

**UNIVERSIDAD PANAMERICANA**

Facultad de Ciencias de la Educación

Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa



**Implementación de herramienta digital para el registro y control de gestiones administrativas de la Supervisión Educativa sector 01-08-03 de la zona 06 del municipio de Mixco, departamento de Guatemala.**

(Informe de Práctica Profesional Dirigida)

Alma Maritza Negro Lemus

Guatemala

2017

**Implementación de herramienta digital para el registro y control de gestiones administrativas de la Supervisión Educativa Sector 01-08-03 de la zona 06 del Municipio de Mixco, Departamento de Guatemala.**

(Informe de Práctica Profesional Dirigida)

Alma Maritza Negro Lemus

M.A. Liliana Isabel Ventura Ramírez (Asesora)

MSc. Julbia Maricela Ramos Campos (Revisora)

Guatemala

2017

## **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: Alma Maritza Negro Lemus**

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 25/2017

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: **“Implementación de herramienta digital para el registro y control de gestiones administrativas de la Supervisión Educativa sector 01-08-03 de la zona 06 del municipio de Mixco, departamento de Guatemala.”**. 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 **Alma Maritza Negro Lemus**, recibe la aprobación de realizar Informe de Práctica Profesional Dirigida, solicitado como opción de Egreso con el tema indicado en numeral 1.

  
**Licda. Sandy J. García Gaitán**  
**Decana**  
Facultad de Ciencias de la Educación

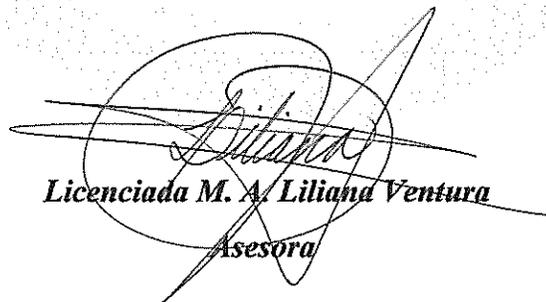


c.c archivo

video

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

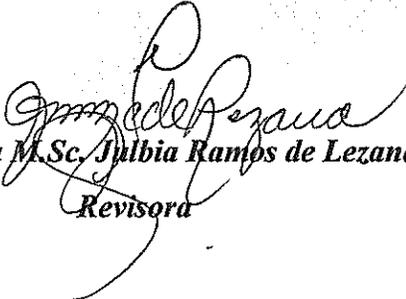
En virtud del Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: **Implementación de herramienta digital para el registro y control de gestiones administrativas de la Supervisión Educativa sector 01-08-03 de la zona 06 del municipio de Mixco, departamento de Guatemala**, Presentado por la estudiante: **Alma Maritza Negro Lemus**, previo a optar al grado Académico de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad. Por lo anterior se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.



*Licenciada M. A. Liliana Ventura*  
*Asesora*

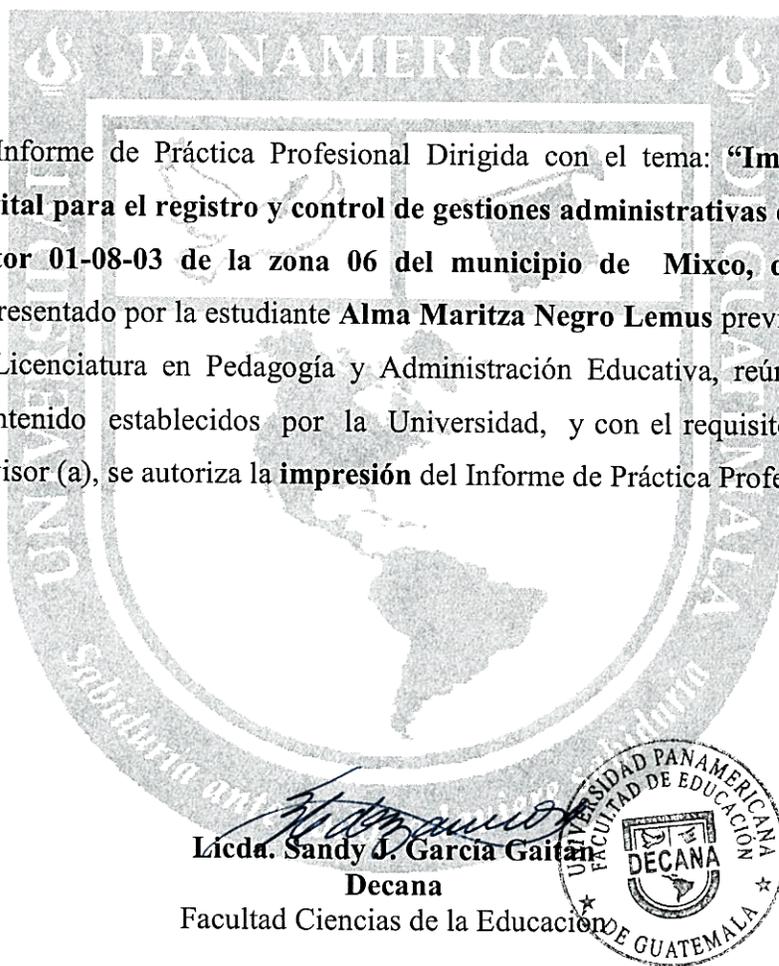
UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN.  
Guatemala uno de abril del año dos mil diecisiete-----

En virtud del Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: **Implementación de herramienta digital para el registro y control de gestiones administrativas de la Supervisión Educativa sector 01-08-03 de la zona 06 del municipio de Mixco, departamento de Guatemala**, Presentado por la estudiante: **Alma Maritza Negro Lemus**, previo a optar al grado Académico de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad. Por lo anterior se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.

  
*Licenciada M.Sc. Julbia Ramos de Lezana*  
*Revisora*

UNIVERSIDAD PANAMERICANA, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN. Guatemala, diecinueve de mayo del año dos mil diecisiete.-----

En virtud del Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: **“Implementación de herramienta digital para el registro y control de gestiones administrativas de la Supervisión Educativa sector 01-08-03 de la zona 06 del municipio de Mixco, departamento de Guatemala.”**. Presentado por la estudiante **Alma Maritza Negro Lemus** 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.



*Sandy J. Garcia Gaitan*  
**Licda. Sandy J. Garcia Gaitan**  
**Decana**  
Facultad Ciencias de la Educación

## Contenido

Resumen	i
Introducción	ii
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	3
1.3.1 Visión	3
1.3.2 Misión	3
1.4 Estructura organizativa	4
1.4.2 Autoridades	5
1.5 Ubicación geográfica.	5
1.6 Fortalezas de la Institución	6
1.7 Limitantes de la institución	7
1.8 Problemática inicial detectada	7
Capítulo 2	9
Diagnóstico institucional	9
2.1 Problemática	9
2.5 Metodología	15
Método Etnográfico	15
2.6 Técnicas	16
2.6.1 Diario de Campo o Bitácora	16
2.6.2 La Técnica de Entrevista	16

2.6.3 La Encuesta	17
2.6.4 La técnica de Observación	17
2.7 Instrumentos	18
2.7.1 FODA	19
2.7.2 Guía de entrevista	20
2.7.3 Cuestionario	21
2.8 Informantes	22
2.9 Resultados del diagnóstico institucional	23
Capítulo 3	24
Marco Teórico	24
3.1    Proceso Administrativo	24
3.1.1 Definición de Administración Educativa	24
3.2    Supervisión educativa	24
3.2.1 Importancia de la supervisión educativa	25
A.    Técnicas	27
B.    Administrativas	28
3.3 Tecnologías de información y comunicación aplicadas a la administración educativa	30
3.4    Herramienta digital en las gestiones administrativas	31
3.4.1 Bases de datos	31
3.4.2 Access	31
3.4.3 Internet	32
3.4.4 Página web	32
3.4.5 Power Point	32

3.4.6 Correo electrónico	33
3.4.7 Motores de búsqueda	33
3.5 Automatización de procesos educativos	33
4.1 Nombre de la propuesta	35
4.2 Introducción	35
4.3 Justificación	36
4.4 Planteamiento del problema de la propuesta	36
4.5 Objetivos	37
4.6 Objetivo general	37
4.7 Específicos	37
4.8 Estrategia	37
4.9 Resultados esperados	38
4.10 Actividades	38
4.12 Metodología	42
4.13 Implementación y sostenibilidad de la propuesta	43
4.14 Recursos	44
4.14.1 Humanos	44
4.14.2 Materiales	45
Capítulo 5	46
Sistematización de la propuesta	46
5.1 Proceso de sistematización	46
5.1 Experiencia vivida	47
5.2 Reconstrucción histórica	49

5.4 Principales lecciones aprendidas	51
Conclusiones	52
Referencias	53
Anexos	55
Anexo 1: Carta de autoridades	56
Anexo 2: Ficha informativa del estudiante	57
Anexo 3: Certificación de acta de inicio.	58
Anexo 4: Certificación de acta final de prácticas	59
Anexo 5: Galería fotográfica	60
Anexo 6: Matriz de Marco Lógico	62

## **Índice de figuras**

Figura 1. Organigrama	4
Figura 2. Ubicación Geográfica	6
Figura 3. Árbol de Problemas	13
Figura 4. Árbol de Objetivos	14

## **Índice de tablas**

Tabla 1. Foda Sistémico	9
Tabla 2. Cronograma de Actividades	40
Tabla 3. Presupuesto	45

## **Resumen**

En el desarrollo de la Práctica Profesional Dirigida, se enriquecieron conocimientos teóricos que durante la Carrera de Profesorado y Licenciatura fueron adquiridos en la prestigiosa Universidad Panamericana; los que fueron llevados a la práctica; con el trabajo desarrollado en la Supervisión Educativa del Sector 01-08-03 del Municipio de Mixco, departamento de Guatemala; se contribuyó a la mejora de la gestión y control de documentos administrativos, implementando una herramienta digital.

En el primer capítulo, se abordan temas como: descripción de la institución, reseña histórica, visión y misión; estructura organizativa, autoridades, fortalezas de la institución y la problemática inicial detectada. Esta información aportó una visión más amplia de la institución.

El segundo capítulo presenta la problemática que se priorizó, la investigación documental de los instrumentos y técnicas de diagnóstico que se aplicaron. El FODA, los árboles de problemas y de objetivos también están incluidos. Para finalizar esta parte, se describe quiénes son los informantes que colaboraron en el proceso.

El tercer capítulo está integrado por el fundamento teórico de la estrategia implementada.

En el cuarto capítulo se encuentra la propuesta realizada; contiene la secuencia que se siguió para alcanzar los objetivos planteados. El planteamiento del problema y se justifica el porqué de la elección. Los objetivos y la estrategia también se describen, así como el cronograma de actividades y una tabla con los recursos que se utilizaron.

En el quinto capítulo se muestra el proceso de la sistematización de la práctica, el área trabajada y actividades desarrolladas; enfatizando los logros y desafíos alcanzados, las lecciones aprendidas y cómo la propuesta de mejora que se implementó causó cambios organizacionales en la Supervisión Educativa del Sector 01-08-0

## **Introducción**

El informe de la Práctica Profesional Dirigida, contiene lo realizado tanto en la asistencia técnica como el proyecto educativo desarrollado, el cual constituye una solución viable a la problemática identificada y se titula: La Implementación de una herramienta digital para el registro y control de gestiones administrativas de la Supervisión Educativa del sector 01-08-03 de la zona 6 del municipio de Mixco, departamento de Guatemala.

En la actualidad, el uso de herramientas tecnológicas es vital para llevar un registro y control ordenado de los documentos que se realizan en cualquier entidad gubernamental o no gubernamental. Es imprescindible el uso de las mismas porque facilitan las gestiones y aportarán beneficios a toda la comunidad atendida en el sector.

La aplicación de esta propuesta, soluciona en gran manera el problema: Deficiencia en la gestión del control de documentos de trámites y solicitudes en la Supervisión Educativa por carencia del manejo de herramientas tecnológicas y desconocimiento en el uso de las mismas.

El propósito de capacitarse en temas de digitalización y automatización es proporcionar una atención de calidad, con profesionalismo, prontitud y adecuada a las exigencias del mundo moderno.

El objetivo general que se planteó fue: contribuir al mejoramiento de los procesos administrativos de la Supervisión Educativa, Sector No. 01-08-03, implementando una herramienta digital para la gestión y control de documentos.

Los objetivos específicos que se alcanzaron fueron:

1. Automatizar la gestión de las solicitudes y documentos que presentan los directores, docentes y padres de familia ante la Supervisión Educativa del Sector 01-08-03.
2. Clasificar los documentos oficiales que aún se encuentran sin procesar.
3. Analizar los formatos digitales que mejor se adecuen a las necesidades de la Institución.

# **Capítulo 1**

## **Marco contextual**

### **1.1 Descripción de la institución**

La Supervisión Educativa sector 01-08-03 tiene su sede en las instalaciones del Instituto Nacional De Educación Básica Carolingia, INEB Carolingia, ubicado en el Boulevard el Caminero 27-33 Colonia Carolingia Zona 6 de Mixco, departamento de Guatemala, es atendida por la Licenciada Orcelia Mejicanos, en horario de 7:00 am. A 5:00 pm. De lunes a viernes. Atiende aproximadamente 40 centros educativos de los niveles de pre-primaria, primaria y nivel medio, sectores públicos, privado y por cooperativa.

La Supervisión Educativa es apoyada con materiales e insumos para su funcionamiento y para impartir charlas, capacitaciones y talleres a los distintos centros educativos; los cuales son entregados por el Ministerio de Educación a través de la Dirección Departamental de Educación de Guatemala Occidente; las actividades de formación a los docentes se desarrollan en el Instituto Nacional De Educación Básica Carolingia, o en algún centro educativo que proporcione las instalaciones; con el propósito de innovar e implementar las estrategias y técnicas del proceso enseñanza- aprendizaje de sus estudiantes, quienes son el centro de dicho proceso.

