



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

**Instructivo de modelos de instrumentos administrativos para personal docente
y administrativo de la Escuela Nacional de Ciencias Comerciales, Mixta
Nocturna del municipio de Zacapa, departamento de Zacapa**

(Informe de Práctica Profesional Dirigida)

Belsy Magaly Cabrera Raymundo

Guatemala

2020

**Instructivo de modelos de instrumentos administrativos para personal docente
y administrativo de la Escuela Nacional de Ciencias Comerciales, Mixta
Nocturna del municipio de Zacapa, departamento de Zacapa**

(Informe de Práctica Profesional Dirigida)

Belsy Magaly Cabrera Raymundo

Magister Venancio Rodolfo Acevedo Sosa (**Asesor**)

Magister María Elena Suárez de Pineda (**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 de la Facultad de Ciencias de la Educación

M.A. Sandy Johana García Gaitán

Decana

M.A. Wendy Flores de Mejía

Vicedecana


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

ASUNTO: Belsy Magaly Cabrera Raymundo
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 309.30102019.

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: **“Instructivo de modelos de instrumentos administrativos para personal docente y administrativo de la Escuela Nacional de Ciencias Comerciales, Mixta Nocturna del municipio de Zacapa, departamento de Zacapa”** Está enmarcado dentro de los conceptos requeridos para la elaboración del Informe de Práctica Profesional Dirigida.
2. La temática se enfoca en temas sujetos al campo de investigación con el marco científico requerido.
3. Habiendo cumplido con lo descrito en el reglamento de egreso de la Universidad Panamericana en opciones de Egreso, artículo No. 5 del inciso a) al g).
4. Por lo antes expuesto, la estudiante **Belsy Magaly Cabrera Raymundo**, 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 5 de diciembre de 2019

En virtud de que el Informe de Práctica Docente con el tema Instructivo de modelos de instrumentos administrativos de la Escuela Nacional de Ciencias Comerciales Mixta Nocturna del municipio de Zacapa departamento de Zacapa Cohorte 2019, sede Zacapa Presentado por los estudiante: Belsy Magaly Cabrera Raymundo de Garcia 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.

Firma



Venancio Rodolfo Azevedo Sosa (Asesor)

Magister en Innovación y Formación Universitaria

Número de colegiado 17,172

*UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN,
Guatemala 22 de abril del dos mil veinte.*

En virtud de que el Informe de tesis con el tema: “Instructivo de modelos de instrumentos administrativos para personal docente y administrativo de la Escuela Nacional de Ciencias Comerciales, Mixta Nocturna del municipio de Zacapa, departamento de Zacapa”.



Presentado por la estudiante: Belsy Magaly Cabrera Raymundo. 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.


María Elena Suárez de Pineda
Revisora

*Licenciatura en Pedagogía y Ciencias de la Educación
Magister en Educación con Mención en Educador de Educadores*

UNIVERSIDAD PANAMERICANA, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN. Guatemala, treinta de junio dos mil veinte.-----

En virtud del Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: **“Instructivo de modelos de instrumentos administrativos para personal docente y administrativo de la Escuela Nacional de Ciencias Comerciales, Mixta Nocturna del municipio de Zacapa, departamento de Zacapa”**. Presentado por la estudiante **Belsy Magaly Cabrera Raymundo** 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. García Gaitán
Decana
Facultad Ciencias de la Educación

Nota: ‘‘Para efectos legales únicamente el sustentante es responsable del contenido del presente trabajo.’’

Contenido

Resumen	i
Introducción	iii
Capítulo 1	1
Marco contextual	1
1.1 Descripción de la institución	1
1.2 Reseña histórica de la Institución	1
1.3 Visión y misión	3
1.3.1 Visión	3
1.3.2 Misión	3
1.4 Estructura organizativa	3
1.4.1 Organigrama	3
1.4.2 Autoridades	4
1.5 Ubicación geográfica	7
1.6 Fortalezas de la institución	8
1.7 Limitantes de la institución	8
1.8 Problemática inicial detectada.	9
Capítulo 2	10
Diagnóstico institucional	10
2.1 Problemática	10
2.2 FODA sistemático	10
2.3 Árbol de problemas	19
2.4 Árbol de objetivos	20
2.5 Metodología	21
2.6 Técnicas	21
2.6.1 Observación	21
2.6.2 Entrevista	22
2.6.3 investigación documental	23
2.7 Instrumentos	23

2.7.1 Matriz FODA	23
2.7.2 Árbol de problemas	24
2.7.3 Árbol de objetivos	24
2.7.4 Cuestionario	24
2.7.5 Guía de observación:	25
2.8 Informantes	25
2.9 Resultados del diagnóstico institucional	25
Capítulo 3	27
Marco teórico	27
3.1 ¿Qué es un instructivo?	27
3.2 ¿Qué es la Redacción?	27
3.3 ¿Qué es la comunicación escrita?	28
3.3.1 Características de la comunicación escrita	28
3.3.2 Importancia de la comunicación escrita	28
3.3.3 Elementos de la comunicación escrita	29
3.3.4 ventajas de la comunicación escrita	29
3.4 Definiciones de administración educativa	30
3.5 Correspondencia oficial	30
3.6 Definiciones sobre la administración	31
3.7 Instrumentos de correspondencia en la administración educativa	32
Capítulo 4	36
Propuesta	36
4.1 Nombre de la propuesta	36
4.2 Introducción	36
4.3 Justificación	37
4.4 Planteamiento del problema de la propuesta	37
4.5 Objetivos	38
4.5.1 Objetivo general	38
4.5.2 Específicos	38
4.6 Estrategia	39

4.7 Resultados esperados	39
4.8 Actividades	39
4.9 Cronograma de actividades	40
4.10 Metodología	42
4.11 Implementación y sostenibilidad de la propuesta	43
4.12 Recursos	43
4.12.1 Humanos	43
4.12.2 Materiales	44
4.13 Presupuesto	44
Capítulo 5	45
Sistematización de la propuesta	45
5.1 Experiencia vivida	45
5.2 Reconstrucción histórica	46
5.3 Objeto de la sistematización de la propuesta	48
5.4 Principales lecciones aprendidas	49
Conclusiones	50
Referencias	51
Anexos	54
Apéndice	63

Índice de Figuras

Figura No.1 Organigrama	3
Figura No.2 Ubicación geográfica	7
Figura No. 3 Árbol de problemas	19
Figura No. 4 Árbol de objetivos	20

Índice de cuadros

Cuadro No. 1 FODA sistémico	10
Cuadro No. 2 Cronograma de actividades	41
Cuadro No. 3 Presupuesto	45

Resumen

La Práctica Profesional Dirigida se llevó a cabo en la Escuela Nacional de Ciencias Comerciales, Mixta Nocturna del municipio de Zacapa, departamento de Zacapa, con el objetivo de tener conocimiento sobre los procesos educativos que deben efectuarse en una entidad educativa y contribuir con la institución de forma eficiente y eficaz con la implementación de la propuesta “instructivo de modelos de instrumentos administrativos”

La estructura del informe de práctica administrativa cuenta con 5 capítulos que favorecen el desarrollo de los conocimientos adquiridos implementando actividades de observación, análisis, creatividad, iniciativa, toma de decisiones y liderazgo.

Capítulo 1: En este apartado se describe el marco contextual del establecimiento educativo, el que está conformado por la descripción, reseña histórica, visión, misión, estructura organizativa, ubicación geográfica, fortalezas, limitaciones, además de la problemática inicial detectada, obtenida posterior al análisis minucioso del FODA sistémico, el cual fue un instrumento de suma importancia en la investigación desarrollada. El análisis de los datos en este capítulo contribuyó al análisis globalizado y naturaleza del establecimiento.

Capítulo 2: Este contiene el diagnóstico institucional, describiendo la problemática detectada, FODA sistémico, árbol de problemas, árbol de objetivos, metodología, técnicas, instrumentos informantes y resultados. En este apartado se dio énfasis a la problemática, la que conllevó a la propuesta de solución presentada.

Capítulo 3: Este está integrado por el marco teórico, una fase primordial en toda investigación, ya que contribuye a establecer la naturaleza y fundamento y fundamentar la propuesta de solución. Se detallan temas como: ¿Qué es un instructivo?, ¿Qué es la redacción?, definiciones de administración educativa, correspondencia oficial, definiciones sobre la administración, instrumentos de correspondencia en la administración educativa.

Capítulo 4: Se describe la propuesta de solución, el nombre de la misma, introducción, justificación, planteamiento del problema, objetivos generales y específicos, estrategias, resultados esperados, actividades realizadas para la implementación de la propuesta, cronograma de actividades, metodología utilizada, implementación y sostenibilidad de la propuesta, recursos (humanos y materiales) y presupuesto el cual contiene los rubros en que se va a incurrir para implementar la propuesta.

Capítulo 5: Es el último capítulo y en él se presenta el proceso de sistematización de la propuesta, y en él se enmarca la experiencia vivida la que conlleva a una reconstrucción histórica y a partir de ella construir aprendizajes y generar lecciones aprendidas. Así mismo se describe la idea principal y los componentes básicos de la razón de ser de la propuesta “instructivo de modelos de instrumentos administrativos”.

En la estructura del informe se encuentra su respectivo resumen, introducción, conclusiones que globalizan las características generales de la práctica, referencias bibliográficas y su respectivo anexo donde se adjuntas documentos elaborados y no elaborados por el practicante y que sirven de apoyo al informe.

Introducción

El presente informe corresponde a la propuesta de un Instructivo de modelos de instrumentos administrativos para personal docente y administrativo de la Escuela Nacional de Ciencias Comerciales, Mixta Nocturna del municipio de Zacapa, departamento de Zacapa, siendo este el producto final de la práctica administrativa.

Para el desarrollo de la propuesta se utilizó la metodología investigación acción debido a que se desarrolló una investigación profunda de la institución para luego describir las principales carencias, socializarla y darle prioridad a una y para su efecto implementar un instructivo de carácter administrativo.

La propuesta tiene una estructura de carácter propio y capítulo único que integra documentos administrativos que hacen referencia a una correspondencia oficial, la misma integra una presentación, su objetivo general, la descripción de cada documento administrativo abarcando su definición, partes o elementos, características, clases o tipos y recuerda que...; así mismo se adjunta un modelo de redacción de cada documentos, seguidamente se encuentra las recomendaciones destinadas al personal docente y administrativos, a la vez el material cuenta con un glosario el cual permitirá a los docentes y personal administrativo solventar dudas de diferentes términos y a la vez incrementar su vocabulario y por último se integran las respectivas referencias que sustentan la fuente de investigación y obtención de la misma.

La razón de ser de la propuesta nace del querer efectuar procesos educativos y administrativos estables para conllevar una administración homogénea dentro del contexto social y ser utilizada por diferentes personas.

La propuesta es un material que tiene como objetivo primordial fortalecer el funcionamiento de los procesos de comunicación administrativa en el personal docente y administrativo de la institución educativa, conllevando con esto el desarrollo de una correspondencia eficiente y eficaz.

Capítulo 1

Marco contextual

1.1 Descripción de la institución

La Escuela Nacional de Ciencias Comerciales Mixta Nocturna, Zacapa; es un establecimiento educativo que pertenece a la región Nor-Oriente del Departamento y Municipio de Zacapa, Área Urbana, Distrito 19-01-02 Sector Oficial. El centro educativo es supervisado por la P.E.M. Sonia Ruiz Wong.

La institución desarrolla su labor con fines educativos en la jornada nocturna, dando la oportunidad a muchos jóvenes a seguir sus estudios en una carrera. La institución tiene como principio filosófico formar jóvenes contadores, profesionales que cambien la visión de nuestro país. El centro educativo desarrolla políticas institucionales como la cobertura.

La jornada facilitará el acceso a la preparación académica de todas las personas, que, por la imposibilidad de hacerlo durante el día, puedan realizarlo en horario nocturno. Así mismo la institución educativa tiene como objetivos facilitar instrumentos y herramientas curriculares que fortalezcan la preparación académica de los estudiantes. Implementar mecanismos de actualización docente, apegada a los avances tecnológicos como herramientas básicas para la formación de profesionales competitivos. Disponer de recursos que promuevan el cambio de actitud necesario, para construir un ambiente de paz social que facilite el incremento del índice de desarrollo humano del país.

1.2 Reseña histórica de la Institución

La Escuela de Comercio fue creada por acuerdo gubernativo No. 180 de fecha 24 de abril de 1951. Su principal objetivo fue brindar a los zacapanecos la oportunidad de estudiar nivel diversificado, pues hasta ese momento solo Chiquimula contaba con esa clase de establecimientos educativos y solo las personas de mejor posición económica podían enviar a sus hijos a la institución antes mencionada.

Inicio sus labores el 9 de junio de ese mismo año (1951) en jornada nocturna, pues los jóvenes ya estaban acostumbrados a trabajar después de haber cursado el pre-vocacional, que existía donde actualmente está el Instituto Básico Nocturno y luego se transformó en el Instituto Experimental.

En el año 2014 suma 63 años de existencia, su nombre según acuerdo de creación era: Escuela de Comercio de Oriente, fue muy conocida por sus siglas como “E.C.O.”

Su primer director: Lic. José Selva Corea quien fungió como tal hasta el mes de Julio de 1954, hasta la fecha han sido 6 directores quienes han dirigido la Escuela Nacional de Ciencias Comerciales Mixta Nocturna, Zacapa.

La Escuela Nacional de Ciencias Comerciales Mixta Nocturna ocupó inicialmente el antiguo edificio de la Escuela Nacional de Varones No. 1, detrás de donde está actualmente la Concha Acústica del Parque Central de Zacapa, en jornada nocturna, tres años después su personal fue remunerado modestamente con la ayuda de la municipalidad, el Estado y cuota de los alumnos. Zacapanecos conscientes no dejaron que desapareciera, reorganizándose bajo la dirección del señor contador: Carlos Reishcten Llerena.

En el año de 1958, se gradúan los primeros Peritos Contadores, con lo que se cosecha la semilla sembrada. El 22 de enero de 1959, se nacionaliza la Escuela de Comercio con gestiones de su director Carlos Reishctein Llerena, devengando por primera vez el señor director un sueldo asignado. A partir de esta fecha se llamó a la Escuela de Comercio de Oriente: Escuela Nacional De Ciencias Comerciales Mixta Nocturna, llegando así a tener Zacapa, la Escuela de mayor jerarquía en el departamento, bajo la Dirección del contador Carlos Reishctein egresan 26 Peritos Contadores.

Quien tuvo esta visión de brindar educación en la Jornada Nocturna en el nivel diversificado, fue el Lic. José Selva Corea y Carlos Reishcten Llerena; En el año de 1954 estuvo a punto de desaparecer, por la emergencia en el país hubo en junio 9 de ese año, cuando ya contaba con 1°. 2°. y 3er años.

Los directores que han formado parte de la institución son los siguientes:

Lic. José Selva Corea (QEPD)

P.C. Carlos Reishctein Llerena (QEPD)

PEM. Manuel de Jesús Orellana Zabaleta (QEPD)

Prof. Hugo Rene Cordón Ramírez

TAE. Mynor Rolando Orellana Echeverría (QEPD)

Lic. Elmer Ottoniel Avalos Miguel (ACTUAL)

1.3 Visión y misión

1.3.1 Visión

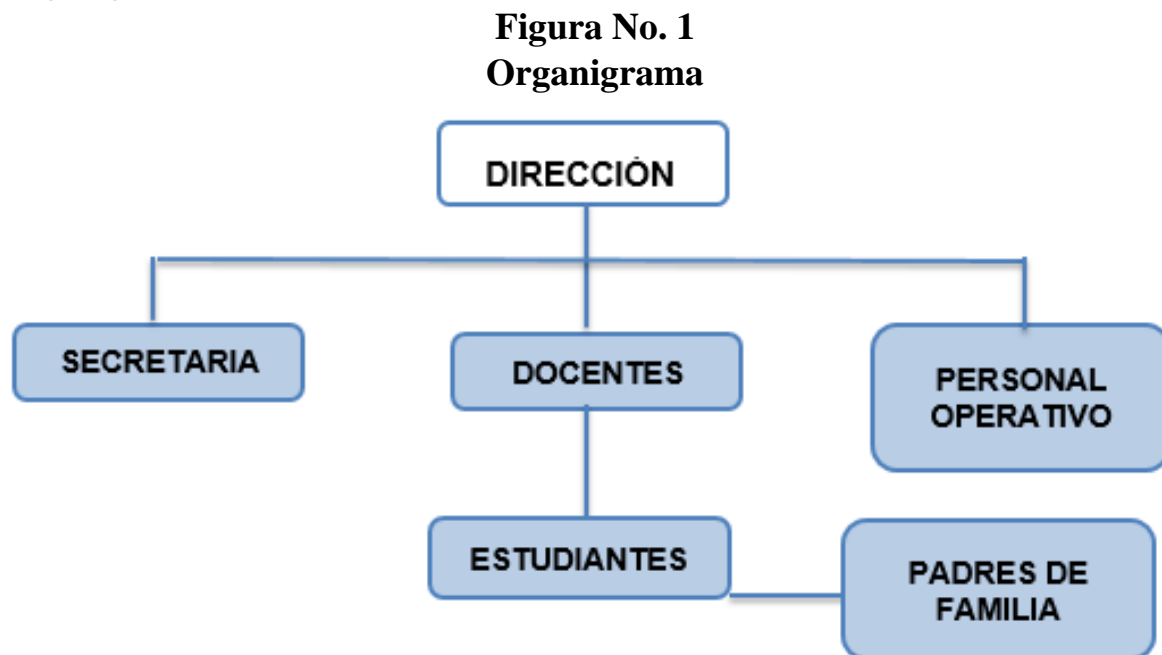
Ser reconocidos como una institución educativa líder y pionera de la educación comercial en el Nor-Oriente del País.

