



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

**Estrategias para mejorar la comunicación organizacional, por tiempo
Indefinido, en la Sección de Entrega Educativa, del Departamento Técnico
Pedagógico Bilingüe Intercultural de en la dirección Departamental de
Educación de Petén**

(Informe de Práctica Profesional Dirigida)

Yodelyn Patricia Duarte Estrada

Guatemala

2020

**Estrategias para mejorar la comunicación organizacional, por tiempo
Indefinido, en la Sección de Entrega Educativa, del Departamento Técnico
Pedagógico Bilingüe Intercultural de en la dirección Departamental de
Educación de Petén**

(Informe de Práctica Profesional Dirigida)

Yodelyn Patricia Duarte Estrada

Doctor Carlos García Tohom (**Asesor**)

Doctora Anabella Cerezo Alecio (**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: Yodelyn Patricia Duarte Estrada
Estudiante de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, de esta Facultad, solicita autorización para realizar Informe de Práctica Profesional Dirigida para completar requisitos de graduación.

Dictamen No. 102 141018

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: **“Estrategias para mejorar la comunicación organizacional, por tiempo Indefinido, en la Sección de Entrega Educativa, del Departamento Técnico Pedagógico Bilingüe Intercultural de en la dirección Departamental de Educación de Petén”**. 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 **Yodelyn Patricia Duarte Estrada** recibe la aprobación de realizar Informe de Práctica Profesional Dirigida, solicitado como opción de Egreso con el tema indicado en numeral 1.


M.A. Sandy Johana García Gaitán

Decana

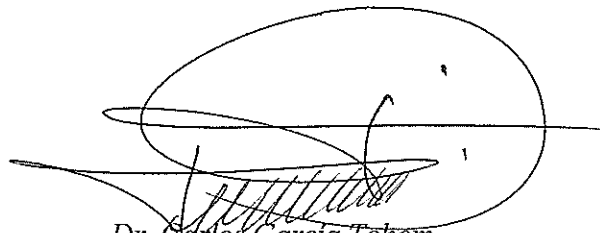
Facultad de Ciencias de la Educación



c.c. archivo
Pflores

UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION,
Guatemala, 30 de noviembre de 2018-----

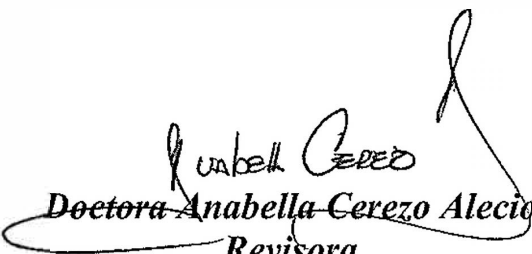
*En virtud de que el Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: **Estrategias para mejorar la comunicación organizacional, por tiempo indefinido, en la sección de Entrega Educativa, del Departamento Técnico, Pedagógico Bilingüe Intercultural de la dirección Departamental de educación de Petén**, Presentado por el (la) estudiante: **Yodelyn Patricia Duarte Estrada**. 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*



*Dr. Carlos García Tohom
Lic. En Pedagogía y Ciencias de la educación
Col. No. 6258 y Dr. En Filosofía*


UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION,
Guatemala septiembre de 2019-----

En virtud de que el Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: “Estrategias para mejorar la comunicación organizacional, por tiempo Indefinido, en la Sección de Entregas Educativas, del Departamento Técnico Pedagógico Bilingüe Intercultural de la dirección Departamental de Educación de Petén”. Presentado por la estudiante: Yodelyn Patricia Duarte Estrada. 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.


Doctora Anabella Cerezo Alecio
Revisora

UNIVERSIDAD PANAMERICANA, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN. Guatemala, quince de octubre del dos mil diecinueve. -----

En virtud del Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: **“Estrategias para mejorar la comunicación organizacional, por tiempo Indefinido, en la Sección de Entrega Educativa, del Departamento Técnico Pedagógico Bilingüe Intercultural de en la dirección Departamental de Educación de Petén”**. Presentado por la estudiante **Yodelyn Patricia Duarte Estrada** previo a optar al grado académico de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, reúne los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, y con el requisito de Dictamen de Asesor (a) y Revisor (a), se autoriza la **impresión** del Informe de Práctica Profesional Dirigida.


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



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

Contenido

Resumen

Introducción

Capítulo 1	1
Marco Contextual	1
1.1 Descripción de la institución	1
1.2 Reseña histórica de la institución	2
1.3 Visión y misión	4
1.3.1 Visión	4
1.3.2 Misión	4
1.4 Estructura Organizativa	5
1.4.1 Organigrama	5
1.4.2 Autoridades	6
1.5 Ubicación geográfica	7
1.6 Fortalezas de la institución	7
1.7 Limitantes de la institución	8
1.8 Problemática inicial detectada	8
Capítulo 2	10
Diagnóstico Institucional	10
2.1 Problemática	10
2.2 FODA sistémico	10
2.3 Árbol de problemas	12
2.4 Árbol de problemas	13
2.5 Metodología	14
2.6 Técnicas	15
2.7 Instrumentos	17
2.8 Informantes	18
2.9 Resultados Del Diagnóstico Institucional	20

Capítulo 3	22
Marco Teórico	22
3.1 Ministerio de Educación	22
3.2 Dirección Departamental de Educación	23
3.3 Departamento Técnico Pedagógico	26
3.4 Sección de Entrega Educativa	27
3.5 Innovación educativa	27
3.6 La Estructura Organizacional	28
3.7 La Organización	29
3.8 Monitoreo	29
3.9 Evaluación del Desempeño	30
3.10 Talleres motivacionales	31
3.11 Estrategia Motivacionales	31
3.12 Calidad y excelencia en el servicio	32
3.13 Calidad Educativa	32
3.14 Comunicación Organizacional	33
Capítulo 4	34
Propuesta	34
4.1 Nombre de la propuesta	34
4.2 Introducción	34
4.3 Justificación	35
4.4 Planteamiento del problema de la propuesta	35
4.5 Objetivos	36
4.5.1 Objetivo general	36
4.5.2 Específicos	36
4.6 Estrategia	37
4.7 Resultados esperados	38
4.8 Actividades	38
4.9 Cronograma de actividades	39
4.10 Metodología	40

4.11 Implementación y sostenibilidad de la propuesta	40
4.12 Recursos	41
4.12.1 Humanos	41
4.12.2 Materiales	41
4.13 Presupuesto	42
Capítulo 5	43
Sistematización de la propuesta	43
5.1 Experiencia vivida	43
5.2 Reconstrucción histórica	44
5.3 Objeto de la sistematización de la propuesta	47
5.4 Principales lecciones aprendidas	48
Conclusiones	49
Referencias	50
Anexos	52

Listado de Ilustraciones

Ilustración 1 Organigrama	5
Ilustración 2 Ubicación geográfica	7
Ilustración 3 Árbol de problemas	12
Ilustración 4 Árbol de objetivos	13

Listado de Tablas

Tabla 1 FODA Sistemático	10
Tabla 2 Cronograma de actividades	39
Tabla 3 Presupuesto	42
Tabla 4 Cronograma Guía de Practica	65

Resumen

El ejercicio de la práctica profesional dirigida se realizó en la Sección de Entrega Educativa del Departamento Técnico Pedagógico Bilingüe Intercultural de la Dirección Departamental de Educación, ejecutando diversas actividades de gabinete y de campo.

El presente informe se divide en 5 capítulos, los cuales son descritos a continuación: el capítulo 1 Marco contextual, fue el inicio de la investigación, en donde se detallaron aspectos importantes relacionados a la institución educativa donde se realizó la Práctica Profesional Dirigida, en la cual se incluyó la descripción de la institución, reseña histórica de la institución, visión y misión, estructura organizativa, ubicación geográfica, fortalezas de la institución, limitantes de la institución y la problemática inicial detectada. Estos elementos identifican plenamente la institución educativa siendo uno de los fundamentos de la investigación.

En el capítulo 2 se da a conocer el Diagnóstico institucional, este capítulo es primordial porque se detallan los hallazgos encontrados durante el proceso de la investigación. En el diagnóstico institucional se encuentra la problemática, FODA sistémico, el árbol de problemas, árbol de objetivos, metodología, técnicas e instrumentos, informantes y por último los resultados del diagnóstico institucional. Esta etapa fundamenta la propuesta priorizada durante el proceso.

En el capítulo 3, Marco teórico en el que se fundamenta el proceso de la Práctica Profesional Dirigida, se incluyen temas enfocados a la propuesta realizada, cada uno presenta las fuentes bibliográficas de los diferentes autores que definen la temática del marco teórico.

El capítulo 4, Propuesta, detalla los diferentes pasos para desarrollar la propuesta que fue priorizada de acuerdo a los hallazgos que se encontraron.

En este apartado se identifican el nombre de la propuesta, introducción, justificación, planteamiento del problema de la propuesta, objetivo general y específico, estrategia, resultados

esperados, actividades, cronograma de actividades, metodología, implementación y sostenibilidad de la propuesta, recursos y presupuesto.

En el capítulo 5, Sistematización de la propuesta. Describe el proceso vivido durante el diseño e implementación en la cual se obtuvieron experiencias positivas. Los pasos que incluye son: experiencia vivida, reconstrucción histórica, objeto de la sistematización de la propuesta y principales lecciones aprendidas. En este capítulo se detallan las experiencias obtenidas durante la implementación.

Estos capítulos fundamentan todas las actividades desarrolladas durante la Práctica Profesional Dirigida, estas actividades permitieron adquirir nuevos conocimientos y experiencias que fortalecen la labor de un profesional.

Introducción

Descripción de la propuesta: dadas las condiciones actuales en las que se encuentra inmersa la administración educativa resulta bastante interesante adentrarse en un tema tan álgido y significativo como lo es la comunicación organizacional. Es por ello que el siguiente informe plantea un conjunto de Estrategias para mejorar la comunicación organizacional entre el Departamento Técnico Pedagógico Bilingüe Intercultural de la Sección de Entrega Educativa y personal docente, por tiempo determinado en la Dirección Departamental de Educación edificio II, Santa Elena de la Cruz, Flores, Petén. El cual consiste en mejorar los canales de comunicación.

Razones e intereses del estudio dentro del contexto social: es un tema de gran interés pues atañe a al sector educativo nacional y puesto que el giro ordinario de las actividades de toda organización versa en torno a este componente, pues es de imperiosa necesidad que existan unos adecuados canales de comunicación entre las diferentes áreas funcionales del departamento Técnico Pedagógico de la Sección de Entrega Educativa y el personal docente.

Objetivos: se pretende que cada uno de los actores juegue un papel preponderante para mejorar la comunicación, generando con ello que los proyectos se desarrollen de mejor forma y para este caso que nos ocupa, tiene un nivel de atraktividad baste alto el hecho de identificar el estado actual de la comunicación y la problemática que hoy día enfrenta el departamento, pero resulta más retador, que como profesionales tengamos la oportunidad de plantear soluciones y diseñar escenarios que permitan mejorar la situación actual de la comunicación organizacional del departamento en mención.

Capítulo 1

Marco contextual

1.1 Descripción de la institución

Se crean las Direcciones Departamentales con el fin de coordinar y llevar a la práctica las Políticas Nacionales y de Gobierno, promover y evaluar las acciones educativas a través de las diferentes secciones de apoyo.

La Dirección Departamental, denominada número II, atiende a los usuarios en jornada laborales de 8.00 a.m. a 4:30 p.m. de lunes a viernes, cuenta con conserje y mensajero.

Características administrativas: Dependencia educativa del Ministerio de Educación, edificio número dos en el departamento de Petén, destinado a brindar diferentes servicios en beneficio de la educación desde el marco administrativo legal, la estructura organizacional permite que cada profesional cumpla con Las funciones establecidas para cada una de las secciones

Características Técnicas: El edificio número dos está estructurado (físicamente) en tres niveles, dividido en diferentes secciones y unidades dirigido por profesionales con amplio conocimiento y experiencia en el ámbito técnico administrativo educativo.

Características Económicas: La dirección departamental es una entidad financiada por el Ministerio de Educación, con un presupuesto anual aprobado por el Estado para el funcionamiento pleno en los diferentes servicios técnicos administrativos.

Características Académicas: El departamento técnico pedagógico cuenta con profesionales preparados en diferentes grados académicos, desde el nivel técnico, licenciatura, maestría y hasta profesionales con doctorados. Con ello se prevé que el desempeño sea de calidad y se le dé soluciones favorables a los conflictos que se presenten en el medio.

1.2 Reseña histórica de la institución

La Dirección Departamental de Educación de Petén se creó por medio de Acuerdo Gubernativo No. 165-96 de fecha 21 de mayo de 1996, bajo la rectoría y autoridad superior del Ministerio de Educación, como el órgano encargado de planificar, dirigir, coordinar y ejecutar las acciones educativas en los diferentes departamentos de la República.

