

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



Diseño y elaboración de instrumento de evaluación para la certificación de programas y proyectos educativos de la Dirección General de Acreditación y Certificación -DIGEACE- Ministerio de Educación de Guatemala
(Informe de Práctica Profesional Dirigida)

Gladys Eufemia Tulul Ixcol

Guatemala
2020

Diseño y elaboración de instrumento de evaluación para la certificación de programas y proyectos educativos de la Dirección General de Acreditación y Certificación -DIGEACE- Ministerio de Educación de Guatemala
(Informe de Práctica Profesional Dirigida)

Gladys Eufemia Tulul Ixcol (estudiante)

Licenciada Ingrid Johana Paniagua Marín (asesora)

Licenciada Elva Marisol Arroyo Carrillo (revisora)

Guatemala

2020

Autoridades Universidad Panamericana

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus
Rector

Dra. hc. Alba Aracely Rodríguez de González
Vicerrectora Académica

M.A. Cesar Augusto Custodio Cobar
Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque
Secretario General

Autoridades Facultad de Ciencias de la Educación

M.A. Sandy J. 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: Gladys Eufemia Tulul Ixcol

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 56/30/06/2020

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:

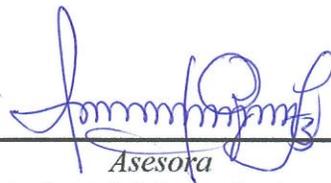
1. El anteproyecto presentado con el nombre de: **“Diseño y elaboración de instrumento de evaluación para la certificación de programas y proyectos educativos de la Dirección General de Acreditación y Certificación -DIGEACE- Ministerio de Educación de Guatemala”**.
2. Está enmarcado dentro de los conceptos requeridos para la elaboración del Informe de Práctica Profesional Dirigida.
3. La temática se enfoca en temas sujetos al campo de investigación con el marco científico requerido.
4. 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).
5. Por lo antes expuesto, la estudiante **Gladys Eufemia Tulul Ixcol**, 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 J. García Gaitán
Decana
Facultad de Ciencias de la Educación



UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION,
Guatemala, 07 de diciembre de 2019

En virtud de que el Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: **Diseño y elaboración de instrumento de evaluación para la certificación de programas y proyectos educativos de la Dirección General de Acreditación y Certificación -DIGEACE- Ministerio de Educación de Guatemala**. Presentado por el (la) estudiante: **Gladys Eufemia Tulul Ixcol**. 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



Asesora

Licenciada Ingrid Johana Paniagua Marín
Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa
Número de colegiado 30944



*UNIVERSIDAD PANAMERICANA, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN,
Guatemala 04 de mayo, 2020*

*En virtud de que el Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: **Diseño y elaboración de instrumento de evaluación para la certificación de programas y proyectos educativos de la Dirección General de Acreditación y Certificación -DIGEACE- Ministerio de Educación de Guatemala.** Presentado por el estudiante: **Gladys Eufemia Tulul Ixcol.** 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.*

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Elva Marisol Arroyo Carrillo".

Firma
Revisora
Elva Marisol Arroyo Carrillo
Licenciatura en Administración de Empresas

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

En virtud del Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: **“Diseño y elaboración de instrumento de evaluación para la certificación de programas y proyectos educativos de la Dirección General de Acreditación y Certificación -DIGEACE- Ministerio de Educación de Guatemala”**. Presentado por la estudiante **Gladys Eufemia Tulul Ixcol** 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 J. Garcia Gaitán
Decana

Facultad Ciencias de la Educación



Para efectos legales únicamente el sustentante es responsable del contenido del presente trabajo.

Contenido

_Toc39502074

Resumen	i
Introducción	iii
Capítulo 1	1
Marco contextual	1
1.1 Descripción de la institución	1
1.2 Reseña histórica de la institución	2
1.3 Visión y misión	4
1.3.1 Visión	4
1.3.2 Misión	5
1.4 Estructura organizativa	5
1.4.1 Organigrama	5
1.4.2 Autoridades	6
1.5 Ubicación geográfica	6
1.6 Fortalezas de la institución	8
1.7 Limitantes de la institución	8
1.8 Problemática inicial detectada	9
Capítulo 2	11
Diagnóstico institucional	11
2.1 Problemática	11
2.2 FODA	12
2.3 Árbol de problemas	15
2.4 Árbol de objetivos	16
2.5 Metodología	17

2.6 Técnicas	17
2.6.1 Observación	18
2.6.2 Entrevista	18
2.6.3 FODA sistémico	19
2.7 Instrumentos	20
2.7.1 Guía de observación	20
2.7.2 Guía de entrevista	20
2.7.3 Bitácora o diario de campo	21
2.8 Informantes	21
2.9 Resultados del diagnóstico institucional	22
Capítulo 3	24
Marco teórico	24
3.1 Gestión	24
3.1.1 Tipos de gestión	24
3.1.1.1 Gestión institucional	24
3.1.1.2 Gestión Organizacional del Recurso	25
3.1.1.3 Gestión curricular	25
3.1.1.4 Gestión Relación con la comunidad educativa	26
3.2 Evaluación curricular	26
3.2.1 Instrumento de evaluación	27
3.2.2.1 Aplicación del instrumento de evaluación	28
3.2.2.2 Procedimientos para seleccionar y elaborar instrumentos de evaluación	28
3.2.3 Objetivo del instrumento de evaluación	28
3.3 Proceso de certificación	29
3.3.1 Certificación de programas y proyectos educativos de acuerdo con la Dirección General de Acreditación y Certificación -DIGEACE-	29
3.3.2 Manual de procedimiento general para certificación de programas y proyectos educativos según DIGEACE.	30

Capítulo 4	31
Propuesta	31
4.1 Nombre de la propuesta	31
4.2 Introducción	31
4.3 Justificación	32
4.4 Planteamiento del problema de la propuesta	33
4.5 Objetivos	34
4.5.1 Objetivo general	34
4.5.2 Específicos	34
4.6 Estrategia	35
4.7 Resultados esperados	35
4.8 Actividades	35
4.9 Cronograma de actividades	36
4.10 Metodología	38
4.11 Implementación y sostenibilidad de la propuesta	38
4.12 Recursos	39
4.12.1 Humanos	39
4.12.2 Materiales	39
4.13 Presupuesto	39
Capítulo 5	41
Sistematización de la propuesta	41
Proceso de sistematización	41
5.1 Experiencia vivida	41
5.2 Reconstrucción histórica	43
5.3 Objeto de la sistematización de la propuesta	47
5.4 Principales lecciones aprendidas	47
Conclusiones	49

Referencias	50
Anexos	53

Lista de figuras

Figura No. 1 Estructura organizativa, Dirección General de Acreditación y Certificación DIGEACE	5
Figura No. 2 Ubicación georreferencia de Dirección General de Acreditación y Certificación DIGEACE	7
Figura No. 3 Árbol de problemas	15
Figura No. 4 Árbol de objetivos	16
Figura No. 5 Fases de la certificación y acreditación de procesos educativos	29

Listado de tablas

Tabla No. 1 FODA	12
Tabla No. 2 Cronograma de actividades	36
Tabla No. 3 Presupuesto	40

Lista de anexos

Anexo 1 Cartas de autoridades Universidad Panamericana de Guatemala	53
Anexo 2 Ficha informativa del estudiante	54
Anexo 3 Constancia de la Dirección General de acreditación y Certificación, DIGEACE. Indicando la realización de las 200 horas de práctica profesional dirigida, y la entrega de la propuesta de mejora.	55
Anexo 4 Galería fotográfica	56

Resumen

Para el cumplimiento de lo establecido en el reglamento académico de la Universidad Panamericana de Guatemala se llevó a cabo la práctica profesional dirigida de la Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa. Como resultado de este proceso se debe presentar un informe donde se detalla las actividades desarrolladas durante el tiempo indicado y se divide en cinco capítulos los cuales se describen a continuación.

En el capítulo 1 se describe la información sobre la descripción de la institución, donde se establece los objetivos, funciones, infraestructura, una breve reseña histórica, la visión y la misión y como está diseñada la estructura organizacional, de la misma forma se evidencia las fortalezas que beneficia y las limitantes que afecta la dirección General de Acreditación y Certificación, DIGEACE.

En el capítulo 2 se detalla la metodología, técnicas e instrumentos, así como los recursos utilizados para la recolección de datos e información, para luego analizar y lograr establecer el planteamiento del problema que afecta en el logro de los objetivos de la institución donde se realizó la práctica. A través de la elaboración de un análisis FODA se establecieron las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas con las que cuenta la institución.

El capítulo 3 describe el marco teórico donde se fundamenta la propuesta de mejora, misma que da solución a la debilidad que se identificó con más relevancia. Se detallan temas como gestión, gestión institucional, gestión curricular, gestión organizacional del recurso, evaluación curricular, proceso de certificación, entre otras.

En el capítulo 4 se detalla el perfil de la propuesta de mejora, su objetivo, las estrategias aplicadas, resultados esperados, actividades realizadas y la metodología utilizada donde se logró indagar, observar, reflexionar así como analizar la necesidad que se presenta. Contiene también la implementación y la sostenibilidad del mismo, los recursos utilizados durante el proceso de la ejecución del proyecto.

El capítulo 5 describe cronológicamente todas las actividades, pasos, acciones realizadas durante el proceso vivido de la práctica profesional dirigida. Generando un aprendizaje significativo aplicable en la labor profesional, al mismo tiempo la propuesta implementada es una herramienta práctica en versión digital donde facilitó el acceso a los resultados esperados. Un aspecto importante es el objeto de la sistematización de la experiencia vivida y el detalle de las principales lecciones aprendidas.

Introducción

En el proceso de la práctica profesional dirigida, se presenta un informe desde la perspectiva del estudiante practicante, durante el transcurso de lo vivido desde el uno de julio al nueve de agosto de año dos mil diecinueve, tiempo en el cual se realizó la práctica en la Dirección General de acreditación y Certificación – DIGEACE - institución que fue creada por Acuerdo Gubernativo No. 225-2008 de fecha 12 de septiembre de 2008, con el propósito de dar respuesta a una de las políticas educativas, entre las cuales se cita la de Calidad Educativa que el Ministerio de Educación ha trazado para período comprendido del 2008-2012.

Una de las funciones más importantes que realiza es normar y supervisar el cumplimiento de los criterios, requisitos, procedimientos y lineamientos necesarios para la acreditación y certificación de las personas e instituciones. Así mismo diseñar y desarrollar criterios para la elaboración y ejecución de los proyectos educativos institucionales, mismos que serán aprobados sobre la base de los resultados de las evaluaciones, así como de los contextos socioculturales y socioeconómicos de los centros educativos escolares y extraescolares.

Durante este periodo, se utilizaron diferentes instrumentos de recolección de datos, una de ellas es la bitácora, donde se anotaron cronológicamente los acontecimientos que se presentaron en el trabajo de campo desde el inicio del problema hasta la presentación. Como punto de partida del proceso es el diagnóstico institucional, para ello se realizó un instrumento de observación con el objetivo de recopilar información sobre los recursos, infraestructura, organización administrativa, personal técnico y profesional, asimismo procesos de los programas y proyectos implementados, con el propósito de conocer la institución y poder involucrarse en el quehacer diario, para luego encontrar una necesidad que afecta la institución

Luego del análisis del diagnóstico institucional, se determinó que la subdirección de procesos institucionales no cuenta con un instrumento favorable para la evaluación de certificación de programas y proyectos educativos en ejecución, dado que dicho proceso está a cargo de cuatro colaboradores, quienes asumen distintas responsabilidades y tienen asignaciones acumuladas de

otros departamentos por cumplir, lo que perjudica esto es la falta de tiempo y una herramienta eficiente para obtener los resultados y comprobar la efectividad del proceso. Al mismo tiempo los recursos económicos son inadecuados, pero también el personal técnico demuestra falta de conocimiento en el análisis de documentos legales solicitados a los usuarios.

Por las razones expresadas anteriormente, se inicia el diseño y elaboración de un instrumento de evaluación digital programado, con el objetivo de permitir a los profesionales realizar un informe con facilidad, que proporcione resultados concretos sin que el personal emita juicios o comentarios en el tiempo indicado, como también el aumento en la productividad del equipo técnico, con la finalidad de lograr el uso eficiente de recursos tecnológicos, materiales, el talento humano y estados financieros. Para terminar con el proceso de la práctica profesional dirigida, establecido por la Universidad Panamericana de Guatemala, se concluye con el vaciado de información y elaboración del informe final y su respectiva revisión.

Capítulo 1

Marco contextual

1.1 Descripción de la institución

La Dirección General de Acreditación y Certificación DIGEACE, según el Acuerdo Gubernativo 225-2008, es la dependencia del Ministerio de Educación, del sector público, encargada de acreditar y certificar oficialmente los procesos educativos institucionales e individuales para asegurar la calidad educativa del país con apoyo de la Dirección Departamental de Educación- DIDEDUC. Se encuentra ubicada en 6ta. Calle 1-87 zona 10, planta central del Ministerio de Educación, edificio 2, 4° nivel ala sur, con número de teléfono 24119595, correo electrónico digeace@mineduc.gob.gt página web <http://www.mineduc.gob.gt/DIGEACE>.

Funciona con un horario de atención al público, de lunes a viernes de 9:00 a 17:30 horas, sin cerrar al medio día. Los servicios que cubre son normar y supervisar el cumplimiento de los criterios, requisitos, procedimientos y lineamientos necesarios para la acreditación y/o certificación de las personas, instituciones e insumos requeridos por el modelo de calidad educativa y el modelo de entrega vigente. Así mismo dar seguimiento al cumplimiento de los diferentes componentes de los proyectos educativos institucionales que afectan los procesos de acreditación y certificación. Revisar y asegurar la calidad de los textos que edita el Ministerio de Educación, como requisito para su impresión.