1.3.2 Misión

Preparar eficientemente y acreditar peritos contadores capaces de incorporarse al mercado laboral en la ardua tarea de lograr el desarrollo integral del país en una forma competitiva.

1.4 Estructura organizativa

1.4.1 Organigrama



Fuente: elaboración propia, 2019

1.4.2 Autoridades

La autoridad del centro educativo está a cargo del director, la secretaria, el personal docente y personal operativo. Para ello se describen cada una de sus funciones.

Directores que han laborado en esta escuela

Lic. José Selva Corea (QEPD)

P.C. Carlos Reishctein Llerena (QEPD)

PEM. Manuel de Jesús Orellana Zabaleta (QEPD)

Prof. Hugo Rene Cordón Ramírez

TAE. Mynor Rolando Orellana Echeverría (QEPD)

Lic. Elmer Ottoniel Avalos Miguel (ACTUAL)

Secretarios (as)

Oscar Rene Monroy (QEPD)

Srita. Maria Trinidad Paz (QEPD)

Srita-. Irma Leticia de León (QEPD)

Srita. Ana Otilia Montalvo (QEPD)

Srita. Gloria López Palma (QEPD)

PEM. Arnoldo Leonel Titus Pineda

Profa. Araceli Rosa España Ramírez

PEM Y P.C Gladis Guzmán Orellana de Vásquez

PSE y P.C. Romina Iveth Olavarrueth Cano (actual)

Maestros que han laborado o laboran en el establecimiento

PEM. Cesar Augusto Vargas Cordón (QEPD)

Prof. Enrique Pérez (QEPD)

Prof. Enrique Dagoberto Gómez

Prof. Arnoldo Luna Rossel

Prof. Melvin Roberto Barahona Alonzo (QEPD)

Prof. Otto Alberto Juárez Castañeda

Prof. Luis Cordero Cabrera
PEM. Oscar Humberto Gómez Zea (QEPD)
PEM. Salvador Alejandro Girón Escobar (QEPD)
PEM. José Ángel Urzúa Sagastume.
PEM. Víctor Hugo Guerra Monroy
PEM. Aura Esperanza Arriaza de Cordero
Lic. Benjamín Garoz (QEPD)
Prof. Carlos Humberto Cardona (QEPD)
Oscar Orellana Calderón (QEPD)
Prof. Julio Raúl Arce (QEPD)
Prof. Eron Buchaiter (QEPD)
Prof. Iván Quinto Salguero (QEPD)
Prof. Everardo Alvizuris (QEPD)
Prof. Rodolfo Sandoval (QEPD)
Profa. Elvia de Gudiel (QEPD)
Profa. Clementina de Beteta (QEPD)
Profa. Andrea Cumes de Duque (QEPD)
Profa. Marina Lu Wong (QEPD)
Prof. Oscar Humberto Lemus (QEPD)
Prof. José Ernesto Calderón Taracena (QEPD)
Prof. Gonzalo Raúl Castro (QEPD)
Prof. Eduardo Antonio Arévalo (QEPD)
Prof. Rodolfo García Arévalo (QEPD)
Profa. Estela de Aldana (QEPD)
Lic. Rafael Fernández (QEPD)
Lic. José Víctor Taracena Alba (QEPD)
Lic. Héctor Manuel Vásquez (QEPD)
Prof. Raúl Ramírez (QEPD)
P.C. Roberto Ruiz Pinto (QEPD)
PEM. Fredy Edgardo Luna Rossel

PEM. Carlos Horacio Nájera Solís
PEM. Carlos Humberto Urzúa Sagastume (QEPD)
Prof. José Luis Reyes Orellana (QEPD)
Prof. José Ismael Reyes (QEPD)
P.C. Salvador Hernández de la Rosa (QEPD)
Lic. Jorge Cáceres Soberanis (QEPD)
Lic. Fabián Imeri Mayorga (QEPD)
PEM. Salvador Ceferino Girón (QEPD)
PEM. Isais Estrada Vargas
PEM. José Maria Clarevia Peralta
Prof. Raúl Humberto Suchini López

El personal docente, administrativo y operativo que laboran actualmente son: Licenciada Rinna Scarleth Barahona Mazariegos, PEM. Mario Javier Oliva Reyes, Licenciado Mynor Antonio Lucas Azpures y Licenciada Aleyda Judit López García.

El curso de computación ha sido impartido por diferentes catedráticos desde su implementación en el Pensum de Estudios. Inicialmente recibieron este curso en Instituto Privado. La primera catedrática en el laboratorio propio fue la PEM. Aleyda Judith López García. 2002 – 2005; luego el PEM German Geovanny Méndez, Perito en Admon de Empresas David Alexander Cifuentes, Perito en Admón. de Empresas Juan Carlos Marroquín y Oscar Vladimir García Calderón (Actualmente).

Director: El director del establecimiento tiene como función, velar porque el resto de personal a su cargo cumplan sus obligaciones, hacer las gestiones necesarias para que el establecimiento se mantenga a flote, velar por que los docentes a su cargo cumplan con las tareas que tiene cada uno como tal.

Secretaria Contadora: Es la encargada de velar por que todos los libros contables que estén a su cargo estén al día, así mismo de establecer al día y en buen estado los expedientes de cada estudiante que se encuentre dentro del establecimiento. Encargada de la contabilidad del establecimiento y todos los trámites legales en cuanto a cobro y pago de becas y fondo de gratuidad.

Docentes: Son los encargados de hacer llegar a los alumnos el aprendizaje y la educación que necesitan utilizando distintas técnicas y estrategias que se adecuen al educando y lograr un mejor aprendizaje en él.

Operativo: Se encarga de velar por que los objetos que estén dentro de la institución educativa se mantengan seguros. A la vez se encarga del mantenimiento y limpieza del centro educativo.

1.5 Ubicación geográfica

La Escuela Nacional de Ciencias Comerciales Mixta Nocturna, se encuentra en la cabecera departamental de Zacapa, ubicada en la 4ta calle 16-10 Zona 1 Barrio el Calvario, teniendo como única vía de acceso la 5ta. Calle 16-10 Zona 1 Barrio el calvario.

Figura No. 2
Ubicación geográfica



Fuente: Google maps

1.6 Fortalezas de la institución

- La institución educativa cuenta con un organigrama que ordena de manera jerárquica a todos los involucrados en el establecimiento.
- En la institución se maneja y se tiene a la vista los libros contables.
- Cada uno del personal laborante conoce sus funciones.
- Se cuenta con una cartelera de transparencia.
- Las planificaciones integran actividades de aprendizaje significativas.
- Se cuenta con recursos didácticos.
- Se utiliza la tecnología como herramienta de trabajo.
- La institución cuenta con un establecimiento propio lo cual permite al director disponer del lugar a conveniencia del proceso educativo.
- La institución se encuentra en un lugar con accesibilidad, ya que se encuentra en las calles principales del departamento, lo que hace que a la población estudiantil no se le dificulte llegar al establecimiento.
- La jornada en que lleva a cabo los procesos educativos favorece a los estudiantes debido a que en su mayoría la población educativa son adultos y trabajan durante el transcurso de las jornadas matutinas y vespertinas.
- La institución educativa cuenta con personal profesional y capacitado para desarrollar la labor técnico-administrativa.

1.7 Limitantes de la institución

- El establecimiento tiene instalaciones propias, sin embargo, solo el 50% de las instalaciones se encuentran en buen estado.
- Debido al mal estado de la construcción del edificio y la falta de mobiliario necesario para la comunidad educativa, afecta el proceso de enseñanza aprendizaje.
- El establecimiento fue construido antes de 1976 (antes del terremoto). Sus instalaciones son muy antiguas y la infraestructura es de adobe.
- El establecimiento tiene limitantes en cuanto a la adecuada comunicación administrativa debido a que no se desarrolla una correspondencia adecuada.

1.8 Problemática inicial detectada.

En la Escuela Nacional de Ciencias Comerciales, Mixta Nocturna del municipio de Zacapa, departamento de Zacapa, actualmente es evidente la deficiente comunicación administrativa puesto a que no se cuenta con una instructivo con directrices de correspondencia oficial; otra problemática detectada dentro de la institución educativa fue que no cuentan con un plan escolar para reducción de desastres, para resguardar la vida principalmente de los educandos, personal técnico-administrativo, educadores y personal operativo. El Establecimiento se encuentra con el 50% de la infraestructura en mal estado, no se cuenta con el mobiliario necesario ni en buen estado como se precisa, debido a la antigüedad del edificio educativo puede ser no susceptible a los desastres naturales.

Cada una de las problemáticas detectadas tienen su origen en la falta de recursos económicos y falta de iniciativa profesional, cada problemática se encuentra dentro del contexto de la institución y afecta directamente a los educandos de dicho centro educativo.

Capítulo 2

Diagnóstico institucional

2.1 Problemática

Después de llevar a cabo el diagnóstico institucional que se realizó en la Escuela Nacional de Ciencias Comerciales; Mixta Nocturna del municipio y departamento de Zacapa, dentro del área administrativa se identificó como problemática prioritaria la falta de conocimientos en cuanto a la ejecución de diversos instrumentos administrativos, lo cual no favorece la acción administrativa a la hora de redactar un documento y por lo consiguiente es necesario diseñar un instructivo de modelos de instrumentos administrativos.

2.2 FODA sistemático

Cuadro No. 1

FODA sistémico

	Fortalezas (+) internas	Oportunidades (+) externas
FODA Área Administrativa	<ul style="list-style-type: none">• La Institución Educativa cuenta con un organigrama que ordena de manera jerárquica a todos los involucrados en el establecimiento.• En la institución se manejan y se tiene a la vista los libros contables (actas, asistencia, conocimientos, inventario, caja)	<ul style="list-style-type: none">• El Ministerio de Educación brinda becas a estudiantes que asisten a la escuela y que son de escasos recursos.• Crecimiento de la demanda de los servicios educativos que brinda la institución.• El Mineduc realiza constantes capacitaciones a director y secretaria

	<ul style="list-style-type: none"> • Cada uno de los empleados de la institución educativa tiene el conocimiento de sus funciones. • Se cuenta con una base de datos para registrar el control académico de los estudiantes. • En las instalaciones Hay una cartelera de transparencia. 	<p>sobre temáticas administrativas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyo de otras instituciones educativas para la realización de actividades de aprendizaje. • El Mineduc exonera los gastos de servicios (agua, luz, teléfono) que se generan en el centro educativo.
<p>Debilidades (-) internas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ausencias continuas del director y secretaria. • La Falta de una actitud investigativa sobre los instrumentos administrativos. • Falta de personal, para la división del trabajo técnico y Administrativo. • Falta de un manual 	<p>Estrategias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseñar un instructivo de instrumentos administrativos. • Diseñar una matriz que permita ejecutar una evaluación de desempeño. • Gestionar ante instituciones gubernamentales y no gubernamentales sobre la 	<p>Estrategias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer los mecanismos de trabajo administrativo. • Facilitar herramientas de investigación sobre instrumentos administrativos. • Elaboración de instructivo de modelos de instrumentos

<p>de instrumentos administrativos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de tecnología de punta para agilizar los trámites y desarrollar las actividades de aprendizaje. • Desconocimiento de correcta elaboración de instrumentos administrativos. 	<p>implementación de una nueva tecnología de punta dentro de la institución educativa.</p>	<p>administrativos.</p>
<p>Amenazas (-) externas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mínima cobertura en las capacitaciones a personal administrativo en cuanto a la forma correcta de implementar los instrumentos administrativos. • Informalidad en el desempeño docente. • Baja población educativa. • Mala comunicación en cuanto a la errónea realización 	<p>Estrategias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar inducciones para el director, secretaria y personal docente sobre la forma correcta de implementar los instrumentos administrativos. • Realizar talleres sobre motivación de motivación para el personal técnico y administrativo. • Utilizar un manual de instrumentos 	<p>Estrategias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fomentar inducciones sobre la importancia de la buena comunicación. • Gestionar la contratación de personal que funja como técnicos y administrativos.

<p>de una correspondencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> Falta de compromiso con la institución. 	<p>administrativos para la aplicación correcta de cada uno.</p>	
--	---	--

<p>FODA Área Técnica</p>	<p>Fortalezas (+) internas</p> <ul style="list-style-type: none"> El personal docente cuenta con un canal de comunicación eficaz. Las planificaciones integran actividades de aprendizaje significativos. Los docentes utilizan la tecnología como estrategias de trabajo. Los docentes utilizan el espacio físico para la realización de actividades motivacionales. El personal docente cuenta con recursos didácticos proporcionados por el director. 	<p>Oportunidades (+) externas</p> <ul style="list-style-type: none"> El personal docente son capacitados constantemente por el Ministerio de Educación. Algunas empresas u organizaciones de educación superior proporcionan diversas formas o técnicas de enseñanza. Algunas asociaciones fomentan el emprendimiento e innovación a los docentes. La población estudiantil no tiene dificultad al llegar al establecimiento porque son horarios factibles.
----------------------------------	---	---

		<ul style="list-style-type: none"> Las vías de acceso a la escuela son favorables debido a que se encuentra ubicada en un lugar céntrico.
<p>Debilidades (-) internas</p> <ul style="list-style-type: none"> Algunos docentes no son puntuales en su hora de trabajo. No se cuenta con el mobiliario necesario para efectuar la acción educativa. La mayoría de los docentes no implementan lo aprendido en las capacitaciones. Algunos maestros cubren hasta tres áreas lo cual no favorece al aprendizaje de los estudiantes. El tiempo a trabajar es muy corto por la jornada nocturna, lo cual no se puede culminar con algunos planes de clase. 	<p>Estrategias</p> <ul style="list-style-type: none"> Diseñar una matriz que permita registrar los horarios de entrada y salida de cada docente. Gestionar ante instituciones gubernamentales y no gubernamentales la donación de escritorios. Realizar propuesta para la contratación de maestros. 	<p>Estrategias</p> <ul style="list-style-type: none"> Inducciones para el director sobre rendimiento laboral. Aplicar una evaluación docente para conocer los por menores de las diversas situaciones. Aprovechar los recursos que se les proporcionan y con dicho material hacer nuevos.

<p>Amenazas (-) externas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de población educativa por falta de motivación del personal docente. • Suscripción de conocimientos por parte de la Supervisora Educativa a los docentes que no cumplen con su jornada y horario de trabajo. • Disminución de ayuda por parte de algunas universidades. • Conflictos entre docentes y director por falta de comunicación. • Cierre de las instalaciones educativas por falta de interés, organización administrativa y técnica. 	<p>Estrategias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar actividades recreativas para motivar y llamar la atención de los estudiantes. • Dialogar con las universidades para que se realicen proyectos en mejoría de la didáctica y metodologías 	<p>Estrategias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar actividades motivacionales para los docentes y de esta manera puedan conocerse más y desarrollar procesos de comunicación. • Ser puntual y dedicado al trabajo para que las instalaciones puedan seguir al servicio de la juventud.
--	---	---

	<p>Fortalezas (+) internas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los estudiantes tienen la iniciativa de hacer 	<p>Oportunidades (+) externas</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Dirección Departamental de Educación cubre los
--	--	---

<p style="text-align: center;">FODA Área Financiera</p>	<p>actividades para recaudar fondos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En la institución educativa se implementa la tienda escolar, dineros que es utilizado para algunas necesidades de la misma. • La escuela cuenta con libros contables. • Algunos maestros cuentan con experiencias previas en relación al cuidado de los ingresos de la tienda escolar. • El director junto con la comisión de tienda es el encargado de administrar los recursos económicos. 	<p>gastos de servicio de teléfono, luz eléctrica y agua potable del establecimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El establecimiento cuenta con donaciones. • El establecimiento cuenta con la ayuda de fondo de gratuidad. • Algunos padres de familia contribuyen en gastos económicos que se requieran para mejora de las instalaciones. • El centro educativo los fines de semana es alquilado para efectuar funciones educativas superiores.
<p>Debilidades (-) internas</p> <ul style="list-style-type: none"> • En la institución el director gestiona lo de su escuela sin embargo la mayoría de ocasiones no se reciben respuestas positivas. 	<p>Estrategias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llevar un orden con el dinero que se recibe. • Formar una comisión estudiantil que se encargue de vender productos a la hora del 	<p>Estrategias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitar a intuiciones de carácter financiero para desarrollar charlas sobre educación