Según lo establecido en el Artículo I del Acuerdo de la Jefatura de Gobierno 123 “A” citado en el Reglamento de Supervisión Técnica Escolar; son objetivos específicos desarrollar, estimular, contribuir, orientar, coordinar, asistir y colaborar con los directivos y docentes de cada centro educativo, según sus intereses, propiciando un clima favorable al proceso enseñanza- aprendizaje de su comunidad educativa.

(Acuerdo 123 A Capitulo I Artículo I).

La Supervisión Educativa se puede considerar como la columna vertebral del Sistema Educativo en el sentido de ser la que tiene el nexo entre la administración y la comunidad educativa.

La función de la Supervisión Educativa es técnico-administrativa, sistemática y permanente; encargada de velar por los fines y objetivos del Sistema Educativo Nacional y por el cumplimiento de las normas que lo rigen, según la Ley de Educación Nacional Decreto Legislativo No. 12-91 de fecha, 12 de enero de 1991. Gil Montepeque, (2,008).

El Consejo de la Supervisión establecido en el Acuerdo 123 “A”, Reglamento de Supervisión Técnica Escolar de fecha 11 de mayo de 1965 (ya no funciona); por lo anterior se puede asegurar que a la problemática de la supervisión se le suma, que no tiene lineamientos seguros para poder actuar, además debe hacerse un análisis de las funciones que son necesarias actualmente para enfocarse hacia una educación de calidad, el supervisor debe contribuir a una dirección eficaz, procurando que la legislación se cumpla; cada supervisor debe tener una característica muy especial, ejemplo, ser profesional universitario en Pedagogía, Administración Educativa o carrera a fin, experiencia docente, cualidades de líder, que sea ejemplo de honestidad, sólida cultura general y consciente de la realidad nacional. Asimismo, con mente abierta hacia las innovaciones y buen mediador para solucionar conflictos.

## 1.2 Reseña histórica de la institución

La supervisión educativa da inicio después de la revolución en el año 1871 con el gobierno del presidente Miguel García Granados, con la creación del Ministerio de Educación en el año 1872.

En 1,875 aparece la primera Ley Orgánica de Instrucción Pública, creándose la Inspección General de Guatemala y se hace a nivel departamental, con un consejo de Instrucción Pública en cada cabecera departamental. Gil Montepeque, 2,008.

A partir de ese momento, han habido leyes y reglamentos en cada uno de los gobiernos de Guatemala en donde existe la figura del ahora Supervisor Educativo con funciones similares con las que fue creada esta figura dentro del Ministerio de Educación, el 11 de Mayo de 1965 aparece el Reglamento de Supervisión Técnica Escolar en el Acuerdo 123 “A” de la Jefatura de Gobierno de Enrique Peralta Azurdia, quién se destacó por haber creado analizar este viejo

reglamento se comprueba que hay conceptos que ya no están vigentes, pero otros si lo están, lo que crea confusión a las nuevas generaciones que estudian la legislación educativa guatemalteca, un ejemplo de ello es lo siguiente: Sus objetivos están vigentes la organización ya no está vigente la parte técnica sigue vigente la parte administrativa ya no pertenece a las funciones de supervisión aproximadamente un 50%.

La Supervisión Educativa del Sector 01-08-03 a cargo de la Licenciada Orcelia Mejicanos, inició sus funciones en el año 1,996 en las instalaciones que actualmente ocupa. Al iniciar su funcionamiento, los directores se organizaron y apoyaron para establecer la sede de la Supervisión Educativa, en el Instituto Nacional de Educación Básica, Carolingia.

## 1.3 Visión y misión

### 1.3.1 Visión

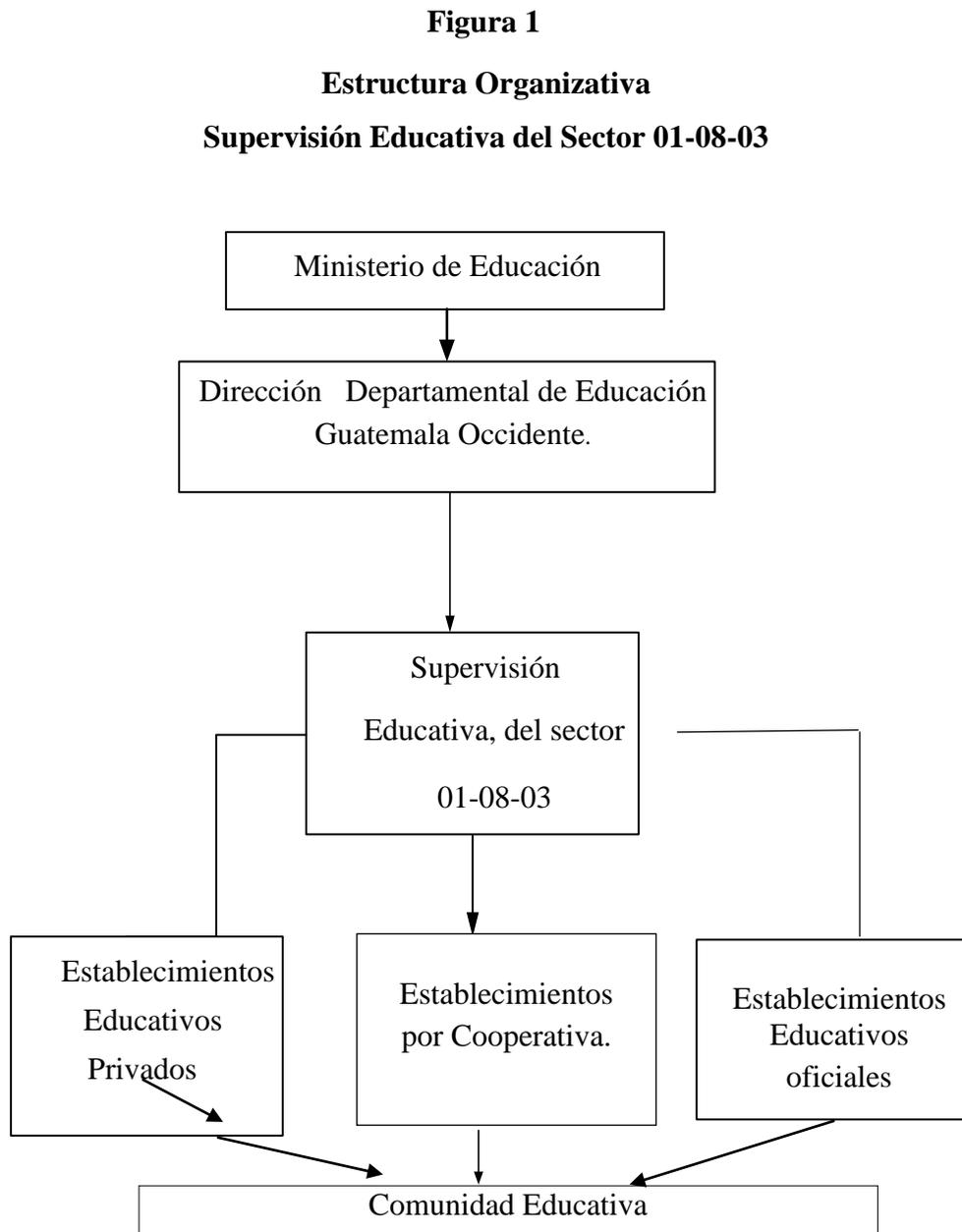
Facilitar medios actuales y la adecuada prestación de los servicios educativos a partir de los procesos de planificación, ejecución, administración y control de las acciones en las Instituciones Educativas del sector.

### 1.3.2 Misión

Ser un aliado de los docentes y directores en el proceso de enseñanza – aprendizaje, brindando las herramientas necesarias para el desarrollo de la planificación y la entrega en el aula. Según las normativas del Ministerio de Educación.

## 1.4 Estructura organizativa

### 1.4.1 Organigrama



Fuente: elaboración propia

## 1.4.2 Autoridades

1.4.2.1 Ministro de Educación: Doctor Oscar Hugo López.

1.4.2.2 Director Departamental de Educación Guatemala Occidente: Licenciado  
Nimeiry Abraham Martínez Soto.

1.4.2.3 Supervisora Educativa del Sector 01-08-03: Licenciada Orcelia Mejicanos.

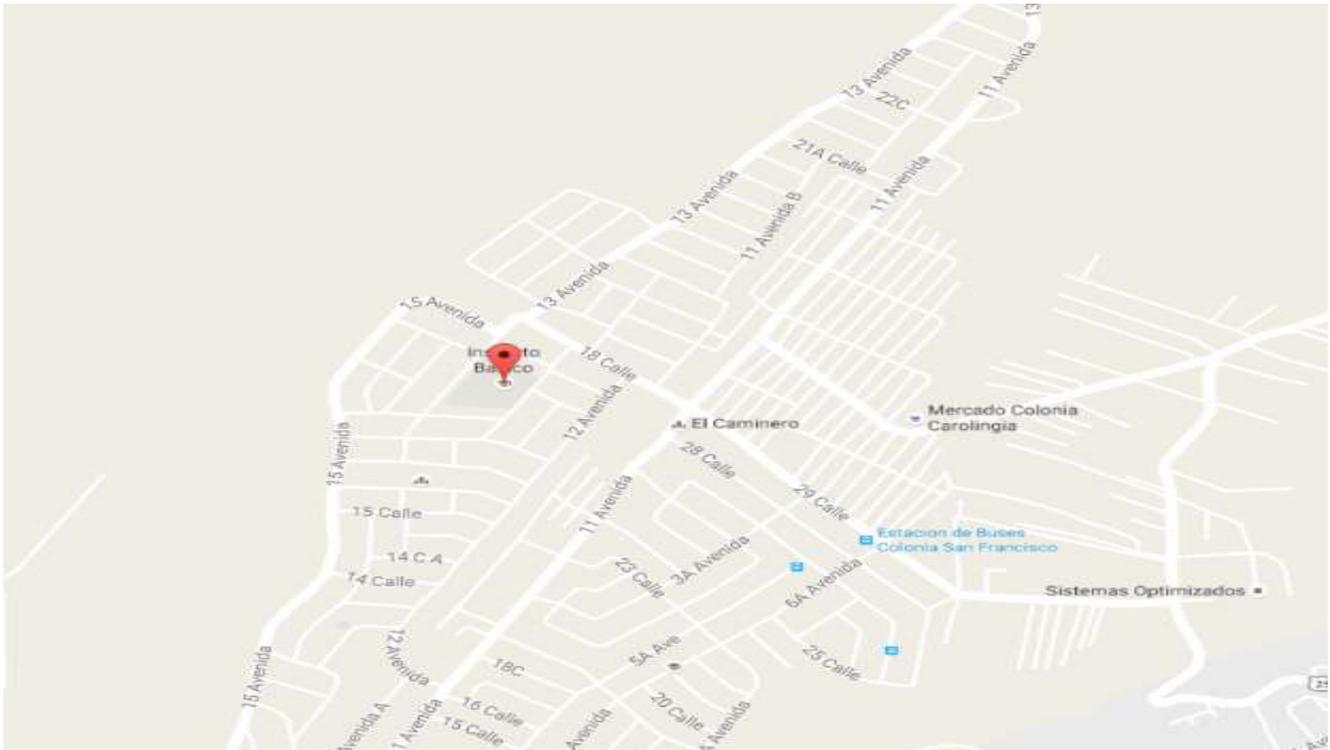
## 1.5 Ubicación geográfica

La supervisión educativa del Sector 01-08-03 tiene el acceso por el Boulevard el Caminero y 28 Calle Colonia Carolingia Zona 6 del municipio de Mixco. Las rutas de acceso son: siguiendo el recorrido de los buses 21 Milagro 22 San Francisco y 29 Periférico. Además del transporte extraurbano de la Colonia Ciudad Quetzal y colonias aledañas. Partiendo del centro de la ciudad se dirige por la calzada San Juan, hasta llegar a la 28 calle, tres cuadras después del centro comercial San Francisco.

## Imagen 2

### Ubicación Geográfica

### Supervisión Educativa del Sector 01-08-03



Fuente: Google, maps.

## 1.6 Fortalezas de la Institución

La supervisión cuenta con seguridad dentro de las instalaciones, además los servicios básicos son adecuados y están en buenas condiciones de salubridad.

La Supervisora posee una gran experiencia en gestiones administrativas, ya que tiene más de veinte años aproximadamente de servicio en ésta área y sector al que capacita por medio de talleres y charlas a los directores de los centros educativos privados y públicos. Cuenta con un comité de directores de apoyo.

## 1.7 Limitantes de la institución

La Supervisora Educativa, no tiene asistente que la apoye en las gestiones y atención al público; la oficina que ocupa esta sede, es bastante reducida de espacio, el mobiliario y equipo que tiene para su uso es bastante deficiente; cuenta con tres archivos de cuatro gavetas, los cuales se encuentran muy desordenados y esto origina que los documentos oficiales de los Centros Educativos no se encuentren con facilidad, además los documentos administrativos prioritarios, son transcritos a máquina de escribir.

La Supervisora Educativa tiene un aproximado de 50 centros educativos a su cargo; tanto privados, públicos y por cooperativa; lo cual dificulta que pueda la licenciada visitarlos con regularidad; se ha observado carencia en el uso de tecnología para elaboración de documentos administrativos.

## 1.8 Problemática inicial detectada

Con base a la observación e instrumentos aplicados se pudo determinar cómo problemática inicial los siguientes aspectos:

Los archivos de documentos oficiales de los Centros Educativos, se encuentran desordenados, lo cual dificulta su funcionalidad y los documentos administrativos prioritarios, son transcritos a máquina de escribir, perjudicando la eficiencia de las gestiones.