Cada Dirección Departamental de Educación está a cargo de un Director, quien depende directamente del Despacho Ministerial en que, para efectos de integración, coordinación y supervisión de las actividades de las Direcciones Departamentales se apoyará en las respectivas Direcciones Técnicas Regionales y en las Direcciones Generales del ramo que correspondan.

La estructura organizativa actual de la DIEDUC está conformada por un Departamento Administrativo Financiero, un Departamento de Fortalecimiento a la Comunidad Educativa, un Departamento Técnico Pedagógico Bilingüe Intercultural, y la Franja de Supervisores y Coordinadores Técnicos Administrativos.

En los años noventa las regionales funcionaban en San Benito, Petén, a la par de Salón Las Camelias y eran las encargadas de administrar la educación en el departamento de Petén, posteriormente se localizaron en Flores, en el año de 1996 mediante el acuerdo 165-96 se crean las Direcciones Departamentales de Educación. Dicho Acuerdo estipula y justifica la creación de estas Direcciones, argumentado que además de desconcentrar y descentralizar en forma efectiva la acción del Gobierno, es indispensable ubicarlas geográficamente dentro de la división administrativa del territorio nacional, con capacidad de ejecución y decisión administrativa, para alcanzar una mejor prestación en los servicios educativos en el país, responden eficientemente a los requerimientos de las necesidades y prioridades comunitarias, garantizar una reacción positiva ante las exigencias tecnológicas universales y aprovechar el momento histórico del país.

La estructura organizativa actual de la DIEDUC está conformada por un Departamento Administrativo Financiero, un Departamento de Fortalecimiento a la Comunidad Educativa, un

Departamento Técnico Pedagógico Bilingüe–Intercultural, y la Franja de Supervisores y Coordinadores Técnicos Administrativos.

Los profesionales que a continuación se mencionan han fungido como Directores Departamentales:

- José Manrique Godoy Navas (02/03/1992 al 30/03/1995),
- Álvaro Nolasco Trujillo Corzo (30/03/1995 al 01/01/1998),
- Rudy Amarildo Maldonado (02/01/1998 al 28/07/1998),
- Erwin Rolando Morales Berges (28/07/1998 al 16/11/1998),
- Nadia Maricela Vicente Fagioli (16/11/1998 al 14/08/2000),
- Herminia Leticia de León Cordón (15/08/2000 al 15/02/2002),
- Cristóbal Colom Ajquiay (16/07/2002 al 06/10/2003),
- Carlos García Tohom (03/10/2003 al 31/01/2004),
- Nadia Maricela Vicente Fagioli (30/01/2004 al 16/02/2005),
- Oscar Obando Samos (16/05/2005 al 02/04/2008),
- Rudy Mauricio Baldizón (07/05/2008 al 25/06/2010),
- Carlos Humberto Ayala Pinelo (25/06/2010 al 15/10/2010),
- Aroldo Rolando Reyna Roldan (16/10/2010 al 19/01/2011)
- Oscar René Obando Samos (20-01-2011)
- Carlos Humberto Ayala (15-01-2014)
- Amílcar Rolando Corzo
- Cinthia Montoya
- Benedicto Israel Valle Guerra (Actual)

1.3 Visión y misión

1.3.1 Visión

Formar ciudadanos con carácter, capaces de aprender por sí mismos, orgullosos de ser guatemaltecos, empeñados en conseguir su desarrollo integral, con principios, valores y convicciones que fundamentan su conducta.

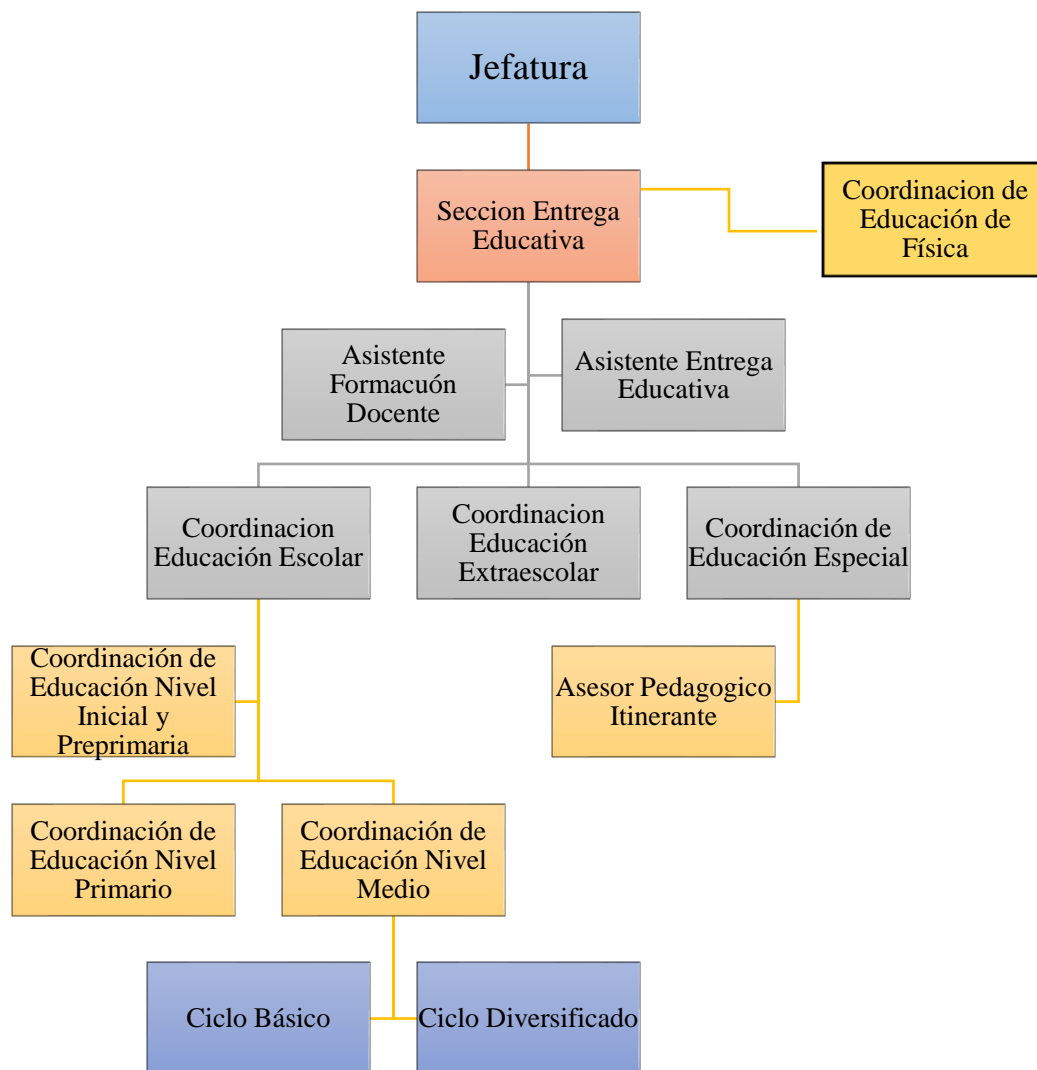
1.3.2 Misión

Somos una institución evolutiva, organizada, eficiente y eficaz, generadora de oportunidades de enseñanza-aprendizaje, orientada a resultados, que aprovecha diligentemente las oportunidades que el siglo XXI le brinda y comprometida con una Guatemala mejor.

1.4 Estructura organizativa

1.4.1 Organigrama

Ilustración 1
Organigrama Institucional



Fuente: Equipo del Departamento Técnico Pedagógico Sección Entrega Educativa (2018).

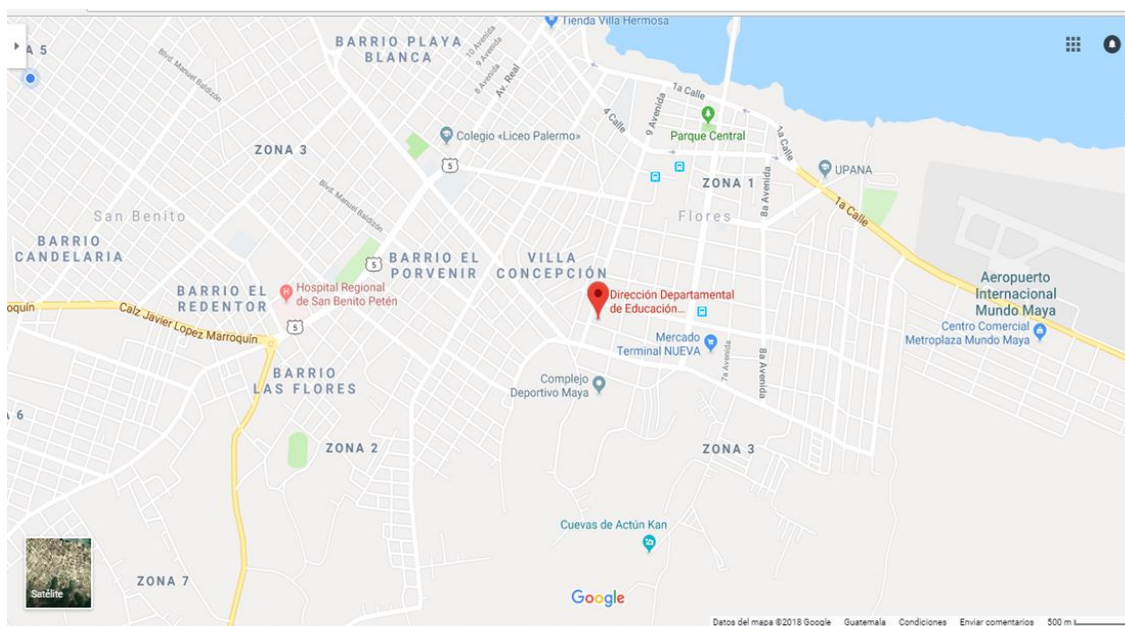
1.4.2 Autoridades

- MA. Idida Maribel Figueroa Alvarez
Jefe Sección Entrega Educativa
- Licenciada Ninnette Casandra Juárez Mejicanos
Coordinadora de Educación Escolar
- MA. Santiago Cruz Serrano
Coordinador de Educación Extraescolar
- MA. Anacleto Constancia Hernández
Coordinador Ciclo Diversificado
- Licenciada Aura Leticia Monterroso Barco
Coordinadora Departamental de Educación Especial
- MA. José Adrián Esquivel Sarceño
Coordinador Nivel Primario
- Licenciado Amílcar Noé Calderón Becerra
Coordinador Niveles Inicial y Pre-primario
- Licenciada Anita Elvira Cario Paz
Asesora Pedagógica Itinerante de Educación Especial
- Ingeniero Mynor Aroldo Girón González
Asistente de Formación Docente
- Perito Contador Henry Estuardo Ovando López
Asistente de Entrega Educativa
- Licenciado Alfonzo Claudio Sales
Asistente Administrativo de Educación Extraescolar
- Licenciada Lesdy Maricelda Contreras
Orientadora Metodológica Departamental de Educación Física / Área Curricular
- Licenciado Juan José Rosado Recinos
Coordinador Técnico Departamental de Educación Física / Área Extracurricular

1.5 Ubicación geográfica

El Departamento Técnico Pedagógico Bilingüe Intercultural, se encuentra ubicado a un costado del Hospital Privado en la 5ta Av. 3ra Calle, Zona 2 de Santa Elena, de la Cruz, Flores, Petén.

Ilustración 2
Ubicación Geográfica



Fuente: Google Map.

1.6 Fortalezas de la institución

- Entidad estatal
- Se encuentra ubicado en un ambiente céntrico
- Es abierto a innovaciones pedagógicas
- Cuenta con un excelente equipo de trabajo
- Uso del CNB

- Realizan informes de todas las actividades a desarrollar
- Capacitación a docentes constantemente, incluye participación en diplomados
- Implementación del constructivismo
- Supervisión pedagógica a los docentes
- Atención especial a padres de familia
- Acompañamiento en la modalidad de entrega educativa educación especial
- Trabajo en equipo
- Profesionales altamente capacitados
- Descentralización de los procesos
- Capacita y da seguimiento a proyectos educativos con facilidad

1.7 Limitantes de la institución

- No cuenta con el presupuesto para capacitar a los docentes de las diferentes modalidades de entrega educativa
- Falta de personal administrativo
- En el departamento de Petén es geográficamente extenso para la cobertura administrativa
- No se da abasto el personal con todos los requerimientos que solicita el Ministerio de educación
- Hace falta espacio para que los profesionales del área de Sección de Entrega Educativa del Departamento Técnico Pedagógico realicen a gusto sus actividades.
- No cuenta con edificio propio

1.8 Problemática inicial detectada

En el departamento Técnico Pedagógico Bilingüe Intercultural de la Sección Entrega Educativa la carga de trabajo es muy grande y el recurso humano y material es insuficiente motivo por el cual existe deficiencia en el rendimiento laboral, no cuenta con edificio propio, el espacio físico es limitado esto repercute en el clima laboral.