Otra de las funciones es diseñar y desarrollar criterios para la elaboración y ejecución de los proyectos educativos institucionales, mismos que serán aprobados sobre la base de los resultados de las evaluaciones, así como de los contextos socioculturales y socioeconómicos de los centros educativos escolares y extraescolares. Administrar el Registro de instituciones para la prestación de servicios educativos -RISE- al Ministerio de Educación y revisar y actualizar los formatos y procesos de títulos, diplomas, certificados de estudiantes y registro de resultados finales de cada

evaluación, en los distintos niveles y ciclos de los subsistemas escolar y extraescolar del Sistema Educativo Nacional.

La infraestructura es adecuada para las labores de los colaboradores, posee un ambiente agradable, buena iluminación y ventilación, servicios de internet inalámbrico, ventilador personal, impresoras, teléfonos, archivos, fotocopidora, papel bond, engrapadoras, perforador. Está conformada por, una oficina de la Directora general, sala de reunión, antesala, sanitarios, recepción y las demás áreas están divididas en 32 cubículos, compartiendo el lado derecho con DIGEBI (Dirección General de Educación Bilingüe Intercultural). Cuenta con 23 colaboradores que apoyan en las diferentes áreas tales como las 3 subdirecciones, 7 coordinaciones, 8 miembros del equipo técnico y un Departamento administrativo financiero y un Departamento de informática.

1.2 Reseña histórica de la institución

Con base al artículo siete de la Ley de Educación Nacional Decreto legislativo doce guion noventa y uno de fecha once de enero de mil novecientos noventa y uno. La función principal del sistema Educativo es investigar, planificar, organizar, dirigir, ejecutar y evaluar el proceso educativo a nivel nacional en sus diferentes modalidades. El artículo ocho establece que el Ministerio de Educación de Guatemala es la Institución del Estado responsable de coordinar y ejecutar las Políticas Educativas.

Según datos recabados en una entrevista con el Licenciado, Hugo Rene Ojeda Delgado, uno de los participantes al momento de la creación de La Dirección General de Acreditación y Certificación-DIGEACE en el año 2007, indicó que la razón por la que fue creada es la necesidad de una búsqueda de la Calidad Educativa, esta ha sido parte de la preocupación de las autoridades del Ministerio de Educación.

La primera ubicación geográfica es Galerías Reforma juntamente con Dirección General de Evaluación e Investigación Educativa-DIGEDUCA, las primeras personas contratadas fueron: Licenciada María Ester Ortega, Licenciada Silvia Castro de Arriaza, Licenciada Karen Avendaño,

Licenciada Rosa Delia Coronado, Licenciada Gerty Aguilar, Licenciada María Teresa Paz y Licenciado Hugo Ojeda. Las primeras acciones realizadas fueron diseño de la estructura orgánica y procedimientos, guías e instrumentos para la certificación y acreditación, contratación y organización del personal para atender todas las actividades de Dirección General de Acreditación y Certificación DIGEACE. Realización de censo nacional de academias de cursos libres. Certificación y acreditación a las Escuelas Normales a nivel nacional a través del PEI.

En el año 2008, de acuerdo con los datos obtenidos en el portal de la Dirección General de Acreditación y Certificación DIGEACE, mediante el Acuerdo Gubernativo No. 225-2008 de fecha 12 de septiembre de 2008, que contiene el Reglamento Orgánico del Ministerio de Educación, establece que fue creada con el propósito de dar respuesta a una de las políticas educativas, entre las cuales se cita la de Calidad Educativa que el Ministerio de Educación ha trazado para período comprendido del 2008-2012.

Según la narrativa del Licenciado Hugo Rene Ojeda Delgado, indica que a partir del año 2008 al 2014, estuvo a cargo de la Directora Licenciada Silvia Castro de Arriaza, en el nuevo edificio ubicado en 6ta. Calle 1-87 zona 10, planta central del Ministerio de Educación, edificio 2, 4° nivel ala sur. Durante estos años las acciones más relevantes realizadas son instalación de los sistemas informáticos de: Gestión PEI institucional, Gestión PEI academias, Gestión de materiales educativos, Sistema de títulos (MED), Sistema de establecimientos (CAT) aplicación de certificación de procesos individuales y Sistema de seguimiento y monitoreo.

Se crean los manuales de certificación institucional del PEI, elaboración del PEI para la certificación de academias, certificación de textos y materiales educativos, de aplicación de pruebas de evaluación externa, de certificación de docentes de matemática, del Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC), de certificación de programas educativos de ONGs y Guías para códigos y títulos. Se desarrollan los programas de acreditación y certificación de tutores de Unopetrol, docentes de seminario, facilitadores del grupo Santillana, Instructores de la Asociación Grupo Ceiba, Docentes de Matemática nivel primario, básico y telesecundaria y Homologación de docentes de Preprimaria, se coordina la mesa técnica del proceso de revisión de formatos y de

registros finales de estudiantes en todos los niveles, con la presencia de todas las direcciones generales del Ministerio de Educación.

En el año 2017 a cargo de la Directora Licenciada Rossana Pinillos, se realizaron acciones relevantes tales como; se organiza el primer comité del sistema de garantía interno de la calidad de la Dirección General de Acreditación y Certificación DIGEACE, con representación de Técnicos, Coordinadores y subdirecciones, con el objetivo de la reestructuración para mejorar los procesos de certificación y acreditación. Del 2018 a la actualidad la dirección está a cargo de M.Sc. Ingrid Sucely De León Piedrasanta de Díaz se realizan las acciones siguientes en el departamento de Individuales se diseña la certificación de docentes en la estrategia Educación Integral de la Sexualidad, Diseño y publicación del sistema de equiparaciones y equivalencias, Propuesta de reforma al acuerdo de Título de Traductor Jurado, formalización de la atención a centros educativos privados; propuesta para la reestructura administrativa del reglamento interno de Dirección General de Acreditación y Certificación, DIGEACE.

Se publica el sistema de ampliación del tiempo de vigencia de la resolución de instituciones de cursos libres. Así como el nuevo Manual para la elaboración de la actualización del Proyecto Educativo Institucional, en instituciones de cursos libres. Se presenta el nuevo manual y plataforma del sistema de garantía interna de la calidad en los procesos institucionales e individuales. Se organiza y se brinda seguimiento al diplomado sobre Derechos Humanos de la OEI. Se diseña la nueva página Web de Dirección General de Acreditación y Certificación-DIGEACE. Se crea el manual del Proyecto educativo para instituciones desescolarizadas y se actualiza el manual de elaboración del PEI de academias de cursos libres.

1.3 Visión y misión

1.3.1 Visión

Ser una Dirección descentralizada que garantiza la calidad en la formación educativa de guatemaltecos y guatemaltecas con principios, valores y convicciones.

1.3.2 Misión

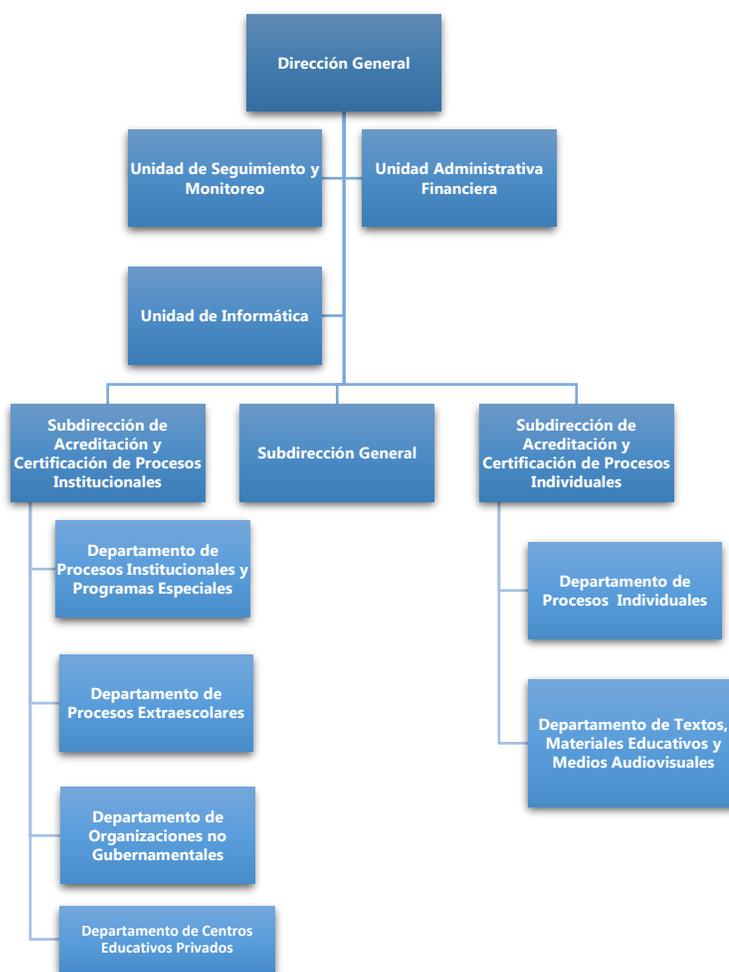
Somos una Dirección técnica administrativa responsable de acreditar y certificar oficialmente procesos educativos institucionales e individuales, a través de sistemas tecnológicos y de un equipo profesional que garantiza la calidad educativa.

1.4 Estructura organizativa

1.4.1 Organigrama

Figura No. 1

Estructura organizativa, Dirección General de Acreditación y Certificación DIGEACE



Fuente: portal educativo de Dirección General de Acreditación y Certificación DIGEACE 2019

1.4.2 Autoridades

La Dirección General de Acreditación y Certificación – DIGEACE. Está organizado por una Dirección General a cargo de la Licenciada Sucely De León de Díaz. Quien vela por el funcionamiento y cumplimiento de los objetivos de cada subárea. Esta dependencia está dividida en tres grandes subdirecciones que son Subdirección General a cargo de la Licenciada Emmy De León Subdirector Ejecutivo IV, Subdirección de Acreditación y Certificación de Procesos Individuales, a cargo de la Licenciada Ana Lidia Guerra (Subdirectora) donde se encuentra el Departamento de Procesos Individuales y el Departamento de Textos, Materiales Educativos y Medios Audiovisuales. Encargados de docentes y directores que participan en los diferentes procesos de certificación, tales como evaluación de Competencias Docentes en el área de Matemática/Nivel Primario, Medio Ciclo Básico y Telesecundaria, así como Directores con Liderazgo Educativo/ Nivel Medio Ciclo Básico y Diversificado.

Subdirección de Acreditación y Certificación de Procesos Institucionales, Licenciada Lesly Carmelina Xiquin Aguilar (Subdirectora), donde se encuentra el. Departamento de Procesos Institucionales y Programas Especiales, Departamento de Procesos Extraescolares, Departamento de Organizaciones no Gubernamentales, Departamento de Centros Educativos Privados, todos ellos encargados de avalar el cumplimiento de las directrices y procedimientos establecidos en el Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC). Para garantizar la mejora continua de los procesos ejecutados en los centros educativos, en búsqueda de la calidad educativa. Así también la certificación y acreditación de organizaciones gubernamentales y organizaciones no gubernamentales (ONG), asociaciones, fundaciones sin fines de lucro y empresas que implementen programas o proyectos educativos como servicio social. Por último, está conformada por un departamento administrativo financiero y uno de informática.

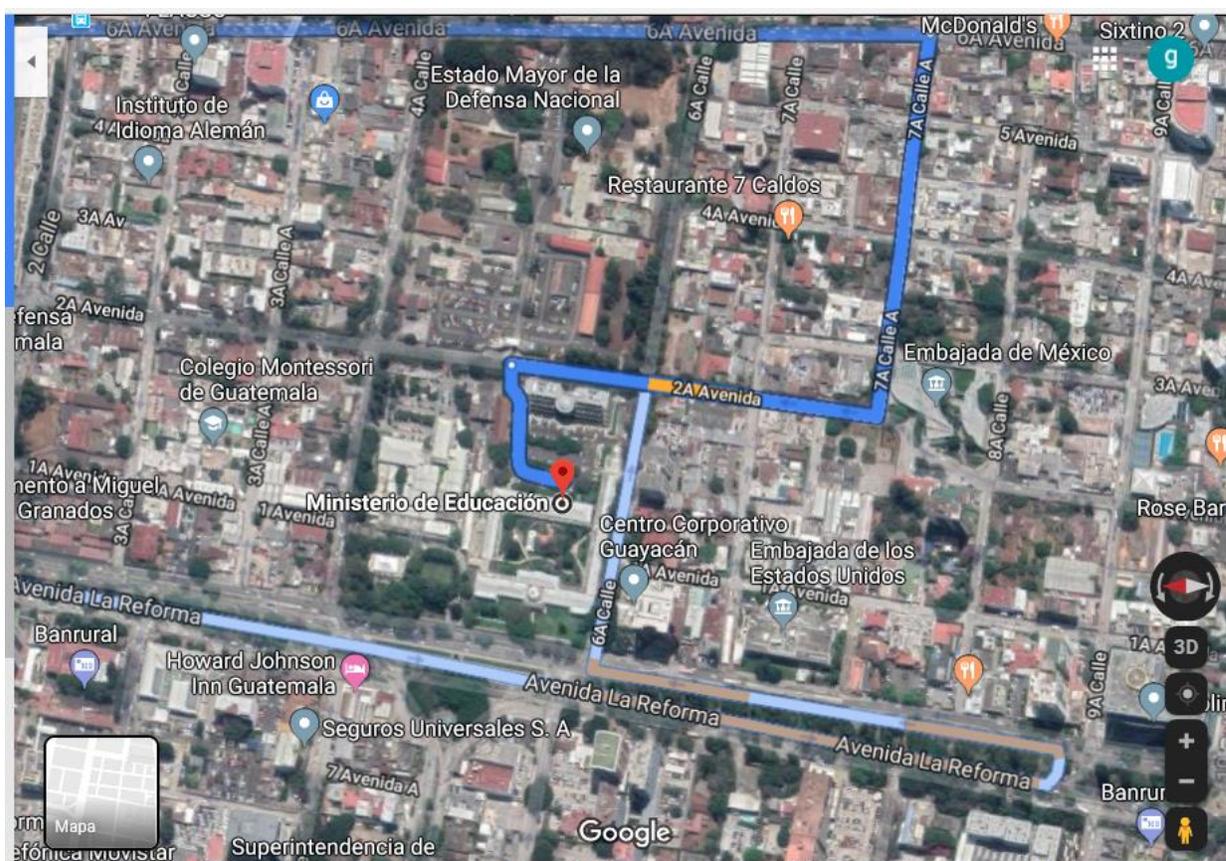
1.5 Ubicación geográfica

La Dirección General de Acreditación y Certificación-DIGEACE. Está ubicada en el departamento y municipio de Guatemala, su dirección geográfica registrada es 6ª. Calle 1-87 zona 10, planta

central del Ministerio de Educación, edificio 2, 4º. Nivel, ala sur. Las vías de acceso para llegar son ingresando por la Avenida la Reforma se cruza en la 6ta. Calle zona 10, cerca del Ministerio de Relaciones Exteriores, ingresando por la 6 avenida zona 10 (calle de los hospitales), se cruza en la octava calle para llegar en la 1ª avenida y luego ingresar al parqueo entre 5ta y 6ª calle zona 10, a la par de Estado Mayor de la Defensa Nacional.