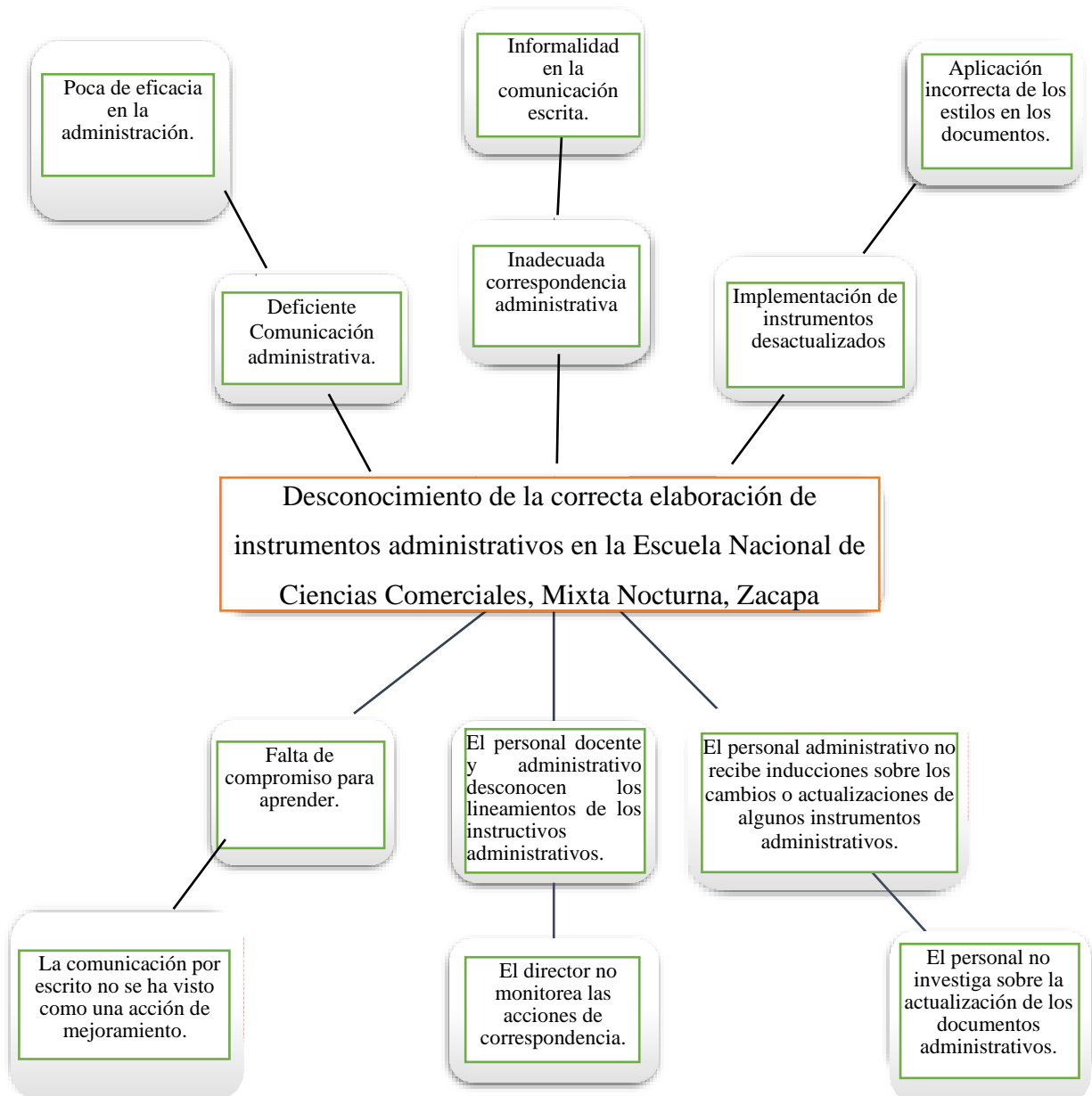
<ul style="list-style-type: none"> • El dinero no cubre a cabalidad las necesidades que el establecimiento demanda. • Por falta de coordinación en algunas veces el dinero se extravía. • Muchas veces no se gestiona por lo tanto se realizan gastos institucionales. • El libro de caja no se lleva al día en algunas ocasiones. 	<p>receso.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Motivar a los docentes a través de talleres de administración de recursos. • Desarrollar sesiones en comunidad educativa para consensuar los ingresos y egresos que se realizan. 	<p>financiera.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aperturar cuentas monetarias para administrar de mejor manera los recursos de la institución educativa.
<p>Amenazas (-) externas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perder la ayuda que brinda en Ministerio de Educación. • Ser sancionados por no llevar al día los libros contables. • Estar propensos a un robo de los recursos económicos. • La desintegración de la Organización de Padres de Familia y no 	<p>Estrategias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar acuerdos que permitan la estabilidad del apoyo económico por parte de las diversas instituciones. • Motivar a la Organización de Padres de Familia para gestionar en instituciones de 	<p>Estrategias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contar el apoyo de una contadora o contador para llevar al día los libros contables. • Administrar los recursos en un lugar más seguro o institución bancaria. • Capacitar a la Organización de Padres de Familia en

<p>gestionar las ayudas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • No recibir ningún tipo de donación para los becados. 	<p>mayor demanda.</p>	<p>cuanto a las gestiones a realizar.</p>
---	-----------------------	---

Fuente: elaboración propia, 2019

2.3 Árbol de problemas

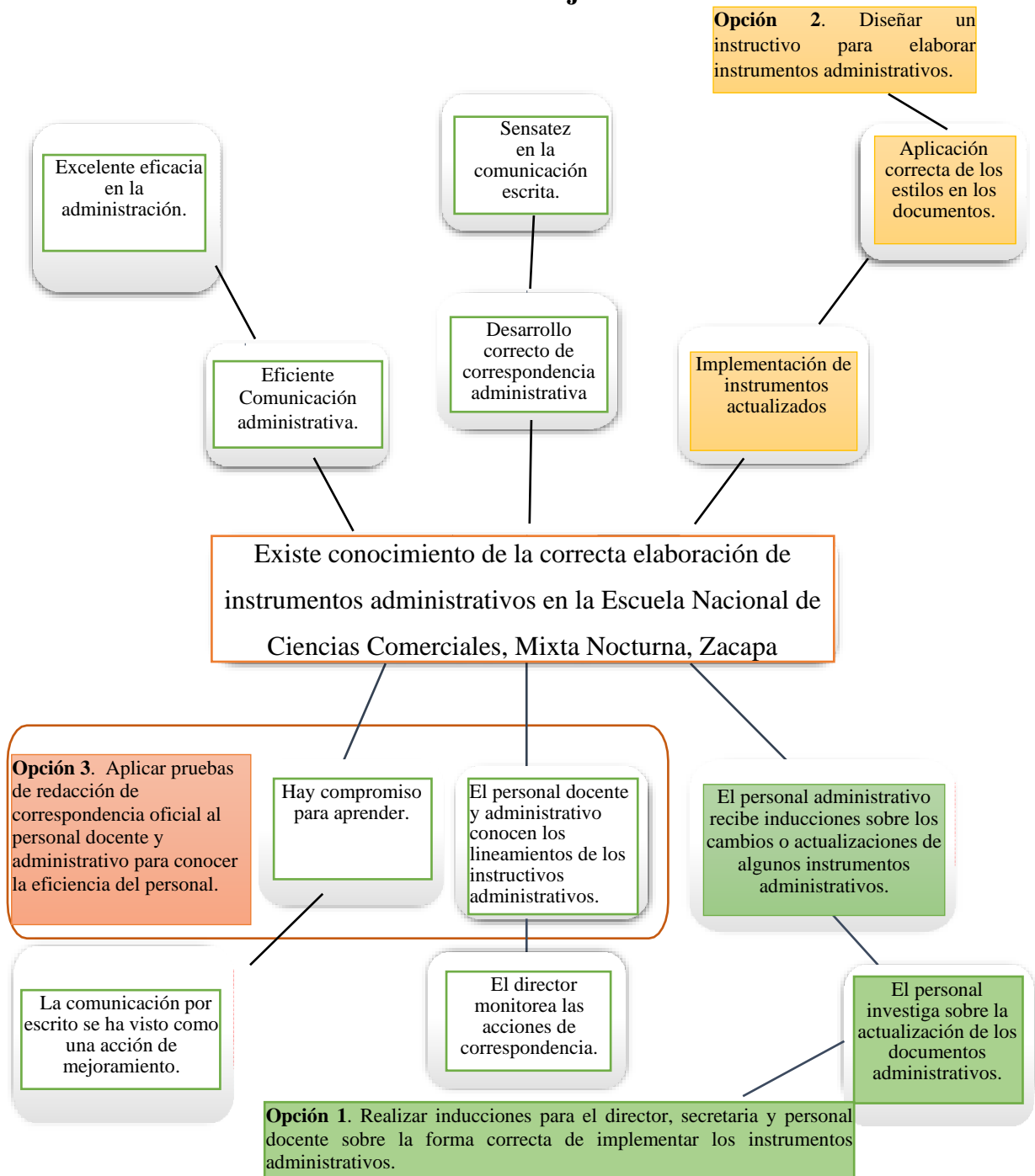
Figura No. 3
Árbol de problemas



Fuente: elaboración propia, 2019

2.4 Árbol de objetivos

Figura No. 4
Árbol de objetivos



Fuente: elaboración propia, 2019

2.5 Metodología

Colmanares y Piñero (2008) hacen referencia que:

Por su parte, Yuni y Urbano (2005) refieren que “la Investigación acción se enmarca en un modelo de investigación de mayor compromiso con los cambios sociales, por cuanto se fundamenta en una posición respecto al valor intrínseco que posee el conocimiento de la propia práctica y de las maneras personales de interpretar la realidad para que los propios actores puedan comprometerse en procesos de cambio personal y organizacional”. (p. 138-139).

Este tipo de metodología se ocupa del estudio de una problemática social específica que requiere solución y que afecta a un determinado grupo de personas, sea una comunidad, asociación, escuela o empresa. Creswell (2014) la investigación acción “se asemeja a los métodos de investigación mixtos, dado que utiliza una colección de datos de tipo cuantitativo, cualitativo o de ambos, sólo que difiere de éstos al centrarse en la solución de un problema específico y práctico” (p. 577). El mismo autor clasifica básicamente dos tipos de investigación acción: práctica y participativa.

2.6 Técnicas

Las técnicas utilizadas durante la práctica profesional dirigida para la realización del diagnóstico fueron:

2.6.1 Observación

La observación es la acción de observar, de mirar detenidamente, en el sentido del investigador es la experiencia, o sea, en sentido amplio, el experimento, el proceso de someter conductas de algunas cosas o condiciones manipuladas de acuerdo a ciertos principios para llevar a cabo la observación.

Observación significa también el conjunto de cosas observadas, el conjunto de datos y conjunto de fenómenos.

Para Ruiz, Borboa, & Rodríguez (2013) En este sentido, deducen que según (Pardinas, 2005:p.89) la “observación equivale a dato, a fenómeno, a hechos”. A la vez destacan que en opinión de Sabino (1992: pp.111-113), la observación es una técnica antiquísima, cuyos primeros aportes sería imposible rastrear. A través de sus sentidos, el hombre capta la realidad que lo rodea, que luego organiza intelectualmente y agrega: La observación puede

definirse, como el uso sistemático de nuestros sentidos en la búsqueda de los datos que necesitamos para resolver un problema de investigación. La observación es directa cuando el investigador forma parte activa del grupo observado y asume sus comportamientos; recibe el nombre de observación participante. Cuando el observador no pertenece al grupo y sólo se hace presente con el propósito de obtener la información, la observación, recibe el nombre de no participante o simple. La observación permite conocer la realidad mediante la percepción directa de los objetos y fenómenos. (pp.16-17)

2.6.2 Entrevista

Al respecto Galindo (1998) citado por Ruiz, Borboa & Rodríguez (2013) Describen que:

Las entrevistas y el entrevistar son elementos esenciales en la vida contemporánea, es comunicación primaria que contribuye a la construcción de la realidad, instrumento eficaz de gran precisión en la medida que se fundamenta en la interrelación humana. Proporciona un excelente instrumento heurístico para combinar los enfoques prácticos, analíticos e interpretativos implícitos en todo proceso de comunicar.

La ventaja esencial de la entrevista reside en que son los mismos actores sociales quienes proporcionan los datos relativos a sus conductas, opiniones, deseos, actitudes y expectativas, cosa que por su misma naturaleza es casi imposible de observar desde fuera.

Nadie mejor que la misma persona involucrada para hablarnos acerca de todo aquello que piensa y siente, de lo que ha experimentado o proyecta hacer. Las preguntas del cuestionario pueden ser estructuradas o semi estructuradas. (p.17).

Ruiz, Borboa & Rodríguez (2013) En consenso con (Hernández et al, 2003: p. 455) afirma que:

“Las entrevistas semi-estructuradas, se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre temas deseados” (p.17).

2.6.3 investigación documental

Para Baena (1985) citado por Avila (2006). Hace referencia que:

“la investigación documental es una técnica que consiste en la selección y recopilación de información por medio de la lectura y crítica de documentos y materiales bibliográficos, de bibliotecas, hemerotecas, centros de documentación e información. (p. 72)”.

Así mismo Avila, H. (2006) hace referencia que Garza (1988) presenta una definición más específica de la investigación documental. Este autor considera que ésta técnica:

“...se caracteriza por el empleo predominante de registros gráficos y sonoros como fuentes de información..., registros en forma de manuscritos e impresos, (p. 8)”.

Para Franklin (1997) citado por Avila (2006) define que:

“la investigación documental aplicada a la organización de empresas como una técnica de investigación en la que “se deben seleccionar y analizar aquellos escritos que contienen datos de interés relacionados con el estudio...,” (p. 13).

2.7 Instrumentos

Los instrumentos utilizados durante el proceso del diagnóstico de la práctica profesional dirigida fueron:

2.7.1 Matriz FODA

Estas siglas provienen del acrónimo en inglés SWOT (strenghts, weaknesses, opportunities, threats); en español, aluden a Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. El autor Ponce (2007) en su investigación hace referencia que:

El análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que, en su conjunto, diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa, es decir, las oportunidades y amenazas. También es una herramienta que puede considerarse sencilla y que permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada. (p.114).

Según Thompson y Strikland (1998) enunciado por Ponce (2007) establecen que:

“el análisis FODA estima el efecto que una estrategia tiene para lograr un equilibrio o ajuste entre la capacidad interna de la organización y su situación externa, esto es, las oportunidades y amenazas”. (p.114).

2.7.2 Árbol de problemas

Es una técnica participativa que ayuda a desarrollar ideas creativas para identificar el problema y organizar la información recolectada, generando un modelo de relaciones causales que lo explican. Martínez & Fernández (2008), hacen referencia que:

Esta técnica facilita la identificación y organización de las causas y consecuencias de un problema. Por tanto es complementaria, y no sustituye, a la información de base. El tronco del árbol es el problema central, las raíces son las causas y la copa los efectos. La lógica es que cada problema es consecuencia de los que aparecen debajo de él y, a su vez, es causante de los que están encima, reflejando la interrelación entre causas y efectos. (p.2)

2.7.3 Árbol de objetivos

Martínez & Fernández (2008). Deducen que:

El árbol de Objetivos es la versión positiva del árbol de Problemas. Permite determinar las áreas de intervención que plantea el proyecto. Para elaborarlo se parte del árbol de Problemas y el diagnóstico. Es necesario revisar cada problema (negativo) y convertirlo en un objetivo (positivo) realista y deseable. Así, las causas se convierten en medios y los efectos en fines. (p.8)

2.7.4 Cuestionario

Martín (2004) define el cuestionario como: la técnica de recogida de datos más empleada en investigación, porque es menos costosa, permite llegar a un mayor número de participantes y facilita el análisis, aunque también puede tener otras limitaciones que pueden restar valor a la investigación desarrollada. La conversación de dos o más personas para tratar de un asunto. Es una técnica de comunicación que requiere el conocimiento de técnicas de comunicación verbal, un guión estructurado y tener una finalidad específica. Por otro lado, es un instrumento excelente en

la investigación cualitativa. Por el contrario, el cuestionario es un instrumento utilizado para la recogida de información, diseñado para poder cuantificar y universalizar la información y estandarizar el procedimiento de la entrevista. Su finalidad es conseguir la comparabilidad de la información. (p.23)

2.7.5 Guía de observación:

Una guía de observación, por lo tanto, es un documento que permite encausar la acción de observar ciertos fenómenos. Esta guía, por lo general, se estructura a través de columnas que favorecen la organización de los datos recogidos. (Porto & Merino, 2014).

2.8 Informantes

Según Taylor (1989), dependiendo de la posición epistemológica y teórica del investigador, se habla de informante clave y portero. Se puede decir, que:

El informante es una persona capaz de aportar información sobre el elemento de estudio y el portero, además de ser un informante clave, es una persona que sitúa en el campo y ayuda en el proceso de selección de participantes en el caso de realizar entrevistas o grupos focales. Ambos conceptos también provienen de la etnografía, siendo el portero la persona que facilitaba la entrada y el informante clave la persona que completaba la generación de información de la observación participante mediante entrevistas informales. Por lo tanto los porteros e informantes claves son personas que permiten a los investigadores cualitativos acercarse y comprender en profundidad la “realidad” social a estudiar. (Osorio, 2010)

Para llevar a cabo la presente investigación, el director y secretaria aportaron información de mucha utilidad para la elaboración del diagnóstico institucional siendo ellos la fuente principal para obtener información. Entre los instrumentos utilizados, para la recolección de los datos podemos mencionar la Guía de observación, Matriz FODA, Árbol de problemas y Árbol de objetivos.

2.9 Resultados del diagnóstico institucional

Al llevar a cabo la técnica de la observación, se determinó con exactitud, que existen una serie de problemas que influyen y afectan de manera directa al área administrativa, técnica, financiera y académica de la Escuela Nacional de Ciencias Comerciales; Mixta Nocturna del municipio de Zacapa.

Es evidente destacar que la institución educativa cuenta con fortalezas que permiten generar nuevas oportunidades, tal es el caso se pueden mencionar las siguientes: Existe un organigrama que deja muy claro el nivel que cada uno tienen en la institución. Así mismo los libros de actas, y de procesos contables están a la vista, se tiene una cartelera informativa y cada uno de los empleados tiene establecidas sus funciones.

Así como en las oportunidades identificadas en el establecimiento, se describen algunas como: Posibilidades de que otras entidades apoyen a la institución para impartir inducciones sobre cómo mejorar en el aspecto administrativo.