También se detectó que la comunicación que la comunicación organizacional es deficiente debido que cuando el departamento emprende capacitaciones a los docentes no se les comunica con tiempo suficiente para asistir esto significa ausencia de algunos docentes que geográficamente están retirados del área central por cual no se ejecuta el cien por ciento de lo proyectado en las capacitaciones.

Aunado a estos problemas se encuentra la falta de recursos para realizar las capacitaciones, no existe material suficiente para cada docente capacitado, el ambiente en algunas ocasiones en donde se desarrollan las capacitaciones no son aptos para el desarrollo de ciertos temas debido a deficiencias estructurales y ergonómicas.

Capítulo 2

Diagnóstico institucional

2.1 Problemática

Mediante el proceso de la práctica profesional dirigida realizada en el departamento Técnico Pedagógico Sección Entrega Educativa, se observaron varias debilidades que obstruyen el buen funcionamiento de los procesos administrativos de dicha institución, y uno de ellos es la falta de comunicación organizacional entre el departamento y el personal docente cuando se realizan capacitaciones.

2.2 FODA Sistémico

Tabla 1
FODA Sistémico

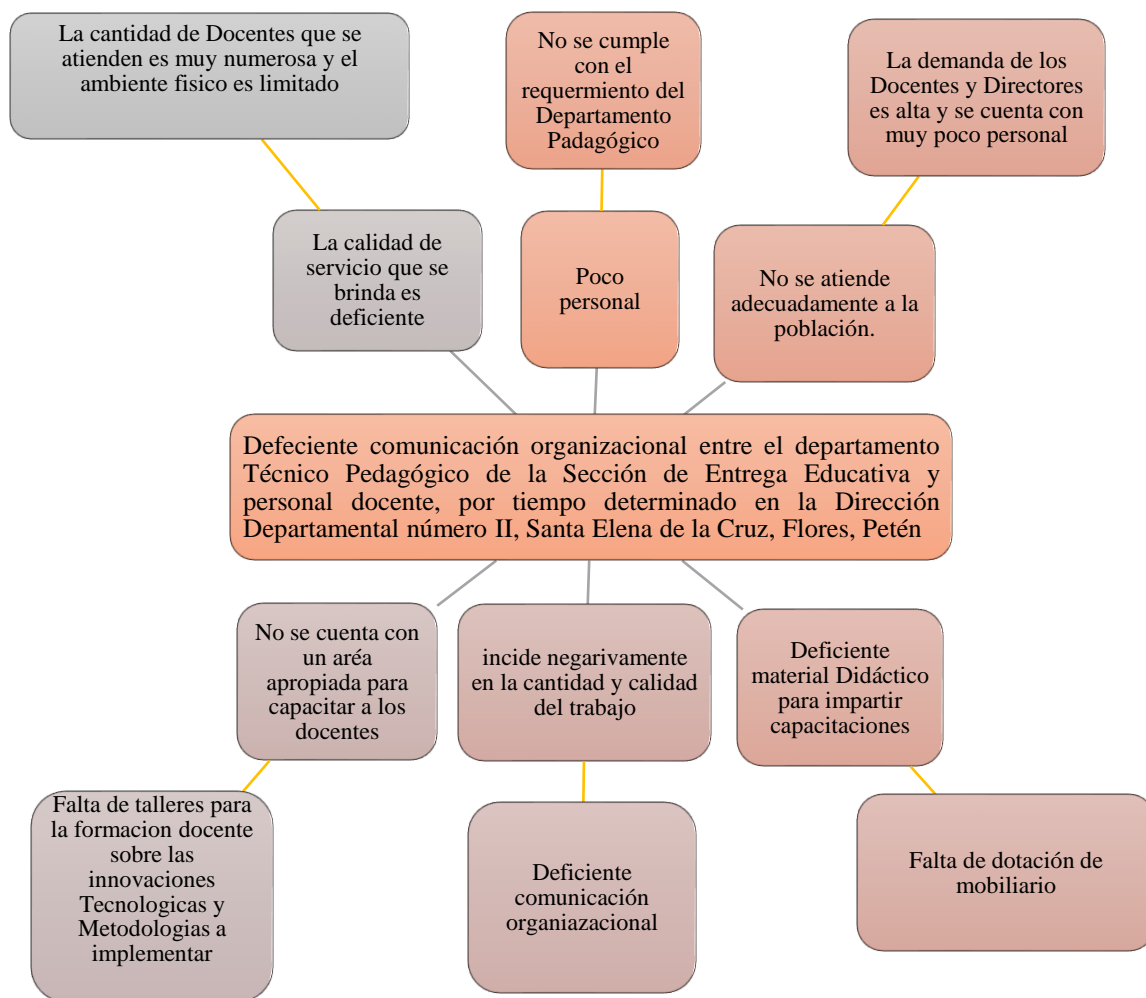
	Fortalezas (+)	Oportunidades (+)
FODA Área Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Profesionales altamente capacitados • Descentralización de los procesos Capacitación y da seguimiento a proyectos educativos con facilidad • Se encuentra ubicado en un lugar céntrico • Es abierto a innovaciones pedagógicas • Cuenta con un excelente equipo de trabajo, personal joven, dinámico y sobre todo innovador. • Uso del CNB • Realizan informes de todas las actividades a desarrollar, incluyendo los materiales a utilizar y las fechas de ejecución de las mismas. • Capacitación a docentes constantemente, incluye participación en diplomados • Implementación del constructivismo 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitar a los docentes para que cumplan con la entrega de una educación de calidad • Acompañamiento técnico pedagógico a los docentes • Mejorar la comunicación organizacional • Las mallas curriculares son fáciles de aplicar al contenido por desarrollar. • Las capacitaciones son oportunidades claves para el crecimiento profesional. • Es una oportunidad clara para que el estudiante construya so propios conocimientos. • Ayuda a fortalecer la comunicación entre la sección de entrega educativa y los docentes.

	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisión pedagógica a los docentes • Atención especial a padres de familia, con el fin de resolver situaciones relacionadas con la formación académica de sus hijos • Acompañamiento en la modalidad de entrega educativa educación especial • Trabajo en equipo 	
<p>Debilidades (-)</p> <ul style="list-style-type: none"> • No se cuenta con el personal para atender a todas las modalidades de entrega educativa • Se carece de materiales y herramientas didácticas y pedagógicas para la capacitación de los docentes • Deficiente comunicación organizacional 	<p>Estrategias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incentivar a los docentes constantemente a través de capacitaciones. • Gestionar para hacer mejoras en el ámbito educativo y mejorar la calidad educativa. 	<p>Estrategias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestionar y brindar a los docentes el material didáctico en el momento oportuno
<p>Amenazas (-)</p> <ul style="list-style-type: none"> • No cumplir con todas las demandas del Ministerio de Educación • No poder capacitar a todos los docentes • No aplicar correctamente la metodología de entrega educativa • Deficiente calidad de trabajo 	<p>Estrategias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificar todas las actividades, para de esta manera cumplir con todo lo requerido por el Ministerio de Educación 	<p>Estrategias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer lazos de apoyo con otras instituciones y así mejorara la calidad educativa

Fuente: elaboración propia.

2.3 Árbol de problemas

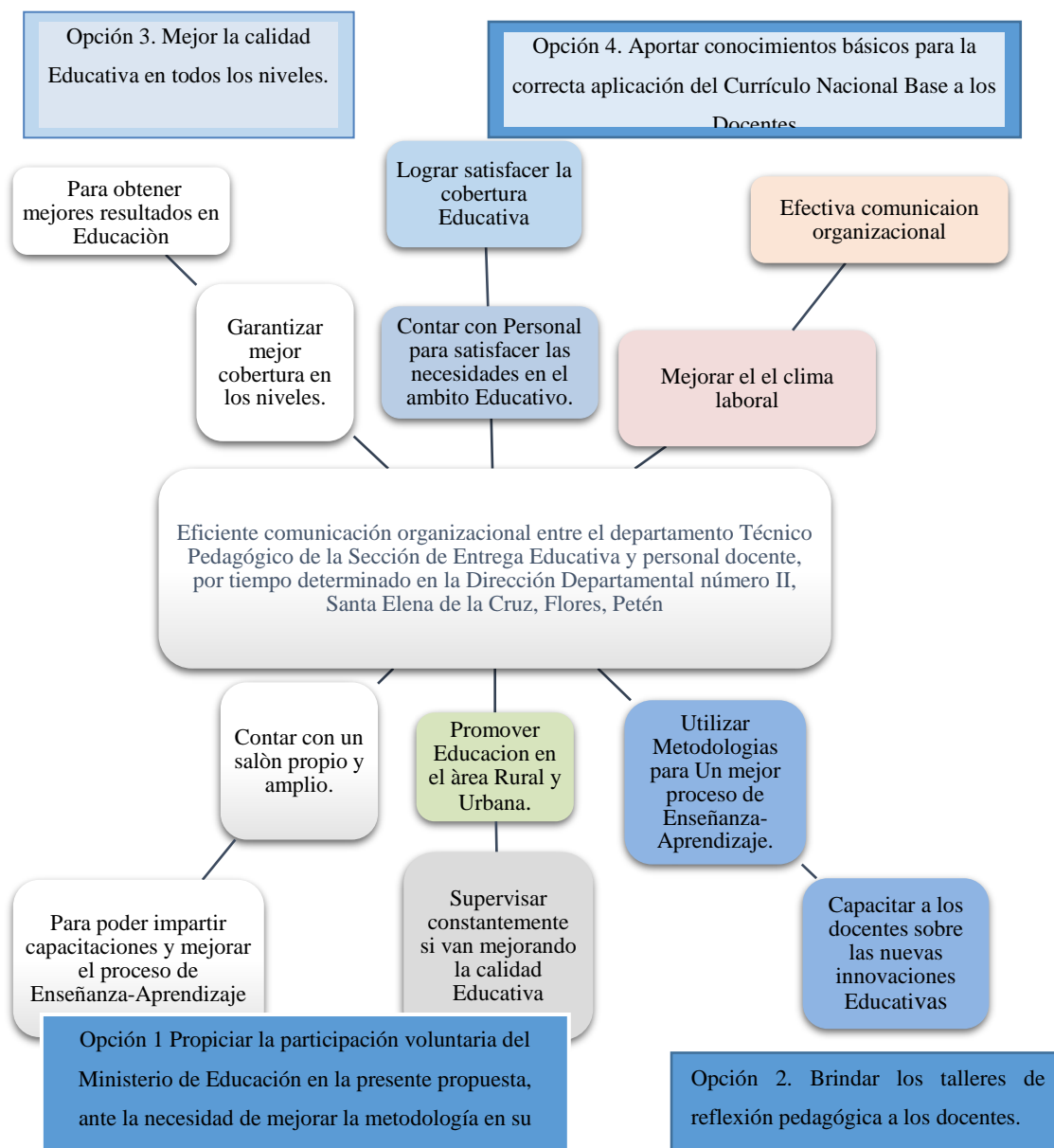
Ilustración 3
Árbol de Problemas



Fuente: elaboración propia

2.4 Árbol de Objetivos

Ilustración 4
Árbol de Objetivos



Fuente: elaboración propia

2.5 Metodología

La investigación-acción se puede considerar como un término genérico que hace referencia a una amplia gama de estrategias realizadas para mejorar el sistema educativo y social. Existen diversas definiciones de investigación-acción; las líneas que siguen recogen algunas de ellas.

Elliott (1993) define la investigación-acción como “un estudio de una situación social con el fin de mejorar la calidad de la acción dentro de la misma”. (Latorre, 2005, p.24)

La entiende como una reflexión sobre las acciones humanas y las situaciones sociales vividas por el profesorado que tiene como objetivo ampliar la comprensión (diagnóstico) de los docentes de sus problemas prácticos. Las acciones van encaminadas a modificar la situación una vez que se logre una comprensión más profunda de los problemas.

Con Kemmis (1984) “la investigación-acción no sólo se constituye como ciencia práctica y moral, sino también como ciencia crítica. Para este autor la investigación-acción es: [...] una forma de indagación autorreflexiva realizada por quienes participan (profesorado, alumnado, o dirección, por ejemplo) en las situaciones sociales (incluyendo las educativas) para mejorar la racionalidad y la justicia de: a) sus propias prácticas sociales o educativas; b) su comprensión sobre las mismas; y c) las situaciones e instituciones en que estas prácticas se realizan (aulas o escuelas, por ejemplo)”. (Latorre, 2005, p.25)

Lomax (1990) define la investigación-acción como “una intervención en la práctica profesional con la intención de ocasionar una mejora”. (Latorre, 2005, p.24)

La intervención se basa en la investigación debido a que implica una indagación disciplinada.