También existe carencia en el uso de tecnología para elaboración de documentos administrativos, registros y control de las gestiones de los usuarios, lo cual afecta los procesos de atención a las comunidades educativas.

La Supervisora, tiene a su cargo 50 centros educativos aproximadamente; privados, públicos y por cooperativa; los cuales se sienten muy identificados con ella, ya que existe una buena relación entre ellos, sin embargo para elaborar los documentos, los transcribe en una máquina

mecánica y esto le representa más tiempo y ocasiona una larga espera de las personas que la visitan; es decir directores, padres de familia y demás personas que requieren de su atención. Por lo que se considera necesario, contar con las herramientas tecnológicas para una eficaz gestión y las capacitaciones correspondientes para el manejo y buen uso de las mismas, lo que mejoraría la funcionalidad y calidad de la atención en la Supervisión Educativa 01-08-03.

## Capítulo 2

### Diagnóstico institucional

#### 2.1 Problemática

En la Supervisión Educativa del Sector 01-08-03, atendida por la Licenciada Orcelia Mejicanos; se observó la falta de agilización en las gestiones administrativas en los documentos oficiales; por no contar con herramientas tecnológicas que mejoren dichos procesos administrativos; lo cual produce una deficiente atención a los visitantes; debido al uso inadecuado del equipo tecnológico, desconocimiento en el manejo de herramientas que faciliten este proceso, teniendo las personas que esperar más del tiempo indicado y necesario para que les resuelvan sus gestiones.

#### 2.2 FODA sistémico

**Tabla 1**  
**FODA Sistémico**

	<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<b>Área Administrativa</b>	Desarrollo de programas y talleres de capacitación a Directores y docentes.	Programas y proyectos educativos, los cuales pueden ser apoyados por el Ministerio de Educación.
	Comunicación efectiva con directivos de centros educativos.	Posibilidad de convenios con autoridades de la comunidad educativa en apoyo a programas educativos.
	Cuenta con una organización de Directores de los centros educativos,	Acceso a información relevante relacionada con acuerdos ministeriales por medio del sitio web del Ministerio de

	quienes le apoyan.	Educación.
	Mobiliario y equipo tecnológico para la elaboración de documentos oficiales.	Capacitación a directivos y personal docente por parte de editoriales en áreas educativas.
	En los talleres y capacitaciones, entrega materiales.	El Ministerio de Educación puede proporcionar materiales e insumos para las gestiones administrativas.
<b>Debilidades</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Estrategias</b>
No se cuenta con un presupuesto para realizar actividades educativas.	Promover con los directivos comisiones de apoyo para las distintas actividades que desarrolla la supervisión.	Buscar alianzas con instituciones que fomenten el desarrollo educativo del sector.
Hay delincuencia alrededor de la Supervisión Educativa.	Gestionar con las instituciones encargadas de la seguridad, vigilancia perimetral en la sede de la Supervisión Educativa.	Gestionar con la Policía Nacional y el Ejército de Seguridad Nacional, algún apoyo en horas estratégicas.
El equipo que se posee en la supervisión educativa no está actualizado, por lo que afecta las gestiones administrativas.	Crear proyectos de reciclaje comunitarios con los directivos, para mejora del equipo tecnológico.	Gestionar el apoyo de instituciones gubernamentales y no gubernamentales, para la actualización del equipo
La información enviada por el ministerio de educación no siempre es entregada en el tiempo prudente.	Programar periódicamente reuniones para entrega de materiales de información.	Solicitar el apoyo técnico de herramientas digitales al Ministerio de Educación, para establecer comunicación digital con los centros educativos.

No se planifican las actividades oficiales.	Crear un cronograma de actividades oficiales de la Supervisión Educativa y entregarla a los directores.	Solicitar al ministerio de educación, calendarización de actividades en relación a supervisión.
Existe deficiencia en la gestión del control de documentos de trámites y solicitudes en la Supervisión Educativa; por carencia del manejo de herramientas tecnológicas.	Implementación de una herramienta digital para elaboración y control de documentos que gestionan ante la Supervisión Educativa.	Gestionar apoyo del Ministerio de Educación para capacitación del manejo eficiente de las TICS en la Supervisión Educativa.
<b>Amenazas</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Estrategias</b>
El acceso a la supervisión educativa es de alto riesgo.	Se mantiene un acceso limitado y controlado por el guardián del Instituto para reducir los riesgos delincuenciales.	Se mantienen vínculos estrechos comités organizadas dentro de la comunidad.
Se generan conflictos con padres de familia, porque algunos directores no aplican el Reglamento de Evaluación apropiadamente.	Programar reuniones de orientación acerca de la adecuada aplicación del Reglamento de Evaluación.	Coordinar con editoriales el apoyo de las reuniones de orientación a directores.
Inconformidad o molestia de algunos usuarios con la Supervisión Educativa por retrasos en gestiones y solicitudes.	Organizar equipo de apoyo para poner al día la atención a las gestiones.	Gestionar ante el Ministerio de Educación, para que asigne personal de apoyo a la Supervisión Educativa.

<p>Por estar en zona roja la sede de la Supervisión Educativa; los directivos no acuden a las reuniones y actividades frecuentemente.</p>	<p>Mantener comunicación y enviarles información digital a los directivos que no se presentan a las reuniones.</p>	<p>Solicitar apoyo a la Policía Nacional y el Ejército Nacional; para que instalen un puesto de registro cerca de la sede de la Supervisión Educativa.</p>
<p>Riesgos de extorción y peligro a la integridad física de miembros de la comunidad educativa.</p>	<p>Crear controles estratégicos en cada Centro Educativo para la protección del personal y la población estudiantil.</p>	<p>Solicitar apoyo a Escuelas Seguras y a otras Instituciones de seguridad; para que brinden seguridad perimetral en los establecimientos educativos.</p>

## 2.3 Árbol de problemas

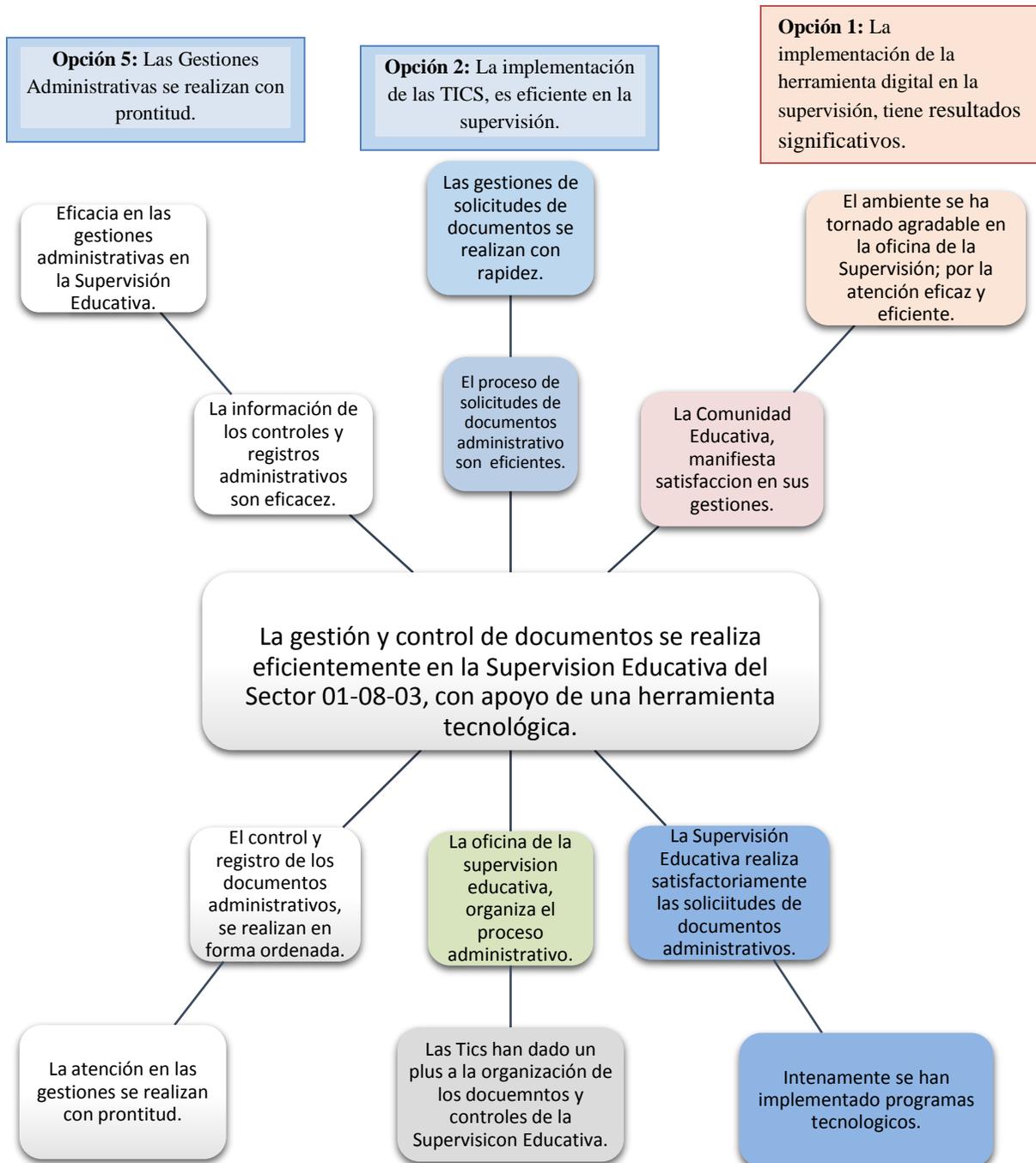
**Figura 3**



Fuente: elaboración propia

## 2.4 Árbol de objetivos

**Figura 4**



Fuente: elaboración propia

## 2.5 Metodología

La metodología que se aplicó para elaborar el diagnóstico institucional de la Supervisión Educativa 01-08-03 fue a través de las técnicas de observación, entrevista y encuestas a la Supervisora y a los profesionales encargados del proceso administrativo de algunos centros educativos. Se utilizaron instrumentos como el FODA para identificar las Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas de la institución, una guía de entrevista no estructurada dirigida a la Supervisora educativa, lista de cotejo para la observación de las instalaciones, y la bitácora o diario de campo en donde se registraron sistemáticamente todas las actividades administrativas que se realizaban diariamente.

### Método Etnográfico

El método Etnográfico-Descriptivo es utilizado en educación ya que ofrece al investigador un enfoque enriquecedor de la narración de los hechos y acontecimientos que se desarrollan durante el proceso de investigación; se basan en el trabajo de campo, análisis de datos y en la elaboración de informe.

Nolla Cao, (2010) expone que un método de investigación útil en la identificación, análisis y solución de múltiples problemas de la educación. Se traduce etimológicamente como estudio de las etnias y significa el análisis del modo de vida de una raza o grupo de individuos, mediante la observación y descripción de lo que la gente hace, cómo se comportan y cómo interactúan entre sí, para describir sus creencias, valores, motivaciones, perspectivas y cómo éstos pueden variar en diferentes momentos y circunstancias; podríamos decir que describe las múltiples formas de vida de los seres humanos.

En la educación la práctica etnográfica realizada en el contexto escolar debe ser delimitada, y por ende sus características son antropológicas. Guerrero Arias (2017).

En el proceso de la Práctica Administrativa, se utilizó este método etnográfico-descriptivo; utilizando las técnicas de Observación, Diario de Campo, entrevistas y encuestas; las que proporcionaron información relevante de la comunidad educativa del sector 01-08-03.

## 2.6 Técnicas

Ferrer (2010). Es el conjunto de instrumentos y medios a través de los cuales se efectúa el método y solo se aplica a una ciencia. La diferencia entre método y técnica es que el método es el conjunto de pasos y etapas que debe cumplir una investigación y este se aplica a varias ciencias mientras que técnica es el conjunto de instrumentos en el cual se efectúa el método.

En el desarrollo del proceso del diagnóstico se aplicaron técnicas que permitieron un diagnóstico confiable y objetivo.

### 2.6.1 Diario de Campo o Bitácora

El diario de campo es un instrumento utilizado por los investigadores para registrar aquellos hechos que son susceptibles de ser interpretados. En este sentido, el diario de campo es una herramienta que permite sistematizar las experiencias para luego analizar los resultados. Alzate Yepes (2009).

La aplicación de esta técnica en el proceso de la Práctica Administrativa en la Supervisión Educativa, fue muy útil para registrar todas las actividades relacionadas a las gestiones administrativas de los usuarios que se presentaban a la Supervisión, las reuniones con Directores, docentes, padres de familia y estudiantes que presentaban diversas solicitudes, entre ellas: certificaciones de estudios, equivalencias, exámenes extraordinarios o extemporáneos, entre otros, además se registraron todas las experiencias personales positivas y negativas del proceso de la práctica.

### 2.6.2 La Técnica de Entrevista

Es una técnica que se utiliza para obtener información de una investigación de forma precisa o general, en la cual se sistematiza dicha información para su debido proceso.

“Técnica orientada a obtener información de forma oral y personalizada sobre acontecimientos vividos y aspectos subjetivos de los informantes en relación a la situación que se está estudiando” Folgueiras Bertomeu (2009).

Se aplicó entrevista semiestructurada a la Supervisora Educativa y a algunos Directores de centros educativos elegidos al azar para conocer de primera mano la información relacionada con la gestión de la Supervisión Educativa.

### 2.6.3 La Encuesta

Es una técnica de adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto dado. Ferrer (2010).

Para efectos de esta investigación se diseñó una encuesta que se aplicó a diferentes Directores, y padres de familia que confirmaron su malestar por la lentitud que se experimenta al realizar un trámite en la Supervisión Educativa.