Así mismo hacer énfasis en que el Ministerio de Educación exonera de todos los pagos de servicios de la institución y a la vez ayuda con becas a los jóvenes que desde muy lejanas aldeas asisten a su preparación académica. Una oportunidad que es de aprovechar son las capacitaciones que se le brinda a la secretaria y director para desarrollar avances en los procesos administrativos.

Entre las principales problemáticas que se encontraron, se pueden mencionar: desconocimiento de la correcta elaboración de instrumentos administrativos donde se deduce que es una debilidad que conlleva a un deficiente desarrollo de los procesos de correspondencia de la forma correcta y actualizada siendo esto un desequilibrio administrativo en la institución. Así mismo otra de las debilidades son las ausencias continuas del director, secretaria y algunos docentes, pues no se lleva un registro de la asistencia.

La falta de compromiso por parte del personal administrativo se refleja por la falta de consciencia de la importancia del conocimiento y actualización en cuanto a la correspondencia oficial administrativa.

Utilizando las estrategias adecuadas y acordes a la solución de los problemas detectados, por medio de las oportunidades y fortalezas identificadas en el establecimiento educativo, se podrá tener éxito en la disminución de estos, logrando mejorar la calidad administrativa, partiendo que si hay buena administración los resultados serán satisfactorios.

Capítulo 3

Marco teórico

3.1 ¿Qué es un instructivo?

Robles (2019). Define al instructivo como:

Un documento que busca dar alguna información sobre cómo realizar algo en particular. Estos textos sirven como una guía para que el individuo sepa la manera correcta de realizar una acción o para que se informe sobre algo. La mayoría de los instructivos tienen una guía escrita o texto con las instrucciones, más algunas imágenes asociadas (como diagramas) que podrían ayudar al individuo a entender la cuestión.

La idea es que los instructivos estén escritos de una manera no técnica para que puedan ser entendidos por la mayor cantidad de personas. El nivel de terminología técnica y el nivel de contenido deben ser distintos que una guía para expertos, porque los instructivos deben estar dirigidos al ciudadano común.

Por esa razón es importante definir hacia quién está dirigida la guía; diferentes lectores tendrán requerimientos distintos. Adicionalmente, los instructivos deben tener una estructura que incluye la portada, la introducción, el glosario, la descripción general y las instrucciones, entre otros elementos. Como su nombre lo implica, los instructivos son textos escritos para ayudar a que las personas entiendan cómo utilizar un sistema.

3.2 ¿Qué es la Redacción?

Agustín (2018) hace referencia que: redactar etimológicamente significa, compilar o poner en orden. Es un sentido más preciso, se puede definir como “El arte de transmitir por escrito, nuestras, ideas, proyectos o decisiones, ordenadas con anterioridad, sus objetivos principales son: informar e influir en el lector, para que su actitud sea favorable a nuestro mensaje. Una buena redacción requiere un conocimiento completo del idioma, buen vocabulario, buena puntuación y una excelente Ortografía”. (p.48)

3.3 ¿Qué es la comunicación escrita?

La comunicación escrita es aquella que se establece a través de las palabras o de cualquier otro código escrito. El emisor y el receptor deben compartir el conocimiento de ese código en cuestión, para que la comunicación sea efectiva. En esta clase de comunicación, el emisor escribe mientras que el receptor lee. Siempre, como canal, habrá un dispositivo físico, que puede ser un papel o la pantalla de una computadora o incluso una pared. La comunicación escrita más antigua fue a través de pictogramas: son signos o dibujos que representan un concepto o idea. (Raffino, 2019)

3.3.1 Características de la comunicación escrita

No es simultánea: No se recibe el mensaje a medida que se va produciendo como sucede en una conversación en la que mientras que el emisor habla, el receptor escucha. Está claro que el tiempo varía de acuerdo al tipo de comunicación: en un chat es mucho más acotada esa brecha en un diario impreso.

Permanece en el tiempo: A diferencia del mensaje oral, el escrito logra perpetuarse. A las palabras no “se las lleva el viento”.

Debe respetar reglas: El mensaje debe adaptarse a reglas gramaticales u ortográficas para que el contenido cobre sentido y sea efectivo.

Las distancias no son un impedimento: A diferencia de una conversación cara a cara, los mensajes escritos pueden dar la vuelta al mundo. Las distancias no son un problema para ellos.

Los mensajes son planificados: El emisor debe planificar, por más mínima que sea la comunicación, de qué manera formulará el contenido para que tenga cohesión y coherencia. (Raffino, 2019)

3.3.2 Importancia de la comunicación escrita

La comunicación escrita representa un antes y un después para la humanidad. A continuación, algunas claves que permiten dilucidar su importancia:

- Permite la difusión del conocimiento. Con la redacción y publicación de contenidos de todo tipo, el conocimiento ya no está en manos de unos pocos. La comunicación escrita rompió con el monopolio de la información.

- El tiempo ya no es un obstáculo. Los mensajes se pueden almacenar y ser difundidos de generación en generación. Ya no quedan limitados a una etapa de la historia.
- Las distancias se rompen. Al igual que con el tiempo, las distancias ya no son un impedimento para la difusión del conocimiento.
- Ayuda a los vínculos personales. Las cartas primero y luego los mails, chats o redes sociales han ayudado a las personas a mantenerse en contacto o incluso, a recomponer vínculos que el paso del tiempo y la distancia habían roto.
- Enriquece la cultura. Gracias a la comunicación escrita surgieron nuevos tipos de expresión y géneros que van desde la novela hasta la poesía, pasando por los cuentos y las obras de teatro. (Raffino, 2019)

3.3.3 Elementos de la comunicación escrita

Dentro de los elementos que componen a la escritura se pueden mencionar tres:

- Estructura: Como su nombre indica, es la manera en que el emisor ordena o estructura aquello que quiere comunicar. Puede ser en párrafos, capítulos, diálogos, ítems, por poner algunos ejemplos.
- Estilo: Es la manera en que redacta el contenido en cuestión. Puede ser formal o informal, personal o impersonal.
- Contenido: Es aquello que se quiere comunicar. Puede ser conocimiento, las cualidades de un producto que se quiere vender, una historia de ficción, entre tantos otros. (Raffino, 2019)

3.3.4 ventajas de la comunicación escrita

A nivel social, la comunicación escrita también trajo ciertas ventajas:

- Permite la organización: A través de la escritura se pueden reglamentar leyes y códigos que estructuran y controlan a una sociedad.
- Fomenta la reflexión: Antes de escribir, la persona debe pensar en aquello que quiere comunicar.
- Disminuyen la distorsión: La escritura acota los niveles de interpretación y manipulación que un intermediario puede introducir. (Raffino, 2019)

3.4 Definiciones de administración educativa

Aguirre (2012) comparte que:

La administración es un campo amplio que nos permite entender el funcionamiento de una institución educativa, nos remite a observar la organización, la dirección y el buen manejo de la misma, desde un adecuado uso de los recursos que componen a cualquier organización con enfoque financiero y de servicios. (p.10)

Observamos que la administración estructura y utiliza un conjunto de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo tareas en un entorno organizacional. Esta se aplica en cualquier organización social o empresa, puesto que en todas se requiere de saber cómo, cuándo, por qué, etc.... a provechar y utilizar todo recurso que nos lleve a la satisfacción de necesidades para esa organización o empresa. Las instituciones educativas también tienen esta cualidad en su administración, sin embargo, si observamos que éstas proveen más que un bien y servicio determinado, entonces coartamos la esencia y trascendencia de la institución educativa. En sí misma es el conocimiento que ahora es el mayor de los bienes capitalizables de la sociedad. (pp. 14-15)

3.5 Correspondencia oficial

Agustín (2018) deduce que se llama correspondencia oficial la que trata asuntos relacionados con el Estado, ya sean dirigidas del gobierno o particulares, de particulares a oficinas de gobierno, entre funcionarios públicos y que por lo tanto:

Su redacción debe ser clara, concisa y como requisitos indispensables debe usarse sobriedad y precisión. La correspondencia oficial tiene ciertas características que la hace diferenciarse de la comercial así:

- ✓ No debe usarse abreviaturas;
- ✓ El membrete es mucho más sencillo conteniendo únicamente el nombre de la oficina, palacio nacional o bien la dirección.

Entre las comunicaciones escritas de este género de correspondencia podemos considerar: La nota oficial; el oficio; la providencia; la resolución; el dictamen; la notificación; acuerdo, decretos; informes; actas; transcripciones; etc. (pp. 49-50)

3.6 Definiciones sobre la administración

Según Thompson (2009) La administración puede definirse de diversas formas al igual que sucede con otras áreas del conocimiento, pero es posible ofrecer una sola definición para efectos didácticos que incluya sus aspectos más importantes a través del análisis de las principales características que se han dado y expresado por diversos tratadistas.

La administración puede ser entendida como la disciplina que se encarga del manejo científico de los recursos y de la dirección del trabajo humano, enfocado a la satisfacción de un interés, en consenso Thompson (2009) presenta algunas definiciones basadas en autores:

Según Brook Adams: Define la Administración como "La capacidad de coordinar hábilmente muchas energías sociales con frecuencias conflictivas en un solo organismo, para que aquellas puedan operar como una sola unidad".

La capacidad no se puede lograr solo a través de la práctica sino que demanda un buen conocimiento de los principios sobre los cuales descansa la administración como ciencia que trata justamente de dar las bases filosóficas administrativas y los métodos adecuados científicos para evitar los conflictos sociales.

A la vez, la negociación y la habilidad para transar en aspectos de forma. Para lograr lo que se considera de fondo es otra característica importante de la administración y requisito para todo un buen administrador.

Respetar el criterio de los demás, especialmente cuando es diferente al propio, es la única forma que existe para exigir respeto también a nuestro criterio.

Según Koontz and Odonnell: Estos autores consideran a la administración como "la dirección de un organismo social y su forma efectiva en alcanzar sus objetivos fundada en la habilidad de conducir a sus integrantes".

Según George Ferry: Para dicho autor "la Administración consiste en lograr un objetivo predeterminado mediante el esfuerzo ajeno".

Según Idalberto Chiavenato: Para Adalberto Chiavenato en su libro "Introducción a la Teoría General de la Administración"; la administración es "el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales".

Según Hitt, Black y Porter: En su libro "Administración" definen la administración como "el proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional".

Brook Adams. Define a la Administración como "la capacidad de coordinar hábilmente muchas energías sociales con frecuencia conflictivas, en un solo organismo, para que ellas puedan operar como una sola unidad".

3.7 Instrumentos de correspondencia en la administración educativa

Agustín (2018) hace referencia que los instrumentos de correspondencia son:

Es el conjunto de comunicaciones y documentos que se utilizan en los servicios del Estado y sus organismos auxiliares. Esta comunicación se genera entre oficinas gubernamentales o de estas a particulares. En esta correspondencia existen fórmulas legales que se refieren al tratamiento especial que se le debe otorgar al funcionario a quien se dirige la comunicación.

Nota oficial: Esta se usa cuando el asunto que se trata es uno solo y de menos formalidad. La extensión, estilo y concepto varía según a quien va dirigida.

Solicitud: Es la forma en que una persona o dependencia, utiliza como medio de petición para algo que quiere en forma personal o colectiva.

Solicitud de estilo oficial: Es el documento por medio del cual una persona 53 individual o jurídica, solicita por escrito a una oficina gubernamental que se le resuelva un problema o situación, por ejemplo: residencia temporal en el país, que se le conceda empleo, que quiere participar en el proceso de cotización o licitación pública, etc.

Solicitud de empleo: Es la forma que una persona utiliza para solicitar un puesto en una entidad gubernamental.

Solicitud de vacaciones: Es el procedimiento que una persona utiliza para solicitar que se le conceda gozar de sus vacaciones después de un año de trabajo.

Solicitud de licencia: Es el procedimiento en el cual una persona solicita un permiso a su patrono, quien se le puede conceder con goce o sin goce de salario y autorización depende de la justificación con que se haga para concederla

Expediente: Es el conjunto de hojas que se forman como resultado y seguimiento de algo que inicia con una solicitud, el cual sufre trámites en diferentes dependencias. El expediente conformado por distintos trámites tiene constancias de haber sido recibido y entregado al estampar las fechas y horario, de quien lo recibe y lo entrega. En algunos casos el expediente lleva número de registro.

Providencia administrativa: Es la respuesta al recibo de una petición, para que siga un determinado trámite. Este documento se inicia con un encabezado fraccionado de la dependencia donde se origina, la fecha descripción del asunto y contenido de lo que se desea expresar. Esta solo se dirige en forma atenta sin despedida alguna y se deja copia.

Resolución Ministerial: Es el documento por el cual un funcionario de alto nivel resume y resuelve la aprobación de un expediente que tuvo por origen una solicitud, después de agotar los informes, opiniones y dictámenes de deferentes 54 dependencias afines al caso planteado.

Notificación: Es un documento legal, por medio del cual se hace del conocimiento a una persona del contenido de una resolución que le afecta o que le beneficia.

Certificación oficial: Es el resultado escrito que se obtiene mediante la petición de una persona, sobre el contenido de algo que se puede hacer constar. También sirve para dar fe de haber tenido a la vista libros, actas o documentos.

Certificado de trabajo: Es un documento por medio del cual se hace constar que una persona presta sus servicios en una dependencia, ya sea privada o pública, incluyendo en ellas datos de la empresa y de la persona que presta los servicios.

Trascripción: Es el procedimiento de pasar textualmente o en forma conducente el contenido de un acta u otro documento que se desee transcribir.

Informe oficial: Informe es la exposición, noticia o instrucción que se da de un asunto, problema o persona, con un fin determinado, proponiendo soluciones y responsabilizándose del mismo. Es una relación de hechos que conllevan un análisis y ofrecen soluciones y propuestas. Como los informes son para que los jefes puedan conocer un problema y obrar en consecuencia, deben ser expuestos con claridad, por lo que se debe: exponer el asunto con claridad, resaltar el alcance e importancia, indicar con precisión lo que ha de hacerse respecto a él. (pp.52, 53, 54)

Martínez (2013) describe de la siguiente manera a cada uno de los documentos de correspondencia:

Acta: Es un documento histórico que tiene como finalidad dejar constancia de hechos ocurridos considerados de suma importancia, para que formen parte de la memoria de una institución y para dar fe de que el hecho ocurrió.

También se llama así el documento privado en que se deja constancia de un hecho o de lo tratado y resuelto en las reuniones de sociedades y asociaciones, que tiene que llevar, a veces de modo obligatorio, el llamado Libro de Actas. (p.3)

Contrato: Es un documento en el cual se hace constar un convenio entre dos o más personas, así como la obligación de dar cumplimiento a las cláusulas que en él se estipulan.

Pacto o convenio entre partes que se obligan sobre materia determinada y a cuyo cumplimiento pueden ser compelidas. (p.19)

Dictamen: Es el paso fundamental en el trámite de un expediente. Se origina de una providencia y contiene informes sobre disposiciones legales aplicables al caso y precedentes, así como, la opinión razonada del signatario en la cual puede basarse el superior para dictaminar (decidir)

No es fuente de derecho en sentido formal, dado que carece de exigibilidad jurisdiccional por los particulares. Actúa como instrumento de coordinación ayudando a una cierta armonización de legislaciones. (p.36)

Memorando: Documento que se utiliza para hacer un recordatorio individual o colectivo de temas o asuntos con la finalidad de no olvidarlos u omitirlos o proponer de nuevo alguna cosa.

Instrumento donde se anotan las acciones que deben llevarse a cabo en determinada ocasión o día. Donde se recapitulan hechos y razones para que se tengan presentes en un asunto importante o grave. (p.48)

El oficio: Documento por medio del cual se dirigen las autoridades a otras personas o diversos funcionarios entre sí, por cuestiones relativas a sus cargos o funciones. Comunicación escrita sobre asuntos de una oficina pública. Escrito extendido para comunicarse una autoridad con otras, diversos funcionarios entre sí o a subalternos distintos a aquellos a quienes se les debe trasladar una orden o mandato. (p.52)

Capítulo 4

Propuesta

4.1 Nombre de la propuesta

Instructivo de modelos de instrumentos administrativos para personal docente y administrativo de la Escuela Nacional de Ciencias Comerciales, Mixta Nocturna del municipio de Zacapa, departamento de Zacapa.

4.2 Introducción

Esta propuesta es respuesta al descubrimiento de la correcta elaboración de instrumentos administrativos ya que es evidencia que se observó sistemáticamente y basado a la realidad y del análisis correspondiente, se determinó que en La Escuela Nacional de Ciencias Comerciales, Mixta Nocturna del municipio de Zacapa, departamento de Zacapa, está presente la problemática que conlleva al desconocimiento de la correcta elaboración de instrumentos administrativos y por consiguiente se optó por dar solución a la misma a través de la utilización de un instructivo de modelos de instrumentos administrativos.

Las razones que dieron origen a la propuesta son diversas, tomando en cuenta que de un diagnóstico realizado se denotó que la redacción administrativa es frecuente en la labor diaria en la institución y que realmente se desconoce la forma correcta de estructurar y redactar un instrumento administrativo.

Los instructivos con modelos administrativos se definen como un conjunto de actividades, normas y procedimientos que forman un sistema por el cual una corporación o personal de una institución educativa se maneja y por ende es necesario efectuar de manera correcta dichos documentos administrativos.

En atención a lo planteado, se manifestó por parte del personal docente y administrativo el interés de darle una solución a esta problemática, que ha venido afectando a los procesos de comunicación en el área administrativa.