Para Bartolomé (1986) la investigación-acción “es un proceso reflexivo que vincula dinámicamente la investigación, la acción y la formación, realizada por profesionales de las ciencias sociales, acerca de su propia práctica. Se lleva a cabo en equipo, con o sin ayuda de un facilitador externo al grupo” (Latorre, 2005, p.27)

La metodología de investigación acción se incorporó al proceso por medio de un análisis organizado, utilizando la intervención de la observación como una pedagogía constructiva de disolución de los privilegios del proceso de investigación como punto de partida para la búsqueda de datos a recolectar para lograr la estructura del informe, que se caracteriza por ser colectivo y propiciar los resultados obtenidos del mismo que determinan el proceso de conocimiento y experiencias obtenidas.

En la investigación acción la reflexión recae principalmente sobre la acción; esto es porque el énfasis se pone en la acción más que en la investigación; la investigación es así mismo revisada, pero su función principal es servir a la acción. La acción es deliberada y está controlada, se proyecta como un cambio cuidadoso y reflexivo de la práctica. Se enfrenta a limitaciones políticas y materiales, por lo que los planes de acción deben ser flexibles y estar abiertos al cambio. Se desarrolla en un tiempo real.

Para lograr el avance del proyecto, como investigador debemos acceder de las diversas Metodologías, las cuales facilitaron el desarrollo de la práctica profesional dirigida, de manera eficaz y eficiente obteniendo datos reales del tema investigado, logrando que el contenido sea lo más Verídico posible. Se procedió a entrevistar a los integrantes que conforman el equipo de empleados del Departamento Técnico Pedagógico Sección Entrega Educativa, así como a observarlos en su campo de trabajo, para poder diagnosticar la situación actual de la institución se elaboró el FODA.

2.6 Técnicas

Para la recopilación de datos, de la Sección de Entrega Educativa, en el Departamento Técnico Pedagógico, se utilizó la técnica de análisis de los problemas de carácter prioritario de la institución Educativa, a través de Diario de campo y de observación a autoridades educativas, y personal administrativo. Estos dos elementos donde se apoya el investigador para estudiar una realidad, conocer sus necesidades y problematizarla.

Describir cómo fue la implementación de las técnicas utilizadas dentro del proceso de diagnóstico.

La Observación: Esta técnica consiste visualizar el fenómeno y su contexto que se pretende estudiar. El investigador debe ser más que vista, debe ser tacto, y escucha. Es un procedimiento práctico que permite descubrir, evaluar y contrastar realidades en el campo de estudio La observación directa Se emplea en la recolección de información de manera directa en el campo de estudio. Se obtiene información de primera mano.

Diario de Campo: “El Diario de Campo puede definirse como un instrumento de registro de información procesal que se asemeja a una versión particular del cuaderno de notas, pero con un espectro de utilización ampliado y organizado metódicamente respecto a la información que se desea obtener en cada uno de los reportes, y a partir de diferentes técnicas de recolección de información para conocer la realidad, profundizar sobre nuevos hechos en la situación que se atiende, dar secuencia a un proceso de investigación e intervención y disponer de datos para la labor evaluativa posterior”. (Valverde Luis A., 1991, p.309)

El diario de campo sirve para proyectar las reacciones de la persona que investiga durante el ejercicio de su actividad, permite identificar el nivel y desarrollo del sentido crítico a cada alumno y le posibilita en áreas de la formación, crear mecanismos o incluir estrategias que favorezcan el análisis profundo de las situaciones y la toma de posturas, incluso públicas, coherentes con el profesionalismo y la ética.

Internet: No existe duda sobre las posibilidades que hoy ofrece internet como técnica de información, es más se ha convertido en uno de los principales medios para recabar la información. (Bernal, 2016, p. 167)

Experiencia y el conocimiento del investigador: Para hacer manifiestas esas necesidades y posiblemente problemas que ameriten ser investigados.

Teniendo en cuenta lo anterior, la pretensión de este documento, es señalar un procedimiento, por medio del cual se pueda abordar mediante la observación y un registro, una situación que se presente en un contexto determinado. Sólo nos limitaremos a hablar de la observación participante y la manera como se hace el registro diario para la consolidación de un informe y posiblemente la definición de un tema de investigación.

Los registros escritos y observación: de lo observado, se constituyen en la técnica – e instrumento básico para producir descripciones de calidad. Dichos registros se producen sobre una realidad, desde la cual se define un objeto de estudio.

2.7 Instrumentos

FODA

La herramienta FODA consiste en la construcción de una matriz a partir de la identificación de un listado de factores internos (fortalezas y debilidades) y externos (oportunidades y amenazas) que influyen en el desempeño de la organización. Posteriormente, se contraponen los factores internos con los externos, tal que permita generar estrategias fundamentadas en las fortalezas de la organización para corregir sus debilidades; tomar ventaja de las oportunidades y contrarrestar las amenazas; desarrollando cuatro tipos de estrategias.

Para (Houben, 1999) “Las fortalezas y debilidades conforman un entorno interno que puede ser controlado, mientras que los otros factores están en un ambiente externo que no puede ser manipulado. (Ibañez, 2008), por su parte, señalan que el “análisis FODA considera que una estrategia tiene que lograr un equilibrio o ajuste entre la capacidad interna de la organización y su situación de carácter externo” (Nikulin & Becker, 2015, p. 129)

De acuerdo a los lineamientos de la Universidad Panamericana se estructuró el informe final. En uno de los capítulos se detalló el FODA sistémico en la cual se reconoce las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la institución.

2.8 Informantes

Los informantes claves según (Martínez, 1991, p.56) son “personas con conocimientos especiales, status y buena capacidad de información. El investigador debe cuidar, al hacer la selección, que dichos informantes representen lo mejor posible la comunidad estudiada. En este con un solo individuo se puede representar lo que el investigador tiene como propósito, con la única salvedad, que las generalizaciones se logran en la medida que se comparen diferentes investigaciones”. (Moraima & Mújica, 2008, p. 133)

Son aquellas personas que, por sus vivencias, capacidad de relaciones pueden ayudar al investigador, convirtiéndose en una fuente importante de información y a la vez les va abriendo el acceso a otras personas y a nuevos escenarios.

A lo largo de todo el proceso se busca establecer una relación de confianza con los informantes, lo que algunos autores denominan “rapport”, es buscar una relación de cordialidad que permita que la persona se abra y manifieste sus sentimientos internos al investigador fuera de lo que es la fachada, el exterior.

El informante clave al comienzo del estudio puede ayudar al indagador a tener una idea clara de los temas pertinentes. Luego, el investigador puede desarrollar preguntas para discutir las en grupo, identificar temas, captar algunas observaciones, y así sucesivamente.

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”. (Moraima & Mújica, 2008, p. 134)

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.

Un elemento importante a considerar es la selección de los participantes, a quiénes y a cuántos participantes seleccionar; se trata de decisiones muestrales tomadas, en el momento en que se proyecta el estudio y se complementan durante el trabajo de campo.

Existen diferentes estrategias de captación de porteros e informantes, así como diferentes formas de acceder y seleccionar a participantes, todas son válidas lo único que debe hacer el investigador es reportar, describir el proceso de selección de estos informantes con la intención que el lector pueda comprender e interpretar los resultados de la indagación.

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

Se debe diversificar deliberadamente el tipo de personas entrevistadas hasta descubrir toda la gama de perspectivas de las personas en las cuales se está interesado. Uno percibe que ha llegado a ese punto cuando las entrevistas con personas adicionales no producen ninguna comprensión auténticamente nueva.

La selección de los informantes es conocer a algunos y lograr que ellos mismos presenten a otros. O también averiguando con los amigos, parientes y contactos personales; con la comunidad que se quiere estudiar; ir a las organizaciones y organismos”.

“Existe variedad de técnicas y estrategias como son: la revisión de documentos para ubicar cualquier dato que se necesite, como por ejemplo registros de nacimientos, centros de educativos, centros vecinales, iglesias y clubes sociales. La entrega de volantes en los comercios locales y (en

algunos vecindarios). Todo investigador debe tomar en cuenta lo expuesto por Spradley, 1979 (citado por Taylor, 1989) sobre los buenos informantes, lo cual está relacionado con la enculturación completa, es decir, que conozcan muy bien su cultura, subcultura, grupo u organización”. (Morales Páramo, D. 2015, p. 01)

La relación entre entrevistador e informante es en gran medida unilateral. A través de ella, el entrevistador tiene la oportunidad de realizar un estudio y los informantes probablemente obtienen algo, la satisfacción de que alguien piense que sus vidas y modos de ver tienen importancia. En ese sentido, la tarea consiste en relacionarse con los informantes como personas y no como si fueran meras fuentes de datos.

Entre los informantes involucrados en dicho proceso podemos mencionar: Licda. Idida Maribel Figueroa, Cassandra Juárez, Lic. Mynor Girón, Amílcar Calderón, Santiago Serrano y Alfonso Sales. A manera de conclusión, la figura de los informantes claves son personas de mucho valor para las investigaciones cualitativas, porque conocen los hechos y tienen la experiencia. Ellos pueden rebatir, confirmar, ampliar, mostrar un mundo nuevo, un contexto diferente a la vista del investigador, porque ellos están involucrados en el hecho

2.9 Resultados del diagnóstico institucional

Después de haber realizado el diagnóstico institucional en la Dirección Departamental de Educación en la Sección de Entrega Educativa se evidenciaron problemas administrativos y pedagógicos. Para identificar los problemas se utilizaron técnicas como la observación, diario de campo, como también se enfocaron tipos de investigaciones de campo y documentales. Permitiendo así los resultados de los diversos hallazgos encontrados en dicha sección. A través del FODA sistémico se detallaron hallazgos positivos y negativos como las siguientes fortalezas:

- La institución no cuenta con presupuesto propio en donde la misma pueda adquirir con facilidad.
- Se pudo observar que la institución carece de espacio para atender al público en general.

- Los coordinadores de cada nivel detallan su informe acorde a cada taller dirigido por ellos mismos, tomando en cuenta la asistencia y la metodología a utilizar.
- Las capacitaciones son impartidas en algunas veces en salones pequeños ya que la institución no cuenta con un lugar adecuado para llevarlas a cabo.
- Normalmente no se cuenta con vehículos disponibles para todas las actividades programadas por la Sección de Entrega Educativa lo que implica algunas veces atraso en el programa a cumplir.
- Otro punto muy importante que se observó es la falta de coordinador del nivel de telesecundaria, básica y lo cual es sobre recargado para los coordinadores actuales
- No cuenta con edificio propio y aparte que no hay demasiadas oficinas para cada coordinador del área.
- Se toman en cuenta aspectos positivos dentro de la misma en los que se mencionan el control de entrada y salida del personal, se tiene una norma que consiste en que cada persona que labora en la institución que no cumpla con la hora de entrada será sancionado. Se aplica con el fin de poder ser ejemplo para los demás en cuanto a la práctica de valores, en este caso se busca reforzar el valor de la puntualidad.
- Por parte de la dirección se visualizan buenas relaciones interpersonales entre la comunidad educativa y el personal administrativo, con esto se logra una mejor calidad en cuanto a educación se refiere, reforzando en los mismos valores y principios que les son útiles para poder realizarse como individuos de provecho dentro del contexto social.
- Las capacitaciones son expuestas por medio del uso de la tecnología y por el personal calificado lo cual es una ventaja para los docentes que asisten en ellas y así poder aprender más sobre ellos.

Capítulo 3

Marco teórico

El Desarrollo del marco teórico significa describir los temas haciendo uso de los diferentes enfoques que cada autor hace de los temas adoptando una postura científica en la realización de la investigación.

3.1 Ministerio de Educación

“Artículo 8. Definición. El Ministerio de Educación es la Institución del Estado responsable de coordinar y ejecutar las políticas educativas, determinadas por el Sistema Educativo del país”. (Ley de Educación Nacional, Decreto Legislativo, No. 12-91, 1991 p. 4).

