los recursos tecnológicos nos referimos a las acciones de abastamiento y operación efectiva de los medios materiales como herramientas, patentes; como de los inmateriales como conocimientos técnicos o científicos. Para una mayor interpretación se resalta a continuación una definición retórica de esta:

(Mario José Mantulak-Stachuk, 2013) según plantean Cetindamar (2009) y Baena (2003) desde diferentes puntos de vista, la gestión tecnológica en una organización se asocia al conjunto de acciones destinadas a lograr una mayor eficiencia en el manejo de la tecnología, a través del perfeccionamiento en la utilización de su capital intelectual, posibilitando un mejor conocimiento de sus actividades, de la información científica y tecnológica. (p.329)



## **Capítulo 4**

### **Propuesta**

#### **4.1 Nombre de la propuesta**

Taller de Capacitación en base a la Organización y Aplicación de Procedimientos y Documentos Administrativos dirigido al personal Administrativo del Instituto Nacional de Educación Básica “Acal” del municipio de San Ildefonso Ixtahuacán, Departamento de Huehuetenango.

#### **4.2 Introducción**

Durante el proceso de diagnóstico Institucional mediante la metodología y técnicas de investigación adecuada se pudo detectar diversas debilidades específicamente en el área administrativa de la institución, entre estas se pudo priorizar la problemática con más necesidad de atención la cual es la falta de organización de documentos y procedimientos, deficiencia en aplicación de procedimientos y documentos administrativos, para lo cual se analiza y se establecen acciones para la solución de cierta problemática.

Mediante la planificación e implementación de una propuesta se toma como estrategia fundamental el Taller de Capacitación en base a la Organización y Aplicación de Procedimientos y Documentos Administrativos dirigido al personal Administrativo del Instituto Nacional de Educación Básica “Acal” del municipio de San Ildefonso Ixtahuacán, Departamento de Huehuetenango.

Parte de ello se facilitará al personal un archivo digitalizada de herramientas y documentos de apoyo para una buena aplicación y organización de procedimientos administrativo, y así mismo se gestionara una herramienta tecnológica (computadora) que su objetivo es que el personal pueda organizar, controlar y operar en ella de manera adecuada diversos procedimientos y documentos que se manejan en la institución.

La razón fundamental de la propuesta de solución es que se genere y se mantenga una buena organización de documentos y procedimientos, una aplicación eficaz y eficiente de las mismas y que con la orientación adecuada el personal pueda aplicar conocimientos y capacidad de desempeño profesional tomando en consideración el gran papel que juegan en la administración de la institución educativa en beneficio a la comunidad.

Esto implica que al lograr la organización y aplicación efectiva de los procedimientos y documentos administrativos se facilite y se mejoren los procesos y actividades, permitiendo racionalizar el uso de los recursos al simplificar trámites, evitar funciones repetitivas, eliminar indefiniciones, evitar la evasión de responsabilidades, lo cual se traduce en ahorro de tiempos y movimientos racionalizar el uso de los recursos al simplificar trámites, evitar funciones repetitivas, eliminar cuellos de botella por indefinición, evitar la evasión de responsabilidades, lo cual se traduce en ahorro de tiempos, movimientos y costos operacionales efectivos.

Para el alcance de los resultados se especifican objetivos en las que se basan las acciones a desarrollar, los objetivos son esenciales para la implementación de la propuesta ya que, mediante ellos el resultado que se quiere es Generar la efectiva organización y aplicación de procedimientos y documentos administrativos en el personal.

### **4.3 Justificación**

La falta de orientación al persona en cuanto a la organización y aplicación de los procedimientos y documentos administrativos ha afectado significativamente en el desempeño y calidad de administración de la institución y es por la misma razón que en esta área se ha dado lugar a las confusiones, demoras en procesos y procedimientos, duplicaciones de esfuerzos, cumplimiento deficiente en las funciones administrativas, descontrol en las operaciones, insatisfacción en los resultados y entre otras.

En tal sentido, las causas que posiblemente dan origen a la problemática se mencionan: poco interés en las mejoras continuas, poca iniciativa del personal, inexistencia de supervisión constante por la entidad superior, falta de recursos tecnológicos y digitales de apoyo, falta de administración y planificación del tiempo, falta de identificación de deficiencias, desconocimiento de operaciones de trabajos inherentes a las actividades administrativas.

Debido a estas situaciones identificadas en el área administrativa, se tomó en consideración la importancia de plantear y formular una propuesta, la cual sería implementada en busca de la mediación y solución de esta problemática que se ha trascendido año tras año, y que ha afectado de manera directa en el mejoramiento, desarrollo y calidad de la institución.

Es por tal motivo que la implementación de esta propuesta está fundamentada en objetivos y acciones que garanticen la buena organización y aplicación de procedimientos y documentos administrativos para que posteriormente se perfeccione la administración de la institución y que la misma se desarrolle con eficacia y eficiencia para generar el mejoramiento en la calidad de los procesos educativos.

