



Facultad de Ciencias de la Educación

Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa

**Creación de requisitos e información para la realización de trámites
administrativos en el Instituto Normal Para Señoritas de Oriente de la
cabecera departamental de Chiquimula**
(Informe de Práctica Profesional Dirigida)

Carlos Manuel Gálvez Linares

Guatemala
2020

**Creación de requisitos e información para la realización de trámites
administrativos en el Instituto Normal Para Señoritas de Oriente de la
cabecera departamental de Chiquimula**
(Informe de Práctica Profesional Dirigida)

Carlos Manuel Gálvez Linares

Licenciada Claudia Marlene Retana Osorio de Osorio (**Asesora**)

Dra. Ana Roxanda Rodríguez Cabrera (**Revisora**)

Guatemala
2020

Autoridades Universidad Panamericana

M.Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. HC. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M.A. Cesar Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

Autoridades de la Facultad de Ciencias de la Educación

M.A. Sandy Johana García Gaitán

Decana

M.A. Wendy Flores de Mejía

Vicedecana

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

ASUNTO: Carlos Manuel Gálvez Linares
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 347.07112019.

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: **“Creación de requisitos e información para la realización de trámites administrativos en el Instituto Normal Para Señoritas de Oriente de la cabecera departamental de Chiquimula”**.
2. Está enmarcado dentro de los conceptos requeridos para la elaboración del Informe de Práctica Profesional Dirigida.
3. La temática se enfoca en temas sujetos al campo de investigación con el marco científico requerido.
4. Habiendo cumplido con lo descrito en el reglamento de egreso de la Universidad Panamericana en opciones de Egreso, artículo No. 5 del inciso a) al g).
5. Por lo antes expuesto, el estudiante **Carlos Manuel Gálvez Linares**, recibe la aprobación de realizar Informe de Práctica Profesional Dirigida, solicitado como opción de Egreso con el tema indicado en numeral 1.


M.A. Sandy J. García Gañán

Decana

Facultad de Ciencias de la Educación



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

En virtud de que el Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: **Creación de requisitos e información para la realización de trámites administrativos en el Instituto Normal Para Señoritas de Oriente de la cabecera departamental de Chiquimula.** Presentado por el (la) estudiante: **Carlos Manuel Gálvez Linares.** Previo a optar al Grado Académico de **Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa,** cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente



Asesora Licda. Claudia Marlene Retana Osorio de Osorio
Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa
Número de colegiado 17897

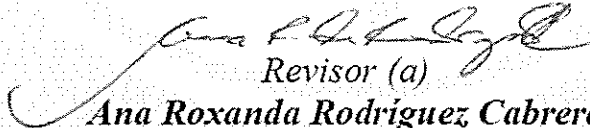
Dictamen de Revisora

UNIVERSIDAD PANAMERICANA, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, Guatemala 9 días de julio del 2020.

*En virtud de que el Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: **Creación de requisitos e información para la realización de trámites administrativos en el Instituto Normal Para Señoritas de Oriente de la cabecera departamental de Chiquimula.***


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

Firma


Revisor (a)
Ana Roxanda Rodríguez Cabrera
Doctora en Ciencias Políticas y Sociología
Maestría en Educación Rural Centroamérica
Licenciatura en Pedagogía y Ciencias de la Educación
Número de colegiado 1,375

UNIVERSIDAD PANAMERICANA, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN. Guatemala, veintiocho de septiembre dos mil veinte.-----

En virtud del Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: **“Creación de requisitos e información para la realización de trámites administrativos en el Instituto Normal Para Señoritas de Oriente de la cabecera departamental de Chiquimula”**. Presentado por el estudiante **Carlos Manuel Gálvez Linares** previo a optar al grado académico de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, reúne los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, y con el requisito de Dictamen de Asesor (a) y Revisor (a), se autoriza la **impresión** del Informe de Práctica Profesional Dirigida.


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



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

Contenido

Resumen	i
Introducción	iii
Capítulo 1	1
Marco contextual	1
1.1 Descripción de la institución	1
1.2 Reseña histórica de la institución	1
1.3 Visión y misión	6
1.3.1 Visión	6
1.3.2 Misión	6
1.4 Estructura organizativa	7
1.4.1 Organigrama	7
1.4.2 Autoridades	8
1.5 Ubicación geográfica	8
1.6 Fortalezas de la institución	9
1.7 Limitantes de la institución	9
1.8 Problemática inicial detectada	9
Capítulo 2	11
Diagnóstico institucional	11
2.1 Problemática	11
2.2 FODA sistémico	11
2.3 Árbol de problemas	15
2.4 Árbol de objetivos	16
2.5 Metodología	16
2.6 Técnicas	17
2.7 Instrumentos	18

2.8 Informantes	21
2.9 Resultados del diagnóstico institucional	22
Capítulo 3	24
Marco teórico	24
3.1 Administración	24
3.2 Secretaria	24
3.3 Manual de Procedimientos	25
3.4 Funciones	25
3.5 Políticas	25
3.6 Servicios	25
3.7 Planificar	26
3.8 Tipos de planeación	26
3.8.1 Planificación normativa o tradicional	26
3.8.2 Planificación situacional	26
3.8.3 Planificación estratégica	27
3.8.4 Planificación táctica operacional	27
3.9 Organizar	27
3.10 Dirigir	28
3.11 Control Administrativo	28
3.11.1 Proceso del control administrativo	28
3.11.2 Tipos de administración	28
3.12 Características de las clases de dirección	29
3.13 Liderazgo	29
3.13.1 Liderazgo en la administración educativa	30
3.14 Supervisión	30
3.15 Información y Comunicación	30
3.15.1 Comunicación Asertiva	31
3.15.2 Elementos de la comunicación	31
3.16 Evaluación del Desempeño	32

Capítulo 4	33
Propuesta	33
4.1 Nombre de la propuesta	33
4.2 Introducción	33
4.3 Justificación	34
4.4 Planteamiento del problema de la propuesta	34
4.5 Objetivos	35
4.5.1 Objetivo general	35
4.5.2 Específicos	35
4.6 Estrategia	36
4.7 Resultados esperados	37
4.8 Actividades	37
4.9 Cronograma de actividades	38
4.10 Metodología	39
4.11 Implementación y sostenibilidad de la propuesta	40
4.12 Recursos	40
4.12.1 Humanos	40
4.12.2 Materiales	40
4.13 Presupuesto	41
Capítulo 5	42
Sistematización de la propuesta	42
5.1 Experiencia vivida	42
5.2 Objeto de la sistematización de la propuesta	43
5.3 Reconstrucción histórica	44
5.4 Ordenamiento de la información	46
5.5 Análisis e interpretación de la propuesta	47
5.6 Elaboración de conclusiones	52
5.7 Principales lecciones aprendidas	53

Conclusiones	55
Referencias	56
Apéndice	58
Anexos	79

Resumen

La Práctica Profesional de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa contiene una descripción de todas las actividades realizadas en la implementación de la Práctica Profesional Dirigida, en el cual se desarrolló un proceso que permitió llevar a la práctica los conocimientos adquiridos durante la formación académica. Durante el transcurso se logró contribuir a impulsar mejoras en el contexto del ámbito de la institución donde se llevó a cabo, para su desarrollo fue necesario realizar varias fases o etapas que permitieron su ejecución y se detallan a continuación en cada uno de los capítulos.

Capítulo 1, se detalla el marco contextual de la institución educativa, conformado por la descripción, reseña histórica, visión, misión, estructura organizativa, ubicación geográfica, fortalezas y limitaciones. Los datos estructurados en este capítulo permitieron que el estudiante practicante se familiarizara con la institución.