### 2.6.4 La técnica de Observación

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

Observación significa también el conjunto de cosas observadas, el conjunto de datos y conjunto de fenómenos. En este sentido, que pudiéramos llamar objetivo, observación equivale a dato, a fenómeno, a hechos Pardinás. (2005).

En opinión de Sabino (1992), la observación es una técnica antiquísima, cuyos primeros aportes sería imposible rastrear. A través de sus sentidos, el hombre capta la realidad que lo rodea, que luego organiza intelectualmente y agrega: La observación puede definirse, como el uso sistemático de nuestros sentidos en la búsqueda de los datos que necesitamos para resolver un problema de investigación.

La observación es directa cuando el investigador forma parte activa del grupo observado y asume sus comportamientos; recibe el nombre de observación participante. Cuando el observador no pertenece al grupo y sólo se hace presente con el propósito de obtener la información la observación, recibe el nombre de no participante o simple.

Para recopilar información necesaria en esta investigación se hizo una visita a la oficina de la Supervisión Educativa y se aplicó la técnica de la observación a través de una guía de observación que permitió hacer un primer diagnóstico y conocer en forma general los procesos de las gestiones administrativas. Esta técnica aportó datos significativos internos y externos de la comunidad educativa del sector 01-08-03.

## 2.7 Instrumentos

La importancia de los instrumentos radica en que es mediante estos que el investigador podrá acceder a la información que se deriva de fuentes primarias o secundarias, a partir de las cuales construirá todo el andamiaje de su investigación. En consecuencia, éstos se definirán en función de las características específicas que tengan la investigación. Éstas, en un primer nivel, pueden referirse a investigaciones de carácter cuantitativo o cualitativo. Para las primeras pueden mencionarse los cuestionarios (abiertos y cerrados), encuestas, muestreos, sondeos y la recopilación de datos “estadísticos”. Para los segundos puede mencionarse el trabajo de campo la observación (que puede ser participante y no participante), las entrevistas, los grupos focales, las entrevistas en profundidad, las historias de vida. Monzón (2017).

En la investigación que se realizó en la Supervisión Educativa se aplicó la técnica de la observación a través de una guía de observación. Se observaron actividades tales como: atención a usuarios: Directores, docentes, padres de familia y estudiantes, redacción de correos electrónicos, organización de archivo, clasificación de documentos oficiales, transcripción de documentos, observación de conflictos, apoyar en las capacitaciones, etc. En todas estas actividades se aplicó la observación no participante.

De igual manera, para obtener información se aplicó un instrumento muy efectivo, la entrevista, para la cual se elaboró una guía de diez preguntas que la Supervisora Educativa contestó de manera muy profesional. También se entrevistó a Directores de los centros educativos que llegaron para hacer alguna gestión, quienes aportaron información relevante de la situación actual que enfrentan como usuarios de la institución.

### 2.7.1 FODA

El instrumento FODA, es también considerado como una matriz de análisis que puede ser aplicada a cualquier situación, individuo, producto, empresa, organización, entre otros. Es también considerado una herramienta que permite conformar un cuadro de situaciones actuales del objeto a estudiar (empresa u organización, entre otros). Permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso, que permite, en función de ello, tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formuladas. Espinosa (2013).

El FODA está compuesto por cuatro partes:

- A. Fortalezas.
- B. Oportunidades.
- C. Debilidades y
- D. Amenazas.

Fortalezas: Son las capacidades internas que posee una organización o empresa; las cuales determinan el potencial de las mismas.

Oportunidades: Estas requieren puntos estratégicos que señalan líneas de acciones más prometedoras para una organización o empresa, las cuales vienen del exterior.

Debilidades: Son las limitantes que posee una organización o empresa, que representan desventajas en los objetivos que se esperan internamente.

Amenazas: Son adversidades y riesgos que se dan externamente de acontecimientos inesperados.

La matriz amenazas-oportunidades-debilidades-fortalezas; (FODA) es un instrumento de ajuste importante que ayuda a los gerentes a desarrollar cuatro tipos de estrategias:

Estrategias de fuerzas y debilidades, estrategias de debilidades y oportunidades, estrategias de fuerzas y amenazas, y estrategias de debilidades y amenazas. Treviño Rodríguez (2017).

El instrumento FODA se aplicó en la sede que ocupa la Superación Educativa del Sector 01-08-03 con la finalidad de establecer las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que existen en esta sede, punto de partida para realizar el diagnóstico institucional.

### 2.7.2 Guía de entrevista

Las entrevistas estructuradas son ideales cuando se va a llevar a cabo un número importante de entrevistas. Permite preguntar a los entrevistados las mismas preguntas para poder comparar y contrastar sus respuestas.

Es un instrumento cuyo objetivo es facilitar la recolección de información o datos, obtener la mayor información posible de individuos, grupos o procesos, permite la posibilidad de aclarar dudas, orientar las situaciones o problemas, y resolver las dificultades que pueda tener la persona entrevistadas.

La ventaja esencial de la entrevista reside en que son los mismos actores sociales quienes proporcionan los datos relativos a sus conductas, opiniones, deseos, actitudes y expectativas, cosa que por su misma naturaleza es casi imposible observar desde fuera. Nadie mejor que la misma persona involucrada para hablar acerca de todo aquello que piensa y siente, de lo que ha experimentado o proyecta hacer.

Las entrevistas semiestructuradas, se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre temas deseados. (Hernández, 2003).

Para esta investigación se entrevistó a la Supervisora Educativa, Directores de establecimientos educativos y personal administrativo de los mismos.

### 2.7.3 Cuestionario

El cuestionario es una técnica directa de la realidad, cuyo principal objetivo es cuantificar los datos obtenidos. Existen dos variantes: la encuesta de hechos, y la encuesta de juicios u opiniones. En el primer caso se estudian hechos que se relacionan con el encuestado o con personas o grupos por él conocido, es decir, no se requiere ninguna opinión personal del encuestado, mientras que en el segundo caso se recoge esta opinión, es decir, lo que se pregunta depende del juicio de la persona a la que se le pregunta.

El contenido de las preguntas de un cuestionario puede ser tan variado como los aspectos que se midan a través de éste. Y básicamente, podemos hablar de dos tipos de preguntas: “cerradas” y “abiertas”.

Las preguntas “cerradas” contienen categorías o alternativas de respuesta que han sido delimitadas. Es decir, se presentan a los sujetos las posibilidades de respuesta y ellos deben circunscribirse a éstas. Cada cuestionario obedece a diferentes necesidades y problemas de investigación, lo que origina que en cada caso el tipo de preguntas a utilizar sea diferente. Algunas veces se incluyen solamente preguntas “cerradas”, otras veces únicamente preguntas “abiertas”. Las preguntas “cerradas” pueden ser dicotómicas (dos alternativas de respuesta) o incluir varias alternativas de respuesta. Las preguntas “cerradas” son fáciles de codificar y preparar para su análisis. Asimismo, estas preguntas requieren de un menor esfuerzo por parte de los respondientes. Éstos no tienen que escribir o verbalizar pensamientos, sino simplemente seleccionar la alternativa que describa mejor su respuesta

Las preguntas “abiertas” son particularmente útiles cuando no tenemos información sobre las posibles respuestas de las personas o cuando esta información es insuficiente. También sirven en situaciones donde se desea profundizar una opinión o los motivos de un comportamiento. Hernández Sampieri (1991).

La aplicación de este instrumento proporcionó datos muy relevantes para el diagnóstico y definición de la propuesta.

## 2.8 Informantes

Según Padua (1993) “La recolección sistemática de datos se establece a través de contactos directos o indirectos con individuos o grupos de individuos, es decir, con algún tipo de informante”.

La información fue proporcionada por: la Licenciada Orcelia Mejicanos, encargada de la Supervisión Educativa; por los directores; profesor Francisco Arteaga, Profesor Luis Morales y

Edna Palacios; por la secretaria que estaba en apoyo a la supervisión señorita Aura Mendoza; por docentes, algunos padres de familia y otros usuarios que se presentaron a gestionar. Todos ellos

proporcionaron información muy importante sobre el ambiente de trabajo, los procesos administrativos, los retos, que como institución enfrentan día tras día.

## 2.9 Resultados del diagnóstico institucional

De acuerdo a los instrumentos aplicados en la institución objeto de estudio, se pudo determinar algunos puntos importantes. Primero, La Supervisora Educativa tiene experiencia en el campo de la gestión educativa, tiene buena comunicación y relaciones de tipo laboral con los Directores de los centros educativos, personal educativo y público en general, se cuenta con mobiliario y equipo de cómputo para realizar las actividades de trabajo. Sin embargo, se observó que no se mantiene una agenda para programar las actividades de trabajo, esto da como resultado que las personas que visitan la Supervisión Educativa no puedan ser atendidas en su momento, lo que se traduce en molestias y pérdidas de tiempo a los usuarios del servicio.

De igual manera, se detectó poca agilidad en la gestión de documentos que solicitan los usuarios, esto se debe a que los documentos se procesan a mano en una máquina de escribir, porque no hay personal que tenga las competencias tecnológicas necesarias para utilizar equipo tecnológico. Los documentos se realizan con formatos estandarizados para atender a la comunidad educativa que así lo requiere. Las gestiones solicitadas se desarrollan con lentitud y toma mucho tiempo de espera obtener una certificación. También se evidenció que no es eficaz el control y registro de documentos.

Con base en lo anterior, se priorizó la necesidad de darle un mejor servicio a la comunidad educativa que necesite realizar gestiones administrativas, implementando una herramienta tecnológica para la gestión y control de la documentación recibida.

## **Capítulo 3**

### **Marco Teórico**

#### **3.1 Proceso Administrativo**

El proceso administrativo se refiere a una secuencia de pasos que van dirigidos al logro de la eficiencia y eficacia en las actividades de gestión educativa, en este caso, el proceso de la administración de la educación, como señala Lemus es la cantidad de los elementos encargados del control del sistema educativo a nivel nacional, incluyendo las autoridades escolares superiores. Lemus (1969).

##### **3.1.1 Definición de Administración Educativa**

La administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar los esfuerzos de los miembros de la organización y de utilizar sus demás recursos para alcanzar las metas establecidas. Stoner, Gilbert, Freeman (1997). La Administración educativa es un conjunto de funciones que van orientadas hacia el ofrecimiento de servicios educativos efectivos y eficientes. La administración consiste en lograr los objetivos con la ayuda de todos los participantes. Es un proceso sistemático de hacer las cosas. Los administradores requieren de sus habilidades, aptitudes y atributos para realizar ciertas actividades, interrelacionadas con el fin de lograr las metas deseadas. Castillo (2000).

#### **3.2 Supervisión educativa**

La supervisión escolar debe entenderse como una acción por la cual sus agentes en el marco de la normativa de ley en unas circunstancias y con determinados quehaceres y medios ayudan a los directivos de los centros educativos y profesores a realizar su trabajo eficiente y eficazmente. Soler (1993).

Como lo señala la ley de Educación Nacional, Decreto Legislativo No. 12-91, el fundamento legal de la Supervisión Educativa es el siguiente: Artículo 72, La Supervisión educativa cumple una función técnico administrativo que realiza acciones de asesoría, de orientación, seguimiento, coordinación y evaluación del proceso enseñanza aprendizaje en el Sistema Educativo Nacional.

### 3.2.1 Importancia de la supervisión educativa

En la administración son importantes los procesos de planificación, gestión, seguimiento y evaluación (control), entendidos como medidores o indicadores para la dirección escolar, constituyendo uno de los grandes aportes administrativos, que permiten tener una visión de la situación que se desea controlar. Los directores de las Instituciones educativas manifiestan las necesidades de consolidar y asegurar la supervivencia de las mismas y trabajar los temas administrativos, no basados en la moda de los conceptos, sino desarrollando opciones para apoyar y mejorar el alcance del trabajo cultural en la comunidad. Para lograrlo, se propone un modelo basado en los elementos de la planeación estratégica, cuyos principales elementos son la definición del qué, la concreción de las aspiraciones de los directamente involucrados en las instituciones educativas, estudiantes, maestros, directivos, padres de familia, representantes de la comunidad, autoridades escolares, evaluar con claridad y objetividad la situación presente de la organización, identificando los aspectos del entorno y a nivel interno de la organización que le afectan los resultados para fijar un punto de partida en el trabajo del nuevo período. Definir el cómo, definir estrategias, políticas y las diferentes acciones a seguir para obtener los resultados propuestos. (M. Vidal , Supervisión Educativa, 2011).

La Supervisión Educativa en Guatemala, tiene como base legal lo siguiente:

- a) Constitución Política de la República de Guatemala (Artículos 71, 72, 73 y 74).
- b) Decreto Legislativo No. 12-91, Ley de Educación Nacional.
- c) Acuerdo Gubernativo 123 "A", de fecha 11 de mayo de 1965, "Reglamento de la Supervisión Técnica Escolar".

De conformidad con lo que establece el Acuerdo Gubernativo 123 "A", "Reglamento de la Supervisión Técnica Escolar" el supervisor escolar es un ente que entre sus funciones está la de contribuir a la superación de los docentes, a la resolución de los conflictos, a poner en marcha los programas y proyectos establecidos por el Ministerio de Educación, a la aplicación de la norma cuando fuese necesario. Se establece que la supervisión escolar está bajo el Supervisor departamental educativo.