“Artículo 33. Ministerio de Educación. Le corresponde lo relativo a la aplicación del régimen jurídico concerniente a los servicios escolares y extra escolares para la educación de los guatemaltecos; para ello, tiene a su cargo las siguientes funciones:

- a) Formular y administrar la política educativa, velando por la calidad y la cobertura de la prestación de los servicios educativos públicos y privados, todo ello de conformidad con la ley.
- b) Coordinar con el Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda las propuestas para formular y poner en vigor las normas técnicas para la infraestructura del sector.
- c) Velar porque el sistema educativo y del Estado contribuya al desarrollo integral de la persona, con base en los principios constitucionales de respeto a la vida, la libertad, la justicia, la seguridad y la paz y al carácter multiétnico, pluricultural y multilingüe de Guatemala.
- d) Coordinar esfuerzos con las universidades y otras entidades educativas del país, para lograr el mejoramiento cualitativo del sistema educativo nacional.
- e) Coordinar y velar por el adecuado funcionamiento de los sistemas nacionales de alfabetización, planificación educativa, investigación, evaluación, capacitación de docentes y personal magisterial, y educación intercultural ajustándolos a las diferentes realidades regionales y étnicas del país.

f) Promover la auto-gestión educativa y la descentralización de los recursos económicos para los servicios de apoyo educativo mediante la organización de comités educativos, juntas escolares y otras modalidades en todas las escuelas oficiales públicas; así como aprobados sus estatutos y reconocer su personalidad jurídica.

g) Administrar en forma descentralizada y subsidiaria los servicios de elaboración, producción e impresión de textos, materiales educativos y servicios de apoyo a la prestación de los servicios educativos”.

h) Formular la política de becas y administrar descentralizada mente el sistema de becas y bolsas de estudio que otorga el Estado. (Ley del Organismo Ejecutivo, Decreto Legislativo, No. 114-97, 1997 pp. 26-27)

3.2 Dirección Departamental de Educación

Las Direcciones Departamentales de Educación cumplen con diversas funciones para el desarrollo de la educación en cada uno de los departamentos de la república de Guatemala. Corresponde a las Direcciones Departamentales de la Educación las siguientes funciones según

“Artículo 2. Funciones.

- Coordinar la ejecución de las políticas y estrategias educativas nacionales en el ámbito departamental correspondiente, adaptándolas a las características y necesidades de su jurisdicción.
- Planificar las acciones educativas en el ámbito de su jurisdicción, en función de la identificación de necesidades locales.
- Programar los recursos financieros, materiales y humanos necesarios para el cumplimiento de los planes y programas educativos departamentales.
- Programar la construcción, mantenimiento y reparación de infraestructura física educativa y velar por su adecuada ejecución.

- Promover, coordinar y apoyar los diversos programas y modalidades educativas que funcionan en su jurisdicción, buscando la ampliación de la cobertura educativa, el mejoramiento de la calidad de la educación y la eficiencia administrativa.
- Llevar a cabo las acciones que les correspondan en la adquisición y entrega de los bienes objeto de los programas de apoyo establecido por el Ministerio de Educación.
- Ejecutar o coordinar la ejecución de las acciones de adecuación, desarrollo evaluación curricular de conformidad con las políticas educativas nacionales y según las características y necesidades locales.
- Ejecutar la calidad de la educación y rendimiento escolar en el departamento correspondiente y apoyar acciones en esta materia dirigidas en el nivel central del Ministerio.
- Programar y ejecutar acciones de capacitación del personal docente y de otro bajo su jurisdicción.
- Apoyar el diseño, programación, y realización de investigaciones educativas departamentales y apoyar el desarrollo de investigaciones y estudios a nivel regional o nacional.
- Ejecutar o supervisar la ejecución de acciones de evaluación institucional para fortalecer la gestión técnica y administrativa del sistema educativo en el ámbito departamental.
- Formular el anteproyecto de presupuesto de conformidad con las políticas, normas y lineamientos dictados por el nivel central del Ministerio.
- Ejecutar y evaluar la ejecución de los recursos financieros asignados al Departamento, verificando la correcta utilización de los mismos, de conformidad con la Ley y las políticas, normas y lineamientos dictados por el nivel central del Ministerio.
- Designar al personal interino, aprobar la concesión de licencias, traslados y permutas, aplicar los procedimientos legales del régimen disciplinario y otras acciones de personal, cuando corresponda de conformidad con la ley, todo al tenor de los lineamientos establecidos por el Ministerio de Educación y lo que establezcan las disposiciones legales.
- Ejecutar y verificar el cumplimiento de acciones de administración escolar relacionadas con horarios y calendarios escolares, uso de instalaciones y edificios educativos, cumplimiento de disposiciones disciplinarias, cumplimiento de jornadas de trabajo y todas aquellas funciones que correspondan a la adecuada prestación de los servicios.

- Autorizar el funcionamiento de establecimientos educativos privados en su jurisdicción, de conformidad con las disposiciones legales vigentes y supervisar su funcionamiento y calidad de la educación que imparten.
- Mantener actualizado el archivo de registros escolares y extraescolares de su Departamento y elaborar los informes correspondientes.
- Facilitar y expedir la autorización y firma de títulos y diplomas correspondientes a las carreras del Ciclo de Educación Diversificada.
- Efectuar las acciones de supervisión educativa de los diversos programas y modalidades en su jurisdicción.
- Llevar a cabo el proceso de recolección, procesamiento y análisis de información educativa a nivel departamental y generar los indicadores educativos correspondientes para orientar la toma de decisiones.
- Apoyar la realización de estudios para efectos de cooperación técnicas y financiera nacional e internacional y la ejecución de programas y proyectos con financiamiento externo, de acuerdo a las políticas educativas vigentes.
- Coordinar la ejecución y supervisar programas de educación extraescolar en su jurisdicción, promoviendo la participación en los mismos de organizaciones gubernamentales y no gubernamentales.
- Coordinar acciones con organizaciones gubernamentales y no gubernamentales para la realización de proyectos y programas educativos en su jurisdicción.
- Programar, organizar, ejecutar o coordinar la ejecución y supervisar programas de educación bilingüe intercultural.
- Ejecutar otras funciones que correspondan de conformidad con las responsabilidades que le conciernen en el nivel departamental”. (Creación de las Direcciones Departamentales de Educación, Acuerdo Gubernativo, No. 165-96, 1996 pp.2-3)

3.3 Departamento Técnico Pedagógico

Según el artículo nueve del (Acuerdo Ministerial No. 2409-2010, pp.1-16) Las atribuciones específicas del Departamento Técnico Pedagógico, Departamento Técnico Pedagógico Bilingüe Intercultural, subdirección Técnico Pedagógica y Subdirección Técnico Pedagógica Bilingüe cultural son las siguientes:

- a. Planificar, dirigir, coordinar y supervisar actividades relacionadas con la implementación de los aspectos técnicos y pedagógicos en la entrega de las modalidades educativas, en la implementación de los proyectos educativos, en la formación docente; así como, en las acciones de carácter escolar y extraescolar.
- b. Planificar, dirigir, coordinar y supervisar la entrega de los servicios educativos en los establecimientos educativos de su departamento.
- c. Dirigir y coordinar la formulación y la implementación de los proyectos educativos institucionales que orientan las acciones técnicas y pedagógicas de los establecimientos educativos de su departamento.
- d. Planificar, dirigir, coordinar y supervisar actividades relacionadas con la formación docente; así como, las actividades de capacitación docente en todos los establecimientos de su departamento.
- e. Planificar, organizar y dirigir la elaboración de instrumentos que permitan la orientación y el mejor aseguramiento de los servicios de la educación escolar.
- f. Coordinar las actividades que se implementan en el nivel de educación extraescolar, procurando la participación de todos los actores involucrados en dicho nivel.
- g. Coordinar la planeación y el seguimiento de los planes, programas y proyectos de asistencia técnica-pedagógica de la Dirección Departamental de Educación.
- h. Asesorar al Director Departamental, en asuntos relacionados con el Departamento y Subdirección Técnico Pedagógico o Departamento y Subdirección Técnico Pedagógico Bilingüe Intercultural.

3.4 Sección De Entrega Educativa

Se refiere a los efectos positivamente valorados por la sociedad respecto del proceso de formación que llevan a cabo las personas en su cultura. Se considera generalmente cinco dimensiones de la calidad:

- filosofía (relevancia)
- pedagogía (eficacia)
- cultura (pertinencia)
- sociedad (equidad)
- economía (eficiencia)

(Muñoz, 2003, p.25) explica "que la educación es de calidad cuando está dirigida a satisfacer las aspiraciones del conjunto de los sectores integrantes de la sociedad a la que está dirigida; si, al hacerlo, se alcanzan efectivamente las metas que en cada caso se persiguen; si es generada mediante procesos culturalmente pertinentes, aprovechando óptimamente los recursos necesarios para impartirla y asegurando que las oportunidades de recibirla y los beneficios sociales y económicos derivados de la misma se distribuyan en forma equitativa entre los diversos sectores integrantes de la sociedad a la que está dirigida."

(Graells, 2002, p.26) La calidad en la educación asegura a todos los jóvenes la adquisición de los conocimientos, capacidades destrezas y actitudes necesarias para equipararles para la vida adulta.

3.5 Innovación Educativa

“La innovación está fundamentada sobre el aprendizaje, en cuanto éste se encuentra ligado a la acción transformadora del mundo. Tiene un profundo sentido de cambio pues produce unas características que no se dan por generación espontánea. Estas deben ser organizadas y planificadas para que el espacio de innovación aprendizaje logre sus impactos en los múltiples ámbitos de la sociedad. Para ello, es importante reflexionar en torno a los siguientes aspectos de la innovación:

- Es la resultante de un proceso grupal mediado por el debate, el diálogo y la negociación de posiciones.
- El saber previo del grupo y del acumulado de esa disciplina o saber es sometido a prueba en los diferentes niveles de la Lectura 1: ¿por qué es importante la innovación en educación? No podemos pretender que las cosas cambien, si seguimos haciendo siempre lo mismo. Albert Einstein Si uno considera los cambios como amenaza, nunca innovará. No deseche algo simplemente porque no era lo que planificó, lo inesperado es la mejor fuente de innovación. Experiencia (no solo experimentación).
- Produce una reorganización del sistema en el cual se produce autopoiesis¹, haciendo visible el carácter abierto de cualquier sistema. • Construye una dinámica de acciones con aprendizajes, estableciendo una reflexión permanente que le permite aprender de los errores.
- Al hacer del aprendizaje de las prácticas una constante sistematización (Mejía, 2010), convierte al sujeto de ellas en un creador y productor de saber, quien entra y orienta su quehacer. • Flexibiliza a las instituciones educativas que buscan innovación, puesto que hace que se dinamicen para dar respuesta a estos cambios, evitando su parálisis y construyendo sistemas menos individualistas y más participativos. (Antonio J., Sánchez Murillo, 2006, p.73)

3.6 La Estructura Organizacional

La estructura organizacional busca repartir de manera adecuada las actividades y responsabilidades de cada trabajador, empleado o funcionario, a quienes respectivamente les corresponde un puesto, con el fin facilitar el cumplimiento del proyecto, mediante la labor en equipo y una coordinación entre ellos.

“El análisis de la estructura organizacional se enmarca dentro de la Teoría de la Contingencia Estructural, la cual surge para mostrar, a partir de diferentes investigaciones, que no existe una única forma de estructuración, pues la división del trabajo y su coordinación, dependerán de diversos factores y de las condiciones situacionales en las cuales la organización opera”. (Armando D., Idárraga M., 2012, p. 46)

3.7 La Organización

Una organización es una unidad social coordinada conscientemente, compuesta por dos o más personas, que funciona como una base relativamente continua para lograr una meta común o un conjunto de metas. Está constituida por tres elementos fundamentales: personas, objetivos y procedimientos.

Para poder funcionar, toda organización necesita de recursos financieros, técnicos, económicos y humanos. Estos últimos, son el elemento común en todas ellas, ya que todas están integradas por personas.

“Los seres humanos tienen que cooperar unos con otros, por sus limitaciones individuales y deben conformar organización que les permitan lograr algunos objetivos que el esfuerzo individual no podría alcanzar. Una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas, formado por dos o más personas, cuya cooperación recíproca es esencial para la existencia de aquélla”. (Chiavenato 2009, p. 55)

3.8 Monitoreo

“La Teoría de la planificación del desarrollo define el seguimiento o monitoreo como un ejercicio destinado a identificar de manera sistemática la calidad del desempeño de un sistema, subsistema o proceso a efecto de introducir los ajustes o cambios pertinentes y oportunos para el logro de sus resultados y efectos en el entorno. Así, el monitoreo permite analizar el avance y proponer acciones a tomar para lograr los objetivos; Identificar los éxitos o fracasos reales o potenciales lo antes posible y hacer ajustes oportunos a la ejecución.

Con un extendido consenso sobre la finalidad del monitoreo, como se define en el párrafo anterior, en la actualidad existen dos tendencias sobre el significado y el alcance de los sistemas de seguimiento o monitoreo.

Una tendencia enfatiza la coincidencia entre lo planificado y lo ocurrido. La otra en el conocimiento que se deriva de las acciones de seguimiento. La primera tendencia descansa en una visión racional del proceso de planificación. De este modo se asume que dados ciertos insumos se obtendrán determinados resultados y efectos. En correspondencia con esta tendencia, el acento del monitoreo es “el análisis sistemático del proceso de implementación y el criterio de valoración es la mayor o menor coincidencia entre lo planificado y lo ocurrido”. Así, el foco de atención es la verificación si se ha cumplido lo planificado y sugerir cambios para reducir la discrepancia entre uno y otro momento”. (Organización de Estados Iberoamericanos 2008, p.5)

3.9 Evaluación del desempeño

El concepto “evaluación del desempeño nace en la Edad Media con la Compañía de Jesús, fundada por Ignacio de Loyola, la pionera en la realización de un sistema combinado de informes y de calificaciones que los miembros de la orden preparaban de sí mismos. Alrededor de 1842, el servicio público de EEUU implantó un sistema de informes anuales para evaluar el desempeño de sus trabajadores, pero no fue hasta después de la Segunda Guerra Mundial cuando estos sistemas comenzaron a difundirse en las organizaciones.