Capítulo 2, contempla el diagnóstico institucional, detallando dentro de este contexto la problemática, FODA sistémico, árbol de problemas, árbol de objetivos, metodología, técnicas, instrumentos informantes y resultados. En este apartado se priorizó la problemática la cual condujo a la propuesta de solución que se presentó, con el propósito de contribuir a mejorar procesos detectados en el ámbito de la administración educativa, asimismo, se describen las fortalezas y oportunidades detectadas y analizadas.

Capítulo 3, contiene el marco teórico, incluye la documentación consultada que fundamenta de forma técnica y académica el tema que se abordó en la práctica profesional la teoría de los temas que están relacionados con el nombre de la propuesta, logrando con ello una administración de calidad y satisfacción a la comunidad educativa.

Capítulo 4, se presenta la propuesta de solución, nombre, introducción, justificación, planteamiento del problema, objetivos generales y específicos, estrategias para minimizar debilidades y amenazas y maximizar fortaleza y oportunidades de la institución, resultados esperados luego de presentar la propuestas, actividades que se realizaron para la implementación de la propuesta, cronograma de actividades, metodología que se utilizó, implementación y sostenibilidad de la propuesta, recursos que se utilizaron tanto humanos con materiales y el presupuesto que se empleó en dicha propuesta.

Capítulo 5, incluye la presentación de la sistematización de la propuesta, desarrolla la experiencia vivida para construir aprendizajes y generar lecciones a partir de ella. Contiene introducción general, conclusiones, referencias bibliográficas y anexos.

Introducción

La carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa establece dentro de su pensum de estudios la Práctica Profesional Dirigida que, en sus diferentes etapas, es la parte esencial por medio de la cual se adquiere la primera experiencia dentro de los distintos procesos que se llevan en una institución ya sea pública o privada, es de mucha importancia en el ejercicio para una futura profesión educativa, para el buen desempeño de un trabajo eficiente y eficaz dentro del Sistema Educativo del país.

Este proceso es efectuado a través de la asesoría brindada por Universidad Panamericana con la finalidad de que el estudiante ponga en práctica los conocimientos adquiridos durante su formación académica para la solución de problemas y desempeño de las competencias adquiridas, siendo el proceso de culminación de la etapa estudiantil, porque el trabajo de campo es realizado con la preparación y los conocimientos para una mejor realización de las tareas asignadas por el establecimiento educativo donde se realiza dicha práctica.

El trabajo realizado durante las etapas de práctica profesional dirigida en el Instituto Normal para Señoritas de Oriente de la cabecera departamental de Chiquimula permitió aplicar los conocimientos y las herramientas idóneas para desarrollar estrategias adaptadas a la sociedad para posteriormente utilizarlas en la solución de los problemas y situaciones que las instituciones educativas enfrentan cada día.

En el transcurso y realización de la Práctica, se identificaron y analizaron los diferentes problemas del centro educativo, para ello se utilizaron diferentes técnicas y metodologías las cuales son esenciales para el funcionamiento y desarrollo de las funciones, teniendo en consideración que el personal administrativo del Instituto Normal para Señoritas de Oriente de la cabecera departamental de Chiquimula debe de apoyarse en la implementación de requisitos e información para la realización de trámites que se consideran necesarios, para facilitar los procesos en corto y mediano plazo, garantizando un mejor servicio por parte del personal técnico y administrativo.

Capítulo 1

Marco contextual

1.1 Descripción de la institución

El Instituto Normal para Señoritas de Oriente, se encuentra ubicado en 4ta. Calle 6-00 Zona 1, frente al parque Ismael Cerna de Chiquimula, limita al norte con el municipio de Zacapa; al sur con los municipios de San José La Arada y San Jacinto; al este con los municipios de Jocotán, San Juan Ermita y San Jacinto y al oeste con los municipios de San Diego y Cabañas, Zacapa.

El Instituto Normal para Señoritas de Oriente, atiende el nivel de Educación Media, es gratuito, atiende especialmente jovencitas de escasos recursos económicos, en el ciclo diversificado se ofrecen las carreras de Magisterio de Educación Infantil Bilingüe Intercultural y Bachillerato en Ciencias y Letras con Orientación en Educación, en jornada matutina y el INEB adscrito al Instituto Normal para Señoritas de Oriente, con el ciclo básico, jornada matutina.

La dirección técnica está a cargo de la licenciada Mirna Elizabeth Quiroa López de Pinto.

1.2 Reseña histórica de la institución

Siendo presidente de la república el General Manuel Lisandro Barillas, quien realizó una gira por todo el oriente del país, evidenció la necesidad de un establecimiento que brindara formación superior a la población estudiantil de la Escuela Nacional de Educación de Niñas, misma que venía funcionando desde hacía muchos años, a cargo de las honorables señoritas Dolores Monterroso y Elena Monterroso, como directora y sub- directora, respectivamente.

El gobernante observó que entre las alumnas había algunas mayores de quince años de edad, cursando el último grado de primaria, por lo que tuvo la idea de fundar una Escuela Normal para Señoritas de Oriente, en donde ellas pudieran continuar sus estudios.

En el año de 1884, el jefe político, el coronel Ezequiel Palma, realizó gestiones para que las profesoras que impartían las clases de Matemáticas, Gramática y Geografía e Historia, brindaran ad honorem sus servicios en la escuela de niñas, contando con el beneplácito de las altas autoridades de turno.

El general Barillas, entusiasmado con el proyecto que inició, ordena que en forma provisional se inauguren las clases y así el plantel comenzó a funcionar con el nombre de Instituto y Escuela Normal de Señoritas de Oriente. Se estableció el 7 de mayo de 1887, para iniciar las clases en el mismo local de la Escuela Primaria de Niñas, quedando esta anexa, con el objeto de que se realizaran en ella las prácticas pedagógicas de las alumnas normalistas.

Las señoritas Monterroso continuaron como directoras y las cátedras que atendían quedaron a cargo del personal docente del Instituto Normal para Varones. La inauguración formal del establecimiento se realizó hasta el 15 de septiembre de 1887, teniendo como marco la celebración de las festividades patrias en ese entonces. Desde su fundación el INSO ha contado con treinta y dos profesionales que han tenido a su cargo la dirección de este establecimiento, actualmente la Licenciada Mirna Elizabeth Quiroa López de Pinto se encuentra ocupando ese cargo.

Otro de los detalles sobresalientes es la creación del himno al instituto, cuya autora de la letra es la maestra Gloria González Ortega y la autoría de la música el excatedrático del establecimiento Profesor Lisandro Urrutia.

El INSO cuenta con importantes servicios, que se pueden mencionar como parte de su historia, entre ellos:

- Piscina inaugurada en 1958. Restaurada en el año 2006 bajo la administración de la Licenciada Mirna Quiroa de Pinto y con la ayuda de la Comisión de Deportes coordinada por el Maestro de Educación Física Walter René Morán Sosa.
- Escuela de Aplicación Anexa al INSO, fundada en el año de 1961, que funciona en jornada vespertina, ocupando 18 aulas del edificio.