La capacitación y orientación surge como una necesidad, por tal razón se pretende mediante ello generar en personal el conocimiento, la capacidad de desempeño, el compromiso y competitividad en los retos administrativos, para que con sus acciones se logre fortalecer y generar la buena organización de los procedimientos y documentos, la aplicación adecuada de las mismas y un mayor control en las operaciones administrativas.

Para generar este cambio en la institución se es fundamental tomar en consideración que una adecuada y efectiva administración y desempeño por parte del personal, fortalece y promueve el mejoramiento de la calidad y da rumbo al logro de los objetivos institucionales.

#### **4.4 Planteamiento del problema de la propuesta**

La inexistencia de orientación a la organización y aplicación de procedimientos y documentos administrativos en el personal del Instituto Nacional de Educación Básica de la aldea Acal, del Municipio de San Ildefonso Ixtahuacán, Departamento de Huehuetenango, tiene como consecuencia el descontrol y desequilibrio en los procesos administrativos que influye mucho en la calidad de desempeño dentro de la institución, genera también a confusiones, demoras, duplicaciones de esfuerzos y cumplimiento deficiente de las funciones administrativas.

#### **4.5 Objetivos**

##### **4.5.1 Objetivo general**

Generar la efectiva organización y aplicación de procedimientos y documentos administrativos en el personal del Instituto Nacional de Educación básica “Acal” del Municipio de San Ildefonso Ixtahuacán, Huehuetenango, para el desarrollo de la calidad en las actividades, control y eficiencia en las operaciones administrativas.

##### **4.5.2 Objetivos específicos**

- Capacitar y orientar al personal sobre la buena organización y aplicación de procedimientos y documentos administrativos para generar en ellos conocimientos y capacidades en los procesos administrativos y mejorar las condiciones de desempeño profesional.
- Brindar un archivo digitalizado de recursos y documentos requeridos en la administración efectiva de la institución, para facilitar una gestión y acceso a recursos de apoyo y aplicación para el desarrollo de los procesos administrativos.
- Contar con recurso tecnológico (computadora) para procesar, organizar y archivar información, y facilitar mediante ella la operación de documentos y actividades para una buena organización de procedimientos y control en la administración.

## 4.6 Estrategia

Para el desarrollo de la propuesta, se realizarán ciertas actividades que por las cuales pretendemos alcanzar nuestros objetivos establecidos, entre estas actividades tenemos:

Desarrollo de taller de capacitación al personal sobre “Organización y aplicación de procedimientos y documentos administrativos, en la que se desarrollarán detalladamente temas de: Organización, organización de procedimientos y documentos administrativos y aplicación adecuada de documentos administrativos, con esta acción pretendemos lograr en el personal una buena orientación y conocimientos en las formas adecuadas de desarrollar actividades de administración y para el desarrollo de la calidad en las funciones profesionales.

Facilitar un archivo digitalizado de recursos y documentos requeridos en la administración efectiva de la institución, la cual conllevará documentos digitalizados que se aplican en distintos actos de la administración, en ella se ordenan documentos relacionados a: archivo escolar, de servicio, de inventario, normas disciplinarios, O.P.F, procesos del personal, leyes, reglamentos, acuerdos y documentos de apoyo para otros procesos.

Con esto se pretende que el personal acceda con facilidad a una herramienta de apoyo e información clasificada en el momento preciso y oportuno para su aplicación.

Otra de las acciones que se establecen es la gestión de una computadora que tiene como propósito y finalidad la proporción de un recurso a la institución para poder procesar, organizar y archivar información, y facilitar mediante ella la operación de documentos y actividades para una buena organización de procedimientos, control y orden en las diferentes actividades que se proceden de manera administrativa.

## **4.7 Resultados esperados**

Con las acciones que se implementarán, las cuales están enfocadas a los objetivos establecidos se pretende que el personal del Instituto Nacional de Educación Básica de la aldea “Acal” Municipio de San Ildefonso Ixtahuacán departamento de Huehuetenango, tengan la orientación y generen el conocimiento y la capacidad de poder organizar y aplicar de manera efectiva los procedimientos y documentos administrativos y con ello puedan desempeñar su función de manera eficaz y eficiente y aportar en el mejoramiento y calidad en los procesos educativos, tomando en cuenta que el gran compromiso del personal necesita y exige actuación para el desarrollo deseado.

Las acciones estipuladas son necesarias y muy fundamental su desarrollo e implementación, ya que mediante ellas se ofrece mejorar las condiciones de desempeño del personal en cuanto a las acciones administrativas, permitiéndole a su vez adaptarse a las diferentes circunstancias que se presentan en el ámbito laboral, se pretende que con las aptitudes, conocimientos, y capacidades adquiridas mediante estas acciones de mejora puedan aumentar sus competencias para desempeñar con éxito su función administrativa.

## **4.8 Actividades**

- Investigaciones mediante observaciones y entrevista.
- Planificación de actividades.
- Investigación de temáticas para la capacitación y orientación.
- Reclutamiento y clasificación de contenido para el archivo digital administrativo.
- Gestión de equipo de cómputo para la organización y operación de los procesos administrativos.
- Coordinación de las actividades a desarrollar con el personal.
- Desarrollo de capacitaciones y orientación al personal.
- Entrega de archivo digital al personal.
- Entrega de equipo de cómputo al personal.