Figura No. 2

Ubicación georreferencia de Dirección General de Acreditación y Certificación-DIGEACE



Fuente: Google maps 2019

1.6 Fortalezas de la institución

La Dirección General de Acreditación y Certificación, DIGEACE. Cuenta con un Plan Operativo Anual donde se especifica las actividades a realizar, es por ello aplican un plan estratégico para evaluar el cumplimiento de los objetivos propuestos, con el fin de lograr resultados satisfactorios y agilizar los diferentes procesos con eficiencia. Está integrada por 23 colaboradores, que apoyan en las diferentes áreas tales como las 3 subdirecciones, 7 coordinaciones, 8 miembros del equipo técnico, un departamento administrativo financiero y uno de informática. Cada cual tiene bien definidas en el manual de funciones según el área a cargo.

La institución cuenta con personal de equipo técnico especializados en sistemas con experiencia en los programas y proyectos que se implementan, apoyando en los diferentes procesos que se realizan en la plataforma de Dirección General de Acreditación y Certificación, DIGEACE, por ejemplo, la acreditación y certificación de competencias de educadores del nivel primario, ciclo básico y telesecundaria, en el área de matemáticas.

Así mismo cuenta con recurso tecnológico suficiente y adecuado para los diferentes procesos administrativos, acreditación y certificación de los diferentes programas y proyectos, facilitando mecanismos de comunicación con los usuarios, ofreciendo seguimiento. Las instalaciones de la Dirección General de Acreditación y Certificación, DIGEACE son propias, es la central y es parte del Estado, comprometidos para satisfacer las necesidades de la población para el funcionamiento de la calidad educativa.

1.7 Limitantes de la institución

Con base, a los datos obtenidos en la aplicación de instrumentos de diagnóstico institucional entrevistas, guía de observación y la bitácora, se evidencia que la proyección de acreditación y certificación no se logra según lo planificado; esto se debe al abandono del seguimiento, falta de

interés por parte de los usuarios inscritos, burocracia en los trámites que deben realizar en la plataforma, la gestión es muy extensa y es poco comprensible para el participante.

De igual manera debido a que la Dirección General de Acreditación y Certificación, DIGEACE se le otorga una asignación presupuestaria anual para la implementación de los diferentes programas esto hace insuficiente para la ejecución de los diferentes proyectos planificados y los que están en proceso. Asimismo, la tecnología ha venido a ayudar a la mayor parte de la población guatemalteca, para comunicarse más eficaz y eficientemente, acortar distancias o procesos, como este caso. Sin embargo, en la actualidad, no todas las personas cuentan con estos recursos para concretar actividades o gestiones en los diferentes sectores del país. Si a esto le sumamos que la acreditación y certificación no son de carácter obligatorio, el usuario decide voluntariamente su participación.

Otro punto a considerar es que las oficinas de la Dirección General de Acreditación y Certificación, (DIGEACE), se encuentra ubicado en el 4to. Nivel del Edificio 2 del Ministerio de Educación, donde el tráfico de los vehículos genera contaminación ambiental y auditiva para el recurso humano que labora en la misma, lo cual distrae la atención tanto del personal interno como externo.

1.8 Problemática inicial detectada

En la subdirección de Acreditación y Certificación del departamento de Institucionales de la Dirección General de Acreditación y certificación, DIGEACE, se desarrolla diferentes procesos Certificación y Acreditación de instituciones que prestan servicios educativos en las que participan instituciones No Gubernamentales, Gubernamentales, organizaciones, fundaciones y empresas que presenten un servicio educativo, cumpliendo con diferentes fases como convocatoria, inscripción, autoevaluación, en un período de tiempo establecido para obtener un resultado de certificación favorable o no.

A través de la herramienta de diagnóstico FODA aplicado a la institución se detectaron varias debilidades, pero se identificó con más relevancia que en; la subdirección de procesos institucionales, no cuenta con un instrumento favorable para la evaluación de los resultados de

certificación, de programas y proyectos educativos, como de establecimientos del Sistema Nacional de Educación. Cada uno de ellos debe ser evaluado para obtener resultados positivos o negativos y la vigencia de este. En la actualidad no existe un instrumento que evidencie y proporcione resultados cuantitativos y cualitativos de dichos programas en ejecución.

La subdirección está integrada únicamente por cuatro colaboradores, quienes tienen asignaciones acumuladas de diferentes procesos ya que la institución cuenta con varios departamentos a los cuales responden, lo que perjudica en la ejecución de estos por la falta de tiempo, así como los instrumentos mencionados anteriormente.

Capítulo 2

Diagnóstico institucional

2.1 Problemática

En la subdirección de Acreditación y Certificación del departamento de Institucionales de la Dirección General de Acreditación y Certificación DIGEACE se desarrolla diferentes procesos; Certificación y Acreditación de instituciones que prestan servicios educativos en las que participan instituciones no gubernamentales, gubernamentales, organizaciones, fundaciones y empresas, cumpliendo con las diferentes fases como convocatoria, inscripción, autoevaluación, en un período de tiempo establecido para obtener un resultado de certificación favorable o no.

A través de la herramienta de diagnóstico FODA aplicado a la institución se detectaron varias debilidades, dentro de ellas se identificó con más relevancia que la Subdirección de procesos institucionales, no posee un instrumento favorable para la evaluación de certificación de programas y proyectos educativos en ejecución, al mismo tiempo que proporcione resultados positivos o negativos y la vigencia de este.

Por último, se logra evidenciar que no cuentan con un encargado para la elaboración de instrumentos de evaluación efectiva para la certificación, ya que la subdirección está integrada únicamente por cuatro colaboradores, quienes asumen distintas funciones y asignaciones acumuladas en diferentes procesos pues la institución posee varios departamentos a los cuales responden, lo que perjudica en la ejecución de estos por falta de tiempo y de los instrumentos mencionados anteriormente.

2.2 FODA

Tabla No. 1

FODA

Fortalezas (+)	Oportunidades (+)
<ul style="list-style-type: none">- La institución cuenta con un plan estratégico para evaluar el cumplimiento de los objetivos propuestos.- Cuenta con 23 colaboradores, cada uno tiene las funciones bien definidas, en el manual de funciones según el área a cargo.- Cuenta con personal de equipo técnico especializados en sistemas con experiencia en los programas y proyectos que se implementan.- Cuenta con recursos tecnológicos suficientes y adecuados para los diferentes procesos administrativos.	<ul style="list-style-type: none">- Tiene estrecha relación con las demás direcciones y dependencias en las que está dividida el Ministerio de Educación- La institución cuenta con la coordinación interinstitucional para la planeación, capacitación, seguimiento a diferentes proyectos a los centros educativos, con apoyo de Dirección Departamental de Educación, DIDEDUC de los departamentos para fomentar la calidad educativa.- Utilización de herramientas tecnológicas innovadoras, como plataformas web, para organización, control y evaluación de los distintos proyectos planificados.- La Dirección General de Acreditación y Certificación-DIGEACE. Tiene vinculación con instituciones públicas,

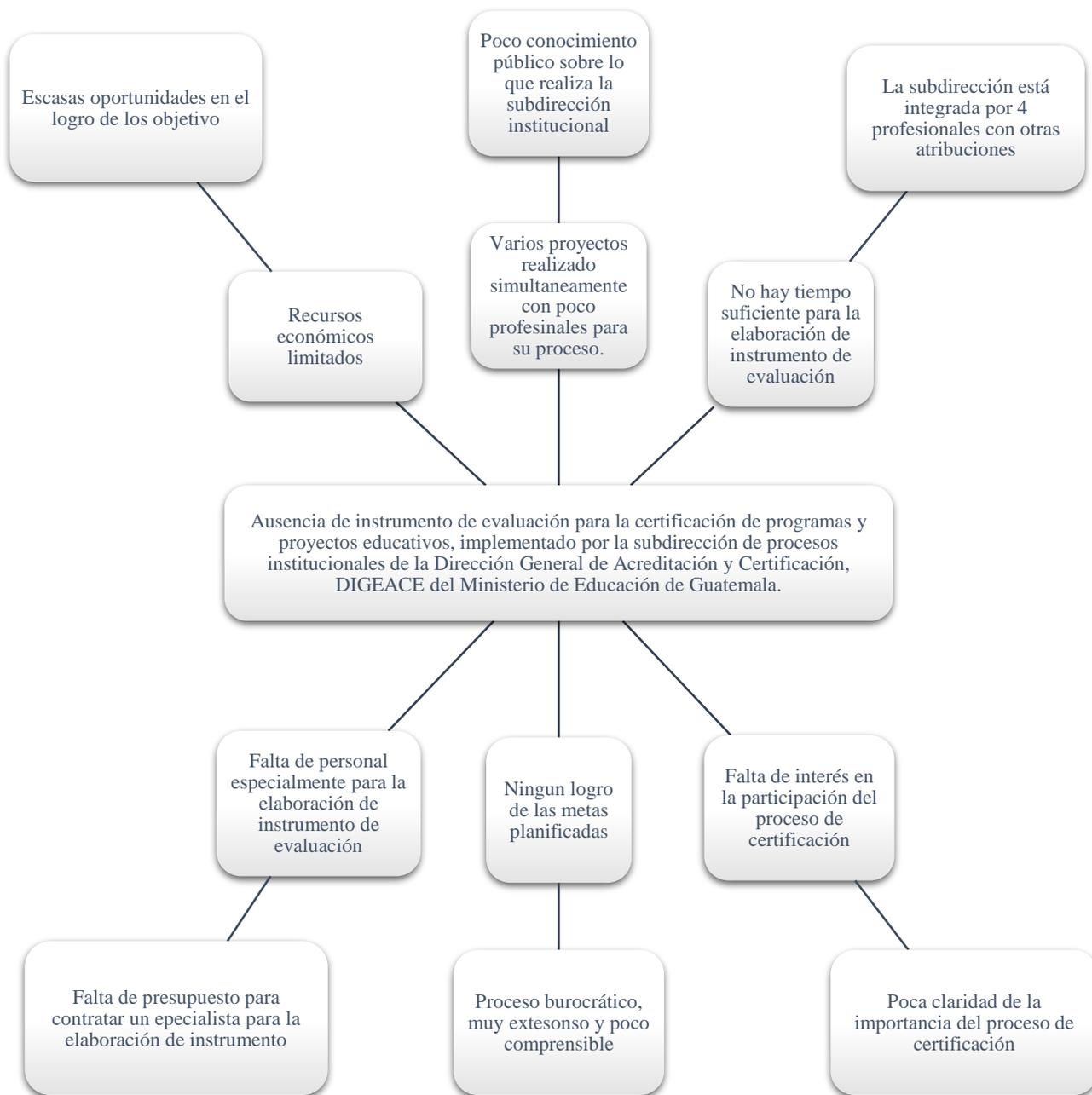
<ul style="list-style-type: none"> - Las instalaciones de la Dirección General de Acreditación y Certificación-DIGEACE son propias y es parte del Estado, para el funcionamiento de la calidad educativa. 	<p>privadas y organizaciones (ONGS) del país.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las instituciones u organizaciones que están inscritos en el proceso de certificación realizando diversas actividades poseen alto compromiso con la Dirección General de Acreditación y Certificación-DIGEACE.
<p>Debilidades (-)</p> <ul style="list-style-type: none"> - La subdirección de procesos institucionales no cuenta con un instrumento favorable para la evaluación del proceso de certificación, programas y proyectos educativos, como de establecimientos del sistema nacional de educación. - Es necesario fortalecer el clima laboral promoviendo una cultura de convivencia armónica y equidad de oportunidades. - Falta de actualización del manual donde se incluye el procedimiento general para la certificación y acreditación de programas y proyectos educativos, según las 	<p>Amenazas (-)</p> <ul style="list-style-type: none"> - La institución cuenta con una asignación presupuestaria insuficiente por parte del estado, para la ejecución de los diferentes proyectos planificados y los que están en proceso. - La proyección de procesos a acreditar y certificar no se logra según lo planificado, por abandono al proceso, falta de interés, proceso burocrático, el proceso es muy extenso o poco comprensible para el usuario. - Los usuarios inscritos en el proceso de certificación no poseen acceso a la tecnología para establecer mecanismos de comunicación con los profesionales de la