- Museo de Ciencias Naturales, denominado “Berta Rosa Trabanino Sagastume”, inaugurado el 7 de mayo de 1963.
- Biblioteca para el servicio del alumnado del INSO, que lleva el nombre de una exdirectora Profesora Mérida Alicia Hernández Sagastume, inaugurada el 7 de mayo de 1963.
- Laboratorio de Ciencias Naturales en funciones desde 1971, como parte de una donación de UNICEF.
- Salón de usos múltiples llamado “Salón Rosado “, ampliado en el año 1971.
- Biblioteca Infantil, denominada Licenciado Javier Antonio Díaz Hernández, fundada en el año de 1978.
- Escenario que lleva el nombre del Profesor Víctor Hugo Díaz Hernández, inaugurado en el año de 1987.
- Gimnasio que lleva el nombre del Profesor Julio David Medrano Acevedo, inaugurado el 30 de abril del año 1997.
- Un parque que ostenta en su centro un monumento con el busto que representa al General Manuel Lisandro Barillas y a un costado el busto de la profesora y escritora Rosa Flores Monroy.
- Dos laboratorios de computación, uno fundado por iniciativa de la directora en funciones Licenciada María Iliana Cardona Monroy de Chavac, en el año 1995, y el otro proporcionado por el MINEDUC en el año 2000.
- Además, cuenta con un área de coordinación para Profesoras Auxiliares, sala de música, sala de profesores, 21 aulas puras, área de mantenimiento, pozo, cisterna, bodega para implementos deportivos, bodega para enseres de limpieza, bodega para almacén de artículos y materiales, área para comité de finanzas, sala de educación para el hogar, sala de ayudas audiovisuales equipada apropiadamente, área para directiva estudiantil, área para clínica médica, 6 ambientes de servicios sanitarios, 4 para alumnas y 2 para personal, 6 lavamanos repartidos convenientemente en todos los niveles de la edificación, secretaría y dirección.

Como datos relevantes se pueden mencionar que al principio de su historia el INSO contaba con Kinder Garden, Elemental, Complementaria y Normal, en el año 1920, el INSO extendió títulos de Preceptora Normal, en el año 1934 se transformó la fachada del establecimiento por intervención del entonces Jefe Político Daniel Montenegro, en el año 1945 se permitió la inscripción y asistencia de varones al establecimiento debido a que la carrera de Magisterio cesó de impartirse en el INVO. Desde el año 1948 el INSO contaba con su escuela primaria de aplicación, anexa (E.P.A) para que las alumnas maestras realizaran sus prácticas, ésta pasó a ser Escuela “Juan Manuel Aguirre”.

Con el correr del tiempo y los cambios políticos el INSO fue nombrado solamente como la Normal, de 1887-1949 el Plan de Estudios para graduarse de Maestros de Instrucción Pública contemplaba 4 años (Incluyendo Ciclo prevocacional), ya en 1949 se inscribieron a las primeras alumnas que su plan de estudios sería de 5 años (incluyendo el ciclo prevocacional), hasta el año 1959, cuando principió a ser de 6 años, para obtener el título de Maestra de Educación Primaria Urbana (M.E.P.U). De 1953-1959 el actual edificio poseía internado; en los años 60 lo que fuera el dormitorio general fue transformado en aulas, fue suprimido el internado del INSO por disposición del presidente Miguel Ydígoras Fuentes y se crearon las bolsas de estudio o becas que existen hasta la fecha.

En este centro de estudios, desde hace varios años, se imparten dos ciclos: Ciclo de Educación Básica y ciclo de Educación diversificada, este último con la única carrera que se impartía: “Magisterio de Educación Primaria Urbana”. El pensum de estudios de la carrera de Magisterio ha sido objeto de reformas, antes de la actual, en el año 2003, se había registrado el último cambio en el pensum de la carrera, consistiendo el mismo en el cambio de nombres para algunas asignaturas de los grados cuarto, quinto y sexto. Hasta el año 2006, la pensa de estudios de la carrera de Magisterio contenía 29 (veintinueve) asignaturas: 10 en cuarto grado, 10 en quinto grado y 9 en sexto grado. En el año 2007 la pensa de estudios de la carrera de Magisterio en el INSO comprendió 41 subáreas o asignaturas: 17 subáreas en el cuarto grado, 14 subáreas en quinto grado y 10 subáreas en el sexto grado, implementada en doble jornada, cambiando su nombre por “Magisterio de Educación Primaria”.

La promoción de Maestras 2008, fue la última que sustentó Evaluación de Temario Psicopedagógico. En el 2009 se graduó la primera cohorte de Maestras de Educación Primaria, ya no Urbana, la única que asistió en doble jornada con una carga académica de 41 asignaturas o subáreas, esto para evitar que la carrera fuera de 4 años. En el 2008, por gestiones de la Directora Licenciada Mirna Quiroa de Pinto, como producto del primer Proyecto Educativo Institucional, el MINEDUC proporcionó al establecimiento 62 computadoras, 4 impresoras y 27 UPS. En ese mismo año, (2008), estudiantes de la Carrera de Medicina del CUNORI prestaron sus servicios médicos en la clínica del establecimiento actividad que duró algunos años.

A partir del año 2009 los padres de familia ya no cancelaron cuota anual de inscripción, debido al decreto de gratuidad impuesto por el Gobierno de turno, que aportaría al establecimiento la cantidad de Q100.00 por alumna, lo cual solo fue cumplido, en ese año de forma parcial. En el año 2010 la directora Mirna Quiroa de Pinto gestionó ante el Instituto de Antropología e Historia, la restauración del Frontispicio, así como la reparación de algunas áreas internas del edificio. El INSO es considerado Monumento de la Cultura Nacional, según Acuerdo Ministerial 18-87 “Ley para la protección del Patrimonio Cultural de la Nación” por lo que para cualquier reparación o modificación que quiera hacer a la estructura física, se debe contar con la debida autorización del Instituto de Antropología e Historia.

En el año 2011 se autorizó el remozamiento del segundo nivel, de la Escuela Aplicación anexa al INSO a la Escuela Normal, además se impermeabilizó la terraza que corresponde a la Biblioteca Mélida Hernández. Durante los festejos del CXXV aniversario de fundación fue electa la reina del establecimiento correspondiendo ese título a la profesional Celeste Pinto; asimismo las festividades tuvieron ese año un realce especial, pues el establecimiento cumplió un cuarto de la segunda centuria de años de funcionamiento continuo. El año 2012, el MINEDUC informó que ese era el último año que se inscribirían alumnas para la carrera de Magisterio en Educación Primaria ya que en el 2013 se abrirían las inscripciones únicamente para las carreras de Bachillerato en Ciencias y Letras con Orientación en Educación y para las otras carreras autorizadas por dicho ministerio, que fueran solicitadas por cada escuela normal del país.

En el año 2014 se dio inicio formalmente en este establecimiento a las carreras de Bachillerato en Ciencias y Letras con Orientación en Educación y Magisterio de Educación Infantil Bilingüe Intercultural. Finaliza la última cohorte de la carrera de Magisterio de Educación Primaria, misma que dio inicio en el año 2012. En el 2014, el establecimiento ha recibido las primeras aportaciones técnicas para la implementación de las nuevas carreras. Dichas aportaciones consisten en minibibliotecas además del acompañamiento pedagógico del Licenciado Osman Nolberto Ayala Victoria en su calidad de Asesor Técnico Pedagógico.

1.3 Visión y misión

1.3.1 Visión

Ser una institución educativa líder en el nivel de educación media, en el oriente del país, formadora de mujeres profesionales, que fortalezca la educación integral y responda a la demanda de una cultura de paz, con el desarrollo en las estudiantes de un pensamiento crítico, propositivo y el fortalecimiento de los valores hacia la creación de una sociedad competitiva, democrática y diversa, cumpliendo con las políticas de calidad establecidas por el Ministerio de Educación.

1.3.2 Misión

Somos una institución educativa, histórica, centenaria, en el oriente del país, comprometida con la formación integral de las estudiantes, en el nivel de educación media; que contribuye al desarrollo de la Comunidad y a la construcción de la convivencia pacífica en Guatemala, de manera incluyente, innovadora y proactiva, formando profesionales para enfrentarse a la vida y al trabajo, motivando en ellas el deseo constante de superación ante una sociedad globalizada.