El desempeño ha sido definido a lo largo de la historia por diversos investigadores. Por ejemplo, la Society for Industrial and Organizational Psychology (1987) definía al desempeño como la efectividad y el valor de la conducta laboral y sus resultados, es decir, que el desempeño era igual a la efectividad o la productividad, por lo que no existía una definición específica. Fue Murphy (1990) quien separó estos tres términos, definiendo la productividad como el resultado entre las variables resultantes y las variables invertidas, éste afirmaba que el tiempo de trabajo no está dedicado sólo a realizar tareas identificables en un análisis del puesto.

Por lo que el desempeño es el conjunto de conductas que son relevantes para las metas de la organización o la unidad organizativa en la que la persona trabaja. Murphy diferencia cuatro tipos de conductas generales en los puestos de trabajo, estas son: conductas orientadas a la tarea, las que

están orientadas interpersonalmente, las que están relacionadas con la pérdida de tiempo y las conductas destructivas”. (Trujillo, 2014, p.5)

3.10 Talleres motivacionales

Se considera que el taller es una importante alternativa que permite una más cercana inserción en la realidad. Mediante el taller, los docentes y los alumnos desafían en conjunto problemas específicos buscando también que el aprender a ser, el aprender a aprender y el aprender a hacer se den de manera integrada, como corresponde a una autentica educación o formación integral.

“Se define como Taller el medio que posibilita el proceso de formación profesional. Como programa es una formulación racional de actividades específicas, graduadas y sistemáticas, para cumplir los objetivos de ese proceso de formación del cual es su columna vertebral” (Kisnerman, Natalio, 1997, p. 46)

3.11 Estrategia Motivacionales

Uno de los desafíos más importantes al idear estrategias es que sean únicas en algo, en relación con los participantes o que aun cuando persigan metas similares a los de la competencia lo hagan de otro modo. Las estrategias ejercen fuerte efecto cuando colocan a una organización en una posición distinta en uno o más aspectos a la que tienen sus participantes.

Para (HellrieGel y Slocum 2002, p. 195) “las estrategias son los principales cursos de acción que se eligen o instrumentan para conseguir uno o más objetivos”. Esta definición también se utiliza para referirse a un plan ideado para dirigir un asunto y para designar al conjunto de reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento. En conclusión, una estrategia es el proceso que se selecciona y con el cual se prevé alcanzar un cierto estado a futuro.

3.12 Calidad y excelencia en el servicio

“La excelencia en servicio, solo es posible cuando la satisfacción de las expectativas del cliente ha sido superada. Ignorar cuales son los valores de los clientes es una actitud arrogante y descuidada, porque el valor es lo que realmente motivará una transacción y sin embargo es subjetivo. El camino hacia la excelencia sólo es posible cuando las empresas logran interpretar cabalmente sus posibilidades reales de crear valor. Antes de considerar que aspectos son fundamentales a la hora de dar satisfacción a las demandas” (Tigani Daniel, 2006, p. 9).

La calidad en el servicio será la carta de presentación de las personas que estén a cargo del departamento o de la unidad en la que laboran en este caso, El departamento Tecnico pedagógico de Sección de Entrega Educativa.

3.13 Calidad Educativa

Según (Nilo, Sergio, 1984, p.8) "los Juicios sobre la calidad de los sistemas educativos así como las medidas destinadas a su mejoramiento, necesariamente se deben referir a: la cobertura de la población en edad escolar; la pertinencia de la oferta escolar; la capacidad del sistema para reaccionar ante una realidad cambiante rápidamente"

Este autor enfatiza la idea de que la calidad es un concepto evaluativo en su esencia y la define como "aquella propiedad o conjunto de propiedades indirectas de una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que los restantes de su especie", es decir, averiguar la calidad de algo exige constatar su naturaleza y expresarla en términos que permitan una comparación. En este caso, la calidad se asocia con la pertinencia de la oferta escolar en relación con la demanda real y las expectativas que la gente tiene, en concreto, del servicio educativo.

3.14 Comunicación organizacional

Es el componente de control que orienta la difusión de políticas y la información generada al interior de la organización para una clara identificación de los objetivos, las estrategias, los planes, los programas y los proyectos hacia los cuales se enfoca el accionar de la identidad; debe convocar a funcionarios entorno a una imagen corporativa que comprenda una gestión ética, eficiente y eficaz que proyecte su compromiso con la rectitud y la transparencia, como gestores y ejecutores.

Según (María, Isabel Carreño, 1998, p.6) Las organizaciones de éxito son aquellas que le dan la verdadera importancia a las comunicaciones y la información, ya que ellas han comprendido que estas contribuyen en gran parte a mejorar el ambiente comunicativo y el clima laboral; es decir “dinamizador y animador de las acciones individuales y colectivas procurando la integración de esfuerzos y el fortalecimiento de la institución”. Por estos, los miembros garantizan su conocimiento e identificación con la organización, debido a que ellos se sienten tenidos en cuenta para el desarrollo de las metas de la organización.

Capítulo 4

Propuesta

4.1 Nombre de la propuesta

Estrategias para mejorar la comunicación organizacional, por tiempo Indefinido, en la Sección de Entrega Educativa, del Departamento Técnico Pedagógico Bilingüe Intercultural de en la dirección Departamental de Educación edificio II, Santa Elena de la Cruz, Flores, Petén.

4.2 Introducción

En la presente investigación se encuentra plasmada la propuesta Estrategias para mejorar la comunicación organizacional entre el Departamento Técnico Pedagógico Bilingüe Intercultural de la Sección de Entrega Educativa y personal docente, por tiempo determinado en la Dirección Departamental de Educación edificio II, Santa Elena de la Cruz, Flores, Petén. El presente proyecto busca dar solución a la problemática detectada atendiendo a la necesidad de implementar un sistema de mejora a corto plazo que brinde correcciones para garantizar la eficaz comunicación organizacional.

El objetivo de este trabajo se realizó con la finalidad de visualizar la existencia e importancia de la comunicación, los canales y las estrategias claras y su actuar en la institución, partiendo de la complementariedad con los procesos pedagógicos que se realizan en la misma y así, lograr proponer mecanismos de cambio que eviten que el modelo administrativo de desarrollo se coloque por encima de lo educativo y no responda a las necesidades de sus integrantes ni a la naturaleza de sus objetivos en sí.

Considerando la premisa que los diferentes tipos de instituciones utilizan la comunicación para dar a conocer las actividades que desarrollan o los servicios que prestan, y proyectos que serán ejecutados durante determinado tiempo, es de vital importancia que los canales de comunicación sean efectivos y que la información sea clara y concisa.

4.3 Justificación

El interés de la presente investigación está fundamentado en poder brindar una solución a la problemática en curso. En la actualidad hay que ser dinámicos y precisos en el análisis y presentación de propuestas sabiendo a ciencia cierta cómo se puede generar un cambio o dar una solución, por tal motivo es necesario concientizar a todas las personas de la organización sobre la importancia de realizar esta investigación que conlleve a resultados satisfactorios.

Esta investigación nos permite plasmar en la práctica el conjunto de conocimientos que se han ido recolectando en el transcurso de la vida universitaria. Muchas veces la gente afirma que el conocimiento es poder, pero ¿Alguna vez nos hemos detenido a reflexionar por un momento cual es el impacto del conocimiento en la vida real? El conocimiento siempre debe ser utilizado para generar soluciones prácticas en beneficio de los interesados.

4.4 Planteamiento del problema de la propuesta

La aplicación de mejoras en la comunicación organizacional, en el ámbito laboral permite el desarrollo satisfactorio de las actividades programadas por la entidad, trabajando en base a objetivos se puede medir los avances que se tienen durante el desarrollo de las actividades y la efectividad de la comunicación.

La gestión de la comunicación interna debe conseguir la credibilidad del discurso interno, favoreciendo que los mensajes lleguen a través de las acciones de comunicación transversal con plena coherencia, significación y notoriedad a los docentes, para que estos puedan comprender la marcha de los proyectos emprendidos y los retos de su organización.

Los sistemas de comunicación interna como procesos o sistemas, circuitos y acciones, están subordinadas absolutamente a los objetivos, planes y proyectos que emergen de la estrategia de la organización.

4.5 Objetivos

4.5.1 Objetivo general

Proponer eestrategias para mejorar la comunicación organizacional entre el Departamento Técnico Pedagógico Bilingüe Intercultural de la Sección de Entrega Educativa y personal docente, por tiempo determinado en la Dirección Departamental de Educación edificio II, Santa Elena de la Cruz, Flores, Petén.

4.5.2 Específicos

- Diseñar estrategias que permitan consolidar una comunicación efectiva entre el Departamento Técnico Pedagógico Bilingüe Intercultural de la Sección de Entrega Educativa y personal docente.
- Analizar la forma de como impulsar el desarrollo organizacional dentro del Departamento Técnico Pedagógico Bilingüe Intercultural de la Sección de Entrega Educativa, para poder generar propuestas coherentes.
- Establecer mecanismos que involucren a todo el personal administrativo en la búsqueda de objetivos que fortalezcan la comunicación organizacional.

4.6 Estrategia

4.6.1 Capacitación de los colaboradores en comunicación interna

La comunicación organizacional es importante en toda organización porque permite coordinar de manera eficiente los objetivos que se pretenden alcanzar a través de las tareas a realizar. Por eso a través de la capacitación se pretende proveer conocimiento fortalecer los mecanismo de la comunicación en el aspecto laboral.

4.6.2 Establecer mecanismos pertinentes que coadyuven a mejorar la comunicación organizacional

La comunicación en el trabajo parece una tarea fácil porque en este escenario todo el tiempo estamos en contacto con nuestros compañeros y colaboradores para abordar una gran cantidad de cuestiones tales como: resolver problemas, asignar tareas, revisar avances de proyectos, dar y recibir retroalimentación acerca del desempeño, entre otras actividades.

- Abrir nuevos canales de comunicación
- Realizar reuniones periódicas con el equipo de trabajo
- Fortalecer la comunicación a través de la convivencia cotidiana laboral

4.6.3 Crear agenda telefónica con los nombres de los directores de cada establecimiento educativo

Con creación de la agenda telefonía se aspira estrechar lazos de comunicación entre el departamento Técnico Pedagógico de la Sección de Entrega Educativa y el personal docente a través de los directores, el objetivo de la agenda es tener a la mano los contactos de los directores para hacer llegar sin contratiempos información importante sobre actividades que el departamento este por desarrollar y de esta forma combatir la desinformación que pueda generarse debido a la mala comunicación existente.

4.6.4 Crear un canal directo de comunicación aprovechando la tecnología y el aguaje del uso de redes sociales.

La comunicación por medio de plataformas virtuales (Facebook, LinkedIn, correos corporativos, sistemas de mensajes internos, WhatsApp) es muy útil y permiten transmitir todo tipo de información, por compleja y extensa que sea. Aprovechando el auge de las nuevas tecnologías se pretende crear un grupo de WhatsApp a partir de la agenda telefónica creada con anterioridad para mantener un canal efectivo y actualizado de información que el departamento Técnico Pedagógico de la Sección de Entrega Educativa pretenda hacer llegar a los docentes a través de sus directores.