<p>dimensiones proporcionadas y la naturaleza de cada institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, centros educativos, personal docente y directores no cumplen con los criterios de evaluación porque son poco comprensibles, muy numerosos y no todos tienen acceso inmediato a la tecnología. - El personal técnico de la subdirección de procesos institucionales, demuestran falta de conocimiento, en el análisis de documentos legales. 	<p>institución para el cumplimiento de los lineamientos proporcionados.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los procesos de acreditación y certificación no son de carácter obligatorio, por lo tanto, el usuario decide voluntariamente su participación. - El humo y ruidos de los buses que pasan cerca de la institución contamina el ambiente físico, y distrae la atención de los colaboradores.
--	---

Fuente: elaboración propia (2019)

2.3 Árbol de problemas

Figura No. 3
Árbol de problemas

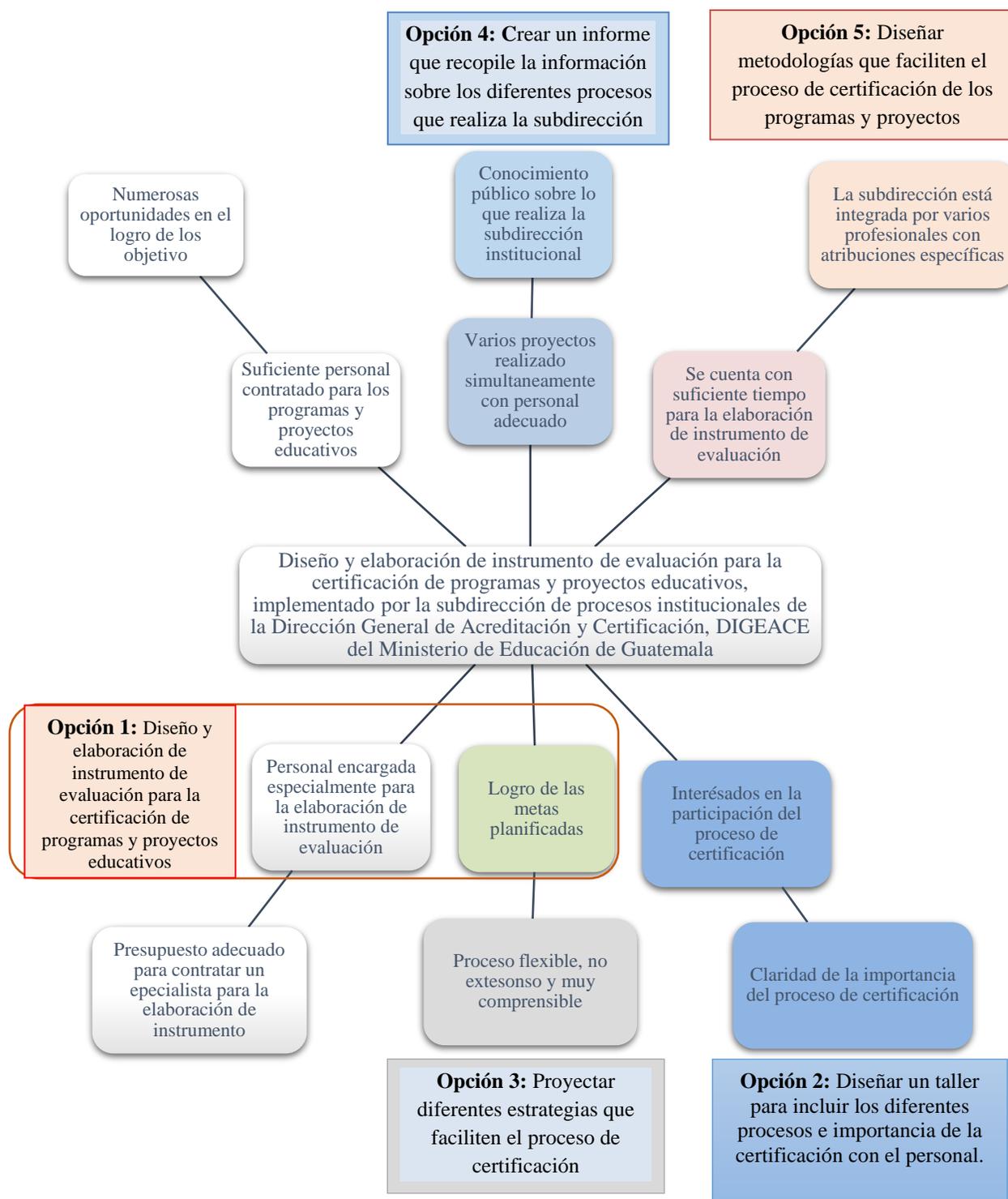


Fuente: elaboración propia 2019

2.4 Árbol de objetivos

Figura No. 4

Árbol de objetivos



Fuente: elaboración propia 2019

2.5 Metodología

Durante el proceso de la práctica administrativa se utilizó como metodología la investigación acción, Kurt Lewin (1946) definió a la investigación-acción como:

La investigación acción es una forma de cuestionamiento auto reflexivo, llevada a cabo por los propios participantes en determinadas ocasiones con la finalidad de mejorar la racionalidad y la justicia de situaciones, de la propia práctica social educativa, con el objetivo también de mejorar el conocimiento de dicha práctica y sobre las situaciones en las que la acción se lleva a cabo. (pp 34-46)

Por medio de la metodología investigación acción se busca lograr indagar, observar, reflexionar e analizar las diferentes necesidades que presenta la institución, por ello se hace necesario identificar un problema específico pudiendo ser resuelto mediante la acción de mejora. Con la implementación y desarrollo de esta se ha obtenido información que no se tenía anteriormente, gracias a la colaboración de diferentes participantes y profesionales involucrados en los procesos de programas y proyectos educativos.

2.6 Técnicas

Las técnicas se emplean para recabar información y construir el conocimiento de lo que se investiga, con referencia a Much (1988) “Desde un punto de vista científico, la investigación es un proceso que nos permite aplicar el método y las técnicas científicas adecuadas para encontrar respuesta al problema inicialmente planteado.” (pp. 54-56) Dentro de la fase de diagnóstico institucional se utilizó las mencionadas a continuación:

2.6.1 Observación

La observación es la técnica que permite al investigador estar en contacto con el contexto, tomando en cuenta el área y los actores afectados e involucrados. Según Lidia San Juan (2011) “La observación es un elemento fundamental de todo proceso de investigación; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. Gran parte del acervo de conocimientos que constituye la ciencia ha sido lograda mediante la observación”. (p. 5)

Durante el proceso de la práctica se observaron diferentes áreas como infraestructura, la gestión administrativa, gestión de recursos humanos, conocer el funcionamiento de la institución, la forma de ejecución de los procesos educativos internos y externos, estrategias de labor de los profesionales, relaciones laborales, métodos de obtención de resultado de los programas y proyectos implementados a través del cual se diseñó una herramienta desde la perspectiva del estudiante, para recolectar datos relevantes y en la búsqueda de evidencias obteniendo información para vaciarla en la herramienta diseñada.

2.6.2 Entrevista

Es una técnica donde dos o más personas interactúan información, de acuerdo con San Juan (2011) “Esta se define como una reunión para intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) y otras (entrevistados). A través de las preguntas y respuestas”. (p. 26)

En todo el proceso de diagnóstico se diseñó y aplicó guía de entrevista a los profesionales que integran la subdirección de procesos institucionales, la directora general y subdirectora de procesos individuales, con el objetivo de obtener información organizada y actualizada de las diferentes áreas de la institución. La estructura de la entrevista se enfocó en conocer la infraestructura, relación laboral, desempeño laboral, procedimientos de trabajo, herramientas de evaluación favorable para cumplimiento de los diferentes procesos de certificación y acreditación de programas y proyectos que presenten servicios educativos a la población guatemalteca.

2.6.3 FODA sistémico

Thompson (1998) establece que el análisis FODA estima el hecho que una estrategia tiene que lograr un equilibrio o ajuste entre la capacidad interna de la organización y su situación de carácter externo (pp. 55-56). Según San Juan (2011) se define como:

Una herramienta importante de conciliación que ayuda a los gerentes a desarrollar cuatro tipos de estrategias: Las estrategias FO (fortalezas-oportunidades) utilizan las fortalezas internas de una institución para aprovechar las oportunidades externas. Las estrategias DO (debilidades-oportunidades) tienen como objetivo superar las debilidades internas aprovechando las oportunidades externas. Las estrategias FA (fortalezas-amenazas): utilizan las fortalezas de una institución para evitar o reducir el efecto de las amenazas externas. Las estrategias DA (debilidades-amenazas) son tácticas defensivas dirigidas a la reducción de las debilidades internas y a evitar las amenazas externas. (p. 27)

Además, esta técnica es utilizada en el momento del diagnóstico institucional. A través de la formulación del FODA, se encontraron fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la institución, se inició la propuesta de mejora para gestionar y disminuir las debilidades detectadas. Por esto el árbol de problemas (efectos-causas) como menciona Lidia San Juan (2011) “es una técnica visual que ayuda al análisis de las causas y efectos de primer y segundo nivel de un problema central” (p. 27)

A través del cual, con su elaboración, se descubrió algunos problemas que afecta la Dirección General de Acreditación y Certificación, DIGEACE, siendo necesario fortalecer el clima laboral promoviendo una cultura de convivencia armónica y equidad de oportunidades. Por otra parte, el área especialmente afectada es subdirección de procesos institucionales, en la cual se resalta la falta de un instrumento de evaluación para la certificación de programas y proyectos educativos, además

los procesos y procedimientos se vuelven muy extensos, poco comprensibles y demasiados criterios a evaluar, falta de conocimiento de los profesionales en el análisis de documentos legales.

2.7 Instrumentos

Riveiro (2008) indica que “Los instrumentos de recolección de datos, se utilizan con el fin de obtener la información empírica necesaria para alcanzar los objetivos propuestos con la investigación y se pueda comprobar la hipótesis formulada.” (p. 54) Los instrumentos utilizados durante la fase de diagnóstico institucional se describen a continuación.

2.7.1 Guía de observación

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (1988), “La observación puede utilizarse como instrumento de medición en muy diversas circunstancias, la cual consiste en el registro sistémico, valido y confiable del comportamiento o conducta manifiesta” (p. 309) Su propósito es recopilar información sobre el estado de las áreas de la institución, donde se detalla los aspectos observados como infraestructura, gestión de recursos humanos y la gestión administrativa, la forma en que se ejecutan los diferentes procesos de los programas y proyectos educativos internos y externos, la forma de labor de los profesionales y relaciones laborales.

2.7.2 Guía de entrevista

Daniel S. Behar Rivero (2008) describe la entrevista como:

Desde el punto de vista del método, es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una indagación. El investigador formula preguntas a las personas capaces de aportarle datos de interés, estableciendo un diálogo peculiar, asimétrico, donde una de las partes busca recoger informaciones y la otra es la fuente de esas informaciones. (p. 55)

Se elaboró el instrumento que consiste en una guía de entrevista mixta compuesta por 12 preguntas, la cual fue dirigido y aplicado a la Licenciada Sucely De León de Díaz (Directora general), Licenciada Lesly Carmelina Xiquin Aguilar (Subdirectora de procesos institucionales), Licenciada Ana Lidia Guerra (Subdirectora de procesos individuales), Licenciada Ana Karina Mejía (Técnica en subdirección de procesos institucionales), Licenciada Ana Karina pineda (Departamento de procesos institucionales y programas especiales). Con el objetivo de comprender y conocer los diferentes procesos de los programas que se ejecutan, así como el funcionamiento de las áreas a su cargo y que instrumentos aplican para la evaluación de las metas planificadas.

2.7.3 Bitácora o diario de campo

San Juan (2011) en su investigación define la bitácora como “Uno de los instrumentos más importantes de registro. En él se lleva un registro cronológico de los principales acontecimientos que el investigador está presenciando durante el trabajo de campo”. (p. 29) Ésta se utilizó como uno de los instrumentos para organizar y registrar la información durante el tiempo de la práctica, diariamente se anotó en un cuaderno toda información y actividad realizada de forma cronológica, las atribuciones delegadas, reuniones, situaciones negativas o positivas y que acciones se tomó en ese momento, la supervisora de práctica revisó y firmo para darle validación.

2.8 Informantes

Según Taylor y Bogdan (2003) “Los informantes claves apadrinan al investigador en el escenario y son sus fuentes primarias de información”. (p. 145) La implementación de cada herramienta para la Dirección General de Acreditación y Certificación, DIGEACE se diseñó específicamente a ciertos profesionales del área de estudio por medio del cual los informantes que colaboraron en proporcionar datos e información para el seguimiento del proceso de investigación fueron Licenciada Ingrid Sucely De León Piedrasanta de Díaz (Directora general), Licenciada Ana Lidia Guerra (Subdirectora del Departamento de Procesos Individuales), Licenciada. Lesly Carmelina Xiquin Aguilar (Subdirectora del Departamento de Procesos Institucionales), Licenciada Evelyn

Karina Mejía Vargas (Técnica de Procesos Institucionales), Licenciada Ana Karina Pineda Sánchez de Diéguez (Departamento de Procesos Institucionales).