## 4.9 Cronograma de actividades

**Tabla No. 2**  
**Cronograma de actividades**

<b>Estrategia</b>	<b>Resultados esperados</b>	<b>Actividades</b>	<b>Mes 1</b>	<b>Mes 2</b>	<b>Mes 3</b>	<b>Observaciones</b>
Taller de Capacitación en base a la Organización y Aplicación de Procedimientos y Documentos Administrativos.	Organización efectiva. Organización y control en procedimientos. Organización de documentos administrativos. Organización y administración de actividades	Coordinación de actividades a desarrollar. Planificación y organización de capacitación con el director y personal. Investigación de temáticas para el desarrollo de capacitación y orientación. Coordinación de fechas y espacio.	X			
Facilitar a dirección una computadora para procesar, organizar y archivar información, operar mediante ella documentos y actividades para una buena organización de procedimientos y control en la administración	Operación y procesamiento efectivo de información administrativa. Conocimiento y capacidad de dirección. Capacidad de resolución de situaciones administrativas.	Gestión del recurso tecnológico (computadora) a instituciones y personas colaboradoras. Inicio de gestión del recurso tecnológico (computadora)		X		

<p>Facilitar al personal un archivo digital de recursos y documentos requeridos en la administración efectiva de la institución.</p>	<p>Aplicación eficaz y eficiente de procedimientos y documentos.</p> <p>Organización y administración de actividades.</p> <p>Conocimiento y capacidad de dirección.</p> <p>Capacidad de resolución de situaciones administrativas</p>	<p>Reclutamiento y clasificación de contenido para el archivo digital administrativo. Preparación de archivo digitalizado de herramientas y recursos de apoyo al personal.</p>			<p>X</p>	
		<p>Desarrollo de dos talleres de capacitación en base a la Organización y Aplicación de Procedimientos y Documentos Administrativos y entrega de archivo digitalizado de documentos.</p> <p>Entrega de computadora gestionada a dirección de la institución educativa.</p>			<p>X</p>	<p>Todas las actividades establecidas serán desarrolladas por el estudiante practicante con apoyo del personal de la institución educativa.</p>

Fuente: elaboración propia 2018.



## 4.10 Metodología

Para la implementación y desarrollo de las acciones que se establecen con base a los objetivos, es necesario la aplicación de una metodología adecuada que nos conduzca al alcance de los resultados esperados.

La metodología que se aplicará es la inductiva, pues este método permite obtener conclusiones y resultados generales partiendo desde particulares simples, esta metodología muy usual se desarrolla desde la observación que en este caso fue la determinación de la problemática, el análisis de la misma, luego surge como una hipótesis la cual permite que se establezcan estrategias y acciones para su solución, y como parte final de su desarrollo se pueden determinar el resultado general que pretendió.

Para comprender de una mejor manera se puede referenciar esta metodología, como “El método inductivo o empírico consiste en crear enunciados generales a partir de la experiencia, comenzando con la observación de un fenómeno, y revisando repetidamente fenómenos comparables, para establecer por inferencia leyes de carácter universal” (Egoscozábal, 2008).

Así como se indica, es uno de los métodos científicos más usual, en su desarrollo permite la observación, el análisis, clasificación de situaciones o hechos para establecer una hipótesis que pueda generar la solución al problema.

## 4.11 Implementación y sostenibilidad de la propuesta

La propuesta será implementada y ejecutada por el estudiante de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, teniendo como destinatarios al personal del Instituto Nacional de Educación Básica de la aldea Acal, Municipio de San Ildefonso Ixtahuacán, Huehuetenango, a quienes va dirigida la implementación de la propuesta “Taller de Capacitación en base a la Organización y Aplicación de Procedimientos y Documentos Administrativos.”

Con la facilitación del archivo digitalizado se pretende que la implementación de la propuesta el personal cuente con un recurso de apoyo que año tras año le será de utilidad en las acciones y funciones laborales, sobre todo aplicarla para operar y resolver situaciones administrativas para mejorar los procesos, desarrollándolo de una mejor manera día a día. Y por último, el recurso gestionado para la institución es una computadora con la finalidad de mantener una organización y operación adecuada de los diferentes documentos y procedimientos, que tenga una durabilidad en beneficio de la institución y que al paso del tiempo se le dé el mantenimiento adecuado para su estabilidad.

## **4.12 Recursos**

### **Humanos**

Para la implementación de la propuesta es necesario contar con el recurso humano quienes serán protagonistas para el desarrollo de la misma, contando con el directo, los docentes de la institución educativa, ya que la propuesta va dirigida y enfocada al área administrativa, contando con el estudiante practicante para su ejecución quien desarrollará acciones para el alcance de los resultados establecidos.