Con el instructivo se propone fortalecer el área administrativa de la institución educativa y de esta manera desarrollar los procesos administrativos de forma eficiente siguiendo una línea estructural y actualizada que generalice la comunicación dentro del rango administrativo y así mismo ser de característica homogénea la correspondencia dentro de la institución.

4.3 Justificación

Los instructivos administrativos son herramientas de trabajo que sirven como medios de comunicación y coordinación, que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática, información de una institución, así como las instrucciones y lineamientos que se consideren necesarios para el mejor desempeño de sus tareas.

La Escuela Nacional de Ciencias Comerciales, Mixta Nocturna del municipio de Zacapa, departamento de Zacapa no cuenta con un instructivo de modelos de instrumentos administrativos que establezcan lineamientos dentro de la unidad de información. Además no existe un ordenamiento homogéneo del uso y manejo de la correspondencia administrativa, debido a la ausencia de la normatividad específica que regule la aplicación de los mismos.

Toda institución educativa necesita utilizar dentro de sus procesos técnicos-administrativos instrumentos que faciliten la comunicación dentro de la comunidad educativa es por ello que se originó la necesidad de presentar la propuesta para la elaboración de un instructivo de modelos de instrumentos administrativos que se adapten a las necesidades de la unidad de información a fin de asegurar la uniformidad y continuidad de las tareas.

4.4 Planteamiento del problema de la propuesta

En la Escuela Nacional de Ciencias Comerciales, Mixta Nocturna del municipio de Zacapa, departamento de Zacapa, se establecieron diferentes hallazgos durante el diagnóstico, las diferentes carencias encontradas fueron determinadas a través de técnicas, como observación, FODA sistemático y árbol de problemas.

Se llevó a cabo un análisis crítico, que fue de utilidad para darle prioridad al problema con más urgencia a ser resuelto. Al realizar el FODA sistemático, una de las principales debilidades detectada fue el poco conocimiento de la correcta elaboración de los instrumentos administrativos,

teniendo un alto nivel de importancia dentro de la comunicación administrativa y por ende darle solución.

Así mismo se consideró la diagramación del árbol de problemas, tomando en cuenta los efectos obtenidos de este, entre los cuales destacan: Desarrollo incorrectos de correspondencia administrativa, el implemento de instrumentos administrativos desactualizados, mala comunicación administrativa, falta de compromiso para aprender, falta de conocimiento sobre los lineamientos y estructura de los instrumentos administrativo, falta de una orientación en cuanto a la elaboración de instrumentos administrativos, mala comunicación, falta de actualización de estructura de correspondencia administrativa.

Tomando en cuenta lo anterior descrito se concluye que es uno de los problemas de mayor interés y por lo consiguiente necesita ser solucionado y de esta manera mejorar la comunicación dentro del ámbito administrativo y así mejorar los procesos de correspondencia.

4.5 Objetivos

4.5.1 Objetivo general

- Fortalecer el funcionamiento y desarrollo de los procesos de comunicación administrativa en el personal docente y administrativo de la Escuela Nacional de Ciencias Comerciales, Mixta Nocturna del municipio de Zacapa, Departamento de Zacapa para desarrollar una correspondencia eficiente y eficaz.

4.5.2 Específicos

- Diseñar un instructivo de modelos de instrumentos administrativos.
- Socializar el contenido del instructivo con el personal docente y administrativo, para su conocimiento y aplicación.
- Contribuir en adquirir conocimientos actualizados y de llevar en orden los documentos para el proceso administrativo.

4.6 Estrategia

- Motivar al personal docente y administrativo a la actualización de los instrumentos administrativos.
- Realizar actividades, conjuntamente con docentes y personal administrativo donde se promueva la forma correcta e importancia de la comunicación administrativa.
- Motivar al personal docente y administrativo por medio de talleres en cuanto a desarrollar una correspondencia eficiente y eficaz.
- Divulgar a través de medios audiovisuales y/o plataformas la forma correcta de estructurar los instrumentos administrativos.

4.7 Resultados esperados

- Que el establecimiento educativo cuente con un instructivo de modelos de instrumentos administrativos y la reproducción de dos ejemplares.
- Que el personal docente y administrativo conozca el contenido y estructura del instructivo.
- Que el personal docente y administrativo aplique los procesos de correspondencia de manera correcta y así contribuir a la mejora comunicación administrativa.
- Que la administración de la institución cuente con una documentación actualizada en orden y a la mano para cualquier proceso administrativo.

4.8 Actividades

- Recolección de los documentos administrativos que se incluirán en el instructivo.
- Selección de ejemplos por cada documento administrativo.
- Diagramación del instructivo de modelos de instrumentos administrativos.
- Impresión de instructivo.
- Reproducción, empastado de ejemplares y entrega de instructivo.
- Elaboración de material didáctico para los talleres.
- Socialización del instructivo con el personal docente y administrativo (realización de taller)
- Entrega de archivadores para resguardar los documentos administrativos elaborados.

4.9 Cronograma de actividades

Cuadro No.2

Cronograma de actividades

Estrategia	Resultados Esperados	Actividades	Septiembre	Octubre	Noviembre	Observaciones
<ul style="list-style-type: none"> Motivar al personal docente y administrativo a la actualización de los instrumentos administrativos. Realizar actividades, conjuntamente con docentes y personal administrativo o donde se promueva la forma correcta e importancia 	<ul style="list-style-type: none"> Que el establecimiento educativo cuente con un instructivo de modelos de instrumentos administrativos y la reproducción de dos ejemplares. Que el personal docente y administrativo conozca el contenido y estructura del instructivo. Que el personal 	Recolección de los documentos administrativos que se incluirán en el instructivo. Selección de ejemplos por cada documento administrativo. Diagramación del instructivo de modelos de instrumentos	X			
			X			
			X		X	

<p>de la comunicación administrativa.</p> <ul style="list-style-type: none"> Motivar al personal docente y administrativo por medio de talleres en cuanto a desarrollar una correspondencia eficiente y eficaz. Dar a conocer a través de medios audiovisuales y/o plataformas la forma correcta de estructurar 	<p>docente y administrativo aplique los procesos de correspondencia de manera correcta y así contribuir a la mejora comunicación administrativa.</p> <ul style="list-style-type: none"> Que la administración de la institución cuente con una documentación actualizada en orden y a la mano para cualquier proceso administrativo. 	<p>administrativos.</p> <p>Impresión de instructivo.</p> <p>Reproducción, empastado de ejemplares y entrega de instructivo.</p> <p>Elaboración de material didáctico para los talleres.</p> <p>Socialización del instructivo con el personal docente y administrativo</p>		<p>X</p> <p>X</p>	<p>X</p> <p>X</p>	
---	---	---	--	-------------------	-------------------	--

los instrumentos administrativos.		(realización del taller) Entrega de archivos para resguardar los documentos administrativos elaborados.				
-----------------------------------	--	--	--	--	--	--

Fuente: elaboración propia, 2019

4.10 Metodología

La metodología utilizada para llevar a cabo esta propuesta, consistió en la elaboración de un diagnóstico institucional que nos permito identificar una necesidad o un problema al cual se tuvo el interés de buscar alternativas que fueran respuestas de solución, concluyendo que esta propuesta fue la mejor respuesta a la misma. En síntesis, la metodología fue: elaboración de diagnóstico para identificar problemas y elaboración de una propuesta como proyecto de solución a la problemática identificada.

Por consiguiente, se partió de la elaboración de un diagnóstico para identificar una lista de problemas a los cuales se le hizo una priorización, se plantearon alternativas y se hizo su respectivo análisis de alternativas y se seleccionó la mejor opción como propuesta de solución al problema.

La definición de diagnóstico de Andrade de Souza citado por Raffino (2019) un método de conocimiento y análisis del desempeño de una empresa o institución, interna y externamente, de modo que pueda facilitar la toma de decisiones. Destaca que el diagnóstico es un procedimiento ordenado, sistemático, para conocer, para establecer de manera clara una circunstancia, a partir de observaciones y datos concretos. El diagnóstico conlleva siempre una evaluación, con valoración de acciones en relación con objetivos.

4.11 Implementación y sostenibilidad de la propuesta

La elaboración del “Instructivo de modelos de instrumentos administrativos”, estuvo a cargo de la estudiante practicante, se entregará al director del establecimiento y secretaria quienes velarán porque su ejecución se lleve a cabo en los procesos administrativos.

El director supervisará la correcta aplicación del instructivo y porque se alcancen los objetivos para el cual fue creado, debido a que es un aporte de gran valor para el área administrativa y su aplicación contribuirá al fortalecimiento, funcionamiento y desarrollo de los procesos de comunicación administrativa, así mismo el desarrollo de una correspondencia eficiente y eficaz.

La sostenibilidad del instructivo es de perseverancia, y se alimenta de buena voluntad por parte del personal que lo utilizarán, por lo tanto, el buen uso del instructivo dará paso a un desempeño administrativo que cumple con los estándares establecidos en la correspondencia administrativa.

4.12 Recursos

Para efectuar el proyecto establecido fue necesario la utilización de diversos recursos los cuales se describen a continuación.

4.12.1 Humanos

- Director del Instituto
- Secretaria

- Docentes
- Estudiante practicante

4.12.2 Materiales

- Instructivo de la propuesta
- Equipo multimedia
- Material de oficina

4.13 Presupuesto

El financiamiento que se describe a continuación para la elaboración de la propuesta fue costado con fondos propios de la estudiante practicante.

Cuadro No. 3

Presupuesto

Cantidad	Descripción	Precio unitario	Total
3	Resmas de hojas tamaño carta	Q 32.00	Q 96.00
2	Bote de tinta color negra	Q 100.00	Q 200.00
3	Botes de tinta de color	Q 83.00	Q 249.00
10	Refacciones	Q 10.00	Q 100.00
2	Empastados	Q 35.00	Q 70.00
4	Archivadores de oficina	Q 65.00	Q 260.00
Total			Q. 975.00

Fuente: elaboración propia, 2019

Capítulo 5

Sistematización de la propuesta

5.1 Experiencia vivida

Para la recopilación de los hallazgos de la institución educativa fue necesario realizar un diagnóstico el cual se implementó a través de la técnica observación y de esta forma se manifestó que el proceso de comunicación administrativa tiene deficiencia debido a que el personal administrativo tiene poco conocimiento en cuanto a la redacción de instrumento de correspondencia oficial como actas, solicitudes, memorandos, oficios etc.

Una vez dada la prioridad a un hallazgo se conversó con el personal docente y administrativo y se les manifestó que se ha observado que en el área administrativa existe dificultad al momento de redactar algunos instrumentos administrativos. Así mismo se presentó la propuesta de efectuar un instructivo de modelos de instrumentos administrativos para que pueda ser utilizado al momento de redactar un modelo de índole administrativo.

El personal docente y administrativo en consenso manifestaron que la propuesta era de interés y una necesidad prioritaria para su efecto ser aceptada.

Se inició con el proceso de diagramación del instructivo previo a ello se desarrolló la investigación y recolección de los documentos administrativos con mayor utilidad dentro de la institución, así mismo se seleccionaron los ejemplos más aplicables y fáciles de comprender de cada documento administrativo. Por último se hicieron los detalles en cuanto a la diagramación del instructivo para que este pudiera tener información completa y comprensible.

Una vez culminado el instructivo de modelos de instrumentos administrativos se dio paso a la impresión y reproducción de dos ejemplares los cuales fueron entregados al director y secretaria del establecimiento.

Después de realizar la entrega del instructivo se socializó el mismo en conjunto del personal docente y administrativo, esto fue a través de la implementación de un taller en el cual se desarrollaron temas de correspondencia administrativa relacionados con la propuesta central.

La implementación del taller es de gran importancia porque se socializó la propuesta para dar a conocer el contenido y estructura del instructivo que se orientó al personal docente y administrativo para desarrollar una correspondencia administrativa eficiente y eficaz.

Para finalizar se hizo entrega de archivadores para resguardar los documentos administrativos que la secretaria y el personal docente van realizando, así contribuir para que la correspondencia esté organizada.

5.2 Reconstrucción histórica

La elaboración de la propuesta de solución en la Escuela Nacional de Ciencias Comerciales, Mixta Nocturna del municipio de Zacapa, departamento de Zacapa, para su efecto se desarrollaron las siguientes actividades:

El 27 de mayo, a través de la técnica de observación se pudo identificar que en el área administrativa hay deficiencias en la redacción de instrumentos administrativos, lo que genera una comunicación incorrecta que causa confusión. Además, no se cuidada el resguardo de la correspondencia recibida y enviada de la institución.

El 13 de junio se realizó una reunión con el director y personal de la institución para presentarles los hallazgos en el área administrativa, esto para que conocieran la propuesta que fortalecerá dicha área. Se analizó la propuesta con el personal y se dialogó sobre la importancia de implementar el instructivo para un eficiente manejo de la correspondencia administrativa. El personal docente queriendo analizar más a fondo la propuesta me solicitó que les proporcionara más tiempo para poder darme sus argumentos y así iniciar con la propuesta.

EL 17 de junio hubo nuevamente una reunión para conocer la respuesta sobre la implementación del instructivo en la institución y hubo consenso en que la propuesta es un proyecto favorable para el área administrativa y la propuesta fue aceptada.

El 02 de septiembre se inició con la investigación y recolección de documentos y libros administrativos que contenían información de los instrumentos administrativos más utilizados en la correspondencia administrativa.

El 18 de septiembre se seleccionaron los ejemplos o modelos de instrumentos administrativos más claros y fáciles de comprender los cuales serían de utilidad para adjuntarlos al instructivo.

El 24 de septiembre se inició con la diagramación del instructivo en el que se detallaron las partes, clases y ejemplos de cada de los modelos de instrumento administrativo. Así mismo se trabajaron los detalles de forma y fondo para darle una mejor presentación al mismo.

EL 02 de octubre se realizó la impresión del instructivo, la reproducción y empastado de los ejemplares.

El 03 de octubre se hizo entrega del instructivo al director de la institución educativa y fue resguardado hasta la fecha de la socialización

El 08 de octubre se elaboró material didáctico (carteles, fichas, diapositivas, aplicaciones) que se utilizaría para el taller correspondiente para la socialización del instructivo.

El 07 de noviembre se realizó la socialización del instructivo al personal docente y administrativo y al realizarse el taller, con la finalidad de conocer la estructura del instructivo y el personal se comprometiera a la aplicación del mismo.

En la implementación de los talleres se desarrollaron ejes temáticos de la propuesta, fue de gran importancia pues de esta manera se socializó el producto y se orientó al personal docente y administrativo acerca de la importancia de redactar y desarrollar proceso de comunicación administrativa efectiva.

Durante la socialización se hizo entrega de cuatro archivadores o carpetas a los cuales se hizo referencia su utilidad, ya que estos servirían para resguardar los documentos de correspondencia oficial como actas, oficios, circulares, memorandos etc. y de esta manera desarrollar una organización y seguridad de los documentos de la correspondencia enviada y recibida.

Al finalizar la socialización y aclaración de dudas se procedió a una convivencia en la que se hizo entrega de una refacción para el personal docente y administrativo y culminar el proceso de entrega del instructivo de modelos de instrumentos administrativos para la Escuela Nacional de Ciencias Comerciales, Mixta Nocturna del municipio y departamento de Zacapa.

5.3 Objeto de la sistematización de la propuesta

El objeto de sistematización es el instructivo de modelo de instrumentos administrativos para personal docente y administrativo de la Escuela Nacional de Ciencias Comerciales, Mixta Nocturna del municipio de Zacapa, departamento de Zacapa. Se realizaron diferentes actividades y obteniendo resultados positivos.

El instructivo cuenta con las características y estándares que lo acreditan como tal y contiene información de correspondencia oficial como actas, certificación de actas, circular, conocimientos, memorando, oficios y solicitudes; incluyendo a cada instrumento su respectivo modelo de redacción y aplicación.

La aplicación del instructivo ha contribuido en cuanto al fortalecimiento de responsabilidades y comunicación administrativa por parte del personal docente y administrativo, ha permitido el desarrollo correcto de una correspondencia administrativa, el personal administrativo en su comunicación escrita ahora implementará instrumentos actualizados, existe conocimiento de la correcta aplicación de instrumentos administrativos.

Como resultados obtenidos de la propuesta se confronta que hubo compromiso por parte del personal docente y administrativo por aprender y actualizarse, la secretaria y el director conocen los lineamientos de los instrumentos administrativos, el personal docente y administrativo recibieron inducciones sobre los cambios o actualizaciones de algunos instrumentos administrativos y con esto redactarlos de forma correcta y como resultado primordial se puede

concluir que ahora el establecimiento cuenta con un instructivo que será la base para elaborar instrumentos administrativos.

5.4 Principales lecciones aprendidas

Como practicante durante la realización de la propuesta se puede hacer mención de las siguientes lecciones aprendidas:

- ❖ Se obtuvo conocimiento sobre la metodología de la sistematización.
- ❖ Se aprendió a dar una interpretación crítica y a conocer y descubrir cómo funciona la propuesta de intervención en el contexto, así mismo reconocer los factores que obstaculizaron y los que favorecieron el logro de objetivos.
- ❖ Se aprendió sobre la diagramación, enlace y componente de las técnicas para formular propuestas de solución.
- ❖ Se profundizó en cuanto a todo lo relacionado con los instrumentos administrativos que realiza un establecimiento educativo y que estos son fuente de comunicación entre dos o más instituciones.

Conclusiones

La práctica profesional dirigida, constituye una importancia para los estudiantes universitarios próximos a obtener el Título de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, debido a que por medio de esta desarrollamos procesos de aprendizaje y estos a la vez aplicarlos en situaciones reales con el objetivo de efectuar acciones susceptibles de mejora.