1.4 Estructura organizativa

1.4.1 Organigrama

Figura No. 1
Organigrama



Fuente: Instituto Normal para Señoritas de Oriente Chiquimula

1.4.2 Autoridades

Licenciada: Mirna Elizabeth Quiroa de Pinto (directora)

Licenciada: María Magdalena Bollat Oliveros de Martínez (subdirectora)

1.5 Ubicación geográfica

El Instituto de Señoritas de Oriente INSO en el municipio de Chiquimula, limita al norte con el municipio de Zacapa; al sur con los municipios de San José La Arada y San Jacinto; al este con los municipios Jocotán, San Juan Ermita y San Jacinto y al oeste con los municipios de San Diego y Cabañas, Zacapa. Su extensión territorial es de 372 kms. Cuadrados. La ciudad cabecera se encuentra a una altura de 423.86 m.s.n.m. Latitud $14^{\circ} 47' 58''$, longitud $89^{\circ} 32' 37''$, su clima es tropical seco. La Escuela Normal se encuentra ubicada en la 4ta. Calle 6-00 zona 1, frente al parque Ismael Cerna de Chiquimula.

Figura No. 2
Ubicación Geográfica



Fuente: Google Maps.

1.6 Fortalezas de la institución

Dentro de las fortalezas que tiene el instituto, para el mejor desarrollo de sus diferentes áreas se dan a conocer las siguientes:

- Centro de prestigio y considerado Patrimonio de la Cultura Nacional.
- Personal administrativo identificado con la labor educativa.
- El colegio cuenta con un lugar propio y céntrico.
- El establecimiento tiene su plan operativo anual (POA).
- Se proyecta en lo social, deportivo y cultural.
- Organización de Padres de Familia (OPF).
- Buen ambiente laboral.

1.7 Limitantes de la institución

Dentro del establecimiento educativo existen limitantes que ocasionan que el centro escolar no logre su desarrollo total y que los trabajadores no tengan el conocimiento adecuado relacionado a sus funciones, entre ellas están:

- Falta de un sistema de información para el desarrollo de las funciones de cada colaborador administrativo.
- Limitantes para cubrir las plazas vacantes.
- Por ser un Instituto Centenario necesita reparaciones en ciertas áreas.
- Algunas remodelaciones no son culminadas por falta de presupuesto.
- No se cuenta con un plan de contingencias bien establecido.

1.8 Problemática inicial detectada

Las observaciones realizadas en el Instituto Normal para Señoritas de Oriente de la cabecera departamental de Chiquimula, permitió establecer los diferentes problemas existentes dentro del centro educativo, para ello se analizó una problemática que es esencial para el funcionamiento en

el desarrollo de lo administrativo, teniendo en consideración que los servidores públicos deben de apoyarse con el diseño y elaboración de un trifoliar y manta vinílica para la aplicación de las funciones administrativas dirigida a los diferentes puestos de dicho establecimiento. Igualmente, no cuentan con un sistema de control en cuanto al ingreso de personas particulares a la institución.

Capítulo 2

Diagnóstico institucional

2.1 Problemática

Con base a las observaciones realizadas pueden notarse las diferentes necesidades que afronta el instituto, una de ellas y la más importante para la búsqueda de una calidad educativa y el éxito de la institución, es la falta de un sistema de información para el desarrollo de las funciones de cada colaborador administrativo y un sistema de control para la autorización del ingreso de personas particulares al establecimiento.

Considerando que hoy en día es esencial el buen funcionamiento de las diferentes áreas con el personal administrativo que fungen en el establecimiento, poniendo en práctica sus habilidades, conocimientos y destrezas para que cualquier miembro de esta área puedan realizar las mismas operaciones, y no dejar el trabajo a una sola persona. Asimismo, la importancia que tiene para el establecimiento el buen control y requisitos que sean necesarios, para el ingreso de personas particulares a la institución.

2.2 FODA sistémico

FODA Área Administrativa	Fortalezas (+) <ul style="list-style-type: none"> • Centro de prestigio y considerado Patrimonio de la Cultura Nacional. • Personal administrativo identificado con la labor educativa. 	Oportunidades (+) <ul style="list-style-type: none"> • Becas para que las alumnas puedan continuar sus estudios. • Capacitaciones al personal Docente y Administrativo. • Posibilidad de acercamiento al desarrollo tecnológico.
---	--	--

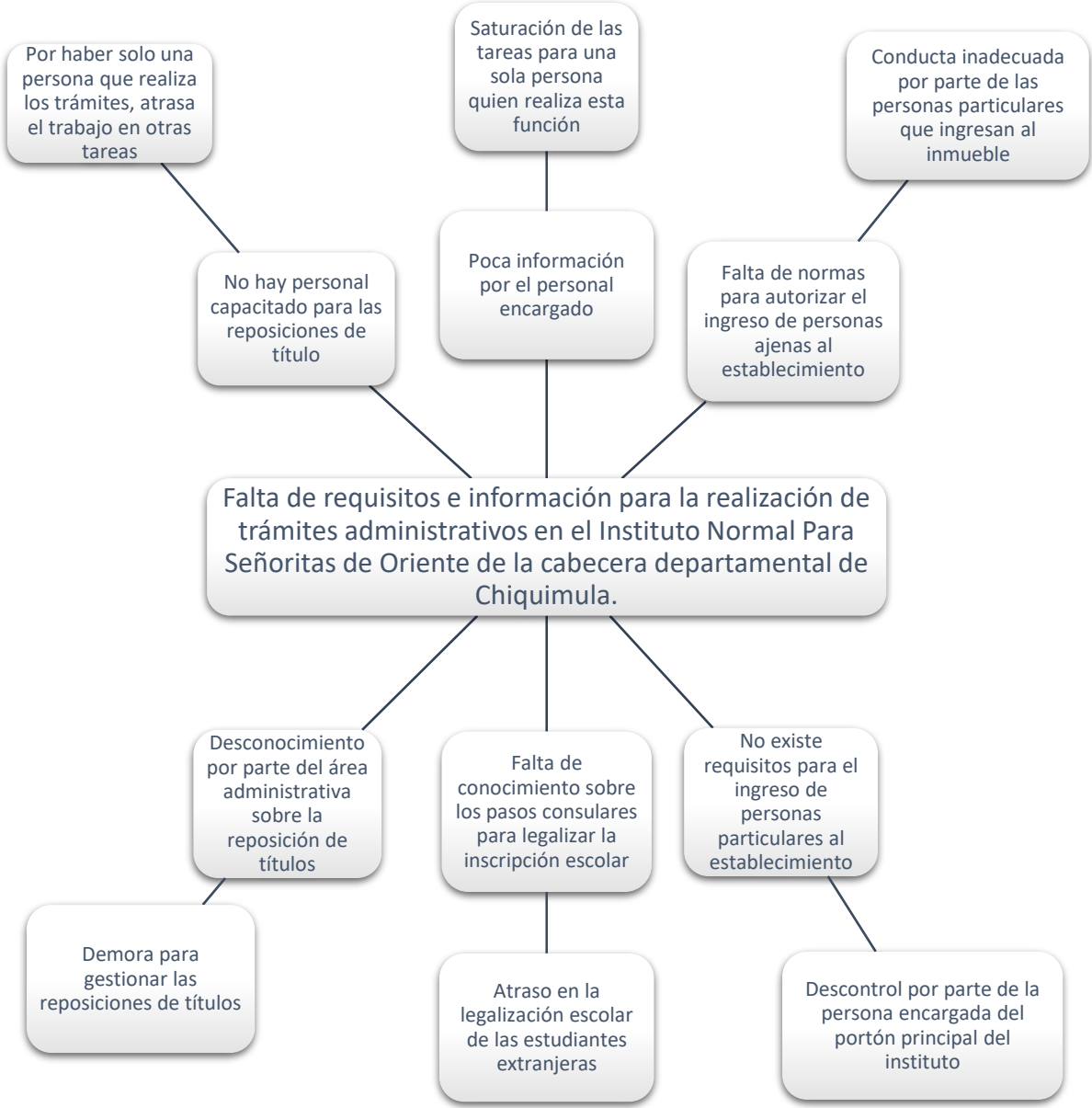
	<ul style="list-style-type: none"> • El colegio cuenta con un lugar propio y céntrico. • El establecimiento tiene su plan operativo anual (POA). • Se proyecta en lo social, deportivo y cultural. • Organización de Padres de Familia (OPF). • Buen ambiente laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación efectiva. • Socialización con otros centros educativos. • Apoyo de programas de gratuidad. • Incorporación de la mujer al mercado laboral.
<p>Debilidades (-)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de un sistema de información para el desarrollo de las funciones de cada colaborador administrativo. • Falta de un sistema de control en cuanto al ingreso de personas particulares al establecimiento. • Limitantes para cubrir las plazas vacantes. 	<p>Estrategias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un trifoliar con los requisitos para trámites de cualquier índole. • Elaborar una manta vinílica con requisitos necesarios para el ingreso al plantel. 	<p>Estrategias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un documento digitalizado para tener conocimiento del procedimiento necesario en trámites de cualquier índole. • Elaborar gafetes para visitantes. • Solicitar apoyo institucional para la