### **Materiales**

Para poder implementar la propuesta, los materiales a utilizar en su desarrollo son herramientas tecnológicas y fundamentales como la computadora, proyector, memorias USB, y bocinas. Los recursos físicos serán los materiales didácticos que servirán de apoyo para la capacitación, tomando en cuenta hojas, marcadores, papelógrafos, lapiceros, entre otros.

### 4.13 Presupuesto

El costo total de la propuesta sobre “Taller de capacitación, se describe de manera detallada en el siguiente cuadro:

**Tabla No. 3**  
**Presupuesto de la propuesta**

Cantidades	Recurso	Costo	
		Unidad	Total
6	Marcadores permanentes a colores.	Q. 4.00	Q. 24.00
1	Marcador de pizarra de formica	Q. 12.00	Q. 12.00
5	Papelógrafos	Q. 0.50	Q. 2.50
6	Lapiceros	Q. 1.00	Q. 6.00
2	Recargas de internet	Q. 15.00	Q. 30.00
1	Cinta adhesiva	Q. 10.00	Q. 10.00
2	Alquiler de cañonera	Q. 40.00	Q. 80.00
2	Alquiler de bocinas para computadora.	Q. 15.00	Q. 30.00
1	Memoria USB de 8 GB.	Q. 65.00	Q. 65.00
1	Equipo de cómputo gestionado, marca DELL.	Q. 1100.00	Q. 1100.00
15	Refacciones para los participantes	Q. 8.00	Q. 120.00
	Gastos imprevistos	Q. 30.00	Q. 30.00
<b>TOTAL</b>			<b>Q. 1.509.50</b>

Fuente: elaboración propia 2018.

## **Capítulo 5**

### **Sistematización de la propuesta**

#### **5.1 Experiencia vivida**

Posterior a la fase de diagnóstico institucional realizado por técnicas de investigación y que mediante el FODA se determinó la problemática que afectaba significativamente el área de administración de la institución educativa, teniendo como resultado la inexistencia de la organización y aplicación de procedimientos y documentos administrativos por la falta de orientación a los sujetos que se involucran en ello, se analizan sus posibles causas y consecuencias a través del árbol de problemas y el árbol de objetivos con sus posibles acciones de solución de la misma.

Por ello se planteó la propuesta en la cual se determinó como estrategia el taller de capacitación en base a la organización y aplicación de procedimientos y documentos administrativos dirigido al personal, analizando detalladamente si la propuesta determinada era eficaz y eficiente.

De acuerdo a diversos aspectos y situaciones analizadas se consideró que la estrategia establecida en propuesta era realmente una razón adecuada para poder darle solución a cierta problemática. Al ver la viabilidad de la propuesta se procedió a diseñarla redactando desde su justificación (por qué se quería realizar y para qué de la propuesta) su planteamiento; en el cual se describió cómo surgía el problema, luego de ello fue necesario analizar y determinar los objetivos (general y específicos) las que se establecieron como base de las acciones que se ejecutaron, tomando estos como puntos claves de la fase de diseño de la propuesta.

Al tener ya diseñada la propuesta se procedió a su implementación o ejecución y para ello fue fundamental la organización con los involucrados, la planificación de las actividades, y sobre todo la preparación de temáticas que se desarrollaron, fueron investigados y desarrollados estos: organización, organización de procedimientos y documentos administrativos y aplicación

adecuada de documentos administrativos, en base a los objetivos que se establecieron se ejecutaron las acciones planteadas tales fueron: el desarrollo de talleres de capacitación, clasificación de documentos y recursos de apoyo digitalizado que fue proporcionado al personal, y el desarrollo de gestión de un recurso tecnológico (computadora) que fue entregado a la dirección de la institución educativa.

Fue de mucha satisfacción el desarrollo y culminación de estas acciones pues mediante ellas se pudo proporcionar y e inducir al personal conocimientos y maneras adecuadas de llevar a cabo una buena organización y administración en los procedimientos, procesos, documentos, operaciones y es así la manera en que fue implementada la propuesta de solución.

## **5.2 Reconstrucción histórica**

En la propuesta implementada para solución de la problemática en el aspecto administrativo de la institución, fueron ejecutadas ciertas acciones y actividades que a continuación se describen de manera ordenada y lineal de acuerdo al momento que fueron ejecutados:

### **1. Desarrollo de capacitación y orientación al personal.**

Desde la formulación de la propuesta se estableció como acción primordial la capacitación sobre Organización, organización de procedimientos y documentos administrativos, por lo que fue fundamental investigar con precisión los temas que fueron desarrollados, se prepararon materiales para su desarrollo, así mismo se planificó y se organizó con precipitación con el personal, estas primeras acciones fueron significativos para el logro de resultados.

El taller de capacitación se desarrolló en dos fases de acuerdo a la determinación de los temas a desarrollar, la primera capacitación fue sobre Organización, organización de procedimientos y documentos administrativos, la cual se desarrolló el día 04 de octubre dando inicio a las 02 pm. y finalizando a las 04 pm.