2.9 Resultados del diagnóstico institucional

Con base, a los datos obtenidos en la aplicación de los instrumentos de diagnóstico institucional tales como la guía de entrevista, guía de observación, bitácora y FODA, que se estableció en el área de la subdirección de procesos institucionales de la Dirección General de Acreditación y Certificación, DIGEACE se describe los resultados del diagnóstico institucional, detallándose a continuación:

Por medio de la información recopilada, se puede determinar dentro de las fortalezas que las instalaciones de la institución son propias y parte del Estado para el funcionamiento de la calidad educativa, la Dirección General de Acreditación y Certificación-DIGEACE, está integrada por 23 colaboradores cada uno tienen las funciones bien definidas según el área a cargo, además el personal de equipo técnico especializados en sistemas con experiencia en los programas y proyectos que se implementan cumpliendo sus atribuciones con responsabilidad. Al mismo tiempo disponen con recursos tecnológicos suficientes y adecuados para los diferentes procesos administrativos, por último, como seguimiento de las actividades la institución tiene un plan estratégico que evalúa el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Por otra parte, dentro de las oportunidades se describe que tiene estrecha relación con las demás direcciones y dependencias en las que está dividida el Ministerio de Educación. La institución cuenta con la coordinación interinstitucional para la planeación, capacitación, seguimiento a diferentes proyectos a los centros educativos, con apoyo de Dirección Departamental de Educación, DIDEDUC de los departamentos para fomentar la Calidad Educativa. Sin embargo, el éxito de la Dirección General de Acreditación y Certificación-DIGEACE, tiene vinculación con instituciones públicas, privadas y organizaciones (ONGS) del país. Utiliza herramientas tecnológicas innovadoras, como plataformas web, para organización, control y evaluación de los distintos

proyectos planificados, por último, las instituciones u organizaciones que están en el proceso realizando diversas actividades con alto compromiso para el cumplimiento de los objetivos.

Dentro de las debilidades encontradas se puede mencionar que la subdirección de procesos institucionales no cuenta con un instrumento favorable para la evaluación del proceso de certificación de programas y proyectos que presten servicios educativos. Del mismo modo es necesario fortalecer el clima laboral promoviendo una cultura de convivencia armónica y equidad de oportunidades, actualización del manual donde se incluye el procedimiento general según las dimensiones proporcionadas y la naturaleza de cada organización. Al mismo tiempo el personal técnico, demuestran falta de conocimiento, en el análisis de documentos legales, por estas razones las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, centros educativos y directores no cumplen con los criterios de evaluación porque son poco comprensibles, muy numerosos y no todos tienen acceso inmediato a la tecnología.

Por último, se identificaron dentro de las amenazas que hay situaciones que afecta la institución como la infraestructura que se encuentra ubicado en un espacio urbano donde el humo y ruidos de los diferentes vehículos contaminan el ambiente físico y distrae la atención de los colaboradores, de igual manera tienen una asignación presupuestaria insuficiente por parte del estado, para la ejecución de los diferentes proyectos.

La proyección de los programas y proyectos a acreditar y certificar no se logra según lo planificado, por abandono, falta de interés, proceso burocrático, términos y lineamientos extensos o poco comprensible para el usuario, no todos poseen acceso a la tecnología para establecer mecanismos de comunicación con los profesionales para el cumplimiento de los lineamientos proporcionados; teniendo en cuenta que los procesos de acreditación y certificación no son de carácter obligatorio, por lo tanto, el beneficiario decide voluntariamente su participación.

Capítulo 3

Marco teórico

3.1 Gestión

En la investigación de Gómez (2010) refiriéndose a lo que es gestión, refiere que Alvarado (1999) afirma que “puede entenderse como la aplicación de un conjunto de técnicas, instrumentos y procedimientos en el manejo de los recursos y desarrollo de las actividades institucionales” (p. 2). Al mismo tiempo Münch (2010) afirma que es “el conjunto de diligencias que se realizan para desarrollar un proceso o para lograr un fin determinado. [Otra acepción de gestión dice que es] una función institucional, global e integradora de todos los esfuerzos y conjuntos de una organización” (p. 4).

3.1.1 Tipos de gestión

Por medio de la gestión se determina la manera más eficiente de llevar a cabo las actividades por medio de un proceso para lograr un fin. A continuación, se describen los tipos de gestión técnico y administrativa para fortalecer los estándares de calidad de los programas y proyectos educativos que inciden en la calidad de vida de la población atendida, el cual contempla 4 dimensiones que se describen a continuación.

3.1.1.1 Gestión institucional

Gómez (2010) estima que la gestión institucional “se refiere al conjunto de operaciones y actividades de conducción de las funciones administrativas que sirven de apoyo a la gestión pedagógica” (Sovero, 2007, p. 2). A sí mismo el informe del proceso de certificación de programas y proyectos educativos nivel 1, de la Subdirección de Procesos Institucionales de la Dirección General de Acreditación y Certificación, DIGEACE define que es un conjunto de elementos sistematizados que orientan el trabajo administrativo y técnico, logrando la evaluación constante

de la implementación de este. Con el objetivo de identificar, planificar, gestionar, aplicar, evaluar y mejorar los procesos educativos, para garantizar la calidad educativa.

3.1.1.2 Gestión Organizacional del Recurso

Según Chiavenato (2009) una organización es un conjunto de personas que actúan juntas y dividen las actividades en forma adecuada para alcanzar un propósito común, Las organizaciones son instrumentos sociales que permiten a muchas personas combinar sus esfuerzos y lograr juntas objetivas que serían inalcanzables en forma individual (p. 24).

Además “La organización consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, sistemas, métodos y procedimientos tendientes a la simplificación y optimización del trabajo” (Münch, 2010, p. 64).

Al mismo tiempo el informe de resultados del proceso de certificación de la Subdirección de Procesos Institucionales de la Dirección General de Acreditación y Certificación, DIGEACE establece que la gestión organizacional del recurso, son los procedimientos que la institución define y ejecuta para fortalecer capacidades y habilidades del recurso humano y administración de materiales, equipo e infraestructura, con el propósito de optimizar los resultados en el desarrollo del programa o proyecto educativo (p. 5).

3.1.1.3 Gestión curricular

De acuerdo con el informe de Ministerio de Educación con la colaboración del Centro de Innovación en Educación de Fundación Chile (2016) Según Dussel, afirma que:

El currículum constituye un documento público que expresa acuerdos sociales sobre lo que debe transmitirse a las nuevas generaciones en el espacio escolar. Los acuerdos pueden ser más o menos consensuados, más amplios o restringidos, pero en cualquier caso tienen un

carácter público que trasciende lo que cada institución o docente puede resolver por sí mismo (p.11).

Así mismo en el procedimiento general para la certificación y acreditación de programas y proyectos educativos (2019) de la Dirección General de Acreditación y Certificación -DIGEACE- indica que son los procedimientos que permiten crear los espacios educativos pertinentes, para el desarrollo del programa o proyecto educativo según su naturaleza vinculada con los procesos del Ministerio de Educación, como: Currículo Nacional Base, estrategias, metodologías, capacitación docente, evaluación educativa, fundamento legal, emprendimiento, educación inclusiva, medio ambiente, gobiernos escolares, seguridad alimentaria, entre otros (p. 12).

3.1.1.4 Gestión Relación con la comunidad educativa

Según el procedimiento general para la certificación y acreditación de programas y proyectos educativos (2019). Define esta dimensión como “el procedimiento que indica cómo se relaciona la comunidad que atienden con el desarrollo del programa o proyecto educativo para el logro de sus objetivos y metas” (p. 13).

3.2 Evaluación curricular

Según Gaibor (2011) es su investigación de tesis la evaluación es "El proceso de formulación de juicios válidos sobre determinados, objetos, fenómenos o situaciones, para tomar decisiones tendentes a optimizar de acuerdo con un fin” (p. 11). Por lo tanto, la evaluación curricular permite verificar el plan de trabajo del programa o proyecto educativo con metodología, objetivos y metas claras, el cual es un procedimiento para la administración y evaluación del plan reflejando la incidencia política y sostenibilidad, así como evidencias de la vinculación con los procesos del Ministerio de Educación (según la naturaleza), indicadores de resultados.

3.2.1 Instrumento de evaluación

Riveiro (2008) indica que “Los instrumentos de recolección de datos, se utilizan con el fin de obtener la información empírica necesaria para alcanzar los objetivos propuestos con la investigación y se pueda comprobar la hipótesis formulada.” (p. 54). Así mismo según Münch (2010) hace referencia que un instrumento de evaluación y control es “la fase del proceso administrativo a través de la cual se establecen los estándares para medir los resultados obtenidos con el fin de corregir desviaciones, prevenirlas y mejorar continuamente el desempeño de la empresa” (p. 125). Por tal razón la propuesta del instrumento de evaluación elaborado se enfoca en la verificación pertinente del proceso administrativo desarrollados por instituciones que implementen programas o proyectos educativos como servicio social.

Por lo tanto, se verifica por medio de cuatro dimensiones que son gestión institucional, gestión curricular, gestión del recurso y la gestión relación con la comunidad educativa, mencionadas anteriormente. La evaluación da la opción de proporcionar resultados de trabajo de las entidades inscritas en el proceso de certificación de programas y proyectos educativos, permite constatar los alcances de los objetivos propuestos, por otra parte, sirve como un diagnóstico para las autoridades para ofrecer orientación oportuna y puntual a instituciones e individual para asegurar la calidad educativa.

Por último, según establece el manual de procedimiento general para certificación y acreditación de programas y proyectos educativos nivel 1, de la Dirección General de acreditación y Certificación, DIGEACE. De los resultados obtenidos “La certificación se otorgará al programa educativo que cumpla con los lineamientos establecidos. Se emitirá resolución y certificado con vigencia de dos años. Si la institución no cumple con los criterios establecidos de las dimensiones de la certificación, se emitirá solamente un informe con recomendaciones” (p. 9). Al mismo tiempo, reduce el exceso de trabajo de los consultores o evaluadores. Del mismo modo los lineamientos establecidos no están adecuado a la filosofía, metas, misión, visión y propósitos de cada institución.

3.2.2.1 Aplicación del instrumento de evaluación

La aplicación de la evaluación se realiza al finalizar las fases de la certificación y acreditación de programas y proyectos educativos; donde se revisa el informe final entregado por las instituciones, la documentación puede ser digital o en físico. Durante este proceso se utiliza la herramienta de evaluación diseñada según los criterios del procedimiento general proporcionados, cada aspecto tiene una valoración donde se verifica el cumplimiento de lo solicitado. Con el propósito de certificar o no certificar a las organizaciones inscritos en el proceso, dado que algunas fundaciones no propician lo planificado de acuerdo con lo que establece el Ministerio de Educación.

3.2.2.2 Procedimientos para seleccionar y elaborar instrumentos de evaluación

De acuerdo con Irene Morocho (2011) en su investigación de tesis, menciona que la evaluación es un proceso sistemático en el cual se involucran diferentes fases. El considerarlas garantiza una mejora calidad en los procesos. Sus etapas son identificar los objetivos de programa a evaluar, determinar la finalidad para la que se evaluara, definir los criterios con los que juzgarán los resultados, seleccionar el instrumento, aplicar los instrumentos para obtener la información, registrar y analizar la información donde se evidencie los logros alcanzados, por último, la toma de decisiones donde se aclara las metas, donde se decide las áreas que necesitan ser reforzados. (pp. 38-39)

3.2.3 Objetivo del instrumento de evaluación

Dar a conocer los alcances de cada institución que presten servicios educativos, con base de los lineamientos y procedimientos establecidos por la dirección general de acreditación y certificación, DIGEACE. Donde proporciona acciones reflexivas sobre las acciones y la forma de trabajo administrativo de cada organización para lograr las metas establecidas en un tiempo determinado.

3.3 Proceso de certificación

De acuerdo con Lourdes Münch (2010) un proceso “es el conjunto de pasos o etapas para llevar a cabo una actividad” (p. 27). Por tal razón en el procedimiento general se especifica las fases que debe realizar el beneficiario para aplicar en la certificación de programas y proyectos educativos, en el Nivel 1.

Figura No. 5

Fases de la certificación y acreditación de procesos educativos



Fuente: Procedimiento general para certificación y acreditación de programas y proyectos educativos 2019

3.3.1 Certificación de programas y proyectos educativos de acuerdo con la Dirección General de Acreditación y Certificación -DIGEACE-

De acuerdo con el Procedimiento general para certificación y acreditación de programas y proyectos educativos (2019). El Ministerio de Educación y Dirección General de Acreditación y Certificación, establecen los lineamientos para participar en los procesos educativos desarrollados

por instituciones que prestan sus servicios a través de programas o proyectos. Con la finalidad de ofrecer orientación pertinente y puntual sobre los procedimientos y mecanismos para certificar y acreditar los procesos que implementan las organizaciones gubernamentales y Organizaciones no gubernamentales (ONG), asociaciones, fundaciones sin fines de lucro y empresas que implementen programas o proyectos educativos como servicio social, entre otras, que contribuyen dentro y fuera del Sistema Educativo Nacional.

Con el objetivo de satisfacer las necesidades y demandas planteadas por la comunidad educativa, finalmente brindar información a los usuarios acerca de aquellas instituciones cuyos programas o proyectos educativos han sido reconocidos públicamente por el Ministerio de Educación, porque cumplen con las dimensiones y criterios para asegurar la calidad educativa

3.3.2 Manual de procedimiento general para certificación de programas y proyectos educativos según DIGEACE.

La Dirección General de acreditación y Certificación, se basa en la siguiente documentación legal según Acuerdo Gubernativo 225-2008, Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Educación, de fecha 12 de septiembre de 2008, “DIGEACE es la dependencia del Ministerio de Educación, responsable de acreditar y certificar oficialmente los procesos educativos institucionales e individuales para asegurar la calidad educativa” (Ministerio de Educación: 2008). Adicionalmente establece estas funciones sustantivas:

Acreditar y certificar a las personas e instituciones que se relacionen e incidan en la calidad educativa, normar y supervisar el cumplimiento de los criterios, requisitos, procedimientos y lineamientos para la acreditación y certificación de las personas, instituciones e insumos requeridos por el modelo de calidad educativa y el modelo de entrega vigente. Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 9 de dicho acuerdo donde pueden participar fundaciones, asociaciones, organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, sin fines de lucro y empresas que implementen programas o proyectos educativos como servicio social.