La Supervisión Educativa es la entidad que sirve de enlace directo entre Directores de establecimientos educativos, profesores, alumnos y la comunidad, se encarga brindar capacitación a profesores y Directores, motivar, orientar en sus atribuciones, coordinar, investigar, supervisar, organizar y administrar las actividades educativas. De conformidad con el Acuerdo Gubernativo 123 "A" en el artículo 1: Son objetivos específicos de la Supervisión Técnica Escolar los siguientes:

- a) Desarrollar en los maestros, la comprensión acerca de la finalidad, características y funciones de los distintos niveles educativos y su relación.
- b) Estimular en los maestros el interés por profundizar y actualizar sus conocimientos sobre educación.
- c) Contribuir a estrechar las relaciones entre el maestro y la comunidad para promover el desarrollo de la misma.
- d) Orientar a los maestros en la solicitud de los problemas que surjan en los educandos y prestar su colaboración en forma directa cuando sea solicitada.
- e) Coordinar el trabajo de los maestros para que haya armonía en la labor docente a efecto de alcanzar los mismos objetivos generales.
- f) Estimular a los maestros cuya labor sea satisfactoria, proporcionándoles oportunidades de mejoramiento profesional.
- g) Asistir a los maestros que presenten requerimientos, especialmente a los recién incorporados en el ejercicio de la profesión.
- h) Colaborar en la solución de los problemas docentes de los maestros, en el desarrollo de los programas escolares, en la correcta interpretación y aplicación de los principios

y técnicas didácticas modernas y de evaluación del rendimiento escolar y del trabajo docente.

- i) Estimular en el maestro el deseo de superación profesional.
- j) Investigar las causas de los problemas que afecten la educación y proponer soluciones.
- k) Propiciar buenas relaciones sociales entre los miembros del personal, alumnos y comunidad.
- l) Divulgar la labor desarrollada por la escuela para lograr la comprensión, simpatía y ayuda de la comunidad.
- m) Orientar en las técnicas de supervisión, organización y administración escolares a los directores de escuelas de los diversos niveles educativos.

De igual manera, en el mismo Acuerdo Gubernativo 123 “A” se detallan las atribuciones de la Supervisión Técnica Escolar, artículo 12°. Son atribuciones de los Supervisores de Distrito las siguientes:

#### A. Técnicas

- a) Participar en el planeamiento de la Supervisión técnica escolar del departamento, siendo responsables del desarrollo de la misma en sus respectivos distritos.
- b) Celebrar reuniones planificadas con los directores y maestros de las escuelas de su jurisdicción, al iniciar y finalizar el período lectivo y cuantas veces sea posible durante el año.
- c) Elaborar con los directores de las escuelas de su distrito el plan anual de actividades.
- d) Realizar visitas periódicas de supervisión a las escuelas preprimarias y primarias, urbanas y rurales, que se encuentren en su distrito.
- e) Organizar cursillos con el fin de que directores y maestros conozcan nuevos métodos y técnicas de enseñanza.
- f) Estimular la cooperación entre los maestros de cada establecimiento educativo, en la realización de las actividades a desarrollar.

- g) Promover el establecimiento de Escuelas Primarias, centros de alfabetización y educación de adultos, ejercer la supervisión de los mismos y observar el cumplimiento de lo establecido en los artículos 103, 104, 105, 106, 107 y 108 de la ley Orgánica de Educación Nacional.
- h) Elaborar un informe anual sobre las actividades desarrolladas en su jurisdicción, para que sea incorporado al informe anual del departamento.

#### B. Administrativas

- 1) Presentar al Supervisor Técnico Departamental un informe mensual de las actividades realizadas.
- 2) Llevar un registro sobre los aspectos profesionales del personal de los establecimientos de su distrito.
- 3) Propiciar relaciones favorables entre la escuela y la comunidad.
- 4) Cumplir y velar porque se cumplan las leyes, reglamentos y disposiciones del Ministerio de Educación.
- 5) Informar al Supervisor Coordinador Departamental las anomalías y deficiencias que se advierten en los establecimientos educativos, el resultado de las comisiones desempeñadas y los progresos alcanzados.
- 6) Elaborar estadísticas para hacer una mejor distribución de la población escolar.
- 7) Visar las hojas de servicio del personal docente y extender las mismas a los directores de los establecimientos educativos.
- 8) Intervenir en los problemas que surjan entre los miembros del personal docente y adoptar las medidas adecuadas para su solución.
- 9) Revisar inventarios y tramitar los desgloses cuando el caso lo requiera.
- 10) Dar posesión a los directores nombrados.
- 11) Revisar y autorizar los libros de registro llevados por las direcciones de los centros educativos.
- 12) Colaborar con la Sección de Higiene Escolar de Sanidad Pública, con el Programa de Refacción Escolar, el de Construcción de Escuelas y cualquier otro que se estableciere relacionado con la educación.

Tramitar ante los Supervisores Técnicos todos los asuntos relacionados con el desarrollo del programa educativo de su jurisdicción.

En mayo de 1996, mediante el Acuerdo Gubernativo 165-96, se crean las Direcciones Departamentales de Educación. En su artículo 7º establece que "la supervisión educativa de la jurisdicción que corresponda queda incorporada a la Dirección Departamental de Educación respectiva, siendo en consecuencia el Director Departamental de Educación el jefe inmediato superior de dicha supervisión".

De acuerdo a lo planteado por Vidal, M (2011), la supervisión educativa puede ser:

- Supervisión Correctiva: Es de tipo tradicional y más autoritaria de todas, valiéndose de la imposición verticalista y tratamiento fiscalizador. Sólo trata de localizar errores y defectos para corregirlos de acuerdo a un reglamento y escala de sanciones. Es muy legalista. Su desempeño es fácil. Trata sobre supuestos o indicios y no investiga las verdaderas causas.
- A todas las personas y casos los trata con igualdad, sin distinguir las diferencias individuales y circunstancias (tiempo, lugar, estado de ánimo, etc.). Genera descontento y desilusión al no considerar las bondades, méritos y esfuerzos. La corrección puede hacerse de modo inmediato y mediato, directo e indirecto. La primera tiene la ventaja de enmendar sobre la marcha, pero tiene el peligro de poder generar otros problemas. La segunda se hace con mayor calma. El modo directo es duro y poco grato. El indirecto se hace sin mencionar faltas ni persona que la ocasionó. Briggs (1998).
- Supervisión Preventiva: Se basa en que el supervisor debe estar alerta y capacitado para prever y evitar problemas o dificultades. La previsión es tomada como un aviso de lo que puede suceder y no como una amenaza, ni llamada de atención; se da como sugerencias y recomendaciones hábilmente expresadas. Está orientada por el adagio: "Más vale prevenir que curar" o "una onza de previsión vale más que un kilo de corrección".

Es posible lograrlo con el conveniente planeamiento educativo. Esta es mejor que la anterior, aunque no todos los problemas pueden preverse. Tiene la ventaja de evitar que el docente no pierda confianza en sí mismo, gracias a la previsión.

- Supervisión Constructiva: Siempre actúa con la intención de alentar antes que destruir, desaprobar o desmoralizar. A la vez que corrige, trata de recuperar gradualmente los aspectos educativos afectados. Destaca los desaciertos y de modo paralelo las diferentes alternativas y sus causas. Ubicada la falta no se pronuncia de inmediato si no tiene las medidas correctivas. En efecto, depende de la personalidad del supervisor, de su actitud estimulante para proyectarse constructivamente, pues toda supervisión, debe ser constructiva y no destructiva.
- Supervisión Creativa: Es la más ideal. Trata de estimular al personal para una obra creadora dándole libertad de acción e iniciativa, procurando acrecentar en cada uno el espíritu de superación. El supervisor debe tratar de descubrir, desarrollar, guiar la capacidad creadora del supervisado. Debe liberarlo de todos los sistemas tradicionales, prejuicios, esquemas fijos, autoritarismos, etc. Es la mejor que se adapta al concepto democrático de la educación, en cuanto responde a sus líneas y objetivos. Vidal, M (2011).

### 3.3 Tecnologías de información y comunicación aplicadas a la administración educativa

Para gestionar de forma eficiente una institución administrativa es necesario contar con las herramientas adecuadas que en la actualidad las tecnologías de informática y comunicación brindan, por medio de plataformas y servicios de sistemas informativos.

La tecnificación del sistema y subsistema educativo obligan a la tecnificación de la inspección, antiguamente la supervisión solo se limitaba a la observación, juzgar, guardar el orden o evaluar,

sin embargo, debido a los avances científicos en educación y el uso de las tecnologías las funciones de la supervisión han cambiado.

Como menciona Soler, la evolución de la supervisión, es el vector de su tecnificación ha sido dependiente de los avances científicos y tecnológicos. Soler (1993)

En este sentido los Supervisores y Directores son los encargados de forma directa de la administración educativa y deben dominar simultáneamente las ciencias de la educación y las ciencias tecnológicas para poder prestar un servicio de calidad en la gestión del proceso administrativo.

### 3.4 Herramienta digital en las gestiones administrativas

Son programas intangibles que ayudan a perfeccionar diseños en bases de datos, administración y organización de información; relacionándola con páginas web u otras herramientas de otros programas. Es la coordinación de grafos, videos, animaciones, texto, habla y sonido en el desarrollo de una exposición. Poole (1999).

#### 3.4.1 Bases de datos

Una base de datos es una recopilación de información relativa a un asunto o propósito particular, como el seguimiento de pedidos de clientes o el mantenimiento de una colección de música. Si la base de datos no está almacenada en un equipo, o sólo están instaladas partes de la misma, puede ser necesario un seguimiento de información procedente de varias fuentes a fin de coordinar y organizar la base de datos. Pérez (2009).

#### 3.4.2 Access

Es una base de datos visual, que trabaja en torno a Windows, contiene herramientas de diseño y programación así como bases de datos preparadas para hacer tareas comunes. Sus principales objetos son: tablas, consultas, formularios, informes, macro y módulo. Pérez (2009).

Las tablas contienen los datos ingresados con una vista en común en forma vertical, las consultas se definen en la forma que se quiere presentar la información, esta puede ser en pantalla o para imprimir, el formulario presenta la información en forma de ficha que visualiza únicamente los datos que pertenecen a un solo establecimiento y los informes presentan los datos en forma de libro listos para imprimir.

### 3.4.3 Internet

Es el medio de comunicación que emerge de la interacción mundial de los ordenadores. Poole (1999). Esta herramienta hace posible facilitar la comunicación, economizando tiempo y agilizando los procesos que en las instituciones educativas se realizan diariamente. Entre las herramientas de comunicación en línea se pueden mencionar el correo electrónico, las páginas web, los hipervínculos a sitios electrónicos, entre otros.

### 3.4.4 Página web

Son documentos básicos del World Wide Web y se visualizan con navegadores de internet. Erostarbe (2005). Esta herramienta se presenta en forma visual. Con imágenes, videos, sonidos e información escrita. A este sitio se puede acceder iniciando con www en el buscador seleccionado.

### 3.4.5 Power Point

Power Point es un programa ampliamente usado para hacer presentaciones en muchos campos, como en la enseñanza, negocios, industria, etc. Su diseño permite hacer presentaciones con texto esquematizado, fácil de entender, animaciones de texto, e imágenes prediseñadas o importadas desde archivos de computadora. Se le pueden aplicar distintos diseños de fuente, plantilla y animación. Es uno de los programas de presentación más extendidos y utilizados a nivel mundial. Este programa forma parte de la suite denominada Microsoft Office. Moscoso (2012).

### 3.4.6 Correo electrónico

El correo electrónico, también conocido como e-mail, término inglés derivado de electronic mail. Es un servicio que permite el intercambio de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónicos. El concepto se utiliza principalmente para denominar al sistema que brinda este servicio vía internet, mediante un protocolo de comunicación específico. Los mensajes de correo electrónico posibilitan el envío de textos, documentos digitales, imágenes, videos, audios, etc. Moscoso (2012)

### 3.4.7 Motores de búsqueda

Los motores de búsqueda son herramientas que permiten buscar información en internet a través del uso de palabras clave. En realidad no buscan en internet sino que son bases de datos de páginas accesibles a través de internet que han sido recogidas por un programa denominado el robot, y que son indexadas a partir de algunos datos de estos archivos como, título, encabezados, texto completo, tamaño, dirección, etc. No hay un criterio de selección para la adición de nuevas páginas a la base de datos de los motores de búsqueda. Como resultado, las bases de datos de cada motor contienen información de diversa calidad. Algunos ejemplos de motores de búsqueda: Google, Ask, MSN, AOL, Yahoo, etc. Moscoso (2012).

## 3.5 Automatización de procesos educativos

La automatización es un proceso de cambio con enfoque tecnológico que se produce en una organización, en este caso, una institución educativa. Este enfoque incluye los aspectos técnico-educativos, así como los administrativos.

En cuanto a los cambios tecnológicos relacionados con la automatización, la referencia es a la incorporación de técnicas e instrumentos para la administración de la información o informática (software), junto a la incorporación de la tecnología física de soporte correspondiente (hardware) dentro de los procesos productivos y administrativos.

Este tipo de cambios se producen con el ánimo de mejorar la efectividad en la comunicación funcional. En donde efectividad se entiende como la eficacia o el alcance mejor garantizado de las metas, y la eficiencia o el manejo de datos en mayor volumen y a más altas velocidades. Ejemplos de esto, van desde la ejecución de los procesos contables, manejo de cronogramas, listados de precios, de clientes y nómina mediante el computador, hasta el establecimiento de rutinas de trabajo en redes locales. Acosta (2002).

La administración de una institución educativa como la de una empresa tiende a evolucionar, sin embargo, hoy en día en la mayoría de estas instituciones, sobre todo del sector público, no se cuenta con la visión de sistematizar por medio de tecnologías de información los procesos cotidianos que se requieran para convertirlos en estadísticas, reportes, indicadores, es decir, en información útil para la toma de decisiones. La inexistencia de una adecuada administración, produce desconocimiento tanto de las oportunidades como de las amenazas que la rodean; se cae en costumbres de cambio de prioridades día a día, no hay claridad de los objetivos y sobre todo, se demerita el quehacer educativo, principal objetivo de este tipo de organizaciones.