Esta charla de capacitación fue de mucha satisfacción para el personal ya que mediante su desarrollo mostraron interés en adquirir y compartir conocimientos y experiencias en cuanto a los temas desarrollados. La segunda capacitación fue sobre el tema: aplicación adecuada de documentos administrativos, desarrollada el día 05 de octubre dando inicio de 03 pm. y finalizando a las 05 pm. de igual manera fue exitosa ya que hubo inclusión y concentración por parte del personal. Con las capacitaciones se pudieron producir buenos resultados, logrando en el personal una buena orientación y conocimientos en las formas adecuadas de desarrollar actividades funcionales encaminándolos al desarrollo de la calidad en las funciones administrativas.

## 2. Preparación de archivo digitalizado de herramientas y recursos de apoyo al personal.

Otra de las acciones desvaloradas fue la facilitación de un archivo digitalizado de recursos y documentos administrativos y de apoyo al personal, en la cual se proporcionaron documentos digitalizados que se aplican en distintos actos de la administración, se ordenaron en ella también documentos relacionados a: Archivo escolar, de servicio, de inventario, normas disciplinarias, O.P.F, procesos del personal, leyes, reglamentos, acuerdos y documentos de apoyo para otros procesos. Por ende, fue fundamental que durante el lapso de implementación de la propuesta se hiciera de manera específica el reclutamiento, clasificación y organización del contenido de este material.

El archivo digitalizado fue entregado al personal en una memoria USB después de finalizada el taller de capacitación el 05 de octubre, esta acción fue necesaria para el logro de los objetivos, con ella se pretendió que el personal acceda con facilidad a una herramienta de apoyo y que realmente pudiera auxiliarlo, y aplicada en momento preciso y oportuno en las operaciones y procedimientos administrativos. El material proporcionado tiene también como propósito la facilitación en el personal de realizar procedimientos y operaciones ya que teniendo como recurso de apoyo tiene la posibilidad de mejorar sus acciones administrativas.

### 3. Gestión del recurso tecnológico (computadora) a instituciones y personas colaboradoras.

De acuerdo al árbol de problemas se determinó que la falta de recursos tecnológicos y digitales era una de las causas por la que surgía la poca organización y aplicación de procedimientos y documentos administrativos, por tal razón se estableció en la propuesta la acción de gestionar un recurso tecnológico la cual fue un equipo de cómputo, y para la obtención de la misma fue necesario la realización de acciones de gestión, y gracias a la capacidad de interrelación e iniciativa se pudo avocar a instituciones, empresas y personas colaboradoras quienes con su aporte económico y material se pudo obtener dicho recurso.

El proceso de gestión tubo durabilidad de aproximadamente 20 días previo los talleres de capacitación, y este fue entregado el día 08 de octubre en la dirección de la institución educativa, y se hizo con el propósito y finalidad la proporcionar el recurso a la institución para que el personal pueda organizar, procesar, organizar y archivar información, y facilitar mediante ella la operación de documentos y actividades para una buena organización de procedimientos, control y orden adecuado en las diferentes actividades que se proceden de manera administrativa, así mismo se orientó sobre su adecuado uso para que tenga una durabilidad en beneficio de la institución y que al paso del tiempo se le dé el mantenimiento adecuado para su estabilidad.

Es así de esta manera como fueron ejecutadas estas acciones que produjeron resultados deseados en cuanto a la solución de la problemática, tales acciones fueron implementadas por el estudiante juntamente con el apoyo del personal de la institución quienes fueron los beneficiarios directos.

### **5.3 Objeto de la sistematización de la propuesta**

La propuesta implementada para obtener la buena organización y aplicación de procedimientos y documentos administrativos fue fundamental ya que es muy indispensable el desarrollar estos aspectos en la institución educativa porque mediante se mejoran las acciones en los diversos procesos administrativos y por ende conlleva a la mejora de la calidad de la institución educativa.

Mediante el árbol de problemas se pudieron analizar causas y consecuencias y mediante el árbol de objetivos se establecieron las acciones y los resultados deseados de enfocados a la solución de problemática, todos los aspectos que se establecieron en el árbol de objetivos fueron realmente significativas en los resultados, y con la implementación de la propuesta, se pudo generar y producir capacidad de organización de procedimientos y documentos administrativos, aplicación eficaz y eficiente de las mismas, y el alcance de estos resultados se obtuvieron por las acciones de taller de capacitación que se desarrolló en dos fases, la facilitación del archivo digitalizado de documentos y recursos de apoyo para una buena administración y con la gestión de un equipo de cómputo para, organizar, procesar, organizar y archivar de mejor manera información, y facilitar mediante ella la operación de documentos y actividades administrativas.

Cabe destacar que la implementación de la propuesta es muy efectivo y funcional en las mejoras de una institución educativa, ya que está enfocada en el área administrativa la cual es un área en las que depende la estabilidad y calidad de la institución, aún más al sistematizar la propuesta aporta de manera positiva para que otras instituciones y protagonistas la apliquen facilitando y fortaleciendo ideas para implementar estrategias relacionadas al área administrativa sistematizado.