<ul style="list-style-type: none"> • Por ser un Instituto Centenario necesita reparaciones en ciertas áreas. • Algunas remodelaciones no son culminadas por falta de presupuesto. • No se cuenta con un plan de contingencias bien establecido. 	<ul style="list-style-type: none"> • Publicar las plazas vacantes de la Institución. • Realizar inspecciones anuales sobre la infraestructura del edificio. • Tener en cuenta lo planificado en el POA para cubrir cualquier contingencia. 	<p>contratación de personal eventual mediante convocatoria.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar proyectos para hacer reparaciones según el grado de necesidad del edificio. • Incentivar la participación tanto del personal administrativo como la comunidad, en las actividades de prevención y atención de emergencias.
<p>Amenazas (-)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incumplimiento en la entrega de documentos requeridos en las fechas establecidas. • Ingreso de personas no gratas para la institución ni debidamente identificadas. 	<p>Estrategias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un trifoliar con los requisitos para trámites de cualquier índole. • Elaborar una manta vinílica con requisitos necesarios para poder ingresar al plantel. 	<p>Estrategias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un documento digitalizado para tener conocimiento del procedimiento para agilizar los trámites de cualquier índole. • Portar gafete de visitante, como medida de seguridad.

<ul style="list-style-type: none"> • Recargo de trabajo al no cubrir en su momento las plazas vacantes. • Los costos de mantenimiento se pueden incrementar. • Pueden existir pérdidas materiales, económicas y humanas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Concientizar a las autoridades competentes sobre las necesidades de las plazas vacantes. • Velar por el buen estado de la infraestructura de las instituciones considerando que estas son centenarias. • Capacitar comisiones para cualquier contingencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar a las autoridades de la DIDEDUC, para que agilicen las convocatorias. • Realizar los procesos necesarios, para que el MINEDUC utilice los fondos que son para remozamientos de los establecimientos públicos, antes de que estos sufran un deterioro masivo. • Tomar medidas correctivas y de control cuando se conozca la existencia de un tipo de emergencia.
---	--	---

2.3Árbol de problemas

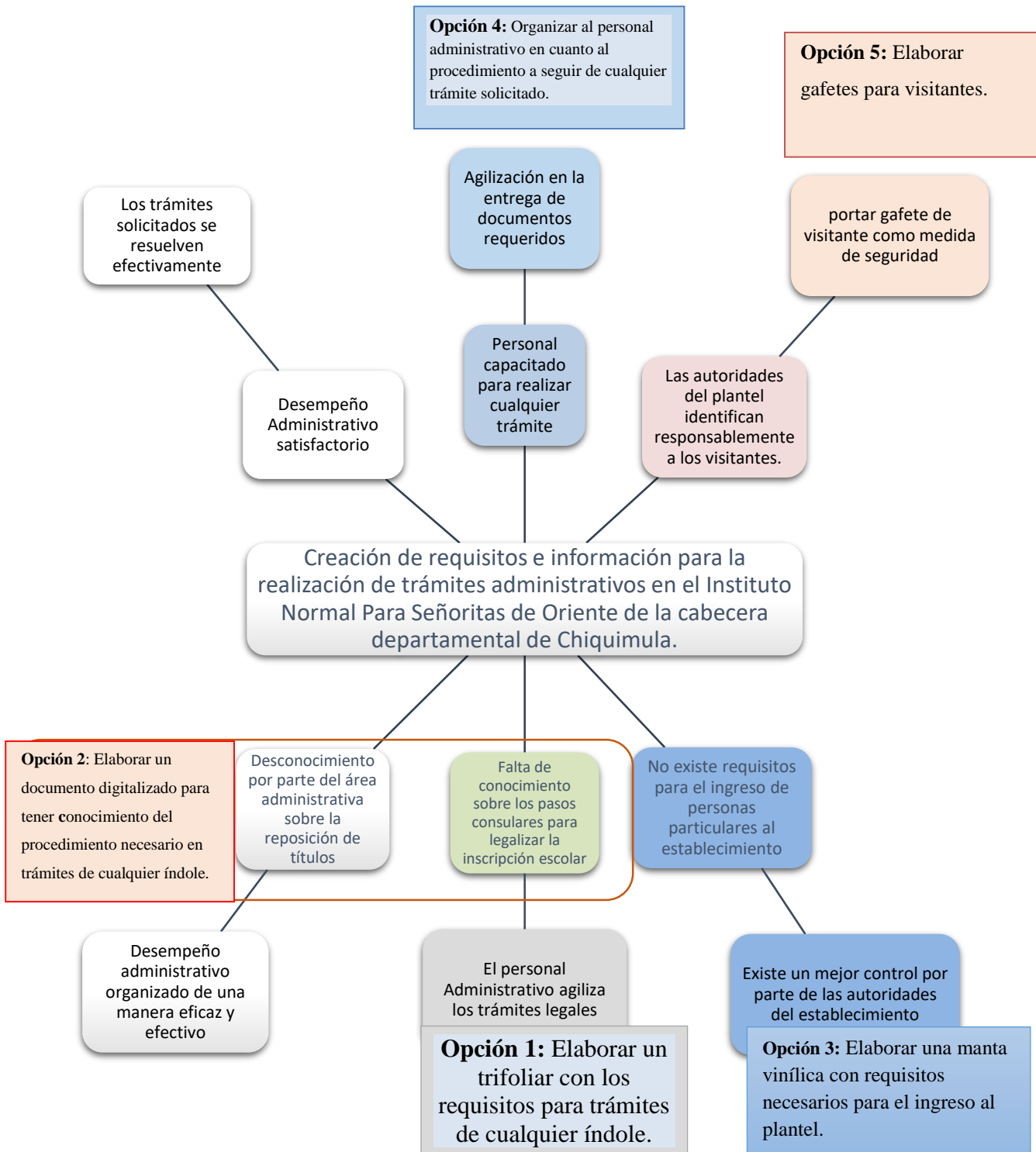
Figura No.3
Árbol de Problemas



Fuente: elaboración propia (2019)

2.4 Árbol de objetivos

Figura No. 4
Árbol de Objetivos



2.5 Metodología

Bernal (2010) La investigación acción participativa (IAP) es un enfoque diferente del método tradicional de hacer investigación científica, ya que conceptúa a las personas (tradicionalmente consideradas meros objetos de investigación, por el método tradicional) como sujetos partícipes, en interacción con los expertos investigadores en los proyectos de investigación. (pág.61).