4.7 Resultados esperados

- Implementar diversas herramientas tecnológicas orientadas a mejorar de forma efectiva y eficaz, la comunicación interna y externa.
- Crear nuevos canales de comunicación para que la información sea de primera mano.
- Fortalecer los procesos de comunicación organizacional interna para garantizar que un ambiente armonioso de trabajo.
- Que el equipo de trabajo reconozca la importancia de la comunicación efectiva y que trabaje para fortalecer la misma

4.8 Actividades

- Implementar la capacitación
- Fomentar la participación del equipo de trabajo
- Diseñar el contenido de la capacitación
- Hacer uso de la tecnología
- Evaluar el contenido de la información
- Clasificar la información para que se concisa
- Elaborar una agenda telefónica de los directores

4.9 Cronograma de actividades

Tabla 2
Cronograma de Actividades

Estrategia	Resultados esperados	Actividades	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Observaciones
Capacitación de los colaboradores en comunicación organizacional	Proveer conocimiento a los integrantes del equipo para fortalecer la comunicación organizacional	El jefe de la Sección de Entrega Educativa convocará al equipo de trabajo para la capacitación.	X			Es importante la integración del equipo de trabajo a todas las actividades
Establecer mecanismos pertinentes que coadyuven a mejorar la comunicación organizacional	Crear nuevos canales de comunicación que coadyuven a mejorar sustancialmente la comunicación poniendo en práctica los conocimientos adquiridos en la capacitación	Se harán reuniones mensuales con el equipo de trabajo con el objeto de mejorar las relaciones interpersonales y la comunicación interna	X			Se pondrá en práctica lo aprendido en la capacitación
Crear agenda telefónica con los nombres de los directores de cada establecimiento educativo	Asegurar que la comunicación sea efectiva, clara y concisa, a través del contacto establecido con los directores de los establecimientos educativos	El equipo de trabajo creará una agenda telefónica en programa Excel la cual hará llegar a todos los integrantes del equipo a través de un correo institucional			X	La jefa de la sección de Entrega Educativa constará que todos cuenten con la agenda
Crear un canal directo de comunicación aprovechando la tecnología y el aguaje del uso de redes sociales.	Aprovechar los recursos tecnológicos para mejorar la comunicación porque puede ser fácil, directa y rápida.	El jefe de la Sección de Entrega Educativa con ayuda del equipo de trabajo creará un grupo de WhatsApp con los números de los directores de los establecimientos educativos			X	El grupo de WhatsApp será estrictamente para enviar información sobre la capacitación y/o requisitos de las mismas. Se le llamará la atención a la persona que no cumpla con esta política.

Fuente: elaboración propia

4.10 Metodología

Se propone la aplicación de una metodología teórico-práctica y participativa. Se busca transmitir los conceptos y aspectos teóricos mediante exposiciones interactivas, con apoyo de material audiovisual, ejemplos ilustrativos y análisis de casos, facilitando la comparación con la realidad de sus propias organizaciones y experiencias e identificando aplicaciones concretas en el espacio laboral.

Se focaliza la atención en cómo “viven” diariamente los participantes la gestión que realiza su organización en materia de comunicación, mientras que se propicia la incorporación de herramientas que permitan generar ideas y proyectos de cambio en pos de una correcta gestión integral y estratégica de la comunicación organizacional.

Finalmente, se prevé utilizar un formulario-guía con preguntas que faciliten el diagnóstico de distintos aspectos del proceso comunicacional y sus herramientas, culminando con el análisis de un modelo de plan estratégico de comunicación que permita definir líneas de acción, una vez comprendidos todos los aspectos involucrados

4.11 Implementación y sostenibilidad de la propuesta

Para la implementación de la propuesta “Estrategias para mejorar la comunicación organizacional entre el departamento Técnico Pedagógico de la Sección de Entrega Educativa y personal docente, por tiempo determinado en la Dirección Departamental número II, Santa Elena de la Cruz, Flores, Petén”. Dicha propuesta será realizada por el estudiante de Universidad Panamericana con el apoyo del jefe de la Sección de Entrega Educativa y el equipo de trabajo.

4.12 Recursos

4.12.1 Humanos

- El jefe de la Sección de Entrega Educativa será la responsable de la planeación, ejecución, dirección y control del proceso
- Equipo de trabajo departamento Técnico Pedagógico de la Sección de Entrega Educativa y personal docente, por tiempo determinado en la Dirección Departamental de Educación edificio II, Santa Elena de la Cruz, Flores, Petén.

4.12.2 Materiales

- Computadora
- Cañonera
- Hojas de papel bond
- Marcadores
- Pizarrón
- Mobiliario
- Sonido: bocina y micrófono
- Salón para la realización de la capacitación

4.13 Presupuesto

Diseñado para una capacitación de acuerdo a la propuesta que tendrá una duración trimestral

Tabla 3
Presupuesto

Descripción	Cantidad	Precio Total	Observaciones
Computadora	1		El departamento Técnico Pedagógico de la Sección de Entrega Educativa, cuenta con computadora
Cañonera	1		El departamento Técnico Pedagógico de la Sección de Entrega Educativa, cuenta con cañonera
Resma hojas de papel bond	2		El departamento Técnico Pedagógico de la Sección de Entrega Educativa, cuenta con papel bond
Hojas para papelógrafo	15	Q 15.00	
Marcadores	12	Q40.00	
Pizarrón	1		Cedido por la Escuela Oficial Rural Mixta Marta Rosa Morales Cetina
Mobiliario			Cedido por la Escuela Oficial Rural Mixta Marta Rosa Morales Cetina
Salón para la realización de la capacitación			Se realizará en un salón de clases cedido por la Escuela Oficial Rural Mixta Marta Rosa Morales Cetina
Sonido		Q300.00	
Total		Q 355.00	

Fuente elaboración propia, octubre 2018

Capítulo 5

Sistematización de la propuesta

5.1 Experiencia vivida

La Práctica Profesional Dirigida se realizó en la Sección de Entrega Educativa, en la Dirección Departamental de Educación edificio II, Santa Elena, Petén, en un lapso de 200 horas comprendidas del 04 de Junio al 10 de Agosto, de Lunes a Viernes de 8:00 Am a 12:00 Pm de la tarde con el apoyo de la Licenciada: Idida Maribel Figueroa Jefa de la Sección de Entrega Educativa.

El proceso de Práctica Profesional Dirigida se fundamenta con recopilación de datos relevantes de la institución empleando diferentes técnicas de investigación para obtener la información idónea sobre los procesos técnicos administrativos, reseña-histórica de la institución, misión, visión, esquema funcional de la organización, ubicación geografía, elaboración de FODA sistémico.

La realización de la Práctica Profesional Dirigida permite adentrarse y conocer la realidad de los procesos de gestión administrativa, debido que requiere de la práctica de principios y valores que le dan sentido al desempeño profesional, las actividades que se realizan quedan plasmadas en un diario pedagógico, tales anotaciones servirán como fuente para la reconstrucción histórica.

La etapa de la Práctica Profesional Dirigida es un sistema de egreso, como el conjunto de opciones que se desarrollan para realizar la investigación o actividad final del proceso de la formación, de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa conforme al Reglamento Académico, UPANA (2010) Capítulo 3 del Sistema de Egreso. Constituye un ejercicio asesorado y monitoreado, donde los conocimientos adquiridos durante el proceso formativo se aplican a la realidad estableciendo una articulación continua entre la formación recibida en la Universidad y la realidad educativa dentro del contexto.

Las actividades que se desarrollaron durante el proceso de la práctica supervisada fueron:

- Convocar a los directores a talleres de acreditación y certificación de establecimiento.
- Revisión de PEI.
- Portafolio de docentes que participaron en estrategias para impartir matemáticas
- Auxiliar en talleres para directores.
- Ordenamiento de archiveros correos, circulares, oficios, solicitudes varias e informes de las actividades realizadas.
- Confrontación de actas.
- Elaboración de material para capacitaciones a los docentes de Telesecundaria
- Rotulación de folder con las metodologías para los talleres.
- Llamar a los coordinadores distritales y asesores pedagógicos para la realización de la base de datos de los centros educativos.
- Enviar la convocatoria de capacitación a los asesores pedagógicos
- Recepción de informes de los maestros quienes se acreditaron como profesores de matemática.
- Elaboración de diplomas.
- Realización de bases de datos sobre la estadística de los centros educativos públicos.
- Elaboración de diapositivas para utilizar en los talleres.

5.2 Reconstrucción histórica

La sistematización, como ejercicio riguroso de aprendizaje e interpretación crítica de los procesos vividos, permite ordenar y estructuras por etapas cada uno de los procesos que se realizan durante el ejercicio de la práctica.

Semana comprendida del 04 al 08 de junio

Inicio de la práctica docente en la sección de entrega educativa, siendo la jefa inmediata la Licda: Idida Maribel Figueroa Álvarez. La hora de inicio de la práctica fue a las 8:00 de la mañana hasta las 12:00 horas .Donde me presente para servir de apoyo ante el personal de la sección de entrega educativa y licenciados quienes laboran en la misma sección.

Semana comprendida del 11 al 15 de junio

Realización de archivar documentos de cada sección por fechas establecidas y colocándoles su respectivo separador en los cardex para mantener un mejor orden en los documentos de información de Dirección Departamental de Petén, revisión de correos y almacenamiento estadístico de para posteriormente trasladar los datos a la base de datos que ya se había iniciado.

Semana comprendida del 18 al 22 de junio

Continúe esta semana archivando documentos de academias de mecanografía donde se observaron diversos problemas que existen en el ámbito educativo y la solución que se les da para, mejorar el proceso de Enseñanza-Aprendizaje y tener mejores resultados en el servicio que se le brinda a la población.

Semana comprendida del 25 al 29 de junio

Durante esta semana se apoyó con la redacción del consolidado de las actividades realizadas por los maestros, coordinadas por el director y asesores pedagógicos de los diferentes distritos y municipios de Petén. También se inició la redacción de la convocatoria dirigida a los docentes de telesecundaria para que asistan a la capacitación sobre el uso del Currículo Nacional Base y adecuaciones curriculares.

Semana comprendida del 02 al 06 de julio

Durante esta semana se archivaron documentos de Centros de Computación y Academias de mecanografía de distintos municipios que brindan preparación y servicios a todos los interesados en prepararse académicamente ordenándolos por municipios y años para tener un mejor control así mismo brindar un mejor servicio.

Semana comprendida del 09 al 13 de julio

Se gestionó ante la dirección Departamental denominada número uno, fotocopias las cuales iban a ser usadas en el taller que la Sección de Entrega Educativa impartiría a los docentes de Telesecundaria del municipio de Poptún. Seguidamente se trabajó la presentación que utilizaría la Licenciada Casandra Juárez para realizar la capacitación a los docentes de primero básico de los municipios de San Andrés, San José, San Benito, Flores, Melchor Santa Ana y San Francisco.

Semana comprendida del 16 al 20 de julio

Verificar el número de resolución de cada centro de computación y ver las fechas que aún no estén vencidas e ingresar los Cat, que no aparezcan en el sistema para mantener un mejor orden y llamar a los propietarios para que puedan acercarse a Dirección Departamental para brindarles mayor información.

Semana comprendida del 23 al 27 de julio

Se inició la redacción de la circular número cuarenta y cinco dirigida a los coordinadores distritales, para que informaran a los directores sobre los docentes quienes no asistieron al taller de innovación metodológica y concreción curricular y el uso de material didáctico para la construcción de los aprendizajes, para que se presentaran al taller organizado específicamente para ellos, también se les informo que si no asistían el departamento administrativo tomaría cartas en el asunto.

Semana comprendida del 23 al 27 de julio

Durante esta semana se le brindo el apoyo a Licenciada Casandra con realizar llamadas para concientizar a los Directores sobre la revisión del proyecto (PEI) del establecimiento Educativo y así mismo si tenían alguna duda que se acercaran a la oficina para brindarles mayor información.

Semana comprendida del 30 de julio a 03 de agosto

Se inició en ordenar diplomas de acuerdo a los grados e institución a la que pertenecía cada estudiante, y Básicamente el trabajo en el área administrativa requiere de mucho tiempo, dedicación y paciencia, sobre todo el tratar con personas, al culminar las capacitaciones se procedió con la elaboración de los informes, la cantidad de docentes capacitados, evaluar los aspectos

positivos, negativos y sugerencias que los docentes hacían para la mejora de las próximas capacitaciones.

Semana comprendida del 06 al 10 de agosto

Por sugerencia de la Licenciada Idida se le apoyo a Michael de Groot a ordenar diplomas y libros de cuentos que serían repartidos en distintos establecimientos con el fin de concientizar a cada estudiante sobre la importancia de los huertos escolares y poder mejorar la tasa de alimentación así mismo se realizó la despedida donde finalizamos con un gran proceso donde adquirimos conocimientos de los cuales pondremos en práctica en la vida cotidiana.

5.3 Objeto de la sistematización de la propuesta

La aplicación de Estrategias para mejorar la comunicación organizacional entre el departamento Técnico Pedagógico de la Sección de Entrega Educativa y personal docente, por tiempo determinado en la Dirección Departamental número II, Santa Elena de la Cruz, Flores, Petén. En el desempeño permiten obtener resultados verídicos, además contar con una ruta de trabajo, cronograma de actividades y con el personal motivado el desempeño profesional es altamente eficaz.

Tomando como base los objetivos planteados en el árbol, se consideran las acciones pertinentes que permiten agilizar el trabajo en equipo y todas las actividades que debe realizar la Sección de Entrega Educativa. El monitoreo del personal docente a través de los asesores pedagógicos.

Establecer lazos afectivos entre personal técnico y docente para lograr avances en el cumplimiento de todas las actividades planificadas en el Plan Operativo Anual, también el acompañamiento técnico pedagógico ante cualquier dificultad que tengas los directos o docentes en los centros educativos.

Brindar a los docentes oportunidades de capacitación es un pilar fundamental porque a través de ello se crea conciencia y se garantiza el desempeño de una enseñanza aprendizaje de calidad, dado que los docentes son los facilitadores del conocimiento, quienes facilitan a los estudiantes la oportunidad de ingresar al mundo del conocimiento crítico y constructivo.