## 5.4 Principales lecciones aprendidas

- la implementación de la propuesta de solución dentro de la institución mejora las condiciones internas como externas y sobre todo genera cambios positivos sobre una problemática priorizada, para ello la investigación, el diagnóstico, el análisis son muy fundamentales pues de ellos se prioriza la situación que afecta significativamente a la institución y de ello parte la formulación de la propuesta la cual fundamenta la estrategia adecuada y las acciones efectivas para lograr la solución de cierta problemática.
- Las problemáticas en una institución surgen por la falta de análisis y evaluación de las condiciones de la misma, esto por la falta de interés, incapacidad, falta de orientación e iniciativa de los elementos incluidos dentro de ella, por tal razón se pudo considerar que los elementos de la institución juegan un papel muy importante para promover el desarrollo y la calidad, por lo que fue necesario y muy significativo el implementar la propuesta con la finalidad de aplicar el mejoramiento en las acciones administrativas y fortalecer las condiciones de la institución.
- La propuesta sobre “taller de capacitación en base a la organización y aplicación de procedimientos y documentos administrativos, fue planificada y enfocada específicamente en el área administrativa en la que incluye al director y el personal de la institución, mediante esta estrategia se pudo producir y generar una organización efectiva, la organización y control en procedimientos, una buena organización de documentos administrativos, la aplicación eficaz y eficiente de procedimientos y documentos, conocimiento y capacidad de dirección, capacidad de resolución de situaciones administrativas y la operación y procesamiento efectivo de información administrativa.
- Las capacitaciones desarrolladas sobre organización, organización de procedimientos y documentos administrativos, y sobre la aplicación adecuada de documentos administrativos, fueron de mucha satisfacción para el personal ya que mediante su desarrollo mostraron interés en adquirir y compartir conocimientos y experiencias en

cuanto a los temas desarrollados así mismo mediante esta acción se pudieron producir buenos resultados, logrando en el personal una buena orientación y conocimientos en las formas adecuadas de desarrollar actividades funcionales encaminándolos al desarrollo de la calidad en las funciones administrativas.

- Mediante todo el desarrollo e implementación de la propuesta, se pudo observar que para la sostenibilidad, desarrollo y éxito de una institución es muy fundamental una buena administración de la misma sobre todo la aplicación de sus aspectos de planificación, organización dirección y control siendo estos la base de un buen administrador y de todos los que integran una organización para que todos estén enfocados a los mismos objetivos y así alcanzar las metas establecidas.

## Conclusiones

La práctica Profesional administrativa es un proceso mediante la cual se pudo llevar a la práctica todos los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación y preparación con la finalidad de que se pueda desenvolver en la realidad del proceso educativo, permitiendo que desarrolle y aplique de manera efectiva sus habilidades y capacidades administrativas.

La ejecución de la Práctica Profesional Administrativa genera una vista de todos los retos que como futuros administradores debemos generar y desempeñar cuando estemos en el campo laboral, se podría considerar como un proceso más de preparación y formación de desempeño profesional.

La aplicación de la metodología de investigación acción en el proceso de diagnóstico institucional fue muy efectivo por lo que es una metodología aplicable en cualquier área, mediante el cual se pudo identificar la deficiencia con más prioridad, y establecer estrategias y acciones de mejora y solución para obtener los resultados que se pretendieron.

Durante el desarrollo de la Práctica Profesional Administrativa, se adquirieron nuevos conocimientos y experiencias sobre los diferentes procesos, procedimientos, operaciones, funciones y acciones que se aplican en la administración de las instituciones educativas, tales serán aplicadas y mejoradas en un futuro laboral y profesional.

La sistematización de las experiencias adquiridas durante el proceso de diseño e implementación de propuesta, es muy significativa ya que aporta de manera positiva para que otras instituciones y protagonistas la apliquen facilitando y fortaleciendo ideas para implementar estrategias relacionadas al área administrativa.

## Referencias

- Acuerdo Gubernativo Número M. De E. 3-70. (s.f.). *Reglamento sobre organización funcionamiento de los archivos*. guatemala.
- Alonso, f. s. (2008). *redacción de documentos administrativos*. murcia.
- Chacón, l. (2014). *gestión educativa del siglo xxi: bajo el paradigma emergente de la complejidad omnia* 152.
- Chiavenato, i. (2008). *gestión del talento humano*. méxico: mcgraw hill.
- Claudia troncoso-pantoja, a. a.-p. (2016). *entrevista en investigación cualitativa. guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud*, 329.
- Consejo de la Judicatura . (2014). *manual de procedimientos organización y métodos*. méxico.
- Delgado, m. m. (2009). *gestión por procesos y su aplicación en las organizaciones caso de estudio. ciencias de la información*, 10.
- Egoscozábal, c. l. (2008). *metodologías de la investigación en las ciencias sociales fases, fuentes y selección de técnicas. escuela de administración de negocios*.
- Gil, S. G. (2015). *Propuesta del mejora de procedimiento administrativo de autorización de establecimientos comerciales de grandes superficies*.
- González, I. L. (2014). *El proceso administrativo y sus efectos*. Quetzaltenango .
- Harold Koontz, H. W. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. Meexico: Mc Graw Hill.