El proceso vivido permitió desarrollar el espíritu de pertenencia de un cuerpo administrativo de una institución educativa, donde se asume el rol profesional y efectuamos una actitud de críticas y soluciones innovadoras a los hallazgos que enmarcan a una institución.

El informe contempla una estructura de análisis contextual e institucional el cual sirvió para conocer de manera profunda la naturaleza de la institución y detectar los hallazgos y darle prioridad a uno; se realizó una investigación teórica que fue la base y fundamento legal de la propuesta, se desarrolló la propuesta respectiva haciendo referencia de su razón de ser y por último se realizó la sistematización de la propuesta con el objetivo de conocer el impacto que tuvo con la institución.

Se implementó la propuesta de un “instructivo de modelos de instrumentos administrativos” para el personal docente y administrativo de la Escuela Nacional de Ciencias Comerciales, Mixta Nocturna del municipio de Zacapa, departamento de Zacapa; contribuyendo de esta manera al fortalecimiento de la comunicación administrativa y desarrollo de una correspondencia eficiente y eficaz.

La propuesta conllevó a un sin fin de lecciones aprendidas, remarcando que la misma favorecerá al ámbito administrativo y que todo fue posible gracias al entusiasmo e implementación de conocimientos durante el proceso, alcanzando de esta manera una mejora para la calidad educativa.

Referencias

- Aguirre, L. M. (2012). *Administración educativa*. Recuperado de http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Educacion/Administracion_educativa.pdf
- Agustín Alarcón, M. J. (2018, junio). *Manual de documentos de correspondencia aplicable a la administración educativa, Distrito Escolar 20-11-024; como apoyo a directores del nivel medio del municipio de Ipala, Chiquimula*. Recuperado de http://biblioteca.usac.edu.gt/EPS/07/07_8336.pdf
- Arr. (2019). *Investigación-acción*.
Recuperado de https://recursos.ucoj.mx/tesis/investigacion_accion.php
- Ávila Baray, H.L. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación*. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2006c/203/2c.htm>
- Colmanares, A.M. y Piñero, L. (2008, 27 de Agosto). *La investigación acción. Una herramienta metodológica heurística para la comprensión y transformación de realidades y prácticas socio-educativas*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/761/76111892006.pdf>
- Martín Arribas, M. C. (2004). *Diseño y validación de cuestionarios*. Recuperado de http://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/07/validacion_cuestionarios.pdf
- Martínez Escobedo, A. A. (2013). *Manual de registros y controles en administración educativa*. Huehuetenango, Guatemala: Centro de Impresiones Gráficas.

Martínez, R. & Fernández, A. (2008). *Metodologías e instrumentos para la formulación, evaluación y monitoreo de programas sociales. Árbol de problema y áreas de Intervención*. Recuperado de https://www.comfama.com/contenidos/Servicios/GerenciaSocial/html/Cursos/Cepal/memorias/CEPAL_Arbol_Problema.pdf

Osorio Acosta, B. E. (2010, 15 de Abril).. *Informantes claves. Hacia la experiencia del conocer* recuperado de <http://belkysosorio.blogspot.com/2010/04/informantes-claves.html>

Ponce Talancón, H. (2007, 1 de Junio). *La matriz foda: alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones*. Recuperado de [redalyc.org: https://www.redalyc.org/pdf/292/29212108.pdf](https://www.redalyc.org/pdf/292/29212108.pdf)

Porto, J. P., & Merino, M. (2014). *Defenición de guia de observacion*. Recuperado de <https://definicion.de/guia-de-observacion/>

Raffino, M. E. (2019, 4 de Marzo). *¿Qué es un diagnóstico?* Obtenido de [Concepto.de.:](https://concepto.de/) <https://concepto.de/diagnostico/>

Raffino, M. E. (2019, 29 de Noviembre). *Comunicación escrita*. Recuperado de <https://concepto.de/comunicacion-escrita/>

Robles, F. (2019). *Instructivo: Características, Estructura y Ejemplos*. Recuperado de <https://www.lifeder.com/instructivo/>

Ruiz Medina, M. I., Borboa, M. S., y Rodríguez Valdez, J. C. (2013, 13 de agosto). *El enfoque mixto de investigación en los estudios fiscales*. Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/tlatemoani/13/estudios-fiscales.pdf>

Thompson, J. B. (2009, 29 de julio). *Definición de administración*. Recuperado de <http://administracionenteoria.blogspot.com/2009/07/definicion-de-administracion.html>

Anexos

Anexo 1 Carta de las autoridades

Zacapa, 27 de Mayo de 2019

Licenciado
Elmer Ottoniel Avalos Miguel
Escuela Nacional de Ciencias
Comerciales Mixta Nocturna
Su despacho
Zacapa, Zacapa.

Respetable Licenciado Avalos Miguel:

De manera atenta le presentamos un saludo de la FACULTAD DE EDUCACIÓN, UNIVERSIDAD PANAMERICANA Sede Zacapa, deseándole toda clase de éxitos personales y profesionales.

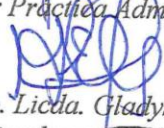
El motivo de la presente, es hacer de su conocimiento, que la estudiante **Belsy Magaly Cabrera Raymundo**, quien se identifica con carné No. 201204715, debe realizar un proceso académico de 200 horas de PRÁCTICA PROFESIONAL DIRIGIDA, como requisito previo a optar el grado académico de Licenciada en Pedagogía y Administración Educativa en este centro de estudios superiores.

Por tal motivo, nos permitimos solicitar su autorización a efecto que la estudiante en referencia pueda realizar el proceso antes descrito, en la institución a su digno cargo.

Al agradecer su valioso apoyo, nos suscribimos de usted.

Deferentemente,

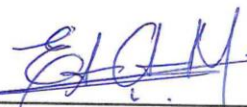

Lic. Rodolfo Acevedo Sosa
Asesor Práctica Administrativa Supervisada


Vo. Bo. Licda. Gladys Cordón de Galindo
Coordinadora Académica Programa Educación




Vo. Bo. Ing. Ruth Eglentina Portillo de Santacruz
Coordinadora General Sede UPANA Zacapa

AUTORIZADO:


Lic. Elmer Ottoniel Avalos Miguel
Director de Centro Educativo
Escuela Nacional de Ciencias Comerciales Mixta Nocturna
Zacapa, Zacapa



Anexo 2 Ficha informática del estudiante



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



FICHA INFORMATIVA DEL ESTUDIANTE

1. Datos personales del estudiante

- a. Nombre completo del estudiante practicante: Belsy Magaly Cabrera Raymundo
- b. Carné: 201204715
- c. Fecha de nacimiento: 04 de julio de 1990 Edad: 29 años
- d. Dirección: Aldea El Frutillo, Zacapa
- e. Números de teléfonos: 42726165 Móvil: 47700175
- f. Dirección electrónica: belsycabrera9024@gmail.com

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

- a. Nombre de la institución educativa: Escuela Nacional de Ciencias Comerciales Mixta Nocturna, Zacapa.
- b. Nombre del jefe inmediato: Lic. Elmer Ottoniel Avalos Miguel
- c. Dirección: 4ta calle 16-10 Zona 1 Barrio el Calvario
- d. Números de teléfonos: 57129013
- e. Dirección electrónica: comerciozacapa@gmail.com

3. Fecha de la práctica

- a. Período del: 27 de Mayo del 2019 al 22 de Agosto del 2019

4. Nombre del jefe inmediato y/o supervisor

- a. Por la institución educativa. Nombre, firma y sello:

Lic. Elmer Ottoniel Avalos Miguel

- b. Por Universidad Panamericana: Nombre, firma y sello:

M.A. Venancio Rodolfo Acevedo Sosa

Anexo 3 Constancia indicando que se realizaron las 200 horas de práctica. Certificación de acta de inicio y final.



**ESCUELA NACIONAL DE CIENCIAS COMERCIALES
MIXTA NOCTURNA
ZACAPA, ZACAPA.**

LA INFRASCRIPTA SECRETARIA CONTADORA CERTIFICA TENER A LA VISTA EL LIBRO DE ACTAS No. 10 DE ESTE ESTABLECIMIENTO DONDE A FOLIOS No. 53 Y 54 APARECE EL ACTA No. 06-2019, LA QUE COPIADA LITERALMENTE DICE: _____

Acta No. 06 – 2019

En la ciudad de Zacapa, municipio y departamento de Zacapa, siendo las diecinueve horas con treinta minutos del día lunes veintisiete de mayo del año dos mil diecinueve, instalados en la escuela Nacional de Ciencias Comerciales Mixta Nocturna, ubicada en la cuarta calle, dieciséis guion diez zona uno en el Barrio el Calvario Zacapa, Zacapa, las siguientes personas, Licenciado Elmer Ottoniel Avalos Miguel, Director del Establecimiento, la PSE. Romina Iveth Olavarrueth Cano de Acevedo y la practicante Belsy Magaly Cabrera Raymundo quien se identifica con numero de Carné 201204715, estudiante de la Universidad Panamericana Sede Zacapa, quien suscribe la presente acta para dejar constancia de lo siguiente:_____

PRIMERO: El Director Autorizo estudiante Belsy Magaly Cabrera Raymundo la práctica administrativa supervisada, dando inicio el día lunes veintisiete de mayo del presente año en horario de dieciocho horas en punto a veintidós horas, de lunes a viernes haciendo un total de 200 horas, de la carrera Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa._____

SEGUNDO: Se tiene a la vista la solicitud de autorización para la realización de la práctica administrativa supervisada, la copia literalmente dice: Zacapa veintisiete de mayo del año dos mil diecinueve, Licenciado Elmer Ottoniel Avalos, Miguel Director de la Escuela Nacional de Ciencias Comerciales Mixta Nocturna, Zacapa. Respetable Licenciado Avalos Miguel: De manera atenta le presentamos un saludo de la Facultad de Educación, Universidad Panamericana Sede Zacapa, deseándole toda clase de éxitos personales y profesionales el motivo de la presente, es hacer de su conocimiento, que la estudiante Belsy Magaly Cabrera Raymundo, quien se identifica con No. Carné: 201204715, debe realizar un proceso académico de 200 horas de práctica profesional dirigida, como requisito previo a optar el grado académico de Licenciada en Pedagogía y Administración Educativa en este centro de estudios superiores por tal motivo nos permitimos solicitar su autorización a efecto que la estudiante en referencia queda realizar el proceso antes descrito, en la institución a su digno cargo, al agradecer su valioso apoyo, nos suscribimos de usted deferentemente._____

TERCERO: El director da la bienvenida a la practicante, así mismo le solicita que se una al equipo de trabajo, practicando valores y manteniendo ética profesional y cumpliendo las normas de la institución._____

CUARTO: La practicante queda a servicio a la dirección y supervisión de la PSE Romina Iveth Olavarrueth Cano de Acevedo. No habiendo más que hacer constar se finaliza la presente acta siendo las veinte horas en el mismo lugar y fecha de su inicio. Leída y ratificada firmamos los que en ella intervenimos, Damos fe._____

Y PARA REMITIR A DONDE CORRESPONDE EXTIENDO, FIRMO Y SELLO LA PRESENTE CERTIFICACION EN UNA HOJA DE PAPEL BOND MEMBRETADA TAMAÑO CARTA, EN LA CIUDAD DE ZACAPA, A LOS VEINTISIETE DIAS DEL MES DE MAYO DEL AÑO DOS MIL DIECINUEVE._____



PSE. Romina Iveth Olavarrueth Cano de Acevedo
Secretaria Contadora

Vo. Bo. Lic. Elmer Ottoniel Avalos Miguel
Director



Con 50 Años de Fundación, Somos, Pioneros de la Educación Comercial en Zacapa.

4ta. Calle 16-10 Zona 1, Barrio El Calvario, Zacapa.
Tel.: 5712-9013



**ESCUELA NACIONAL DE CIENCIAS COMERCIALES
MIXTA NOCTURNA
ZACAPA, ZACAPA.**

LA INFRASCRITA SECRETARIA CONTADORA CERTIFICA TENER A LA VISTA EL LIBRO DE ACTAS No. 10 DE ESTE ESTABLECIMIENTO DONDE A FOLIOS No. 60 Y 61 APARECE EL ACTA No. 11-2019, LA QUE COPIADA LITERALMENTE DICE: -----

Acta No. 11-2019

En la ciudad de Zacapa, municipio y departamento de Zacapa, siendo las veinte horas (08:00 pm) del día 22 de agosto del dos mil diecinueve (22/08/2019) constituidas en la Escuela de Ciencias Comerciales Mixta Nocturna 4ta. Calle 16-10 Zona 1, "Barrio El Calvario" Zacapa, Zacapa las siguientes personas: Licenciado Elmer Ottoniel Avalos Miguel, Director del Establecimiento, la P.S.E. Romina Iveth Olavarrueth Cano de Acevedo y la practicante Belsy Magaly Cabrera Raymundo quien se identifica con número de Carnet: 201204715, estudiante de la Universidad Panamericana con sede Zacapa, quien suscribe la presente para dejar constancia de lo siguiente: -----

PRIMERO: El Director autorizó a la estudiante Belsy Magaly Cabrera Raymundo para realizar su práctica administrativa dando inicio el 27 de mayo y finalizando el 22 de agosto del año en curso en horario de dieciocho horas en punto a veintidós horas, de lunes a viernes haciendo un total de 200 horas, de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa quien se identifica con número de carnet 201204715. **SEGUNDO:** Se deja constancia que todos los procesos educativos programados fueron CONTEMPLADOS SATISFACTORIAMENTE, Según lo planificado, además la practicante manifiesta su sincero agradecimiento al Lic. Elmer Ottoniel Avalos Miguel, Director del Establecimiento, Escuela Nacional de Ciencias Comerciales Mixta Nocturna Zacapa, y a su asesora Titular en las áreas de Secretaría tanto Administrativas, contables y académicas, indicando que puso todo su desempeño para que dicha práctica finalizara con éxito. No habiendo más que hacer constar se finaliza la presente quince minutos después de su inicio, firmando los que en ella intervenimos, Damos fé.-----

Y PARA REMITIR A DONDE CORRESPONDE EXTIENDO, FIRMO Y SELLO LA PRESENTE CERTIFICACION EN UNA HOJA DE PAPEL BOND MEMBRETADA TAMAÑO CARTA, EN LA CIUDAD DE ZACAPA, A LOS VEINTIDÓS DIAS DEL MES DE AGOSTO DEL AÑO DOS MIL DIECINUEVE.-----



PEM. Romina Iveth Olavarrueth Cano de Acevedo
Secretaria Contadora

Vo. Bo. Lic. Elmer Ottoniel Avalos Miguel
Director



Con 50 Años de Fundación, Somos, Pioneros de la Educación Comercial en Zacapa.

4ta. Calle 16-10 Zona 1, Barrio El Calvario, Zacapa.
Tel.: 5712-9013

Anexo 4 Control de asistencia



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

Control de Asistencia

1. Nombre de la institución educativa: Escuela Nacional de Ciencias Comerciales Mixta Nocturna, Zacapa
2. Nombre del Supervisor Directo: Lic. Elmer Ottoniel Avalos Miguel
3. Alumno (a) Practicante: Belsy Magaly Cabrera Raymundo

No.	Fecha	Firma del jefe inmediato	Observaciones
1	27 Mayo 2019 al 31 Mayo 2019		
2	03 Junio 2019 al 07 Junio 2019		
3	10 Junio 2019 al 11 Junio 2019		
4	18 Junio 2019 al 21 Junio 2019		
5	02 Julio 2019 al 05 Julio 2019		
6	08 Julio 2019 al 12 Julio 2019		

Lic. Elmer Ottoniel Avalos Miguel
Director del Centro Educativo
Zacapa, Zacapa





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

Control de Asistencia

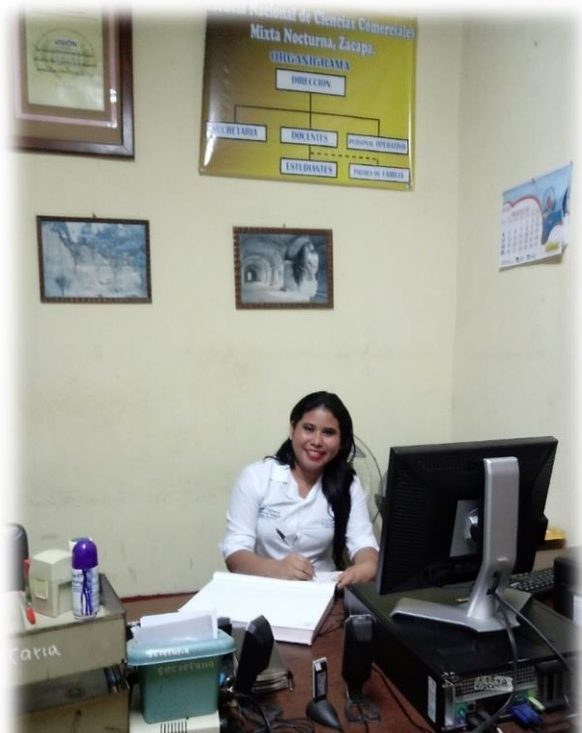
1. Nombre de la institución educativa: Escuela Nacional de Ciencias Comerciales Mixta Nocturna, Zacapa
2. Nombre del Supervisor Directo: Lic. Elmer Ottoniel Avalos Miguel
3. Alumno(a) Practicante: Belsy Magaly Cabrera Raymundo

No.	Fecha	Firma del jefe inmediato	Observaciones
1	16 Julio 2019 al 19 Julio 2019		
2	22 Julio 2019 al 26 Julio 2019		
3	29 Julio 2019 al 02 Agosto 2019		
4	05 Agosto 2019 al 07 Agosto 2019		
5	13 Agosto 2019 al 16 Agosto 2019		
6	19 Agosto 2019 al 22 Agosto 2019		

Lic. Elmer Ottoniel Avalos Miguel
 Director del Centro Educativo
 Zacapa, Zacapa



Anexo 5 Galería fotográfica (máximo 4 fotos referentes al desarrollo de la práctica, con título de foto que refiera la actividad).