Torrecilla (2011) sostiene que la investigación acción es un método colaborativo, ya que las personas involucradas participan en todo el proceso de investigación, implica el análisis de información, el registro de la información obtenida para proceder a la realización de los cambios en el campo de investigación.

La metodología utilizada para la recolección de información en el Instituto Normal para Señoritas de Oriente, Chiquimula, Chiquimula fue a través del método investigación acción, permitiendo identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas con las que cuenta la institución aplicando técnicas e instrumentos que permitieron la obtención de información, contribuyendo con un estudio más amplio del análisis institucional, de igual forma por el tipo de estudio se aplicó la investigación acción participativa en donde los individuos que conforman el grupo de estudio colaboran activamente como integrantes del equipo que dirige la investigación, cuya función es la de dinamizar el trabajo como facilitadores, ayudando así a completar su estudio y lograr dar un aporte hacia lo investigado contribuyendo en la mejora del problema identificado.

Realizado el diagnóstico institucional se hace mención que se creará un Documento de requisitos e información para la realización de trámites administrativos en el Instituto Normal Para Señoritas de Oriente de Chiquimula.

2.6 Técnicas

Aria (2006). Son las distintas maneras, formas o procedimientos utilizados por el investigador para recopilar u obtener los datos o la información que requiere. Constituyen el camino hacia el logro de los objetivos planteados para resolver el problema que se investiga.

- Documental y de campo

Santa palella y feliberto Martins (2012), Define: la investigación documental se concreta exclusivamente en la recopilación de información en diversas fuentes. Indaga sobre un tema en documentos escritos u orales uno de, los ejemplos más típicos de esta investigación son las obras de historia. (pág.90).

Según el autor Fideas G. Arias (2012), define: la investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de todos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variables algunas, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. (pág.31).

- Encuesta

Según Audirac Carlos (2006) “La encuesta es un instrumento que permite recabar información general y puntos de vista de un grupo de personas”. (pág. 90).

Según Tamayo y Tamayo (2008), la encuesta “es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida” (pág. 24).

La encuesta fue la técnica utilizada en el tiempo de la investigación acción para la obtención de información a través de una serie de preguntas hacia el personal administrativo del Instituto Normal para Señoritas de Oriente, preguntas establecidas para conocer las posibles debilidades administrativas de la institución para determinar los beneficios alcanzados al proceso de la investigación.

2.7 Instrumentos

Según Arias (2012),” Los instrumentos son recursos, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información.” (pág.68).

Un instrumento es válido cuando mide aquello para lo cual está destinado. Indica el grado con que pueden inferirse conclusiones a partir de los resultados obtenidos.

Los instrumentos utilizados para la recolección de información, ayudó a encontrar las debilidades por la que aquejan al Instituto Normal para Señoritas de Oriente y que limitan los procesos de mayor y mejor alcance.

- Guía de Observación

Becerra (2012) La guía de observación es un instrumento que consiste en listar una serie de eventos, procesos, hechos o situaciones a observar dentro del campo de investigación que le permitan al investigador analizar cada dato obtenido a través de indicadores, afirmaciones o bien preguntas que lo acerquen u orienten sobre el trabajo investigado (pág. 8)

Observación como uno de los instrumentos de recopilación de datos en el cual su estructura se prevé registrar los datos con un orden cronológico, práctico y concreto para derivar de ellos el análisis de una situación o problema determinado.

La guía de observación realizada a través de las preguntas elaboradas con base en ciertos objetivos e hipótesis y formuladas a fin de orientar la observación realizada.

- Cuestionario

Según Martínez (2002) “El cuestionario solamente es un instrumento, una herramienta para recolectar datos con la finalidad de utilizarlos en una investigación. Primero debemos tener claro qué tipo de investigación queremos realizar, para entonces poder determinar si nos puede resultar útil aplicar un cuestionario.” (pág. 1).

Según Hernández (2010) “En un cuestionario se consideran básicamente dos tipos de preguntas: Cerradas y abiertas, cerradas porque se consideran básicamente dos tipos de respuesta y abiertas, cuando se trata de preguntas que solicitan la opinión o experiencias generales del entrevistado.” (Pág. 9)

El cuestionario fue el instrumento que ayudó a estructurar un conjunto de argumentos establecidos en el planteamiento del problema, permitiendo concretar ideas, creencias o supuestos que se tienen como investigador. Como investigador se formularon preguntas referentes al objeto de investigación para ser contestadas desde su reflexión, supuestos o hipótesis convirtiéndose en la base para diseñar el esquema conceptual en cuanto a las diferentes dimensiones del objeto de investigación.

El cuestionario permitió a través de preguntas directas respecto a uno a más variables, medir el grado de problemáticas con que cuenta el Instituto Normal para Señoritas de Oriente.

- FODA

Según Rivero (2010) “Se trata de una herramienta analítica que facilita trabajar con toda la información que se tenga sobre una organización, situación, función o incluso persona, que, a partir de las relaciones entre variables, permite diseñar estrategias, sobre la base del análisis del ambiente interno y externo.” (pág. 2)

El FODA como una herramienta fundamental permitió clasificar y establecer las fortalezas y debilidades con las que cuenta el Instituto Normal para Señoritas de Oriente internamente y sus oportunidades o amenazas a las que se exponen en el exterior, ante una sociedad tan demandante.

- Árbol de problemas

Según Massuh (2011) “El árbol de problemas ayuda a analizar una situación existente, mediante la identificación de los problemas y sus relaciones con las causas principales.” (pág. 2)

Este instrumento fue fundamental para determinar los diferentes problemas por los que aquejan al Instituto Normal para Señoritas de Oriente, las distintas causas y las consecuencias que podrían exponerse en un futuro.

- **Árbol de Objetivos**

Según Gabriela Cortes (2014) “El árbol de objetivos (medios-fines) refleja una situación opuesta al de problemas, lo que permite orientar las áreas de intervención que debe plantear el proyecto, que deben constituir las soluciones reales y factibles de los problemas que le dieron origen.” (pág. 2)

Este instrumento fue esencial para la búsqueda de estrategias o soluciones a los problemas que se dan en el Instituto Normal para Señoritas de Oriente, de Chiquimula.

2.8 Informantes

Mendieta (2015) “El Informante general es el sujeto que ve el problema de manera parcial y el informante clave es el sujeto que lo sabe todo, habla del fenómeno en relación con todo y el que tiene el conocimiento en cuanto a las relaciones y todos sus miembros.” (pág. 1)

La información obtenida en esta investigación fue proporcionada por la directora, subdirectora y oficinistas del Instituto Normal para Señoritas de Oriente, la cual fue obtenida por medio de una encuesta y guía de observación. A continuación, se describen los informantes:

- Directora Licda. Mirna Elizabeth Quiroa López de Pinto.
- Subdirectora Licda. María Magdalena Bollat Oliveros de Martínez.
- Oficinista I. Saul Garnica Osorio.
- Oficinista I. Mirna Judith Díaz Hernández.

2.9 Resultados del diagnóstico institucional

Teniendo en cuenta el diagnóstico institucional realizado en el Instituto Normal para Señoritas de Oriente, municipio de Chiquimula, departamento de Chiquimula, se observó la falta de iniciativa de atención al cliente por parte de los oficinistas y el desconocimiento de algunas de sus funciones, esto se detectó cuando una exalumna visitó el establecimiento para solicitar los documentos que se requieren para la reposición de títulos, solo una persona sabía acerca del procedimiento y en este caso particular fue atendida por la persona que conoce el procedimiento.