La imagen de una institución educativa es su carta de presentación, una mala atención hacia cualquier miembro de la comunidad, docente o alumno, o peor, hacia externos, provoca enseguida pensamientos de burocracia. Contar con sistemas de información adecuados a las necesidades de cada escuela permitiría tener al menos:

- Agilización de trámites.
- Eficiencia en la atención de problemas.
- Optimización de procesos administrativos.
- Información fiable para una oportuna y eficaz toma de decisiones a todos los niveles.
- Cumplimiento y calidad del proceso enseñanza–aprendizaje.
- Conocimiento de indicadores básicos. González, Mendoza, Romero (2009).

## **Capítulo 4**

### **Propuesta**

#### 4.1 Nombre de la propuesta

Implementación de una herramienta digital para el registro y control de gestiones administrativas de la Supervisión Educativa del sector 01-08-03 de la zona 6 del municipio de Mixco, departamento de Guatemala.

#### 4.2 Introducción

El siglo XXI, llamado "Era de la información", se caracteriza por los grandes avances en tecnología y comunicación digitalizada. Es un cambio que ha venido a revolucionar a la sociedad. Cada vez las personas recurren a la tecnología para realizar actividades diarias de cualquier índole. La educación no es la excepción, también ha sido afectada positivamente por este fenómeno a nivel mundial.

En la propuesta que se presenta a continuación se tomó como problema principal la falta de utilización de herramientas tecnológicas como medio para mejorar y acelerar las gestiones administrativas en la Supervisión educativa del sector 01-08-03 del municipio de Mixco, departamento de Guatemala. Se consideró como premisa principal que la implementación de un sistema automatizado que ayude en la organización y clasificación de documentos oficiales será de beneficio para los colaboradores de la Supervisión y de los usuarios que atiende la misma.

En esta dependencia gubernamental se continúa utilizando una máquina de escribir para completar las formas estandarizadas y redactar otro tipo de documentos relacionados con el quehacer de la Supervisión. Esta es una práctica en desuso porque no facilita los procesos y se percibe que la evolución se detuvo en el tiempo.

### 4.3 Justificación

La propuesta de implementación de una herramienta tecnológica para acelerar la gestión administrativa en la Supervisión Educativa del sector 01-08-03, obedece a la inquietud por dar una respuesta a la problemática que se detectó a través de las herramientas de diagnóstico. La solución que se implementó tuvo la finalidad de constituirse en un aliciente que facilite y agilice los trámites que se realizan en esta Institución. Se espera que tanto usuarios como colaboradores de la Supervisión, obtengan resultados positivos y que ambas partes se beneficien con esta propuesta.

Los colaboradores de la Supervisión tendrán la oportunidad de realizar un trabajo con más eficiencia y eficacia utilizando procedimientos informáticos y por otro lado, los usuarios obtendrán resultados inmediatos a las diligencias administrativas que soliciten.

Por esta razón se consideró importante dar prioridad al área de registros y controles y proponer una iniciativa que implique utilización de tecnología. El objetivo de esta decisión estratégica es darle más fluidez a los procesos que se han tornado complicados por la falta de equipo informático y porque los colaboradores aún desconocen cómo utilizarlo.

### 4.4 Planteamiento del problema de la propuesta

Basándose en las observaciones realizadas en la Supervisión educativa del sector 01-08-03 del municipio de Mixco, departamento de Guatemala y, auxiliándose con otras herramientas de investigación, se determinó que los procesos administrativos en esta dependencia educativa todavía se realizan en una máquina mecánica para escribir. Este problema ocasiona que exista inconformidad entre los usuarios y los establecimientos educativos que tiene a su cargo la Supervisión porque, se generan atrasos en la entrega de documentación oficial que se tramita en la oficina que alberga esta institución.

## 4.5 Objetivos

### 4.6 Objetivo general

Contribuir al mejoramiento de los procesos administrativos de la Supervisión Educativa, Sector No. 01-08-03, implementando una herramienta digital para la gestión y control de documentos.

### 4.7 Específicos

- Automatizar la gestión de los documentos que presentan directores, docentes y padres de familia ante la Supervisión Educativa del Sector 01-08-03.
- Clasificar los documentos oficiales que aún se encuentran sin procesar.
- Analizar los formatos digitales que mejor se adecuen a las necesidades de la Institución.

### 4.8 Estrategia

Tomando como base el objetivo general de la propuesta y la problemática presentada en el capítulo dos, se procedió a plantear como estrategia la Implementación de una herramienta digital para elaboración y control de documentos que se gestionan ante la Supervisión Educativa del Sector 01-08-03.

Para alcanzar el propósito fue necesario realizar actividades que dieron cuerpo y consistencia a esta iniciativa. La capacitación dirigida a la Supervisora Educativa acerca del uso de la informática como herramienta imprescindible en el mundo laboral fue una de las primeras acciones emprendidas. Después, se le dio el acompañamiento necesario para que ella pudiera aplicar los conocimientos en su espacio de trabajo.

Organizar y clasificar la documentación fue otra actividad que se desarrolló con prontitud y presteza. A partir de este ordenamiento se pudo tener una perspectiva más clara de las carpetas que se tendrían que habilitar en el sistema de cómputo de la Supervisión.

Se espera que esta estrategia cause un impacto positivo entre la comunidad de usuarios del ente gubernamental.

#### 4.9 Resultados esperados

- Selección de una herramienta digital útil y práctica para registrar con eficiencia la documentación que se procesa en la Supervisión educativa.
- Elaboración de formatos electrónicos de registros y controles para ordenar y agilizar procesos.
- Archivos organizados con documentos oficiales clasificados de acuerdo al tipo de establecimiento y con la papelería completa en cada expediente.
- Herramienta digital implementada para gestiones administrativas. La misma permitirá agilizar los trámites que se realizan en la Supervisión educativa.
- Todos los documentos son laborados utilizando la herramienta digital. Este resultado tendrá un efecto positivo en los usuarios porque podrán obtener resultados a sus gestiones en menor tiempo. A los servidores públicos les ayudará en el proceso de registros y controles.
- Supervisión Educativa capacitada para utilizar las herramientas electrónicas.

#### 4.10 Actividades

- Búsqueda y análisis de diferentes herramientas digitales.
- Presentación a Supervisora Educativa de herramienta seleccionada.
- Ingreso de datos en la herramienta digital. Al finalizar la práctica se logró que todos los documentos estén procesados digitalmente.
- Diseñar formatos electrónicos con características que se adapten a las necesidades de la Supervisión Educativa.
- Clasificación y organización de documentos oficiales.

- Realizar un documento guía con la explicación y aplicación de cada uno de los formatos diseñados.
- Digitalizar los datos de las instituciones en la herramienta digital.
- Enviar correos electrónicos a las instituciones que aún no tienen expedientes completos.
- Identificar de acuerdo a una clave establecida, los expedientes completos, incompletos, casos particulares, los que están pendientes de resolución, entre otros.
- Atención a los usuarios utilizando la herramienta digital implementada.
- Resolución de casos de carácter individuales e institucionales utilizando la tecnología de la información y comunicación.
- Seguimiento a las capacitaciones de la tecnología de la información y comunicación.
- Capacitación semanal a la Supervisora Educativa acerca del uso de herramienta tecnológica implementada.

#### 4.11 Cronograma de actividades

**Tabla 2**

<b>Estrategia</b>	<b>Resultados esperados</b>	<b>Actividades</b>	<b>Mes 1</b>	<b>Mes 2</b>	<b>Mes 3</b>	<b>Observaciones</b>
Implementación de una herramienta digital para el registro y control de gestiones administrativas de la Supervisión Educativa del sector 01-08-03 de la zona 6 del municipio de Mixco, departamento de Guatemala.	Selección de herramienta digital útil y práctica para registrar con eficiencia la documentación que se procesa en la Supervisión educativa.	Búsqueda y análisis de diferentes herramientas digitales.  Presentación a Supervisora Educativa de herramienta digital.	X	X	X	Las temporalidades de las actividades son susceptibles de ser modificadas.
	Elaboración de formatos electrónicos de registros y controles para ordenar y agilizar procesos.	Ingreso de datos en la herramienta digital.  Diseñar formatos que se adecuen a la necesidad de la Supervisión.		X	X	
	Archivos organizados con documentos oficiales clasificados de acuerdo al tipo de establecimiento.	Clasificación de expedientes.  Realizar un documento guía con la explicación de cada uno de los formatos diseñados.		X	X	
					X	
	Herramienta digital implementada para gestiones		Digitalizar los datos de las instituciones en la herramienta			

	administrativas.	digital.				
	Todos los documentos son gestionados utilizando la herramienta digital.	Enviar correos electrónicos a las instituciones que aún no tienen expedientes completos.	X			
		Identificar de acuerdo a una clave establecida, los expedientes completos, incompletos, casos particulares, los que están pendientes de resolución, entre otros.		X		
		Atención a los usuarios utilizando la herramienta digital implementada.		X		
	Supervisora educativa capacitada para utilizar herramientas electrónicas.	Resolución de casos de carácter individuales e institucionales utilizando la tecnología de la información y comunicación.		X	X	
		Seguimiento a las capacitaciones		X		

		de la tecnología de la información y la comunicación.		X	X	
		Capacitación semanal a la Supervisora Educativa acerca del uso de herramientas tecnológicas.		X	X	

Fuente: elaboración propia

#### 4.12 Metodología

El método etnográfico-descriptivo fue el que se tomó como fundamento para la realización de la propuesta: Implementación de una herramienta digital para el registro y control de gestiones administrativas de la Supervisión Educativa del sector 01-08-03 de la zona 6 del municipio de Mixco, departamento de Guatemala.

Se realizó una investigación documental para identificar las características y pasos principales del método y posteriormente determinar si era factible su aplicación en este proceso de aplicación.

La profesora Nidia Colla Cao (2010) afirma que este enfoque pedagógico surgió en 1970 y se constituyó como una alternativa para mejorar problemas educativos y de otra índole. Para su aplicación es necesario utilizar diferentes herramientas de investigación. Insiste también en que hay varios métodos que se utilizan en la investigación pedagógica para la producción de conocimientos o para el diagnóstico de diferentes situaciones; sin embargo, el método etnográfico permite, después de aplicados los instrumentos diseñados para investigar, inferir

Continúa la profesora Colla (2010) explicando que la persona que aplique esta metodología debe convivir y conocer las interioridades de la persona, grupo o institución objeto de investigación. Solo de esa manera podrá comprender y explicar los problemas y proponer soluciones que sean realizables de acuerdo a sus condiciones, recursos y necesidades.

Otra de las condiciones de aplicación que sugiere la metodóloga citada anteriormente es que se debe realizar un proyecto o diseño de la investigación que muestre una visión global del planteamiento del problema y de las soluciones que se le pueden dar.

La etnógrafa Rosana Guber (2010) afirma que en este método se practica la observación participativa y la no participativa. Ambas proporcionan información acerca del hecho, fenómeno o situación observada. En algunos casos tiende a ser subjetiva porque la realidad observada puede variar dependiendo el punto de vista del observador.

Se debe tratar hacer la observación de manera objetiva y la opinión de la persona que aplica esta herramienta no debe prevalecer. El uso correcto de este método y la utilización de las técnicas de investigación adecuadas permitirán conocer los pormenores o particularidades que ayudarán a determinar la o las problemáticas del entorno objeto de estudio.

En la Supervisión educativa del sector 01-08-03 se aplicó el método etnográfico-descriptivo. Por medio de esta metodología se observó y se aplicaron instrumentos como la bitácora, la guía de observación, la entrevista, el FODA. El conjunto de técnicas aplicadas arrojaron un diagnóstico institucional. La problemática que se evidenció con mayor recurrencia fue la falta de automatización en los procesos administrativos; por lo tanto, la propuesta para la solución del problema fue: Implementación de una herramienta digital para el registro y control de gestiones administrativas de la Supervisión Educativa del sector 01-08-03 de la zona 6 del municipio de Mixco, departamento de Guatemala.

#### 4.13 Implementación y sostenibilidad de la propuesta

La estudiante practicante ejecutó la implementación de la propuesta Implementación de una herramienta digital para el registro y control de las gestiones administrativas.

La Supervisora educativa, licenciada Orcelia Mejicanos, se encargará de darle continuidad. Ella manifestó su agradecimiento por la propuesta hecha en beneficio de la comunidad educativa que ella lidera. Además, se comprometió a utilizar de manera sistemática los programas preestablecidos para agilizar los trámites institucionales y personales de los usuarios que son parte de su jurisdicción.

Financieramente, ella gestionará ante el Ministerio de Educación, la asignación de una persona que, periódicamente, le dé mantenimiento a la computadora. También solicitará donaciones de equipo informático y de mobiliario a los centros educativos privados del sector 01-08-03.

#### 4.14 Recursos

Para la realización de la implementación de una herramienta digital es necesario contar con los recursos humanos y materiales que permitan el seguimiento pertinente.

##### 4.14.1 Humanos

La Supervisora educativa del sector 01-08-03 será la encargada de darle continuidad a la implementación de una herramienta tecnológica para agilizar las gestiones administrativas. Los directores de centros educativos públicos y privados; así como la concurrencia que realizan trámites a título personal, también son piezas claves para que se continúe y se fortalezca la automatización de documentos.

#### 4.14.2 Materiales

Equipo informático: computadora, fotocopidora, escáner y una impresora son imprescindibles para darle vida y continuidad a la implementación de una herramienta digital. Los materiales de oficina también son indispensables.

#### 4.15 Presupuesto

El presupuesto es una parte muy importante en la realización de un plan. A continuación se presentan los materiales que se utilizaron durante la implementación de la propuesta, así como los costos de los mismos.