## **Anexos**

Anexo 1 Ficha informativa del estudiante

Ficha Informativa del Estudiante

**UNIVERSIDAD PANAMERICANA DE GUATEMALA**  
**FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**  
**LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA**

1. Datos personales del estudiante

a. Nombre completo de/la estudiante practicante:	<u>José Alfredo Pérez Maldonado</u>
b. Carné:	<u>201405421</u>
c. Fecha de nacimiento:	<u>31 de diciembre de 1994</u> Edad: <u>23</u> <u>años</u>
d. Dirección:	<u>San Ildefonso Ixtahuacán, Huehuetenango</u>
e. Número de teléfono:	_____ Móvil: <u>46121048</u>
f. Dirección electrónica:	<u>alfre10perez@gmail.com</u>

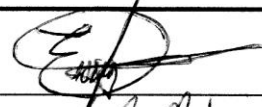
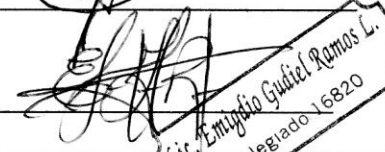

2. Datos de institución educativa en donde realizó la práctica.

a. Nombre de la institución educativa:	<u>Instituto Nacional de Educación Básica "Acal"</u>
b. Nombre de/la directora/a:	<u>Edgar Estuardo Ramírez López</u>
c. Dirección:	<u>Aldea Acal San Ildefonso Ixtahuacán, Huehuetenango</u>
d. Números de teléfonos:	<u>48785661</u>
e. Dirección electrónica:	_____

3. Datos de la práctica

a. Período del:	<u>04 de junio</u> al <u>15 de agosto de 2018</u>
-----------------	---

4. Nombre de los catedráticos y/o supervisor

a. Por el centro educativo. Nombre y firma:	<u>P.S.E. Edgar Estuardo Ramírez López</u>	
b. Por la Universidad Panamericana. Nombre y firma:	<u>Lic. Emigdio Gudiel Ramos López</u>	 

5. Lugar y fecha del informe: San Ildefonso Ixtahuacán, 11 noviembre de 2018

## Anexo 2 Certificación de acta de inicio y final

EL INFRASCRITO DIRECTOR DEL INSTITUTO NACIONAL DE EDUCACIÓN BÁSICA DE LA ALDEA ACAL, MUNICIPIO DE SAN ILDEFONSO IXTAHUACÁN, DEPARTAMENTO DE HUEHUETENÁNGO; CERTIFICA: TENER A LA VISTA EL LIBRO DE ACTAS AUXILIAR NÚMERO UNO QUE SE LLEVA EN EL ESTABCIMIENTO PARA EL REGISTRO, EN EL CUAL A FOLIOS SIETE Y OCHO SE ENCUENTRA EL ACTA NÚMERO CERO CINCO GUIÓN DOS MIL DIECIOCHO QUE COPIADA LITERALMENTE DICE: -----

Acta No. 05-2018 En la aldea Acal, municipio de San Ildefonso Ixtahuacán, del departamento de Huehuetenango, siendo las trece horas con treinta minutos del día lunes cuatro de junio del año dos mil dieciocho, reunidos en la dirección del Instituto Nacional de Educación Básica de la aldea arriba descrita el profesor José Alfredo Pérez Maldonado estudiante de la Universidad PANAMERICANA y el Profesor de Enseñanza Media Edgar Estuardo Ramírez López director del centro educativo con el objetivo de dejar constancia legal de lo siguiente. PRIMERO: El profesor José Alfredo Pérez Maldonado carné No.: 201405421 se presenta a esta dirección con la finalidad de iniciar su Práctica Profesional Administrativa de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, La práctica profesional inicia a partir del cuatro de junio hasta completar las doscientas horas. SEGUNDO: El director del centro educativo le ofrece la más cordial bienvenida al profesor practicante, haciéndole la advertencia que tiene los mismos derechos y obligaciones que el personal de planta de este centro educativo. Además le hace saber que en este establecimiento educativo, las relaciones humanas se basan sobre todo en el respeto a todos los que interactúan en él. El profesor practicante se compromete a observar y cumplir todas las leyes que rigen a los centros educativos del nivel medio y las demás disposiciones relacionadas a la educación, durante el tiempo que dure su Práctica Profesional Administrativa. No habiendo más que hacer constar, la presente se finaliza siendo las catorce horas, la que fue leída, y aceptando su contenido, efectos legales y validez se procede a firmarla por los que en ella participaron. Conste. Aparecen dos firmas legibles y se ve estampado el sello de la dirección. -----