De igual forma se detectó que el personal desconoce cuál es el procedimiento que seguir, en el momento que un padre de familia solicita los requisitos para inscribir a su hija debido a que ella es extranjera, fundamentalmente solicitó apoyo para saber cómo se procede ante los consultados de Guatemala y en el cónsul del país origen de donde provienen. Finalmente, al observar los casos de reposición de títulos y los pasos consulares que se tienen que hacer para inscribir a una persona extranjera, es la misma persona de la oficina quien atiende los casos antes mencionados, esto debido a que la personal ya había laborado en otro establecimiento como directora, fue por ello por lo que tenía conocimiento para orientar a las personas que solicitaron la información.

Otro de los problemas de mayor impacto que se observó en el instituto durante el diagnóstico institucional, fue el descontrol que existe en el portón principal para permitir el ingreso a personas particulares o ajenas al establecimiento, esto debido a que la persona encargada del portón es la misma que hace limpieza en las áreas de las oficinas, se tarda demasiado para llegar a cubrir ese puesto y las personas que quieren ingresar se ponen molestas por dicha tardanza, asimismo, se detectó que aunque el establecimiento cuenta con normas de ingreso, las personas las desconocen y eso repercute a que cualquier persona pueda ingresar sin tener autorización.

Para ofrecer a la población una atención de calidad, el establecimiento debe implementar cambios en la metodología aplicada, ya que existe competencia entre los centros educativos en la actualidad y es muy alta. Para poder obtener una estadística aceptable el establecimiento debe de innovar e implementar nuevas estrategias administrativas y de atención al cliente.

Debido a ello, se identificaron algunas soluciones para mejorar el trabajo del personal administrativo, entre ellas:

- Tener a la vista mantas vinílicas con los requisitos e información para la realización de trámites administrativos en el Instituto Normal Para Señoritas de Oriente de Chiquimula.
- Elaborar un trifoliar con los requisitos para trámites de cualquier índole.
- Elaborar un documento digitalizado para tener conocimiento del procedimiento para agilizar los trámites de cualquier índole.

Y entre solucionar el ingreso de personas particulares o ajenas al establecimiento, se sugiere:

- Elaborar una manta vinílica con los requisitos necesarios para poder ingresar al plantel.
- Elaborar gafetes para visitantes con la autorización del ingreso, como medida de seguridad.

Con estas estrategias no solo se podrá brindar un mejor servicio a los clientes o población chiquimulteca por parte de los oficinistas o secretarios del establecimiento, sino que también, brindar un mejor control y seguridad al estudiantado, personal docente y administrativo del centro educativo.

Capítulo 3

Marco teórico

3.1 Administración

Según Stoner (2007) “la administración es el proceso de planear, organizar, liderar y controlar el trabajo de los miembros de la organización y de utilizar todos los recursos disponibles de la empresa para alcanzar objetivos organizacionales establecidos.” (pág. 4).

(Calderón, 2008) “la administración es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajadores en grupos, los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos. Es el conjunto de conocimientos y acciones encaminadas hacia el control de determinados factores para la obtención de un objetivo determinado.”

Méndez y Méndez .(2014), la administración es la ciencia social o tecnología social y técnica encargada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, el conocimiento, etc.) de la organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible; este puede ser económico o social, dependiendo esto de los fines perseguidos por la organización.

3.2 Secretaria

Según Cagua (2016) la secretaria en el proceso administrativo dentro de las instituciones presenta un factor decisivo en el desempeño laboral, deben orientar y guiar en la realización de trámites, solicitudes, dar asesoramientos, planificar diversas actividades de carácter administrativo, entre muchas otras”. (pág. 5)

3.3 Manual de Procedimientos

Según Franklin (2009) “constituyen un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específicas en una organización.” (pág. 245).

3.4 Funciones

Según Koontz (2012) “las funciones administrativas son: planificar, organizar, ejecutar y controlar. Las mismas son aplicables a actividades con objetivos definidos lo que implica la coordinación y dirección del uso de recursos para lograr el cumplimiento de dichos objetivos.” (pág. 4)

3.5 Políticas

Según Franklin (2009) “también conocidas como normas, estos manuales incluyen guías básicas que sirven como marco de actuación para realizar acciones, diseñar sistemas e implementar estrategias en una organización.” (pág.246)

3.6 Servicios

Moreno (2017) el termino servicios se ha utilizado para referirse a un conjunto de actividades económicas sumamente heterogéneas. Las actividades de los servicios que pertenecen al sector terciario se suelen definir en un sentido muy general. Entre estos se encuentran la distribución, el transporte y las comunicaciones, las instituciones financieras y los servicios a las empresas y los servicios sociales y personales.

3.7 Planificar

Méndez y Méndez (2014) es el proceso que comienza con la visión no. 1 de la organización; la misión es; fijar objetivos, las estrategias y políticas organizacionales, usar como herramienta el mapa estratégico; todo esto teniendo en cuenta las fortalezas/debilidades y las oportunidades/amenazas del contexto (Análisis FODA).

3.8 Tipos de Planificación

3.8.1 Planificación normativa o tradicional

Es un modelo de planificación que se rige por una serie de normas o parámetros previamente establecidos por el estado. La planificación tradicional o normativa presenta las siguientes características:

- Tiene una permanente capacidad para auto criticarse y evolucionar.
- Ha hecho el acopio de numerosísimas técnicas de análisis y predicción.
- Ha desarrollado todo un complejo sistema institucional y legal propio.
- Cuenta con una vastísima experiencia en los más diversos campos de aplicación.

3.8.2 Planificación situacional

Para este enfoque la planificación es: “calcular, presidir y preceder las acciones para llevar una situación inicial a otras, hasta llegar a la situación que el actor pretende alcanzar”.

- Es una herramienta para el cambio social.
- Tecnológicamente, aborda la anticipación simulada por la práctica.
- Asume supuestos más realistas ya que quién planifica está dentro de la realidad y coexiste con otros actores que también planifican.
- No tiene un diagnóstico único, ni una verdad objetiva, sino una explicación situacional.

3.8.3 Planificación estratégica

A este tipo de planificación, Steiner la define así: “la planificación estratégica es un proceso continuo y sistémico que relaciona el futuro con las decisiones actuales en el contexto de cambios situacionales y que se expresa en la formulación de un conjunto de planes interrelacionados”.

La planificación estratégica tiene las siguientes características:

- Permite establecer claramente la misión y valores de la organización, como principio rector.
- Tiene su origen en el ámbito empresarial y surge como fuente de consolidación de la llamada Planificación Tradicional.
- Para definir los elementos estratégicos, se parte del proceso de investigación sistemática interna y externa.

3.8.4 Planificación táctica operacional

La planificación táctica operacional se refiere básicamente a la asignación previa de las tareas específicas que deben realizar las personas en cada una de sus unidades de operaciones. Entre sus características están:

- Se da dentro de los lineamientos de la planificación estratégica y la planificación táctica.
- Es conducida o ejecutada por los ejecutivos del nivel medio.
- Trata con actividades normales programables.
- Se maneja información interna y externa.
- Sigue procedimientos y reglas definidas con toda precisión.

3.9 Organizar

Méndez y Méndez (2014) Responde a las preguntas ¿quién? va a realizar la tarea, implica diseñar el organigrama de la organización definiendo responsabilidades y obligaciones; ¿cómo? se va a realizar la tarea; ¿cuándo? se va a realizar; mediante el diseño de proceso de negocio, curso gramas que establecen la forma en que deben realizar las tareas y en qué secuencia temporal; en definitiva, organizar es coordinar y sincronizar.