Apoyo en la redacción de documentos administrativos

Fotografía tomada por Licda. Rinna Barahona

Entrega de propuesta a Director del establecimiento



Fotografía tomada por Jorge García Colaborador



Socialización de la propuesta y convivencia con el personal docente y administrativo

Fotografía tomada por Prof. Mynor Lucas

Entrega de archivero al Director del establecimiento



Fotografía tomada por Jorge García Colaborador

Apéndice

Instructivo de Modelos de Instrumentos Administrativos



**Escuela Nacional
de Ciencias Comerciales
Mixta Nocturna**



Belsy Magaly Cabrera Raymundo de García

Índice

Presentación	66
Objetivo	67
1 Acta	68
1.1 Ejemplo de un modelo de acta	70
2 Certificación de acta	71
2.1 Ejemplo de un modelo de certificación de acta	73
3 Circular	74
3.1 Ejemplo de un modelo de circular	76
4 Conocimiento	77
4.1 Ejemplo de un modelo de conocimiento	79
5 Memorando	80
5.1 Ejemplo de un modelo de memorando	83
6 Oficio	84
6.1 Ejemplo de un modelo de oficio	86
7 Solicitud	87
7.1 Ejemplo de un modelo de	89
Recomendaciones	90
Glosario	91
Referencias	92





La actividad administrativa se distingue por su carácter documental, es decir, por reflejarse en documentos que constituyen el testimonio de la mencionada actividad.

Los documentos administrativos como las actas, circulares, conocimientos, oficios entre otros, son el soporte en el que se materializan los distintos actos de la Administración Pública, la forma externa de dichos actos constituyen la comunicación efectiva.

Partiendo de la necesidad de disponer de un Instructivo de Modelos de Instrumentos Administrativos que oriente la labor de todo personal docente y administrativo de la Escuela Nacional de Ciencias Comerciales, Mixta Nocturna del municipio y departamento de Zacapa, se elaboró el presente documento con la finalidad de orientar y fortalecer el desarrollo de los procesos de comunicación administrativa.

La estructura del presente instructivo tiene la finalidad de orientar las diversas gestiones y trámites que todo personal docente y administrativo realiza dentro de la institución educativa como ante la Supervisión Educativa. El instructivo está integrado por documentos administrativos que forman parte de la correspondencia más usual para el establecimiento educativo; en los cuales se contempla la descripción del documento, su aplicación y un ejemplo del mismo.

El instructivo reúne características particulares basadas en las necesidades que fueron observadas durante su estudio y que pretenden contribuir al mejor desempeño de la labor administrativa para desarrollar una correspondencia eficiente y eficaz.

Objetivo

Fortalecer el funcionamiento y desarrollo de los procesos de comunicación administrativa en el personal docente y administrativo de la Escuela Nacional de Ciencias Comerciales, Mixta Nocturna del municipio de Zacapa, Departamento de Zacapa para desarrollar una correspondencia eficiente y eficaz.



1 Acta

Definición: Según Martínez (2013) indica “Es un documento histórico que tiene como finalidad dejar constancia de hechos ocurridos considerados de suma importancia, para que formen parte de la memoria de una institución y para dar fe de que el hecho ocurrió” (p.3)

Partes o elementos: Martínez (2013)

- a) **Introducción o encabezado:** Número de Acta, Nombre del lugar, municipio y departamento, hora, día, mes y año, sede o local donde se realiza la reunión o donde sucede el hecho, nombres, apellidos y cargo de las personas que intervienen o asistieron, se debe indicar claramente el nombre y cargo de la persona que suscribe el acta.
- b) **Clausulas, puntos o cuerpo del Acta:** Se escriben con letras mayúsculas, seguidas del punto que corresponda, en el mismo renglón sin dejar espacio entre una clausula y otras ordenadas como: PRIMERO, SEGUNDO, TERCERO, etc. Después del título de la cláusula se escribe el contenido en forma clara y resumida. Las cláusulas deben contener la agenda y orden del día, los acuerdos y resoluciones tomadas. Es conveniente no dejar espacio entre una cláusula y otra.
- c) **Cierre o finalización:** Se redacta de la siguiente manera: *“Se finaliza la presente reunión, en el mismo lugar y fecha, a las diez horas en punto, leída y ratificada, firmamos para constancia los que en ella intervenimos”*. Es incorrecto iniciar el cierre del acta con las palabras *“no habiendo...”* y tampoco se debe anotar como un punto o cláusula más del acta.
- d) **Firmas de quienes intervienen:** Después de cerrar el acta, se da lectura a la misma y se invita a los y las participantes de la reunión a firmar. Se escriben los nombres de las personas que firman, aunque estas sean legibles. Si al momento de firmar el acta, una persona se niega a firmar, se agrega una cláusula en donde conste los motivos para no firmar. (p.3)

Características: Martínez (2013)

- ❖ las actas se registran en un libro debidamente autorizado para ese propósito, por la Coordinación Técnico Administrativa o Supervisión Educativa correspondiente, por la Contraloría General de Cuentas o Gobernación Departamental.
- ❖ Cada página del libro de actas se llama folio, se debe numerar cada folio del Libro de Actas.
- ❖ En toda la redacción de un acta, no es permitido hacer borrones, y cuando se consigne un dato equivocado, este debe tacharse con guiones, entrelínearse debiendo escribir la palabra correcta entre diagonales, y testarse al final del acta; al final del cierre y antes de la firma de los comparecientes.
- ❖ Si alguno de los comparecientes no está de acuerdo con una de las cláusulas o con todo el contenido del acta y esta ya se cerró, en los últimos renglones se escribe la palabra OTRO SÍ (en mayúsculas todo), que significa “además de esto”, aclarando o ampliando la cláusula o la parte no aprobada. Después aparecerán las firmas.
- ❖ Un acta se deja sin efecto o se anula a través de la suscripción de otra (s), en la cual se explica los motivos de la anulación. (p.4)



Clases o tipos:

- ❖ De inicio de labores, de fin de ciclo, de evaluaciones, de toma de posesión, de entrega del cargo, de revalidación de establecimientos educativos, visitas oculares, o por cualquier reunión que a juicio de los participantes o autoridades, deba suscribirse un documento con estas características. (p.4)

Recuerda que:

- ❖ Todas las personas que intervienen en la reunión deben firmar el acta.
- ❖ Al finalizar el acta se testa o se entrelínea de la siguiente forma:
Entrelíneado: (se escribe todo lo que se escribió entre líneas), Léase. Testado: (se escribe todo lo que se testó), Omítase.
- ❖ Después de estos agregados, firman de nuevo todas las personas participantes. (p.4)

1.1 Ejemplo de un modelo de acta

Acta No. 01-2014.

En la aldea El Pajón, del municipio de San Ildefonso Ixtahuacán, del departamento de Huehuetenango, siendo las siete horas con treinta minutos del día lunes cuatro de marzo del años dos mil catorce, reunidos en la dirección de la Escuela Oficial Rural Mixta de la aldea El Pajón, los profesores que laboran quienes son: Juan Leonel Sacarías, Gustavo Adolfo Ramírez, Juana de la Cruz Sales López, Micaela Esperanza Villatoro Juárez, y el profesor Andrés López Aguilar director del establecimiento para dejar constancia de lo siguiente. **PRIMERO:** El Profesor Andrés López Aguilar Director del Establecimiento da la cordial Bienvenida a los profesores de dicha escuela, al mismo tiempo da a conocer el punto a tratar en esta junta, consistente de un requerimiento informe sobre el festival de lectura, mediante el oficio 011-2014, de la Coordinación Técnica Administrativa del dicho municipio. **SEGUNDO:** El director del Establecimiento dio lectura al oficio emanado a este establecimiento, después de haber dado toda la información y discutido ampliamente se optó por elaborar un instrumento técnico para el ordenamiento de toda la información que se requiere de parte de la Coordinación Técnica Administrativa, cada profesor llevó el modelo de dicho instrumento, y se fijó la fecha para la entrega de este informe a esta dirección, el día miércoles seis de marzo sin excusa ni pretexto, para que esta dirección puede proceder a la entra a la entidad inmediata requirente. Se finaliza la presente en el mismo lugar y fecha, a las ocho horas con treinta minutos, leída y ratificada, firmamos para constancia los que en ella intervenimos.

Juan Leonel Sacarías
Profesor de grado

Gustavo Adolfo Ramírez
Profesor de grado

Juana de la Cruz Sales López
Profesor de grado

Micaela Esperanza Villatoro Juárez
Profesor de grado

Prof. Andrés López Aguilar
Director

Modelo de acta tomada de: (Maldonado, 2015, p.39)



2 Certificación de acta

Definición: Según Martínez (2013)

Es un documento por medio del cual se da fe de tener a la vista constancia escrita de actas. Testimonio o documento justificado de la verdad de algún escrito, acto o hecho. Acto por medio del cual una persona da fe de algo que le consta. (p. 11)

Partes o elementos:

- a) **Encabezado:** se escribe con letras mayúsculas para resaltar. Se anota quien certifica el documento, tipo de documento, libro, folio y numero.
- b) **Contenido:** se transcribe de forma literal o en su defecto, solo en su parte conducente, según el caso.
- c) **Cierre:** se anota lugar y fecha, condiciones de la certificación: hoja, sellos firmas.
- d) **Firma,** nombres y apellidos de quien certifica y sello respectivo. (p.11)

Características:

- ❖ Como documento solemne, en lo sustancial y en lo formas, tienen rango de documento público.
- ❖ La certificación es la verdad legal.
- ❖ La certificación tiene valor legal, se extiende en papel bond o papel español con membrete de la empresa.
- ❖ Generalmente se extiende certificación de actas y certificados de estudios cuando se extravía el original, ya que estos se extienden una sola vez. (p.11)

Clases o tipos: Existen dos formas de certificar un documento: Una forma literal: la transcripción del contenido registral; y otra en su parte conducente. (p.11)



Recuerda que:

- ❖ En materia administrativa, las certificaciones pueden ser extendidas y autorizadas por el (la) secretario (a) o asistente, quien por ley y la naturaleza de su cargo tiene la “potestad certificante”, siempre y cuando se basen en actas, documentos, expedientes o cualquier antecedente escrito existente en oficinas o archivos.
- ❖ Se reconoce a todos los ciudadanos el derecho de obtener copias y certificaciones acreditativas de los acuerdos o actos que le interesen. (p.11)

2.1 Ejemplo de un modelo de certificación de acta

EL INFRASCRITO DIRECTOR DE LA ESCUELA OFICIAL URBANA MIXTA “OSCAR DE LEON PALACIOS” JORNADA MATUTINA, DEL MUNICIPIO DE SAN ILDEFONSO IXTAHUACAN DEL DEPARTAMENTO DE HUEHUEENTENANGO. CERTIFICA: QUE PARA EL EFECTO SE TIENE A LA VISTA EL LIBRO DE ACTAS NÚMERO SIETE, QUE CONLLEVA DICHA ESCUELA, EN EL CUAL Y A FOLIOS DEL TREINTA Y SIETE Y TREINTA OCHO, DONDE APARECE EL ACTA NÚMERO TRESCIENTOS QUE COPIADA LITERALMENTE DICE.-----

Acta No. 01-2014.

En la aldea El Pajón, del municipio de San Ildefonso Ixtahuacán, del departamento de Huehuetenango, siendo las siete horas con treinta minutos del día lunes cuatro de marzo del años dos mil catorce, reunidos en la dirección de la Escuela Oficial Rural Mixta de la aldea El Pajón, los profesores que laboran quienes son: Juan Leonel Sacarías, Gustavo Adolfo Ramírez, Juana de la Cruz Sales López, Micaela Esperanza Villatoro Juárez, y el profesor Andrés López Aguilar director del establecimiento para dejar constancia de lo siguiente. **PRIMERO:** El Profesor Andrés López Aguilar Director del Establecimiento da la cordial Bienvenida a los profesores de dicha escuela, al mismo tiempo da a conocer el punto a tratar en esta junta, consistente de un requerimiento informe sobre el festival de lectura, mediante el oficio 011-2014, de la Coordinación Técnica Administrativa del dicho municipio. **SEGUNDO:** El director del Establecimiento dio lectura al oficio emanado a este establecimiento, después de haber dado toda la información y discutido ampliamente se optó por elaborar un instrumento técnico para el ordenamiento de toda la información que se requiere de parte de la Coordinación Técnica Administrativa, cada profesor llevó el modelo de dicho instrumento, y se fijó la fecha para la entrega de este informe a esta dirección, el día miércoles seis de marzo sin excusa ni pretexto, para que esta dirección puede proceder a la entra a la entidad inmediata requirente. Se finaliza la presente en el mismo lugar y fecha, a las ocho horas con treinta minutos, leída y ratificada, firmamos para constancia los que en ella intervenimos.

Y, PARA LOS USOS LEGALES QUE AL INTERESADO CONVenga, EXTIENDO SELLO Y FIRMO LA PRESENTE EN UNA HOJA DE PAPEL BOND TAMAÑO CARTA, EN EL MUNICIPIO DE SAN ILDEFONSO IXTAHAUCAN, DEPARTAMENTO DE HUEHUETEN ANGO, ELDÍA DOCE DE JULIO DE DOS MIL CATORCE.

F. _____
TAE. Andrés López Aguilar
Director.

Modelo de certificación de acta tomada de: (Maldonado, 2015, p.41)



3 Circular

Definición: Valbuena (2014) comenta que: “Es un documento de uso interno que dirige una autoridad superior a todos o partes de sus subalternos simultáneamente para darle a conocer disposiciones o asuntos internos para que se cumplan a cabalidad.” (p.9)

Por su parte Martínez (2013) afirma que:

- ❖ Carta dirigida a varias o diversas personas para notificarles algo.
- ❖ Correspondencia que difunde información de interés colectivo.
- ❖ Disposición de rango inferior dentro de la jerarquía normativa, por debajo de la Ley, el Decreto y la orden o Acuerdo Ministerial que regula aspectos organizativos o internos de una materia. (p.15)

Partes o elementos: Martínez (2013)

- a) Encabezado con la palabra CIRCULAR y a la par el número correlativo.
- b) Lugar y fecha.
- c) Indicaciones de destinatarios, o sea las personas que deben enterarse y acatar su contenido.
- d) Texto con el asunto o contenido.
- e) Firma y sello de la autoridad que la extiende (en original, para constancia de su autenticidad) (p.15)

Características:

- ❖ Su función es recordar o informar sobre decisiones, medidas, fechas de sesiones, o entrega de documentos, entre otras cosas.
- ❖ Tienen por objeto el mejor cumplimiento de las leyes o de los preceptos reglamentarios.
- ❖ La circular debe reservarse para los asuntos que tengan carácter permanente.

- ❖ Su redacción debe ser sencilla, clara y breve; debe ser redactada de manera que la persona o personas que la lean la entiendan.
- ❖ Utilizar frases o párrafos cortos.
- ❖ Utilizar papel con el logotipo o membrete de la empresa o dependencia que la expide.
- ❖ Para finalizar hay que agradecer la atención prestada.
- ❖ Se utiliza para brindar información colectiva. (p.15)

Clases o tipos: Martínez (2013) hace referencia que puede ser interna o externa.

Se discute, si la circular tiene un efecto formal, es decir que constituye una fuente de Derecho Administrativo y, por lo tanto, obliga a los particulares; o si, por el contrario, tiene un efecto material, o sea que constituye una disposición que solo obliga a los órganos administrativos o funcionarios a quienes va dirigida. (p.15)



Recuerda que: Martínez (2013) alude que:

- ❖ La circular representa el principio de la jerarquía normativa, en el sentido de que no puede contener disposiciones que sean contrarias a las dispuestas en las leyes, decretos, órdenes acordadas por las instancias de gobierno facultadas para ello, acuerdos ministeriales, y disposiciones de autoridades y órganos inferiores según el orden de su respectiva jerarquía.
- ❖ Generalmente las circulares son emitidas por los órganos administrativos con rango de Dirección General.
- ❖ Una circular es un documento en forma de orden y de carácter general en que la administración educativa da reglas o hace prevenciones a sus subalternos. En un determinado ramo o asunto. (p.16)

3.1 Ejemplo de un modelo de circular



DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE EDUCACIÓN
3ª. Calle entre 14 y 15 Ave. Zona 1, Zacapa
Teléfono: 79578686

CIRCULAR No. DIDEDUC-Z-039-2,019
Referencias: EGF/efdq.

A: Supervisores Educativos
Zacapa

DE: Lic. EDWIN GONZALES FAJARDO
DIRECTOR DEPARTAMENTAL DE EDUCACIÓN

FECHA: Zacapa, 10 de Junio 2,019

ASUNTO: Charlas sobre valores y principios cooperativistas

Es un placer saludarles cordialmente, a la vez hacer de su conocimiento que la Gerencia General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Teculután, R.L., a través de nota de fecha 27 de mayo en curso, mediante la cual solicitan se les permita ingresar a los establecimientos educativos con el propósito de brindar información a los estudiantes acerca de los valores y principios cooperativistas y fomentar en ellos el hábito de ahorrar.