Y PARA REMITIR A DONDE CORRESPONDA, EXTIENDO, SELLO Y FIRMO LA PRESENTE DEBIDAMENTE CONFRONTADA CON SU ORIGINAL, EN UNA HOJA TAMAÑO CARTA. EN LA ALDEA ACAL, MINICIPIO DE SAN ILDEFONSO IXTAHUACÁN, DEPARTAMENTO DE HUEHUETENÁNGO, A LOS CINCO DIAS DEL MES DE OCTUBRE DEL AÑO DOS MIL DIECIOCHO. -----



f.   
Edgar Estuardo Ramírez López  
DIRECTOR

EL INFRASCRITO DIRECTOR DEL INSTITUTO NACIONAL DE EDUCACIÓN BÁSICA JORNADA VESPERTINA DE LA ALDEA ACAL, MUNICIPIO DE SAN ILDEFONSO IXTAHUACÁN, DEPARTAMENTO DE HUEHUETENANGO, CERTIFICA: TENER A LA VISTA EL LIBRO AUXILIAR DE ACTAS QUE SE LLEVA EN EL ESTABLECIMIENTO, EN EL QUE A FOLIO DIECISÉIS Y DIECISIETE SE ENCUENTRA EL ACTA NÚMERO CERO DOCE GUIÓN DOS MIL DIECIOCHO QUE COPIADA LITERALMENTE DICE: -----

Acta No. 012-2018 En la aldea Acal, municipio de San Ildefonso Ixtahuacán, del departamento de Huehuetenango, siendo las dieciocho horas con cero minutos del día miércoles quince de agosto del año dos mil dieciocho, reunidos en la dirección del Instituto Nacional de Educación Básica de la aldea arriba descrita el profesor José Alfredo Pérez Maldonado estudiante de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Legislación Educativa de la Universidad PANAMERICANA, con sede en el municipio de San Ildefonso Ixtahuacán, del departamento de Huehuetenango y el Profesor de Enseñanza Media Edgar Estuardo Ramírez López, director del plantel educativo para dejar constancia de lo siguiente. PRIMERO: El profesor José Alfredo Pérez Maldonado carné número: 201405421 se presenta a esta dirección para dejar constancia que en esta fecha ha finalizado el proceso de Práctica Profesional Administrativa de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, consistente en doscientas horas y a la vez para agradecer a la dirección del centro educativo por la oportunidad que se le brindó para realizar el proceso que hoy termina satisfactoriamente. SEGUNDO: El director del centro educativo felicita al profesor José Alfredo Pérez Maldonado por haber culminado una etapa educativa en su carrera profesional. De igual forma el director lo felicita por el tiempo que pasó en la dirección, tiempo durante el cual demostró una actitud positiva, responsable y colaborando en todas las actividades que se le encomendaron, haciendo todo de manera profesional. No habiendo más que hacer constar, la presente se finaliza siendo las dieciocho horas con treinta minutos, la que fue leída y aceptando su contenido, efectos legales y validez proceden a firmarla los que en ella participaron. Conste. Aparecen dos firmas ilegibles y se ve estampado el sello de la dirección.-----

Y PARA REMITIR A DONDE CORRESPONDA, EXTIENDO, SELLO Y FIRMO LA PRESENTE DEBIDAMENTE CONFRONTADA CON SU ORIGINAL, EN UNA HOJA TAMAÑO CARTA. EN LA ALDEA ACAL, MUNICIPIO DE SAN ILDEFONSO IXTAHUACÁN DEPARTAMENTO DE HUEHUETENANGO, A LOS CINCO DÍAS DEL MES DE OCTUBRE DEL AÑO DOS MIL DIECIOCHO.-----

  
Edgar Estuardo Ramírez López  
DIRECTOR





### Anexo 3 Constancia Proyecto Administrativo

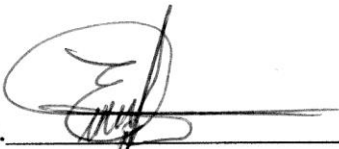


El infrascrito Director del Instituto Nacional de Educación Básica, Aldea Acal del municipio de San Ildefonso Ixtahuacán, del departamento de Huehuetenango, **hace constar:** que el José Alfredo Pérez Maldonado, estudiante de la universidad PANAMERICANA, en la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, carné No. 201405421. Presentó en el Instituto Nacional de Educación Básica de la aldea Acal, municipio de San Ildefonso Ixtahuacán, del departamento de Huehuetenango el Taller de Capacitación Sobre la Organización y Aplicación de Procedimientos Administrativos, como parte del Proyecto Administrativo.

Derivado del FODA, el profesor practicante, gestionó un recurso educativo para la dirección del establecimiento, consistente en una computadora de escritorio marca DELL y un archivo digital de documentos, con la finalidad que en la dirección se lleve un mejor control de los documentos administrativos.

Y a solicitud del interesado, se extiende, firma y sella la presente en una hoja de papal bond, tamaño carta, en la aldea Acal, San Ildefonso Ixtahuacán, Huehuetenango, a los quince días del mes de octubre de dos mil dieciocho.-----



PEM.   
Edgar Estuardo Ramírez López  
Director INEB Acal  
San Ildefonso Ixtahuacán, Huehuetenango

## Anexo 4 Galería fotográfica

### Gráfica No. 5

#### Asesorando a estudiante durante la práctica.



Fuente: Elaboración propia 2018.

### Gráfica No. 6

#### Transcribiendo y certificando Acta Administrativa.



Fuente: elaboración propia 2018.