**Tabla 3**

Cantidad	Material	Costo unitario	Costo total
500	Hojas	34.00	Q 34.00
67	Impresiones	1.00	Q 67.00
2	Papel construcción.	1.00	Q 2.00
1	Maskintape	Q 3.00	Q 3.00
100	Folders con ganchos	Q 0.85	Q 85.00
1	Computadora	Q5,000.00	Q5,000.00
	Total:	Q5, 191.00	

Fuente: elaboración propia

## Capítulo 5

### Sistematización de la propuesta

#### 5.1 Proceso de sistematización

El desarrollo de la Práctica Profesional Dirigida, me dejó una suma de experiencias significativas en el área administrativa. Sin embargo, debo reconocer que durante ese período también sentí frustración debido a las limitaciones materiales que encontré.

Establecer prioridades para determinar un problema fue una de las primeras actividades que realicé. La Supervisora me brindó el acompañamiento necesario para conocer detalladamente el funcionamiento de la oficina que ella dirige. De manera profesional y objetiva me explicó qué gestiones se hacían en esa dependencia gubernamental.

Desde el inicio de la práctica fue evidente que el trabajo es bastante y que solo una persona no es suficiente para satisfacer la demanda de documentos que solicitan los centros educativos.

Es meritorio dar crédito a la licenciada Orcelia Mejicanos, quien está a cargo de la Supervisión Educativa del sector 01-08-03, porque pese a la falta de recursos humanos y materiales; lleva a cabo un trabajo profesional y mantiene comunicación eficaz y eficiente con las personas individuales e instituciones con las que se relaciona cotidianamente.

En las primeras semanas de la práctica, apliqué una guía de observación. Esta herramienta me permitió obtener datos fehacientes acerca de la Supervisión. También utilicé el FODA como instrumento para determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Paralelamente a la implementación de estos recursos de investigación, apoyé a la Supervisora en diferentes asignaciones que enumeraré brevemente.

- Atención a usuarios: directores, docentes, padres de familia y estudiantes de distintos grados académicos.

- Redacción de correos electrónicos dirigidos a los directores de los centros educativos pertenecientes al sector 01-08-03.
- Clasificación y organización de documentos oficiales que estaban desordenados.
- Apoyo en reunión con Directores para revisión de expedientes.
- Atención de algunos docentes que tramitaron cédulas de notificación
- Suscripción de Actas.
- Transcripción de Certificaciones de estudios
- Transcripción de autorización de exámenes extraordinarios
- Distribución de folletos que el Ministerio de Educación envió a la Supervisión para los centros educativos.
- Registro y control de asistencia de Directores a las reuniones y capacitaciones convocadas por la Supervisora.

### 5.1 Experiencia vivida

Investirse del papel tan importante fue el primer ejercicio mental que hice al iniciar el proceso de la Práctica Profesional Dirigida. Me comprometí conmigo misma y con la Institución académica que representaba en ese momento; la Universidad Panamericana. Tuve muchas expectativas y la ansiedad se hizo presente. Se dice que el ser humano le tiene miedo a lo desconocido y, para mí, esta experiencia era totalmente incierta. Como Directora de un centro educativo privado, he tenido contacto cercano con la Institución; sin embargo, estar fungiendo un rol diferente al que me ha correspondido en mi profesión; fue absolutamente diferente; pero al mismo tiempo, enriquecedor.

En el lapso de la primera semana, observé las diferentes solicitudes de los usuarios, las dificultades que presentaban, las quejas, y en algunos casos, también las felicitaciones por la resolución oportuna que la Supervisora daba a sus casos. Admiré el dominio que ella mostraba de los temas administrativos.

En el área de infraestructura noté que la misma era muy pequeña para la cantidad de documentación que se almacena ahí. El mobiliario es insuficiente y obsoleto de acuerdo a las necesidades de la Institución.

El FODA me permitió tener una perspectiva más amplia y detallada. Con base en este instrumento inicié buscando un problema que me permitiera plantear una estrategia que pudiera darle solución al mismo, y de esta manera, hacer un aporte a la Supervisión Educativa que me abrió las puertas y me dio la confianza para realizar el ejercicio de la Práctica Profesional Dirigida.

Cada día de trabajo en esta dependencia del Ministerio de Educación fue una nueva experiencia porque asistir a la Supervisora en las diferentes gestiones fue un aprendizaje continuo. El tedio y la monotonía son palabras que no se escuchan en ese lugar porque las actividades son diversas, dinámicas y el contacto con las personas da mucha satisfacción porque se hace el esfuerzo de apoyarlas en las gestiones que diariamente llegan a realizar.

Lamentablemente, también hubo momentos de incertidumbre, de frustración y de impotencia al percibir que la cantidad de asignaciones laborales sobrepasa la buena voluntad y el deseo de hacer un trabajo con calidad profesional. Las limitaciones son de carácter material y humano. Los insumos son insuficientes, la oficina que alberga la Supervisión no tiene los requerimientos en cuanto a equipo tecnológico de punta para agilizar los procesos de emisión, actualización y organización de documentos. La única computadora que existe no se utiliza porque no hay personal capacitado para utilizarla. Por esta razón, los documentos se realizan en una máquina para escribir que, en el siglo XXI, ya no es funcional ni práctica; todo lo contrario, es muy lento el proceso para realizar cualquier tipo de documento y los legajos de los que se les debe dar una resolución se siguen acumulando.

Aun así, el ánimo y el deseo ferviente de colaborar no se opacaron. Continué apoyando a la licenciada Mejicanos en todas las actividades que me asignó; incluso ella se ausentó durante tres

días y me solicitó que la asistiera durante ese tiempo. Para mí fue halagador y me propuse hacer un papel que correspondiera a la confianza que me dio.

La suscripción de actas, redacción de memoriales, circulares, autorizaciones para exámenes extraordinarios; agendar reuniones con directores del sector, fueron entre otras, las actividades que ocuparon mis días de práctica.

## 5.2 Reconstrucción histórica

En este apartado trataré de establecer una descripción ordenada con el objetivo de plasmar las actividades que realicé para lograr implementar una gestión y control de documentos realizados de manera eficiente en la Supervisión Educativa del Sector 01-08-03 con apoyo de una herramienta tecnológica.

La planificación fue fundamental para alcanzar los objetivos. Como primer punto se aplicó la observación que fue un bastión que se construyó para identificar los puntos débiles y fuertes de la Supervisión. El FODA, que ya se mencionó anteriormente, también fue una herramienta elemental que ayudó a precisar situaciones muy puntuales. La entrevista realizada a la Supervisora reveló datos interesantes y concluyentes para la determinación del problema principal: la falta de aplicación de tecnologías de la información y la comunicación.

Para contribuir a la implementación de una herramienta tecnológica que permitiera la automatización de los procesos realicé diferentes actividades que me llevaron a alcanzar el objetivo planteado. Impartí una capacitación a la Supervisora Educativa acerca del uso de la computadora como herramienta imprescindible para acelerar procesos administrativos. A partir de esa capacitación continué dando el seguimiento pertinente para que ella pudiera trabajar posteriormente en autonomía.

La organización y clasificación de los expedientes fue otra actividad que desarrollé en la oficina. Esta tarea permitió dar una mejor atención al cliente y minimizar el tiempo de espera. Además se adjudicó una ubicación dentro de los archivos a la documentación oficial que estaba almacenada

en cajas de cartón y, que al momento de ser requerida, constituía una tarea ardua encontrar el documento que se buscaba.

Diseñar formatos electrónicos para llevar registros y controles fue otra de las actividades que realicé y que ayudó en el proceso de automatización. De esta manera se creó una carpeta con el contenido de las plantillas nuevas y otra carpeta con las plantillas que ya estaban en uso.

Fue una tarea difícil, pero gratificante. Los resultados positivos se evidenciaron rápidamente y la Supervisora educativa mostró su beneplácito por el aprendizaje significativo que tuvo en el tema de tecnología. Para mí, este ejercicio profesional me permitió poner en práctica los conocimientos adquiridos en la Universidad Panamericana.

### 5.3 Objeto de la sistematización de la propuesta

La implementación de una herramienta digital para el registro y control de gestiones administrativas de la Supervisión Educativa del sector 01-08-03 de la zona 6 del municipio de Mixco, departamento de Guatemala fue el aporte que como practicante desarrollé en esa institución. Por medio de los instrumentos de diagnóstico aplicados, determiné que los procesos administrativos eran muy lentos y por eso busqué una solución viable para resolver esa problemática que aquejaba al personal de Supervisión porque el trabajo se acumulaba cada vez más y; por otra parte, era también una molestia para los usuarios que debían esperar semanas para que les extendieran la documentación requerida.

- Al final de la práctica se constató que el control y registro de documentos administrativos se realizan de manera ordenada de acuerdo a los parámetros establecidos por la practicante.
- La Supervisión educativa da trámite inmediato a las solicitudes de documentación y resuelve oportunamente los problemas que surgen.
- La implementación de herramientas tecnológicas ha aportado un valor agregado a la organización de documentos y controles de la entidad. Los usuarios manifiestan su satisfacción por los resultados obtenidos.

- La cordialidad y armonía prevale en la oficina porque la atención ahora es más eficiente y eficaz.

#### 5.4 Principales lecciones aprendidas

- La organización de expedientes de centros educativos fue una de las principales lecciones aprendidas. Conocer con detalle todos los aspectos que debe incluir cada establecimiento fue una tarea minuciosa, pero que me permitió tener un aprendizaje en el área de controles y registros.
- La capacitación y seguimiento brindado a la Licenciada Orcelia Mejicanos me dio la oportunidad de desarrollar competencias tecnológicas y compartirlas con ella. Superé mis propias expectativas en este campo.
- Estar a cargo de la Supervisión educativa durante tres días me dio la oportunidad de poner en práctica los conocimientos administrativos teóricos que aprendí en los cursos de la carrera de Administración Educativa y Pedagogía. También tomé en cuenta la asesoría profesional que me dio la Supervisora, aprendí la importancia de la actitud de servicio que es necesaria en una Supervisión Educativa.
- El entusiasmo que experimenté durante los días de práctica fue el motor que me permitió realizar todas las actividades asignadas. Sin embargo, aprendí que ser entusiasta y tener actitud positiva no es suficiente para lograr todas las metas, también es necesario tener formación académica para un desempeño profesional.

## **Conclusiones**

La implementación de una herramienta digital para el registro y control de gestiones administrativas de la Supervisión Educativa permitió agilizar procesos y atender con mayor prontitud a los usuarios.

La organización y clasificación de los expedientes ayudó a tener un mejor control de la documentación oficial que maneja la Supervisión Educativa.

Automatizar la información de los centros educativos de la Supervisión Educativa 01-08-03, mejora la eficacia y eficiencia en los procesos de gestiones administrativas para la atención de los usuarios.

La Práctica Profesional Dirigida es esencial en la formación de los estudiantes, porque está enfocada en que se apliquen los conocimientos adquiridos durante la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa.

El uso de la tecnología de la comunicación y de la información es imprescindible en la administración pública.

## Referencias

Congreso Iberoamericano de Ciencia, Tecnología, Innovación y Educación 8 ISBN: 978-84-7666-210-6 – Artículo 1582. Stoner

Decreto Legislativo No. 2-91 Ley de Educación Nacional.

Acosta R, Carlos A. Cuatro preguntas para iniciarse en el cambio organizacional, 2002, Revista Colombiana de Psicología No. 11, 9-24 Downloads/Dialnet-

González Rogel, Emanuel, Mendoza Pinto, María, Romero Hernández, Antonio. Cómo ayuda la automatización en los procesos a la calidad educativa en México. 2009 Cuadernos de educación y desarrollo vol. 1 No. 5 . Recuperado de: <http://www.eumed.net/rev/ced/05/rph.htm>.

Colla, Nidia. (2010) Etnografía: una alternativa más en la investigación pedagógica. Recuperado de: [http://www.bvs.sld.cu/revistas/ems/vol11\\_2\\_97/ems05297.htm](http://www.bvs.sld.cu/revistas/ems/vol11_2_97/ems05297.htm)

Álvarez, C. (2008). La etnografía como modelo de investigación en educación. Gaceta de antropología. Recuperado de: [http://www.ugr.es/~pwlac/G24\\_10Carmen\\_Alvarez\\_Alvarez.html](http://www.ugr.es/~pwlac/G24_10Carmen_Alvarez_Alvarez.html)

Guber, R. (2001) La etnografía: método, campo y reflexividad. Colombia. Ed. Norma.

[http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/tecnicas\\_instrumentos.html](http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/tecnicas_instrumentos.html)

[http://planeamiento.uncoma.edu.ar/images/phocadownload/ReunionDecanos20160505/Aprender\\_apensar-AnlisisFODA.pdf](http://planeamiento.uncoma.edu.ar/images/phocadownload/ReunionDecanos20160505/Aprender_apensar-AnlisisFODA.pdf).

<http://supervisioneducativaemvl.blogspot.com/2011/11/supervision-educativa.html>

<http://www.eumed.net/rev/ced/05/rph.htm>

Importante para mi metacognición; [http://biblioteca.usac.edu.gt/EPS/07/07\\_3296.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/EPS/07/07_3296.pdf)

[http://www.fvet.uba.ar/postgrado/especialidad/power\\_taller.pdf](http://www.fvet.uba.ar/postgrado/especialidad/power_taller.pdf)

# **Anexos**

## Anexo 1: Carta de autoridades



Guatemala, 11 de julio 2016

Licenciada  
Orcelia Mejicanos  
Instituto Nacional de Educación Básica Carolingia  
Boulevard El Caminero  
11 avenida y 28 calle, Municipio de Mixco  
Guatemala

Respetable licenciada:

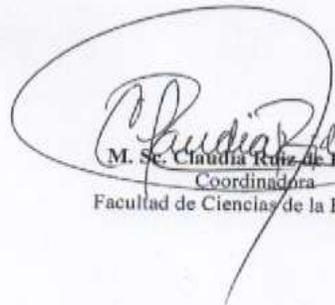
Reciba un cordial saludo de la Coordinación del Campus Central de la Facultad de Ciencias de la Educación. El motivo de la presente es solicitar su colaboración con esta Casa de Estudios para que la estudiante **Alma Maritza Negro Lemus**, de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, pueda realizar la Práctica Administrativa en la institución que usted dignamente dirige.