Tomando en cuenta que el hecho de fomentar la práctica de ahorro en los niños a temprana edad, es el primer paso para ser persona financieramente responsable, este Despacho no tiene inconveniente alguno en autorizar que se lleven a cabo las charlas en referencia, por lo que deberán avocarse inicialmente a las Supervisiones educativas, para coordinar con los directores de establecimientos educativos los días y horarios para llevar a cabo la mencionada actividad.

Sin otro particular y agradeciéndoles informar al personal de COOTECU que al momento de presentarse a los establecimientos educativos deben presentar su constancia de RENAS, me suscribo respetuosamente,

F. _____
Lic. Edwin González Fajardo
Director Departamental de Educación

Modelo de circular. Fuente: Archivo: Dirección departamental de Educación.



4 Conocimiento

Definición: Por su parte Martínez (2013) hace mención que:

Es una constancia que se suscribe en un libro específico. Previamente autorizado por una autoridad competente, relacionada a la recepción y entrega de bienes y documentos o notificaciones de información al personal docente, padres de familia, autoridades, entre otros.

Para hacer un recordatorio individual o colectivo de recepción o entrega de bienes y documentos o notificaciones con la finalidad de no olvidarlos u omitirlos. También para dejar constancia del procedimiento o tratamiento que se dio a alguna situación u objeto. (p. 17)

Partes o elementos:

- a) Numero de orden: Correlativo incluyendo el año.
- b) Contenido: Descripción de lo que se quiere hacer constar, indicando los nombres de las personas que intervienen (quién entrega y quién recibe).
- c) Lugar y fecha (también puede ir al inicio)
- d) Firma de las personas que intervinieron. (17)

Características:

- ❖ Poco formal.
- ❖ El cuerpo o desarrollo del conocimiento es corto, un párrafo o dos a lo sumo. (p. 17)

Clases o tipos:

Los conocimientos se redactan de acuerdo al asunto o situación que se quiere o se va a conocer. (p.17)



Recuerda que:

Martínez (2013) concluye indicando que:

- ❖ Es un documento que tiene legalidad y credibilidad, pero su redacción es sencilla, no requiere de muchos formalismos.
- ❖ Por ser comunicación escrita, debe tenerse mucho cuidado con su conversación.
- ❖ Se redactan cuando se recibe o entrega algún documento de mayor formalidad, cuando una autoridad visita la escuela u oficina, cuando se envía material o se deja constancia de un dato que más adelante puede ser trascendental.
- ❖ Puede ser redactado por el director (a) de un establecimiento educativo, por profesores de grado o catedráticos y por autoridades educativas. (p. 17)

4.1 Ejemplo de un modelo de conocimiento

CONOCIMIENTO No. 015-2019

En la presente fecha, la profesora Belsy Magaly Cabrera Raymundo de García, quien tiene a su cargo los grados de 2do. Básico en las secciones A, B, C y 3ero. Básico en las secciones A y C, de este establecimiento, recibe los materiales proporcionados por la Dirección Departamental, consistiendo en seis marcadores de pizarra, dos almohadilla, cinco cajas de crayones y cinco lapiceros. Para que los pueda utilizar en el presente ciclo escolar.

Zacapa 12 de marzo de 2019

Entregué: _____
Jorge Mario García
Director

Recibí: _____
Belsy Magaly Cabrera
Profesora

Modelo de conocimiento. Fuente: Elaboración propia



5 Memorando

Definición:

Villalba (2012) hace referencia que:

El memorándum es la manera de comunicar en forma breve asuntos de carácter administrativo a personas de una empresa, institución o dependencia de gobierno. Regularmente este documento se elabora en hojas de papel media carta. También hay formatos que llevan impreso el nombre de MEMORANDUM. (El plural de la palabra es variable y todos son correctos Memoranda, Memorándums, Memorandos o Memorándumes).

Martínez (2013) comenta que:

Documento que se utiliza para hacer un recordatorio individual o colectivo de temas o asuntos con la finalidad de no olvidarlos u omitirlos o proponer de nuevo alguna cosa. Instrumento donde se anotan las acciones que deben llevarse a cabo en determinada ocasión o día. Donde se recapitulan hechos y razones para que tengan presentes en un asunto importante o grave. (p.48)

Partes o elementos:

- a) Identificación del documento: el membrete de la institución o empresa. La palabra MEMORANDO, escrita o impresa en mayúsculas, al centro de la hoja.
- b) Número de referencia o código de la dependencia (si lo hay), y el número correlativo de documento y seguido de un guión, el año.
- c) A: el destinatario (nombre y cargo o dependencia a donde se envía).
- d) De: Remitente (nombre y cargo o dependencia)
- e) Asunto: Debe escribirse con mayúsculas y seguido de dos puntos, en forma resumida y clara, la información que se quiere proporcionar.
- f) Fecha (lugar, día, mes y año) en forma resumida y clara.
- g) Cuerpo del memorando o texto. (p. 48)

Características:

- ❖ Es un documento interno.
- ❖ Trata un solo tema.
- ❖ Consta de una sola hoja.
- ❖ El cuerpo o texto debe escribirse a doble renglón.
- ❖ El remitente debe firmar y sellar a un lado de su nombre (en el encabezado) o al final del documento. (p. 48)

Clases o tipos:

Puede ser breve: corto, de poca extensión. Este tiene como finalidad transmitir una información específica dentro de la dinámica de una empresa o institución. Su redacción debe ser exacta y directa, generalmente se hace según el formato impreso que define la misma empresa o institución y que lleva el respectivo membrete.

Extenso: comúnmente se denomina *memo*, se ajusta a las características del breve, con la diferencia que su Asunto puede ser más extenso. (p. 48)



Recuerda que: Martínez (2013)

- ❖ Puede consignarse al final del memorándum, si se reprodujeron copias del mismo, y a quién serán enviadas.
- ❖ Puede adjuntarse expediente o anexo, el cual se debe detallar como parte del texto, pero al final del mismo.
- ❖ Se puede identificar a la persona que lo transcribió. Para ello existen dos formas.
Mujer: Nombre e inicial del apellido: Ligia Z.
Hombre: Inicial del nombre y apellido: J. Rocha
- ❖ En el asunto del memo, o se exprese en primera persona.
- ❖ Debe redactarse en forma clara, sencilla y directa. Evitar los rodeos para que las palabras no se presten a confusiones.

- ❖ La finalidad del memorándum, es solo informar o recordar, por lo que no deben utilizarse párrafos demasiado largos.
- ❖ En cuanto a su fondo, se reduce a una exposición sumaria del estado de una cuestión.
- ❖ En cuanto a su forma, debe mantenerse la concisión, no sólo para la mejor comprensión de lo que debe recordarse en el momento dado, sino porque la gran abundancia de datos confunde y compromete la resolución final del asunto. (p.49)

5.1 Ejemplo de un modelo de memorando

MEMORÁNDUM No. 019-2009

PARA: Personal docente y alumnado
DE: Yohana López, Directora EORM Aldea Los Cipreses
ASUNTO: Mantenimiento del Edificio Escolar
FECHA: 24 de abril de 2009

Atentamente me dirijo a ustedes manifestándoles mis saludos, así mismo les recuerdo que es obligación de todos velar por la buena presentación y mantenimiento de nuestro establecimiento, por lo que se les recomienda mantener las aulas, patios y en general todo el centro educativo limpio, para satisfacción de todos.

Atentamente;

CC. archivo

YL/yl

Modelo de memorándum tomada de: (Martínez, 2013, p. 48)



6 Oficio

Definición:

Martínez (2013) describe que:

Documento por medio del cual se dirigen las autoridades a otras personas o diversos funcionarios entre sí, por cuestiones relativas a sus cargos o funciones. Comunicación escrita sobre asuntos de una oficina pública.

Escrito extendido para comunicarse una autoridad con otras, diversos funcionarios entre sí o a subalternos distintos a aquellos a quienes se les debe trasladar una orden o mandato. (p. 52)

Partes o elementos:

- a) Identificación del documento: Oficio No. Y referencias
- b) Lugar y fecha.
- c) Identificación de la persona (autoridad o subalterno) a quien se dirige, tomando en cuenta su cuenta su título y cargo.
- d) Saludo
- e) Cuerpo o contenido.
- f) Despedida.
- g) Firma, cargo y sello de quien lo dirige. (p.52)

Características:

- ❖ Generalmente se utiliza para informar o responder alguna disposición relacionada al servicio.
- ❖ Las autoridades educativas o empleados de este sector, pueden enviar oficios, según se considere conveniente para solicitar, rendir informes, transmitir disposiciones u órdenes etc.
- ❖ Los encargados o trabajadores de las oficinas públicas pueden comunicar sus asuntos a través de un oficio. (p.52)

Clases o tipos:

El oficio es una comunicación escrita, que puede abordar asuntos públicos o privados. (p.52)



Recuerda que:

Según Martínez (2013) para redactar un oficio se debe:

- ❖ Su preparación debe ser cuidadosa, atendiendo siempre a las indicaciones dadas en la correspondencia comercial, referente a la estética, puntuación, redacción, etc. Se escribe en hojas de papel español o bien hojas bond blancas.
- ❖ Se aconseja que en el oficio se trate un solo asunto de preferencia, porque esto ofrece mayor rapidez en el trámite y resolución del mismo. En el caso de que traten dos o más asuntos deben separarse en párrafos distintos.

Hay dos modalidades para el destinatario: el nombre y cargo de éste se puede escribir al lado derecho después de la fecha y referencia o al final, luego de la firma y cargo de quien emite el oficio. (p.53)

6.1 Ejemplo de un modelo de oficio

Ministerio de Educación
Dirección Departamental de Educación, Santa Rosa
Departamento de Fortalecimiento a la Comunidad

Oficio DAC No. 028-2012
Santa Rosa, 15 de febrero de 2012

Señor
Jorge Rafael Alvarado Ibáñez
Director EORM Las Cruces.
Ciudad

Señor Alvarado:

Reciba un cordial saludo del Departamento de Fortalecimiento a la Comunidad, deseándole toda clase de éxitos en sus labores.

Por este medio se le traslada información relacionada con la revisión del expediente de cambio de miembros del Consejo Educativo, la cual se detalla a continuación:

En la solicitud debe indicar quiénes conforman el nuevo Consejo Educativo.

Es necesario adjuntar **fotocopia de acta de suscripción de la nueva directiva**, donde aparezcan los nombres de todas las personas que conforman la misma, con el visto bueno del Coordinador Técnico Administrativo.

Se hace necesario que adjunte una constancia del acta suscrita cuando se conformó el Consejo Educativo del año anterior.

Atentamente,

Licenciada Flor de María Herrarte
Coordinadora
Sección de Organización de Padres de Familia

Licenciada Ester Lucía Mendízabal
Jefa del Departamento de Fortalecimiento a la Comunidad

OIABdM/bltc
cc.Archivo

Modelo de oficio tomada de: (Martínez, 2013, p.53)



7 Solicitud

Definición:

Martínez (2013) define la solicitud como:

Pretensión o petición por escrito. Diligencia, escrito, solicitud para pedir algo, alegando razones, méritos o servicios.

Documento por medio del cual el o los interesados piden a quien corresponda, se les proporcione un bien o servicio. Memorial en el que se solicita alguna cosa. Carta en que se solicita un favor o gracia. (p.68)

Partes o elementos:

- a) Lugar y fecha.
- b) Autoridad (destinatario con información completa); a quien se dirige la petición. O nombre de la oficina administrativa a quien se dirige.
- c) Datos personales del solicitante.
- d) Motivo de la petición, claramente expuesto. Exposición de motivos o razones para elevar la solicitud.
- e) Cierre
- f) Nombre completo, de quien envía la solicitud.
- g) Firma de quien envía la solicitud. (p.68)

Características:

- ❖ Pueden ser elaboradas en papel bond o papel español.
- ❖ No hay que dejar espacio en blanco.
- ❖ Se redactan generalmente en tercera persona. (p.68)

Clases o tipos:

Pueden ser individual o colectiva, dependiendo de los requerimientos del o los solicitantes. (p.68)



Recuerda que:

Martínez (2013) comenta que:

- ❖ En algunas dependencias o instancias, existen formularios especiales para llenar las solicitudes o hacer las peticiones.
- ❖ Su redacción debe ser muy cuidadosa, tratando de enfocarse en el aspecto principal que da motivo a la solicitud.
- ❖ Los fundamentos en los cuales se base la solicitud, deben explicarse ampliamente, de preferencia citando las fuentes o leyes que amparan la petición.
- ❖ Cuando las personas están interesadas en solicitar o pedir algo, alegando razones, méritos o servicios. (p.69)

7.1 Ejemplo de un modelo de solicitud

Zacapa, 25 de septiembre de 2019

Licenciada
Alba Ramírez Conchas
Encargada de Educación MICOOPE
Su despacho

Yo María José López Fuentes, profesora del programa de Educación Cooperativista MICOOPE, con fundamento en la ley de Servicio Civil, ante usted con todo respeto

SOLICITO

Me conceda licencia para ausentarme de mis labores, por chequeo médico a realizarme, la cual se hace referencia en fotocopia que adjunto del carné del IGSS, donde aparece registrada la cita fijada para el día 05 de octubre del año en curso a las 9:00 horas en el hospital la Ceibita de la ciudad capital.

Asimismo ruego las consideraciones del caso, en virtud de movilizarme hacia la ciudad capital, solicito me conceda los días 4 y 5 del mes que corresponde a la cita.

Desde ya agradezco la atención prestada a la presente, sin otro particular me suscribo de usted.

Deferentemente.

María José López Fuentes
Educatora Cooperativista

Modelo de solicitud. Fuente: Elaboración propia

Recomendaciones

Se le recomienda al personal docente y administrativo hacer uso del instructivo en los procesos de comunicación administrativa para lograr una administración eficiente y eficaz.

Se le recomienda al personal administrativo archivar los documentos de correspondencia administrativa para conllevar una administración ordenada y estable.



A

Administración: Conjunto de funciones que se realizan para administrar (gobernar, organizar una economía).

Autenticidad: Que está autorizado o legalizado y tiene valor oficial.

Autoridad: Facultad o derecho de mandar o gobernar a personas que están subordinadas.

C

Cierre: Que es último o que acaba o concluye una cosa.

Cláusula: Disposición de un contrato, tratado, testamento o cualquier otro documento similar, público o privado, que expresa alguna condición.

Colectiva: Que pertenece a un grupo de personas o es compartido por cada uno de sus miembros.

Constancia: Voluntad inquebrantable y continuada en la determinación de hacer una cosa o en el modo de realizarla.

Correlativo: Que tiene o indica correlación.

Credibilidad: Que parece verdadero o seguro y puede ser creído.

D

Dependencia: Situación de la persona o cosa que depende de otras.

Dirigir: Hacer que lo que se dice o se hace vaya destinado a alguien.

Documento: Escrito en papel u otro tipo de soporte con que se prueba o acredita una cosa, como un título, una profesión, un contrato, etc.

F

Firma: Signo o escritura manuscrita, normalmente formada por nombre, apellidos y rúbrica, que una persona pone al pie de un escrito o de un documento para identificarse, autorizar el documento, expresar que aprueba su contenido, etc.

H

Hecho: Participio irregular de hacer usado también como adjetivo.

I

Información: Noticia o dato que informa acerca de algo.

Intervenir: Participar o actuar en un suceso, un acto o una actividad, especialmente en una parte de ellos o de forma entrometida.

Introducción: Explicación con que comienza un discurso hablado o escrito que sirve para llamar la atención o preparar el ánimo del oyente o del lector.

J

Jerarquía: Organización de personas o cosas en una escala ordenada y subordinante según un criterio de mayor o menor importancia o relevancia dentro de la misma.

L

Labor: conjunto de trabajos o acciones organizadas que son hechos con un fin determinado por una persona, una profesión o una entidad.

Legalidad: Condición o situación de lo que constituyen actos legales.

M

Membrete: Nombre, dirección y título de una persona o entidad que aparece en la parte superior de un sobre o de un impreso, o en la parte superior o inferior de un escrito.

R

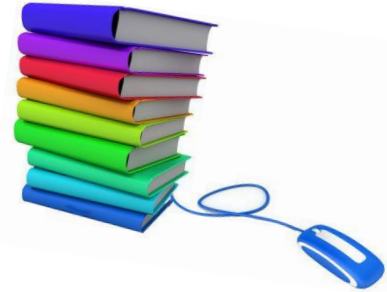
Redactar: Expresar por escrito un relato, narración, noticia o cualquier cosa pensada o acordada.

S

Solemne: Que se hace formalmente y acompañado de todos los requisitos necesarios por lo que tiene validez legal.

Subalterno: Que tiene menos importancia que otra cosa u ocupa una posición inferior o secundaria respecto de ella.

Referencias



Maldonado, J. O. (2015, Septiembre). *Manual de Instrumentos Administrativos para Directores de Establecimientos Públicos y Privados de la Coordinación Técnico Administrativo 13-09-21 del municipio de San Ildefonso Ixtahuacán, del departamento de Huehuetenango*. Recuperado de http://biblioteca.usac.edu.gt/EPS/07/07_6385.pdf

Martínez Escobedo, A. A. (2013). *Manual de registros y controles en administración educativa*. Huehuetenango, Guatemala: Centro de Impresiones Gráficas.

Valbuena Vargas, P. A. (2014, 15 de agosto). *¿Qué son documentos administrativos?* Recuperado de <https://es.slideshare.net/paulandreavalbuena/documentos-administrativos-vistos-en-clase-1>

Villalba, C. (2012, 22 de Agosto). *¿Qué es un memorando?* Recuperado de <http://memorandocarol.blogspot.com/2012/08/memorando.html>