5.4 Principales lecciones aprendidas

- La Dirección Departamental cuenta con un manual de Organización y Funciones, el cual permite conocer la estructura básica de la unidad y de los dirigentes de la misma. (Ministerio de Educación)
- Poner en práctica los conocimientos técnicos administrativos, coordinar, gestionar y planificar actividades que garanticen el bienestar de todos los involucrados, ser mediador de conflicto cuando el caso lo amerite.
- Realizar las estadísticas y base de datos de los centros educativos, realización de consolidados de actividades que se realizan a nivel departamental, practicar la ética y las buenas relaciones humanas al momento de dialogar con Coordinadores distritales, Asesores Pedagógicos, Directores, Docentes y Padres de familia.
- Aplicación de las nuevas metodologías desde el ámbito administrativo para mejorar la comunicación con los docentes.

Conclusiones

La sección de entrega educativa, no cuentan Estrategias para mejorar la comunicación organizacional entre el Departamento Técnico Pedagógico y personal docente por un tiempo determinado en Dirección Departamental Número II, Santa Elena de la Cruz Flores Peten.

La Práctica Profesional Dirigida permitió ejercer los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación Académica, en la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa en Universidad Panamericana,

La propuesta realizada esta dirigida a fortalecer las debilidades encontradas durante el ejercicio de la Práctica Profesional Dirigida, evidenciada a través del árbol de problemas y el árbol de objetivos y estrategias para brindar un mejor monitoreo y acompañamiento es fundamental porque permite avanzar en la cobertura del programa y lograr una calidad educativa.

Valoración de la búsqueda de coherencia para el trabajo en equipo, ubicándola como una oportunidad de reflexión crítica en el proceso de aprendizaje para lograr el trabajo en conjunto con la comunidad educativa.

Sensibilidad e interés por aprender de la experiencia y valorarla como fuente de aprendizaje formando nuevas metodologías constructivistas dentro del proceso administrativo, recabando una serie de componentes para llevar a cabo la estrategia.

Referencias

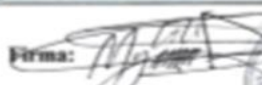

- Armando, D., y Idárraga, M. (2012). *Estructura organizacional y sus parámetros de diseño: análisis descriptivo en pymes industriales de Bogotá*. Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano, 46 (5), 22-61
- Bernal, J. (2016) *La Libertad de Expresión en la Internet*. Misión Jurídica, 167, 1794-600X.
- Congreso de la República. (1991). *Ley de Educación Nacional, Decreto, No. 12-91*. Guatemala.
- Congreso de la República. (1997). *Ley del Organismo Ejecutivo, Decreto Legislativo, No. 114-97*. Guatemala.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Bogotá: McGraw-Hill/interamericana.
- Hellriegel, J., y Slocum, Susan (2002). *Administración: Un enfoque basado en competencias*. Thomson Paraninfo. Colombia.
- Kisnerman, N. (1997). *Pensar el trabajo social: una introducción desde el constructivismo*. Buenos Aires: Lumen Hvmanitas.
- Latorre, A. (2005). *Investigación-Acción: Conocer y cambiar la práctica educativa*. España: Graó.
- León, C., y María I. (1998), *Gestión Universitaria, Sistema de Información y Comunicación y Factores Endógenos y Exógenos*. España, Editorial
- Ministerio de Educación (2010). *Reglamento interno de las direcciones departamentales de educación, Acuerdo Ministerial No. 2409-2010*. Guatemala: Autor.
- Ministerio de Educación. (1996). *Creación de la Direcciones Departamentales de Educación, Acuerdo Gubernativo, No. 165-96*. Guatemala.
- Moraima, M., y Mújica, A. (2008). *El Análisis de Contenido: una forma de abordaje metodológico*. Laurus, 133, (14), 1315-883X.
- Morales, D. (2015). *La Teoría Fundamentada (Grounded Theory), Metodología Cualitativa de la Investigación Científica*. Pensamiento & Gestión, 01. (39), 1657-6276X.
- Muñoz, M. (2003). *La calidad de la educación: Controversia y restos para la Educación Pública*. Universidad de Murcia, 25,26, 20-21
- Nikulin, N., y Becker, G. (2015). *Una Metodología Sistemática y Creativa para la Gestión Estratégica: Caso de Estudio Región de Atacama-Chile*. Journal of Techology Management & Innovation, 129, (10), 0718-2724.

- Nilo, Sergio, (1984), *Apuntes sobre calidad de la educación en América Latina*, Departamento de Estudios Educativos, OEA. 8 (6), 38-48
- Organización de Estados Iberoamericanos. (2008). *Monitoreo e indicadores*. (1ra. Ed.). Guatemala: Instituto para el Desarrollo y la Innovación Educativa.
- Sánchez M, y Antonio J. (2006). *PETER DRUCKER, INNOVADOR MAESTRO DE LA ADMINISTRACION DE EMPRESAS*. Cuadernos Latinoamericanos de Administración.
- Tigani D. (2006). *Excelencia en el Servicio*. Chile: Duken.
- Universidad de la Laguna. (2014). *Evaluación del desempeño*. España: Relaciones Laborales.
- Valverde, A. 1991. *El Diario de Campo*. Revista Trabajo Social.

Anexos
Ficha informativa del estudiante

Ficha Informativa del (la) estudiante
Universidad Panamericana
Sede Santa Elena, Petén
Práctica Profesional Dirigida. /PDP- 2018/



1	Datos personales del estudiante
a)	Nombre completo del o la estudiante: Yodelyn Patricia Duarte Estrada
b)	Carné: 201405615
c)	Fecha de nacimiento: 06 de Junio 1994 Edad: 24 años
d)	Dirección: 0. Ave. Colonia Vista Hermosa, San Benito, Petén
e)	Número de teléfono: Móvil: 4905-4729
f)	Dirección electrónica: yodelinestrada@gmail.com
2	Datos de la institución donde realizó la práctica administrativa
a)	Nombre de la institución educativa: Dirección Departamental No.2
b)	Nombre del jefe inmediato: Licenciada Idida Maribel Figueroa
c)	Dirección: 5ta calle 3ra. Av. Z. 2, Santa Elena, Flores, Petén
d)	Número de teléfono: 4108-8044
e)	Dirección electrónica: magiron@mineduc.gob.gt
3	Datos de la práctica profesional dirigida (PPD):
a)	Institución específica: Departamento Técnico Pedagógico Bilingüe Intercultural
b)	Tiempo de duración: 200 horas
c)	Horario: 08:00 a 12:00 de lunes a viernes
4	Datos del jefe inmediato:
a)	Por la institución educativa: Nombre: Ingeniero Mynor Aroldo Girón González Firma: 
b)	Por la Universidad Panamericana: Nombre: Ph.D. Carlos García Tohom Firma: 
c)	Lugar y fecha del informe: Santa Elena de la Cruz, Flores, Petén, 16 de septiembre 2018



Constancia de certificación de acta de inicio y cierre

LA INFRAESCRITA LICENCIADA IDIDA MARIBEL FIGUEROA JEFA DE LA SECCION DE ENTREGA EDUCATIVA, SANTA ELENA DE LA CRUZ, MUNICIPIO DE FLORES, DEPARTAMENTO DE PETÉN, **CERTIFICA:** HABER TENIDO A LA VISTA EL LIBRO DE ACTAS No.04-2018 EN LA QUE A FOLIO NÚMERO TRESCIENTOS SESENTAY NUEVE, TRESCIENTOS SETENTA Y TRESCIENTOS SETENTA Y UNO. EL ACTA NÚMERO CUATRO DEL DOS MIL DIECIOCHO LA QUE COPIADA LITERALMENTE DICE:

Acta No.04-2018

En la Dirección Departamental de Educación de Santa Elena de la Cruz, Flores, del Departamento de Petén, siendo las ocho horas del día lunes cuatro de junio del dos mil dieciocho, reunidos en las instalaciones que ocupa la Dirección Departamental de Educación, Municipio de Flores, Departamento de Petén, las siguientes personas: **Yodelyn Patricia Duarte Estrada, Carné 201405615, Lenny Lorrainee Baca Alonzo, Carné 201406481, Henry Benedicto Zuñiga Caal, Carné 201402333**, estudiantes de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa y **Jefa de la Sección de Entrega Educativa Licenciada Idida Maribel Figueroa**, quien suscribe la presente para hacer constar lo siguiente: **PRIMERO:** Los estudiantes de la Universidad Panamericana se presentaron a esta **Dirección Departamental de Educación** con el oficio sin numero de fecha 23 de mayo del 2018. Donde indica que los estudiantes Yodelyn Patricia Duarte Estrada, Carné 201405615, Lenny Lorrainee Baca Alonzo, Carné 201406481 realizarán su **PRÁCTICA PROFESIONAL SUPERVISADA** en esta Dirección Departamental de Educación, Municipio de Flores, Departamento de Petén, durante 200 horas de la Practica Profesional dirigida en esta Dirección Departamental de Educación a partir del 4 de junio del 2018 en horarios de 8:00 am a 12:00 pm al cumplir las doscientas (200) horas de práctica, la cual será coordinada por el Doctor Carlos García Tohom, quien afortunadamente estará realizando visitas de monitoreo y Supervisión firmando la presente Circular Mgtr, Jaime Rodrigo Mas Benítez Coordinador de Sede Campus Central Universidad Panamericana, Santa Elena, región Petén. **SEGUNDO:** El estudiante Henry Benedicto Zuñiga Caal, Carné 201402333, de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa se estará presentando en horarios de 1:00 pm a 4:30 pm la cual también será coordinada por el Doctor Carlos García Tohom, quien afortunadamente estará realizando visitas de monitoreo y Supervisión firmando la presente Circular Mgtr, Jaime Rodrigo Mas Benítez Coordinador de

LA INFRAESCRITA LICENCIADA IDIDA MARIBEL FIGUEROA JEFA DE LA SECCION DE ENTREGA EDUCATIVA, SANTA ELENA DE LA CRUZ, MUNICIPIO DE FLORES, DEPARTAMENTO DE PETÉN, **CERTIFICA:** HABER TENIDO A LA VISTA EL LIBRO DE ACTAS No.05-2018 EN LA QUE A FOLIO NÚMERO TRESCIENTOS SETENTA Y UNO, TRESCIENTOS SETENTA Y DOS Y TRESCIENTOS SETENTA Y TRES. EL ACTA NÚMERO CINCO DEL DOS MIL DIECIOCHO LA QUE COPIADA LITERALMENTE DICE:

Acta No.05-2018

En la Dirección Departamental de Educación de Santa Elena de la Cruz, Flores, del Departamento de Petén, siendo las doce horas del día viernes diez de agosto del dos mil dieciocho, reunidos en las instalaciones que ocupa la Dirección Departamental de Educación, Municipio de Flores, Departamento de Petén, las siguientes personas: **Yodelyn Patricia Duarte Estrada, Carné 201405615, Lenny Lorraine Baca Alonzo, Carné 201406481, Henry Benedicto Zuñiga Caal, Carné 201402333**, estudiantes de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa y la Jefe de la Sección de Entrega Educativa **M.A. Idida Maribel Figueroa**, quien suscribe la presente para hacer constar lo siguiente: **PRIMERO:** La Licenciada Idida Maribel Figueroa Jefa de la Sección de Entrega Educativa, agradece a los estudiantes **Duarte Estrada, Baca Alonzo, Zuñiga Caal**, por haber brindado el aporte Técnico Administrativo, en las diferentes actividades que se desarrollan cotidianamente en la Sección Educativa, durante la Práctica realizada; la cual sin lugar a dudas fue un aporte significativo, ante la institución. **SEGUNDO:** Continuando con la presente los practicantes agradecen el apoyo brindado a la Licenciada Idida Maribel Figueroa, y a cada miembro de la Sección de Entrega Educativa, por la atención brindada y confianza que se nos dio a cada uno, en las diferentes áreas administrativas que se desarrollaron durante sus semanas de Práctica. **TERCERO:** Hacemos constar que los antes suscritos han cumplido con las doscientas (200) horas de Práctica Profesional Dirigida en esta Dirección Departamental de Educación. **CUARTO:** No habiendo más que hacer constar se finaliza la presente treinta minutos después de inicio. Firmando para constancia los que en ella intervinimos. Damos Fe.

Y PARA LOS USOS LEGALES QUE CORRESPONDA, SE EXTIENDE, FIRMA Y SELLA LA PRESENTE EN MUNICIPIO DE FLORES, DEPARTAMENTO DE PETÉN, A LOS DIEZ DIAS DEL MES DE AGOSTO DEL AÑO DOS MIL DIECIOCHO.


Vo.Bo. Licenciada Idida Maribel Figueroa
Jefa de Sección de Entrega Educativa