Capítulo 4

Propuesta

4.1 Nombre de la propuesta

Diseño y elaboración de instrumento de evaluación para la certificación de programas y proyectos educativos de la Dirección General de Acreditación y Certificación, DIGEACE del Ministerio de Educación de Guatemala.

4.2 Introducción

La evaluación es una herramienta imprescindible durante un proceso, según menciona Fernández (2014).

(Jorba y Sanmartín, 1996). En su investigación que indica que la evaluación es la emisión de un juicio de valor sobre algo que se quiere mejorar. Se trata de un proceso que consta de, al menos, tres momentos recogida de información, análisis de dicha información y juicio sobre el resultado de este; y toma de decisiones de acuerdo con el juicio emitido (p. 21).

Por tal razón de acuerdo con los resultados obtenidos durante el proceso de investigación y en la aplicación de instrumentos tales como, guía de entrevista, guía de observación, bitácora y matriz FODA, se logró evidenciar dentro del departamento de procesos institucionales de la dirección general de acreditación y certificación, DIGEACE y surge el problema más relevante como la carencia de un instrumento favorable para la evaluación del proceso de certificación, de programas y proyectos educativos, como de establecimientos del Sistema Nacional de Educación.

Sin embargo, para fortalecer esta área, se presentó la propuesta del diseño de una herramienta de evaluación del proceso de certificación de programas y proyectos que presten servicios educativos, ante la subdirectora Licenciada Lesly Xiquin, Licenciada Karina Mejía técnica de procesos

institucionales, Licenciada Noemí Quiñonez coordinadora de procesos institucionales. Con la aceptación se procedió a la elaboración y distribución de los aspectos a evaluar de acuerdo con el instructivo proporcionado a las instituciones participantes.

Con esta herramienta se pretende realizar una evaluación eficiente con menos tiempo, ya que es un método digital, programado donde el consultor elige con una “X” el aspecto solicitado a la institución, en la misma documentación automáticamente proporciona el resultado cuantitativo donde se visualiza el porcentaje de cada dimensión, que son gestión institucional, gestión curricular, gestión organizacional del recurso, gestión relación con la comunidad educativa. Al final se elaboró el informe de acuerdo con las características solicitadas con el objetivo de facilitar el proceso de certificación del nivel 1 para fortalecer los estándares de calidad de los programas y proyectos educativos que inciden en la calidad de vida de la población que atienden.

4.3 Justificación

Tras varios años de implementación y cambios en el proceso de certificación de programas y proyectos que ofrecen un servicio educativo, la subdirección delegada, no cuenta con instrumento favorable para la evaluación de los resultados, esto se debe a varios factores lo primordial es la falta de personal, de conocimiento en el análisis de documentos legales y una asignación presupuestaria insuficiente por parte del estado. Pero también los criterios proporcionados a las instituciones son poco comprensibles, con demasiados ítems a evaluar, sin hacer consideración de que los participantes no todos tienen los recursos necesarios. Cabe mencionar que no todos los usuarios inscritos poseen acceso a la tecnología para establecer mecanismos de comunicación con los profesionales del ministerio para el cumplimiento de los lineamientos proporcionados.

Por las razones expresadas anteriormente, el diseño y elaboración de instrumento de evaluación digital programado, surge de la necesidad de evaluar en un tiempo determinado, así como de forma eficiente, el proceso de certificación de programas y proyectos implementados por instituciones que presten servicios educativos con la intención de que permita a los profesionales y consultores el fácil acceso y comprensión, que esta esté adecuado al contexto de los participantes.

Al mismo tiempo en el ámbito administrativo tiene un cambio positivo, ya que permitirá a los profesionales realizar un informe con facilidad, entrega de resultados en el tiempo indicado, como también el aumento en la productividad del equipo técnico, con la finalidad de lograr el uso eficiente de recursos tecnológicos, materiales, el talento humano y estados financieros.

4.4 Planteamiento del problema de la propuesta

La subdirección de procesos institucionales, de la Dirección General de Acreditación y Certificación DIGEACE juntamente con el Ministerio de Educación, cuentan con un mecanismo de control como el Sistema de Garantía Interna de la Calidad; por medio de ello se reconoce los procesos implementados por las instituciones que prestan servicios educativos los cuales cumplen las directrices y criterios establecidos.

Al certificar la calidad de labor de los participantes como fundaciones, asociaciones, organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, sin fines de lucro permite a las instituciones, diagnosticar fortalezas y oportunidades de mejora dentro del desarrollo de sus programas, sistematizar los procesos educativos a fin de facilitar la implementación por parte de los colaboradores, fortalecer la formación del recurso humano para mejorar el alcance de los indicadores de logro propuestos.

Durante la aplicación de la herramienta de diagnóstico FODA y con la ayuda del árbol de problemas se logra evidenciar que la subdirección no cuenta con un instrumento favorable para la evaluación de certificación de programas y proyectos educativos en ejecución, dado que dicho proceso está a cargo de cuatro colaboradores, quienes asumen distintas responsabilidades y tienen asignaciones acumuladas de otros departamentos por cumplir, lo que perjudica esto es la falta de tiempo y una herramienta eficiente para obtener los resultados y comprobar la efectividad del proceso. Al mismo tiempo los recursos económicos son inadecuados, pero también el personal técnico demuestra falta de conocimiento en el análisis de documentos legales solicitados a los usuarios.

Como resultado de lo anterior, se propone el diseño y elaboración de un instrumento de evaluación digital programada que proporcione información sobre la certificación del nivel 1 de forma eficiente, fácil acceso, breve y gráfica, permitiendo al consultor evaluar sin emitir juicio y comentario; donde se elige con una “X” el aspecto solicitado a la institución, en la misma documentación automáticamente proporciona el resultado cuantitativo donde se visualiza el porcentaje de cada dimensión. Finalmente, junto con la herramienta se elabora un folleto de resultado, donde se da la opción de elegir el informe si certifica o no.

4.5 Objetivos

Según Vela (2016) “Los objetivos tienen como finalidad señalar a lo que se aspira en la investigación y deben expresarse con claridad, pues son las guías del estudio” (p. 47).

4.5.1 Objetivo general

Elaborar un instrumento de evaluación digital, programada, breve y de fácil acceso a los usuarios que proporcione información cuantitativa y cualitativa de forma organizada sobre la certificación de programas y proyectos que presten servicios educativos nivel 1 de la Dirección General de Acreditación y Certificación DIGEACE.

4.5.2 Específicos

- Diseñar la herramienta de evaluación que proporcione resultados concretos sin que el personal emita juicios o comentarios.
- Facilitar el acceso a resultados organizados y pertinentes de los programas y proyectos que presten servicios educativos.
- Formular una estrategia de evaluación para que el consultor introduzca los datos estructurados en las áreas correspondientes.

4.6 Estrategia

La estrategia diseñada para facilitar obtener los resultados cuantitativos y cualitativos, del proceso de certificación de programas y proyectos que presten servicios educativos, fue la elaboración de un instrumento de evaluación digital, breve y de fácil acceso. Con la finalidad de certificar en el tiempo determinado a los usuarios que cumplieron con los requisitos y permanencia durante la ejecución de dicho programa, implementado por la subdirección de procesos institucionales de la Dirección General de Acreditación y Certificación -DIGEACE- del Ministerio de Educación de Guatemala.

4.7 Resultados esperados

Para entender de qué se trata la certificación de programas y proyectos que presten servicios educativos se analiza el manual y el instructivo del proceso donde se considera necesario 6 sesiones con los técnicos encargados para verificar y corregir y validar el avance, organizar la información proporcionada por las personas que conocen sobre el tema. Así como distribuir el porcentaje de cada aspecto a calificar donde se programa el instrumento de evaluación elaborado para poder presentar la versión final de la herramienta y hacer entrega del informe y el instrumento de evaluación a las encargadas del proceso en el tiempo determinado; el detalle de esta información se verifica en el cronograma de actividades.

4.8 Actividades

Al empezar a diseñar la propuesta se procedió a la lectura y análisis del manual y el instructivo del proceso de certificación para tener conocimiento de que se va a evaluar, luego durante el avance se realizó sesiones con las encargadas para corregir y validar lo realizado, donde se organiza la información de cada criterio de certificación y distribución de los aspectos como también se realizó la división de los porcentajes de cada característica ya que cada dimensión tiene un porcentaje.

A si mismo al finalizar el instrumento se programó para que el consultor le sea más fácil realizar la evaluación en menos tiempo ya que dicha propuesta está dirigida a 40 instituciones inscritas. Como seguimiento a esta actividad se presentó la versión final para su última corrección y validación. Por último, se procedió a la presentación y entrega del informe y entrega del instrumento elaborado.

4.9 Cronograma de actividades

Tabla No. 2
Cronograma de actividades

Estrategia	Resultados esperados	Actividades	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Observaciones
Diseño y elaboración de instrumento de evaluación para la certificación de programas y proyectos educativos, implementado por la subdirección de procesos institucionales de la Dirección General de Acreditación y Certificación, DIGEACE.	Organización y análisis de la información proporcionada por los profesionales de la Dirección General de Acreditación y Certificación, DIGEACE.	Determinar la información y analizar cómo es la estructura de la evaluación	X			
		Vaciar la información en la herramienta de evaluación	X			
		Clasificar las características a evaluar de acuerdo con las dimensiones	X			
		Redacción de los aspectos a evaluar de acuerdo con los criterios de certificación	X			
Dirección General de Acreditación y Certificación, DIGEACE del Ministerio de Educación de Guatemala.	Colaboración en las sesiones del equipo técnico de la subdirección de procesos institucionales para la	Primera sesión presentación de las diferentes herramientas para concretizar la adecuada al proceso de certificación	X			Convocar a los profesionales en las diferentes sesiones
		Segunda, y tercera corrección y validación del avance en la	X			Una semana antes hay que

corrección y validación del avance de la herramienta de evaluación	información de la evaluación				reservar la sala de reuniones de la Dirección General de Acreditación y Certificación, DIGEACE indicando el día y la hora de la reunión.
	Cuarta sesión discusión y análisis del informe de resultados como también los profesionales proporcionan el porcentaje de cada dimensión de acuerdo a su importancia en el ámbito educativo.	X			
	Quinta sesión revisión del avance del informe de resultados de acuerdo con la herramienta de evaluación.	X			
	Programación de la herramienta de evaluación con el apoyo de un profesional de informática.	X			
Presentación y validación de la versión final por parte del estudiante practicante hacia los profesionales de la subdirección de procesos institucionales de la Dirección General de Acreditación y Certificación, DIGEACE.	Solicitar la última sesión reservando la sala de reuniones de DIGEACE.		X		La entrega del informe será a la licenciada Karina Mejía técnica de procesos institucionales con el visto bueno de la subdirectora de los procesos de certificación por medio de USB a la computadora y
	Socialización del informe final de resultados y la herramienta de evaluación.		X		
	Reunión para la entrega del producto final con los profesionales de la subdirección de procesos institucionales.		X		

						en el correo electrónico.
--	--	--	--	--	--	---------------------------

Fuente: elaboración propia 2019

4.10 Metodología

Durante el proceso de la propuesta se aplicó la metodología de investigación acción. Lewin (1946) definió a la investigación-acción como una forma de cuestionamiento auto reflexivo, llevada a cabo por los propios participantes en determinadas ocasiones con la finalidad de mejorar la racionalidad y la justicia de situaciones, de la propia práctica social educativa, con el objetivo también de mejorar el conocimiento de dicha práctica y sobre las situaciones en las que la acción se lleva a cabo (pp. 34-46).

A través de ésta se logró indagar, observar, reflexionar y analizar la necesidad que se presenta, con la ayuda de los profesionales y técnicos que laboran en la subdirección de procesos institucionales de la Dirección General de Acreditación y certificación, DIGEACE, en la aplicación de las técnicas de investigación de campo como, guía de observación y guía de entrevista que está dirigida a los colaboradores encargados de la certificación de programas y proyectos que presten servicios educativos con la finalidad de recabar datos importantes acerca de la problemática detectada. Durante el proceso se utilizó la bitácora donde se registró cada detalle y actividad realizada y encontrada en el momento.

4.11 Implementación y sostenibilidad de la propuesta

La propuesta diseñada y elaborada será implementada por los profesionales a cargo, Licenciada Evelyn Karina Mejía Vargas (técnica de procesos institucionales), Licenciada Noemí Quiñonez coordinadora de procesos institucionales y el consultor elegido para el proceso. La temporalidad y naturaleza es de tiempo indefinida, ya que se podrá utilizar al tener el producto del proyecto implementado. Esta herramienta entro en vigencia el mes de septiembre y octubre del año 2019, es

el tiempo determinado para obtener los resultados, mientras no se hace cambios en los procedimientos de certificación esta puede ser utilizada y si en un dado caso se diera modificaciones de las dimensiones o criterios se puede actualizar ya que es una estrategia digital.

4.12 Recursos

Los recursos e insumos son medios necesarios para la ejecución de diferentes actividades durante un proceso en ejecución para la obtención y el cumplimiento de las metas y objetivos planificados.

4.12.1 Humanos

El Recurso Humano fue parte fundamental durante el diseño y desarrollo de la propuesta presentada los involucrados son Licenciada Ingrid Sucely De León Piedrasanta de Díaz (Directora general), Licenciada. Lesly Carmelina Xiquin Aguilar (Subdirectora del Departamento de Procesos Institucionales), Licenciada Evelyn Karina Mejía Vargas (técnica de procesos institucionales), Licenciada Ana Karina Pineda Sánchez de Diéguez (departamento de procesos institucionales) y la Licenciada Noemí Quiñonez coordinadora de procesos institucionales.

4.12.2 Materiales

Los recursos son todos los materiales tangibles que una institución puede utilizar para el logro de las metas, por la cual se enlistan los siguientes: Computadora, internet, cuaderno, cámara fotográfica (teléfono celular), lapiceros y proyector.