Dicha práctica se encuentra contemplada para iniciar el 1 de agosto al 28 de octubre, en un horario de 13:30 a 17:30 horas. Deberá cumplir con 200 horas según lo estipulado por el proyecto de carrera y el Reglamento Académico.

La práctica será coordinada por la licenciada Edna Portales, quien oportunamente estará realizando visitas de monitoreo y supervisión.

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

Atentamente,

  
M. Sc. Claudia Ruiz de Estrada  
Coordinadora  
Facultad de Ciencias de la Educación

  
Licda. Claudia Ruiz

  
Lcda. Orcelia Mejicanos  
SUPERIOR COUNCIL OF THE UNIVERSITY SECTOR  
SECTORIAL COUNCIL

Diagonal 34, 31-43 Zona 16, Ciudad de Guatemala • PBX: 2390-1200 • www.upana.edu.gt

## Anexo 2: Ficha informativa del estudiante

**1. Datos personales del estudiante**

a. Nombre completo del/la estudiante practicante: Alma Maritza Negro Lemus.  
b. Carné: 0909242  
c. Fecha de nacimiento: 24 de Octubre de 1,963. Edad 53 años.  
d. Dirección: 36 Av. 17-08 Colonia Alamedas de Yumar I, Zona 06 de Mixco, Guatemala.  
e. Números de teléfonos: 24384349 móvil: 41287912  
f. Dirección electrónica: almaritzanegro@hotmail.com. Y almaritzanegro3@gmail.com

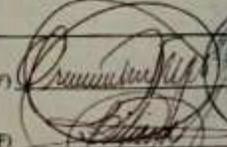
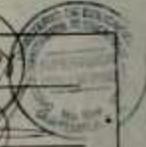
**2. Datos de la institución educativa en donde realizó la Práctica Administrativa**

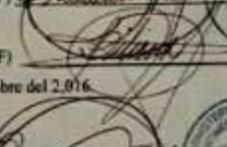
i. Nombre de la institución educativa: Supervisión Educativa, Sector No. 01-08-03.  
ii. Nombre del jefe inmediato: Licda. Orceña Mejicanos.  
iii. Dirección: Boulevard El Caminero 27-33 Col. Carolingia, Zona 06 de Mixco.  
iv. Números de teléfonos: 59515521  
v. Dirección electrónica: orceñamejicanos.edu@gmail.com

**3. Datos de la práctica**

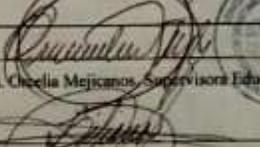
a. Período del: 01 de Agosto al: 14 de Octubre del 2016

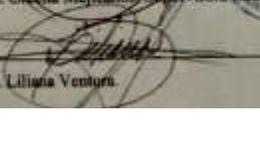
**4. Nombre del jefe inmediato y/o supervisor**

b. Por la institución educativa: Nombre y firma:  
Licda. Orceña Mejicanos. F)  

c. Por la Universidad Panamericana: Nombre y firma:  
Licda. Liliana Ventura F)  

A. Lugar y fecha del informe: Guatemala, 14 de octubre del 2,016.

Firma y sello de la Institución Educativa. F)    
Licda. Orceña Mejicanos, Supervisorá Educativa.

Vo. Bo. Catedrática Práctica Supervisada. F)   
Licda. Liliana Ventura.

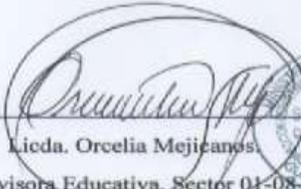
### Anexo 3: Certificación de acta de inicio.

SUPERVISIÓN EDUCATIVA DEL SECTOR 01-08-03.

CONSTANCIA.

La presente constancia, hace constar que la estudiante Alma Maritza Negro Lemus, con carné número 0909242; quien está inscrita en la Carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa en la Universidad Panamericana, Campus Central, Zona 16; realizó el proceso de su Práctica Administrativa del 01 de agosto al 14 de octubre del presente año. Por lo que firmo y sello la presente a los diez y siete días del mes de octubre del 2016.

F)

  
Licda. Ornelia Mejicanos

Supervisora Educativa, Sector 01-08-03



## Anexo 4: Certificación de acta final de prácticas

Señores Universidad Panamericana  
Ciudad.

Por este medio se hace constar que la estudiante **Alma Maritza Negro Lemus** con número de carnet **0909242**, de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, realizó su periodo de Practica Administrativa en la sede de la Supervisión Educativa sector 01-08-03, en la fecha comprendida del 01 de agosto al 14 de octubre del año 2,016.

**Y PARA LOS USOS LEGALES QUE CORRESPONDA SE EXTIENDE, FIRMA Y SELLA LA PRESENTE EN EL BOULEVARD EL CAMINERO 27-33 ANEXO A COLONIA CAROLINGIA ZONA DE 6 DEL MUNICIPIO DE MIXCO, DEPARTAMENTO DE GUATEMALA A LOS DIECIOCHO DIAS DEL MES DE AGOSTO DEL AÑO DOS MIL DIECISÉIS.**

Licenciada Orcella Mexicanos  
Supervisora Educativa



## Anexo 5: Galería fotográfica



*1. Clasificando y Organizando Cuadros de Resultados finales de varios ciclos escolares.*



*Transcripción de Certificación de estudios.*



*Revisando listado de los Centros Educativos para Capacitaciones.*



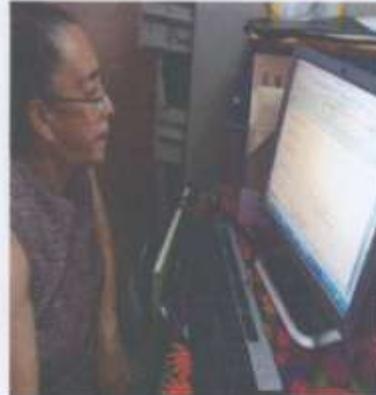
# UPANA

Universidad Panamericana

*"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"*



*La Supervisora utilizando la Herramienta Digital*



*Finalizando una transcripción de una Acta.*

## Anexo 6: Matriz de Marco Lógico

Matriz del Marco Lógico			
Resumen Narrativo	Indicadores Objetivamente Verificables	Fuentes o Medios de Verificación	Hipótesis o Supuestos
<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Contribuir al mejoramiento de los procesos administrativos de la Supervisión Educativa, Sector No. 01-08-03, implementando una herramienta digital para la gestión y control de documentos.</p>	<p>*El 100% de las personas que visitan la Supervisión Educativa, están satisfechas con la eficacia en la gestión de solicitudes presentadas.</p>	<p>*Encuestas a directivos, docentes, estudiantes y padres de familiar, con respecto a las mejoras en las gestiones.</p>	<p>*Iniciativa por parte de los directivos expresando su satisfacción en cuanto al plan de mejora en los controles y registros de documentos oficiales</p>
<p><b>Objetivo Específico:</b></p> <p>Automatizar la gestión de las solicitudes y documentos que presentan los directores, docentes y padres de familia ante la Supervisión Educativa del Sector 01-08-03.</p> <p>Clasificar los documentos oficiales que aún se encuentran sin procesar.</p> <p>Analizar los formatos digitales que mejor se adecuen a las necesidades de la Institución.</p>	<p>*100 % de las solicitudes recibidas diariamente en la Supervisión Educativa, se resuelven con eficacia y eficiencia.</p>	<p>*Registro de atención a gestiones a usuarios.</p>	<p>*Actitud positiva por parte de la Supervisora Educativa Licda. Orceña mejicanos.</p>
<p><b>Resultados</b></p> <p>1. Selección de herramienta digital útil y práctica para registrar con eficiencia la documentación que se procesa en la Supervisión Educativa.</p> <p>2. Elaboración de formatos para registros y controles.</p> <p>3. Ingreso de datos en la herramienta digital.</p> <p>4. Archivos organizados con documentos oficiales clasificados.</p> <p>5. Herramienta digital implementada para gestiones administrativas.</p>	<p>*Una herramienta diseñada.</p> <p>*07 formatos elaborados y entregados a la Supervisión.</p> <p>*100% de datos ingresados en la herramienta digital.</p> <p>*100% de documentación archivada.</p> <p>* Hay rapidez en la atención a las gestiones.</p>	<p>1. Entrega oficial a la Supervisora</p> <p>2. Constancia de entrega de formatos.</p> <p>3. La Supervisora verifica los datos ingresados.</p> <p>4. La Supervisora verifica los archivos.</p> <p>5. Uso de la herramienta digital.</p>	<p>1. Actitud positiva por parte de la Supervisora Educativa Licda. Orceña mejicanos.</p> <p>2-Equipo de computación en buen estado y funcionando adecuadamente.</p> <div style="text-align: right;">  <p>AutORIZADO</p> </div>

<p>6. Todos los documentos son elaborados utilizando la herramienta digital.</p>	<p>90% de las gestiones administrativas son resueltas satisfactoriamente.</p>	<p>6. Registro de documentos elaborados con la herramienta.</p>																																										
<p>Actividades</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Búsqueda y análisis de diferentes herramientas digitales.</li> <li>2. Presentación a Supervisora Educativa de Herramienta Digital.</li> <li>3. Ingreso de datos en la herramienta digital.</li> <li>4. Diseñar formatos que se adecuen a la necesidad de la Supervisión.</li> <li>5. Clasificación de Expedientes.</li> <li>6. Realizar un documento guía con la Explicación y aplicación de cada uno de los formatos diseñados.</li> <li>7. Digitalizar los datos de las instituciones en la herramienta digital.</li> <li>8. Enviar correos electrónicos a las instituciones que aún no tienen expedientes completos.</li> <li>9. Identificar de acuerdo a una clave establecida los expedientes completos, incompletos, casos particulares, los que están pendientes de resolución, entre otros.</li> <li>10. Atención a los usuarios utilizando la herramienta digital implementada.</li> <li>11. Resolución de casos de carácter individuales utilizando la tecnología de la información y comunicación.</li> <li>12. Seguimiento a las capacitaciones de la tecnología de la información y la comunicación.</li> <li>13. Capacitación semanal a la Supervisora Educativa acerca del uso de herramientas tecnológicas.</li> </ol>	<p>Resumen de Insumos y Costos</p> <table border="1" data-bbox="568 619 1177 1113"> <thead> <tr> <th>Resultados</th> <th>Humanos</th> <th>Materiales</th> <th>Financieros</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Aprobación de Petición Administrativa</td> <td rowspan="2">Supervisora Educativa</td> <td>Hojas</td> <td>Q 1.00</td> <td rowspan="2">Q 3.00</td> </tr> <tr> <td>Impresiones</td> <td>Q 2.00</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Información Obtenida</td> <td rowspan="2">Practicante</td> <td>Hojas</td> <td>Q 3.00</td> <td rowspan="2">Q 8.00</td> </tr> <tr> <td>Impresiones</td> <td>Q 5.00</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Archivos organizados</td> <td rowspan="3">Practicante</td> <td>Papel construcción</td> <td>Q 2.00</td> <td rowspan="3">Q 90.00</td> </tr> <tr> <td>Mas King</td> <td>Q 3.00</td> </tr> <tr> <td>Fólderes y ganchos</td> <td>Q 85.00</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Implementación de Software</td> <td rowspan="3">Practicante</td> <td>Computadora</td> <td>Q 5,000.00</td> <td rowspan="3">Q 5,090.00</td> </tr> <tr> <td>Impresiones</td> <td>Q 60.00</td> </tr> <tr> <td>Hojas</td> <td>Q 30.00</td> </tr> <tr> <td colspan="3"><b>TOTAL .....</b></td> <td><b>Q 5,191.00</b></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Resultados	Humanos	Materiales	Financieros	Total	Aprobación de Petición Administrativa	Supervisora Educativa	Hojas	Q 1.00	Q 3.00	Impresiones	Q 2.00	Información Obtenida	Practicante	Hojas	Q 3.00	Q 8.00	Impresiones	Q 5.00	Archivos organizados	Practicante	Papel construcción	Q 2.00	Q 90.00	Mas King	Q 3.00	Fólderes y ganchos	Q 85.00	Implementación de Software	Practicante	Computadora	Q 5,000.00	Q 5,090.00	Impresiones	Q 60.00	Hojas	Q 30.00	<b>TOTAL .....</b>			<b>Q 5,191.00</b>		<p>Condiciones Previas</p> <p>La autorización del Proyecto, Que estén los materiales necesarios.</p>
Resultados	Humanos	Materiales	Financieros	Total																																								
Aprobación de Petición Administrativa	Supervisora Educativa	Hojas	Q 1.00	Q 3.00																																								
		Impresiones	Q 2.00																																									
Información Obtenida	Practicante	Hojas	Q 3.00	Q 8.00																																								
		Impresiones	Q 5.00																																									
Archivos organizados	Practicante	Papel construcción	Q 2.00	Q 90.00																																								
		Mas King	Q 3.00																																									
		Fólderes y ganchos	Q 85.00																																									
Implementación de Software	Practicante	Computadora	Q 5,000.00	Q 5,090.00																																								
		Impresiones	Q 60.00																																									
		Hojas	Q 30.00																																									
<b>TOTAL .....</b>			<b>Q 5,191.00</b>																																									