4.13 Presupuesto

Se describen de manera detallada los rubros en que se va a incurrir para llevar a cabo la propuesta. Vela (2016) resalta que según Rondón (2001) “el presupuesto es una representación en términos de contabilidad de las actividades a realizar en una organización, para alcanzar determinadas metas, y que sirve como instrumento de planificación, de coordinación y control de funciones” (p. 51).

Durante el proceso del proyecto se realizaron varias actividades y utilización de recursos por la cual tuvo un costo aproximadamente de Q. 4,975.00, que fue financiado por la estudiante practicante durante la práctica profesional dirigida, donde se incluye el transporte, alquiler del proyector, entre otros.

Tabla No. 3

Presupuesto

Descripción	Cantidad	Total
Recurso Humano		
Equipo de subdirección de procesos institucionales	5	Q. 0.00
Estudiante practicante	1	Q. 0.00
Recursos Materiales		
Computadora	1	Q. 3,000.00
Internet	1	Q. 200.00
Cuaderno y lapiceros	1	Q. 25.00
Cámara fotográfica (teléfono celular),	1	Q. 800.00
Proyector	1	Q. 500.00
Recurso Financieros		
Bus	6 visitas	Q. 150.00
Refacción	1	Q. 300.00
Total de gastos		Q. 4,975.00

Fuente: elaboración propia 2019

Capítulo 5

Sistematización de la propuesta

Proceso de sistematización

Empezar la práctica profesional dirigida implica un reto, ya que permite implementar en el quehacer diario los conocimientos y aprendizajes adquiridos durante los años de formación y como parte de este proceso se necesita realizar el diseño de un proyecto o una propuesta de mejora, que ayude a ser una herramienta útil en la vida laboral de los colaboradores y a la misma vez proporcione cambios y mejoras en el área administrativa en la institución donde se realizó.

Durante este proceso se ejecutó el diseño y elaboración de un instrumento de evaluación para la certificación de programas y proyectos educativos nivel 1 de la Subdirección de Procesos Institucionales de la Dirección General de Acreditación y Certificación, DIGEACE, como una herramienta de evaluación eficiente, programada de forma digital de fácil y breve acceso para los consultores contratados para medir los resultados de la fase implementado por esta entidad. Por otra parte el proyecto implementado, proporciona en la misma documentación automáticamente el resultado cuantitativo donde se visualiza el porcentaje de cada dimensión solicitada a los participantes. Finalmente, junto con el material se elaboró un folleto de resultado, donde se da la opción de elegir el informe si certifica o no la institución.

5.1 Experiencia vivida

En primer lugar, se gestionó la aprobación del proceso en la institución donde se realizó la práctica profesional dirigida, donde se llevó a cabo una reunión con la Licenciada Ingrid Sucely De León de Díaz, Directora General de la Dirección General de Acreditación y Certificación, DIGEACE. Acompañada de la Licenciada Lesly Carmelina Xiquin Aguilar, Subdirectora de Acreditación y Certificación de Instituciones y la Licenciada Ana Lidia Guerra Cabrera, Subdirectora de procesos

individuales, quienes se mostraron cortés en brindar su apoyo durante el transcurso de la práctica y la implementación de un proyecto que proporcionó mejora.

Luego de haber conseguido la aceptación de la práctica, la cual dio inicio el día lunes 02 de julio del dos mil diecinueve, se llevó a cabo una reunión con los profesionales y técnicos que forman parte del personal de trabajo de la Dirección General de Acreditación y Certificación, DIGEACE. Donde la Licenciada Ingrid Sucely de León de Díaz, Directora General, les informo el propósito y el tiempo de duración de la práctica profesional dirigida en la institución. Enseguida presento a cada colaborador, nombre, puesto que ocupa y su función, luego dejó como responsable a la Licenciada Lesly Carmelina Xiquin Aguilar, Subdirectora de Acreditación y Certificación de Instituciones y la Licenciada Ana Lidia Guerra Cabrera, Subdirectora de procesos individuales para la supervisión del proceso.

Al mismo tiempo, se realizó la observación de la infraestructura física, organizacional y funcional de la dirección General de Acreditación y Certificación, DIGEACE junto con la Licenciada Lesly Xiquin Subdirectora de Acreditación y Certificación de Instituciones, con el fin de lograr conocer el quehacer cotidiano de los profesionales.

Por otra parte se tuvo la oportunidad de apoyar en las diferentes actividades que realiza la Subdirección de Procesos Institucionales y la subdirección de procesos individuales como la revisión de documentos legales proporcionados por cada institución que participa en la certificación de programas y proyectos que presten servicios educativos nivel 1, calificación de portafolio, instrumentos de evaluación y video de los participantes en la certificación de competencias de educadores del nivel primario, ciclo básico y telesecundaria, en el área de matemáticas, participar en el acto cívico que organiza el Ministerio de Educación para fortalecer el momento cívico, entre otros.

Luego se realizó un FODA con el apoyo de la Licenciada Lesly Carmelina Xiquin Aguilar (Subdirectora del Departamento de Procesos Institucionales), Licenciada Evelyn Karina Mejía Vargas (Técnica de Procesos Institucionales), Licenciada Ana Karina Pineda Sánchez de Diéguez

(departamento de procesos institucionales) y Licenciada Noemí Quiñonez coordinadora de procesos institucionales, con el fin de determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenaza de la subdirección, con el fin de determinar un problema para darle una mejora con la propuesta del proyecto.

Finalmente, con esta matriz se logra evidenciar que la subdirección no cuenta con un instrumento favorable para la evaluación de certificación de programas y proyectos educativos en ejecución, dado que dicho proceso está a cargo de cuatro colaboradores, quienes asumen distintas responsabilidades y tienen asignaciones acumuladas de otros departamentos a los cuales cumplir, perjudica por la falta de tiempo y de una herramienta eficiente para obtener los resultados. Al mismo tiempo posee recursos económicos inadecuados, pero también el personal técnico demuestra falta de conocimiento, en el análisis de documentos legales solicitados a los usuarios. Por lo que se decidió como solución ideal; el diseño y elaboración de un instrumento de evaluación digital, programada que proporcione información sobre la certificación del nivel 1, de forma eficiente, fácil acceso, breve y gráfica.

5.2 Reconstrucción histórica

Como parte de los requisitos de la Universidad Panamericana, se debe realizar doscientas horas de práctica profesional dirigida, por medio del cual se decidió realizar una reunión con la Licenciada Ingrid Sucely De León de Díaz, Directora General acompañada de la Licenciada Lesly Carmelina Xiquin Aguilar, Subdirectora de Acreditación y Certificación de Instituciones y la licenciada Ana Lidia Guerra Cabrera, Subdirectora de procesos individuales, de la Dirección General de Acreditación y Certificación, DIGEACE. Institución encargada de diseñar y desarrollar criterios para la elaboración y ejecución de los proyectos educativos, normar y supervisar el cumplimiento de los criterios, requisitos, procedimientos y lineamientos necesarios para la acreditación y/o certificación de las personas, instituciones e insumos requeridos por el modelo de calidad educativa. Así mismo dar seguimiento al cumplimiento de los diferentes componentes de los proyectos educativos institucionales que afectan los procesos de acreditación y certificación.

La Licenciada Ingrid Sucely De León de Díaz, Directora General autorizó la realización de la práctica profesional dirigida y la propuesta de mejora. Dando inicio el dos de julio del 2019, donde se convocó a una reunión el personal para la presentación del propósito, objetivo y el tiempo requerido para dicho proceso en la institución. Al finalizar se determinó que la Licenciada Lesly Carmelina Xiquin Aguilar, Subdirectora de Acreditación y Certificación de Instituciones y la Licenciada Ana Lidia Guerra Cabrera, Subdirectora de procesos individuales serán las encargadas de monitorear y supervisar todas las fases que se realicen en esa dependencia.

Se procedió con la observación de la infraestructura física, organizacional y administrativo en general de la Dirección General de Acreditación y Certificación, DIGEACE; para tener conocimiento sobre las funciones y labores diarios de los colaboradores. Para lograr el involucramiento en las actividades diarias fueron asignadas varias tareas, la primera apoyar en la mañana en horarios de 9:00 a.m. a 12:00 p.m. a la Subdirección de Procesos Institucionales en filtrar base de datos del listado de usuario y en calificar portafolio, instrumentos de evaluación de la comunidad educativa y video sobre una clase modelo de los participantes en la certificación de competencias de educadores del nivel primario, ciclo básico y telesecundaria, en el área de matemáticas.

Al mismo tiempo la realización de actividades de recepcionista; atención al cliente interno y externo vía telefónica y en persona, recepción de documentos, preparación de materiales para los docentes participantes. A partir de las 13:00 a las 17:30 p.m. se apoyó a la Subdirección de Procesos Institucionales realizando actividades como la revisión de expedientes administrativos proporcionados por cada institución que participa en la certificación de programas y proyectos que presten servicios educativos nivel 1, después de revisar, se procedió en la redacción de informe para cada institución que no llenaban los requisitos y hacerles conocer para mejorarlo.

El ocho de julio del dos mil diecinueve se sostuvo una reunión en conjunto con la Licenciada Lesly Carmelina Xiquin Aguilar (Subdirectora del Departamento de Procesos Institucionales), Licenciada Evelyn Karina Mejía Vargas (técnica de procesos institucionales), Licenciada Ana Karina Pineda Sánchez de Diéguez (departamento de procesos institucionales) y la Licenciada

Noemí Quiñonez (coordinadora de procesos institucionales), donde se elaboró el matriz FODA, para determinar las áreas que necesitan una propuesta de mejora, es ahí donde se debe de partir para realizar el proyecto de beneficio a la subdirección.

Luego de listar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenaza, se procede a analizar que afecta y beneficia a la institución, donde resaltó la falta de una herramienta de evaluación eficiente, creativa, fácil acceso y programado para la certificación de programas y proyectos educativos, derivado a la falta de personal, presupuesto inadecuado, cumulo de actividades de otros departamentos a los cuales cumplir, pero también el personal técnico demuestran falta de conocimiento, en el análisis de documentos legales solicitados a los usuarios y formulario largo y poco comprensible para los participantes y encargados de dicho proceso.

El proyecto fue diseñado con el fin de resolver este problema, a través de una herramienta de evaluación para luego presentarla a la Licenciada Lesly Carmelina Xiquin Aguilar, Subdirectora de Acreditación y Certificación de Instituciones. En esa misma reunión se abordó con urgencia el diseño y elaboración de una herramienta de evaluación, para la certificación de programas y proyectos educativos por la que me fue asignada como una actividad de apoyo en horarios de práctica.

El día nueve de julio del dos mil diecinueve, se presentó la propuesta a la Licenciada Lesly Xiquin, subdirectora de procesos institucionales y la Licenciada Evelyn Mejía, técnica de procesos institucionales y estudiante practicante donde se otorgó la aprobación para iniciar el proyecto del diseño y elaboración de una herramienta de evaluación. En esta reunión con duración de dos horas, se estipuló los criterios de certificación, asignación de puntuación de cada dimensión que son Gestión institucional, valor 25%, Gestión curricular valor 30%, Gestión organizacional del recurso 20% y Gestión relación con la comunidad educativa 25% en total 100%.

A si mismo dada las indicaciones se procedió a la elaboración del instrumento, el día jueves veinticinco de julio del mismo año se convocó a una reunión a las profesionales encargadas del proceso para la presentación de la herramienta de evaluación, con ello analizar y validar los

criterios si son favorables al implementar, en esta reunión se estableció que junto con el instrumento se debe elaborar un informe de resultados, donde se da la opción de elegir si la institución certifica o no con el objetivo de facilitar la labor del consultor o encargado del proceso.

El día veintiséis de julio del dos mil diecinueve se convocó a la tercera reunión para validar la distribución de los valores a cada aspecto a evaluar, aprobada las clasificaciones de valores, en este día se citó al Licenciado Daniel Castillo, Técnico en sistemas de la Dirección General de Acreditación y Certificación, DIGEACE para apoyar en la programación del diseño elaborado en digital, cabe mencionar que esta fase es de un aprendizaje significativo ya que el profesional ayudo y enseñó a programar la primera dimensión, luego dejó al estudiante para que realizara las demás.

El día uno de agosto del dos mil diecinueve se realiza la cuarta reunión en un horario de 15:00 a las 17:00 horas para la revisión, análisis y validación del instrumento de evaluación y presentación del formato del informe final de resultados, en esta fase se estableció que el folleto debe de concordar con el instrumento, porque el fin de este proyecto es obtener resultados cuantitativos y cualitativos en un tiempo determinado.

Finalmente el día siete de agosto del dos mil diecinueve se procede a la presentación y entrega del proyecto final, donde participaron la Licenciada Lesly Carmelina Xiquin Aguilar (Subdirectora del Departamento de Procesos Institucionales), Licenciada Evelyn Karina Mejía Vargas (técnica de procesos institucionales), Licenciada Noemí Quiñonez (coordinadora de procesos institucionales) y el Licenciado Daniel Castillo (técnico de informática), la actividad empezó a partir de las 15:00 a las 16:20 horas, donde la estudiante practicante realizó la explicación del uso de la herramienta, ya que es un método digital, programado donde el consultor elige con una “X” el aspecto solicitado a la institución, en la misma documentación automáticamente proporciona el resultado cuantitativo donde se visualiza el porcentaje de cada dimensión, que son gestión institucional, gestión curricular, gestión organizacional del recurso y gestión relación con la comunidad educativa.

Al final se presentó el folleto de resultado, que es un informe de evaluación para el proceso de certificación de programas y proyectos educativos nivel 1, de acuerdo a las características

solicitados en el instrumento elaborado con el objetivo de facilitar el proceso de certificación del nivel 1 para fortalecer los estándares de calidad de los programas y proyectos educativos que inciden en la calidad de vida de la población que atienden.

5.3 Objeto de la sistematización de la propuesta

En el proceso de certificación de programas y proyectos que prestan servicios educativos, los profesionales no cuentan con el conocimiento de análisis de documentos legales, los criterios proporcionados a las instituciones son poco comprensibles, con demasiados ítems a evaluar, derivado a que esta actividad está a cargo de cuatro colaboradores, quienes asumen distintas responsabilidades y tienen asignaciones acumuladas de otros departamentos las cuales se deben cumplir y que al mismo tiempo no cuentan con una asignación presupuestaria suficiente para contratar un encargado en la elaboración de una herramienta favorable para obtener los resultados planificados.

Debido a ello nace la necesidad de elaborar un instrumento de evaluación en versión digital, programada, breve y de fácil acceso, como una herramienta que proporcione información y resultados cuantitativos y cualitativos de forma organizada sobre la certificación de programas y proyectos que presten servicios educativos nivel 1. Con la finalidad de certificar en el tiempo determinado a las instituciones que cumplieron con los requisitos y permanencia durante la ejecución de dicho programa, implementado por la Subdirección de procesos institucionales de la Dirección General de Acreditación y Certificación, DIGEACE, del Ministerio de Educación de Guatemala.

5.4 Principales lecciones aprendidas

Una herramienta de evaluación eficiente, clara, programada en versión digital es una opción técnica que facilita la obtención de los resultados cualitativos y cuantitativos de un proceso.

En el ámbito profesional se demuestra las habilidades, conocimientos y aprendizajes adquiridos durante los años de formación, donde se desarrolla las capacidades de afrontar la realidad de la profesión.

Durante la implementación de una propuesta de mejora, es necesario realizar los diferentes procesos de recolección de datos e información, aplicar correctamente los instrumentos y al mismo tiempo hacer un análisis adecuado para facilitar resolver el problema identificado, la cual permita mejorar el proceso de labor administrativo y las condiciones de vida de la población de estudio, porque una propuesta elaborada a medias probablemente provocará insatisfacción y genera más inconvenientes.

En el campo laboral, es necesario fortalecer el clima laboral promoviendo una cultura de convivencia armónica y equidad de oportunidades; ya que el talento humano es un recurso primordial y parte del logro de los objetivos propuestos.

En el área administrativa de las instituciones educativas y la proyección de diferentes proyectos o programas es necesario brindar información coherente y comprensible a los participantes, contar con recursos de comunicación adecuados para cumplir con los lineamientos solicitados y de acuerdo con las necesidades de la población que va dirigida.

Conclusiones

El Diseño y elaboración del instrumento de evaluación para la certificación de programas y proyectos educativos, permitió la obtención de resultados cuantitativos y cualitativos en el tiempo indicado.

La propuesta ejecutada tuvo un impacto positivo en el ámbito administrativo, permitiendo a los profesionales entregar los resultados y certificar a los usuarios en el tiempo determinado como también el aumento en la productividad del equipo técnico, con la finalidad de lograr el uso eficiente de recursos tecnológicos, materiales, el talento humano y estados financieros.

Esta herramienta permitió proporcionar con facilidad un informe de resultados de la evaluación sin que el personal emita juicios o comentarios, con el objetivo de facilitar el proceso de certificación del nivel 1 para fortalecer los estándares de calidad de los programas y proyectos educativos que inciden en la calidad de vida de la población que atienden.

Al certificar la calidad de labor de los participantes como fundaciones, asociaciones, organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, sin fines de lucro permite a las instituciones, diagnosticar las fortalezas y oportunidades de mejora dentro del desarrollo de sus programas, sistematizar los procesos educativos a fin de facilitar la implementación por parte de los colaboradores, incentivar la formación del recurso humano para mejorar el alcance de los indicadores de logro propuestos.

El instrumento de evaluación es la fase primordial en el proceso administrativo, dando la opción de proporcionar resultados de trabajo de las entidades inscritas en el proceso de certificación de programas y proyectos educativos. Permite constatar los alcances de los objetivos propuestos, por otra parte, sirve como un diagnóstico para las autoridades para ofrecer orientación oportuna y puntual a instituciones e individual para asegurar la calidad educativa.

Referencias

- Behar Rivero. D.S. (2008). *Metodología de la Investigación*. Editorial Shalom 2008. (s.l)
- Benavides Gaibor L. H. (2011). *Gestión, Liderazgo y valores en la administración de la unidad educativa*. “San Juan de Bucay” del cantón General Antonio Elizalde (Bucay), Durante el periodo 2010-2011. Tesis.
- Chiavenato I. (2009). *Gestión del talento humano*, México: Tercera edición.
- Chiavenato I. (2009). *Comportamiento organizacional La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: Segunda edición.
- Chiavenato I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. McGraw-Hill Interamericana. México. Séptima edición.
- Chiavenato I. (s.f.). *Gestión del Talento Humano*. (s.e.) (s.l.).
- Fortín Morales Álvaro M. (diciembre, 2013). *Evaluación Educativa Estandarizada en Guatemala: Un camino recorrido, un camino por recorrer*. Guatemala. Primera edición.
- Gagliardi, R. (2008). *Gestión de la educación técnica profesional: capacitación directiva para la formación de jóvenes autónomos*. Buenos Aires: Centro de Publicaciones Educativas y Material Didáctico.
- Garzón R. C. M. (2011). *Análisis de los conceptos de administración, gestión y gerencia en enfermería, desde la producción científica de enfermería, en América Latina*. Universidad Nacional de Colombia Facultad de Enfermería Programa de Maestría en enfermería Bogotá, D.C.

Gómez R. E. (2010). *Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao*. Lima- Perú, Tesis.

Hernández Sampieri, R. (2006 Cuarta Edición) *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. México, D.F: pp.706-707.

Material elaborado por el Ministerio de Educación con la colaboración del Centro de Innovación en Educación de Fundación Chile. (Junio, 2016). *Orientaciones para la Gestión e Implementación del Currículum de la Educación Media Técnico-Profesional*. RR Donnelley Chile Limitada. Santiago, Chile.

Münch, Lourdes. (2010). *ADMINISTRACIÓN. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. Pearson Educación, México: Primera Edición.

Papalia D. E. Feldam R. D. Martorell G. (2012, duodécima edición). *Desarrollo Humano*. McGraw-Hill Educacion. México.

ROBBINS, STEPHEN P. y MARY COULTER. (2010). *Administración*. Pearson Educación, México: Décima edición.

Rodríguez M. D. (marzo, 2001). *Gestión Organizacional*. Ediciones Universidad Católica de Chile. Santiago, Chile: Segunda edición.

Vaccarini L. (agosto, 2014). *La evaluación de los aprendizajes en la escuela secundaria actual. Las prácticas evaluativas se alinean con los modos de enseñar*. Universidad Abierta Interamericana. Buenos aires. Argentina. Tesis

Vela Castillo. L. P. (2016). *Elaboración del Portafolio Ejecutivo de Programas y Proyectos implementados por la Sub-Dirección de Programas y Proyectos de la DIGECADE del*

Ministerio de Educación de Guatemala. Universidad Panamericana de Guatemala, Informe de Práctica Profesional Dirigida.

Vaccarini L. (agosto, 2014). *La evaluación de los aprendizajes en la escuela secundaria actual. Las prácticas evaluativas se alinean con los modos de enseñar.* Universidad Abierta Interamericana. Buenos aires. Argentina. Tesis

Anexos

Anexo 1: Cartas de autoridades Universidad Panamericana de Guatemala



Guatemala, 28 de junio de 2019

Licenciada
Sucely de Díaz
Directora
Dirección General de Acreditación y Certificación
Presente.

Respetable licenciada:

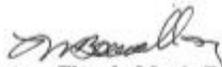
Reciba un cordial saludo de la Coordinación del Campus Central de la Facultad de Ciencias de la Educación de Universidad Panamericana.

El motivo de la presente es solicitar su apoyo para esta casa de estudios superiores, ya que la estudiante **Gladys Eufemia Tulul Ixcol**, estudiante de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, pueda realizar la Práctica Profesional Dirigida I y II, en la institución que usted dignamente dirige.

Dicha práctica se encuentra contemplada para iniciar el 02 de julio y finalizar el 09 de agosto de 2019, en un horario de lunes a viernes de 9:00 a 17:30 horas, con un total de 200 horas. Será coordinada por la Licenciada Ingrid Johana Paniagua Marín, quien oportunamente estará realizando visitas de monitoreo y supervisión, su número telefónico es 53135719 y su correo electrónico es ingrid.paniagua@upana.edu.gt

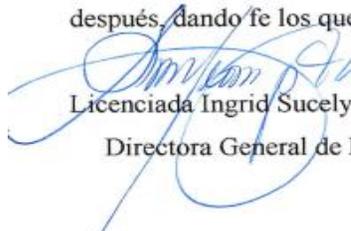
Agradezco su atención y buenos oficios, al permitir que la estudiante pueda cumplir con un requisito académico y proyectar la filosofía y labor social de Universidad Panamericana.

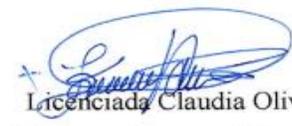
Atentamente,


Doctora Flor de María Bonilla
Coordinadora
Facultad de Ciencias de la Educación

Anexo 3: Constancia de las 200 horas de práctica profesional dirigida, y la entrega de la propuesta de mejora

Acta Número. 1-2019. En la ciudad de Guatemala, del departamento de Guatemala, siendo las diecisiete horas (17:00) del día nueve (9) de agosto del año dos mil diecinueve (2019), reunidos en las instalaciones que ocupa la Dirección General de Acreditación y Certificación, DIGEACE, ubicada en sexta calle uno guion ochenta y siete, zona diez (6ta. Calle 1-87, Zona 10), comparece las siguientes personas Lcda. Ingrid Sucely De León de Díaz, directora general, Lcda. Lesly Carmelina Xiquin Aguilar subdirectora de Acreditación y Certificación Institucional, Lcda. Claudia Ivón Oliva Conde, Enlace con Recursos Humanos y la señorita practicante Gladys Eufemia Tulul Ixcol; quienes subscriben la presente para dejar constancia de lo siguiente: **Primero:** La señorita Gladys Eufemia Tulul Ixcol estudiante de la Universidad Panamericana de Guatemala, de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, con número de carné 201501613, realizó su Práctica Profesional Dirigida en esta dirección el dos (2) de julio del año dos mil diecinueve (2019), con un horario de nueve (9:00) a diecisiete (17:00) horas. **Segundo:** La estudiante Gladys Eufemia Tulul Ixcol ha presentado la propuesta a implementar **Diseño y elaboración de instrumento de evaluación para la certificación de programas y proyectos educativos.** **Tercero:** habiendo cumplido con las doscientas horas que establece el reglamento, culminó la misma el nueve (9) de agosto del mismo año. Manifiesta la Lcda. Lesly Carmelina Xiquin Aguilar que la señorita estudiante Gladys Eufemia Tulul Ixcol, desempeñó dicha práctica con eficiencia y responsabilidad. **Cuarto:** No habiendo más que hacer constar se da por terminada la presente en el mismo lugar y fecha de su inicio, media hora después, dando fe los que en ella intervinimos.


Licenciada Ingrid Sucely De León de Díaz
Directora General de Digeace


Licenciada Claudia Oliva
Enlace con Recursos Humanos


Licenciada Lesly Carmelina Xiquin Aguilar
Subdirectora de Acreditación y Certificación Institucional

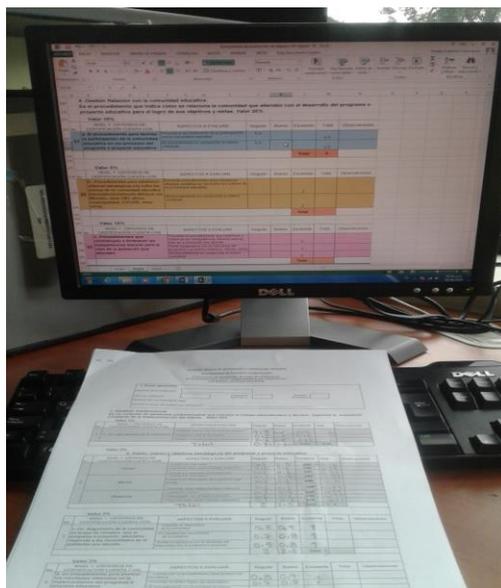

Gladys Eufemia Tulul Ixcol

Estudiante de la Universidad Panamericana de Guatemala

Anexo 4: Galería fotográfica



Actividad: Entrevista a la Licenciada Lesly Carmelina Xiquin Aguilar, subdirectora de Acreditación y Certificación Institucional sobre los procesos administrativos de los diferentes programas y proyectos en ejecución. Fecha: viernes 12 de julio del 2019



Actividad: distribución de los porcentajes de cada dimensión solicitados para programarlo en el instrumento de evaluación. Fecha: martes 30 de julio de 2019.



Actividad: Validación del instrumento de evaluación, con sus características a evaluar y las puntuaciones asignadas a cada dimensión y presentación del formato del informe de resultados final de certificación nivel 1. Con la Licenciada Noemy Quiñonez, coordinadora de procesos institucionales y Licenciada Karina Mejía, técnica de procesos institucionales Fecha: jueves 01 de agosto del 2019.



Actividad: Presentación y entrega del instrumento de evaluación con su respectivo folleto de informe de resultados de la herramienta para facilitar la certificación en el tiempo indicado. Quienes participaron la Licenciada Lesly Xiquin subdirectora de procesos institucionales, Noemy Quiñonez, coordinadora de procesos institucionales y Licenciada Karina Mejía, técnica de procesos institucionales, Ingeniero Daniel Castillo, Técnico de informática y la estudiante practicante quien hace la explicación de uso de dichas herramientas. Fecha: miércoles 07 de agosto del 2019.