3.10 Dirigir

Méndez y Méndez (2014), 2014) es la influencia o capacidad de persuasión ejercida por medio del liderazgo sobre los individuos para la consecución de los objetivos fijados; basado esto en la toma de decisiones se usa modelos lógicos y también intuitivos de toma de decisiones.

3.11 Control Administrativo

Méndez y Méndez (2014) es la medición del desempeño de lo ejecutado, comparándolo con los objetivos y metas fijados; se detectan los desvíos y toman las medidas necesarias para corregirlos. El control se realiza a nivel estratégico, táctico y operativo; la organización entera es evaluada, mediante un sistema de control de gestión; por otro lado, también contratan auditorías externas, donde analizan y controlan las diferentes áreas funcionales de la organización.

3.11.1 Proceso del control administrativo

Méndez y Méndez (2014) Es la función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se ajusten a los planes y objetivos de las empresas. Implica medir el desempeño contra las metas y los planes, muestra donde existen desviaciones con los estándares y ayuda a corregirlas. El control facilita el logro de los planes, aunque la planeación debe preceder del control. Los planes no se logran por si solos, éstos orientan a los gerentes en el uso de los recursos para cumplir con metas específicas, después verifican las actividades para determinar si se ajustan a los planes.

3.11.2 Tipos de administración

Calderón (2008) En términos generales, la clasificación más común en relación a los tipos de administración es aquella que se realiza en función al sector económico al que sirve. Como consecuencia, se pueden distinguir tres tipos fundamentales de administración: Administración pública, administración privada y administración mixta.

- Administración pública es la que se relaciona con los problemas propios de la nación y concierne directivamente al poder ejecutivo.
- Administración privada es propia de entes particulares, como lo son las industrias, los colegios, universidades.
- Administración Mixta la cual se refiere a las actividades de aquellos organismos que están bajo la jurisdicción tanto del poder público como del sector privado.

3.12 Características de las clases de dirección

Velásquez (2016) los directores de los centros educativos aplican diversas estructuras para llevar a cabo su labor administrativa que contribuye en el quehacer y el comportamiento de todas las personas en el centro educativo, por lo cual en las principales clases que definen la forma de dirección se mencionan

- Autocrático, impone normas y criterios sin consultar, dirige, planifica y asigna el trabajo, el grado de autoridad es muy elevado y suele generar ambientes de trabajo tensos.
- Es por esto que en la clase laissez faire el papel directivo toma una característica pasiva, los miembros toman sus propias decisiones y son los encargados de cumplir las metas de la organización. No existe una motivación ni dirección por lo que se debe de contar con un personal altamente calificado para lograr los propósitos planteados.
- Democrático, mantiene un equilibrio entre autoridad (da orientaciones y marca pautas) y la libertad de los empleados, que participan en la toma de decisiones. Contribuye a tratar un clima agradable de trabajo.

3.13 Liderazgo

Méndez y Méndez (2014) Es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser de las personas o en un grupo determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo en el logro de metas y objetivos.

3.13.1 Liderazgo en la administración educativa

Andrade (2016) el liderazgo es uno de los factores claves para el desarrollo de la calidad en la educación, y es principalmente el director el encargado de realizarlo.

Por lo tanto, debe de existir en el administrador educativo esa capacidad que le permitirá coordinar y guiar todo el proceso administrativo y así conseguir la calidad que demanda la sociedad en la educación. El director escolar al ser un líder efectivo debe enfocarse en el proceso de la institución educativa, y así promover el mejoramiento de la educación y la calidad de la enseñanza por medio de enfocarse en el currículo y en el logro de los estudiantes.

3.14 Supervisión

Alarcón (2011) incumbe a la dirección, la existencia de una estructura de control interno idónea y eficiente, así como su revisión y actualización periódica para mantenerla en un nivel educativo. Procede la evaluación de las actividades de control de los sistemas a través del tiempo pues toda organización tiene áreas donde los mismos están en desarrollo, necesitan ser reforzados o se impone directamente su reemplazo debido a que perdieron su eficiencia o resultaron inaplicables.

3.15 Información y Comunicación

Alarcón (2011) así como es necesario que todos los agentes conozcan el papel que les corresponde desempeñar en la organización, es imprescindible que cuenten con la información periódica y oportuna que deben manejar para orientar sus acciones en consonancia con los demás, hacia el mejor logro de los objetivos. La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores, permitiendo asumir las responsabilidades individuales.

La comunicación es inherente a los sistemas de información. Las personas deben conocer a tiempo las cuestiones relativas a sus responsabilidades de gestión y control. Cada función ha de especificarse con claridad, entendiendo en ello los aspectos relativos a la responsabilidad de los individuos dentro del sistema de control interno.

3.15.1 Comunicación Asertiva

Herwing (2016) es un proceso complejo en el que dos o más personas se relacionan, y a través de un intercambio de mensajes, tratan de comprenderse e influirse de forma que sus objetivos sean aceptados como se han planteado, utilizando un canal que actúa como soporte en la transmisión de información. (pág. 7).

La comunicación interpersonal, es el proceso que se da dentro de individuos, que tratan de transmitir mensajes, con la intención de influir y conseguir cambios en el comportamiento. Una persona asertiva ve y acepta la realidad, actúa y habla con base en hechos concretos y objetivos, toma decisiones por su propia voluntad, acepta sus errores y aciertos, utiliza sus capacidades personales con gusto, es al mismo tiempo auto afirmativa, gentil y considerada, no es agresiva, está dispuesta a dirigir así como a dejar que otros dirijan, puede madurar, desarrollarse y tener éxito sin resentimiento, permite que otros maduren, se desarrollen y tengan éxito, pide lo que necesita, dice lo que piensa y expresa lo que siente con respeto.

3.15.2 Elementos de la comunicación

- El emisor, persona que comunica en primer lugar.
- El Receptor, destinatario del mensaje. A lo largo de la comunicación, el emisor se convertirá en receptor y el receptor en emisor.
- El mensaje, conjunto de ideas o informaciones que se transmiten mediante códigos.
- Los ruidos, todos los obstáculos que se producen durante la transmisión del mensaje y, a pesar de su nombre, no tienen relación con el sonido. Los ruidos deben tratar de evitarse para minimizar el efecto negativo en la comunicación.
- Los filtros, barreras mentales que surgen de los valores, experiencias, conocimientos, expectativas y prejuicios del emisor y receptor. (pág. 10).

3.16 Evaluación del Desempeño

Martínez (2016) la Evaluación del Desempeño constituye una técnica de dirección imprescindible en el proceso administrativo. Mediante ella se pueden encontrar problemas de supervisión del recurso humano, de integración del trabajador a la entidad o al cargo que ocupa actualmente, de la falta de aprovechamiento de potenciales mayores que los exigidos para el cargo, de motivación, etc. Asimismo, de acuerdo con los tipos de problemas identificados, la Evaluación del Desempeño colabora en la determinación y el desarrollo de una política adecuada a las necesidades de la entidad. Asimismo, de acuerdo con los tipos de problemas identificados, la Evaluación del Desempeño colabora en la determinación y el desarrollo de una política adecuada a las necesidades de la entidad. (pág. 24).

Palomo (2013) un individuo se considera líder, siempre y cuando sus ideas movilicen a otros para que deseen luchar por alcanzar objetivos comunes, consigue el apoyo de otros sin dar órdenes, no pide obediencia sino compromiso, obtiene credibilidad a través de sus actos, es ejemplo y modelo para quienes le siguen, alterar el statu quo y así generar procesos nuevos que logren un cambio en el entorno habitual, corre riesgos, visualiza el futuro, genera una visión y cree en el proyecto, fomenta la colaboración y el trabajo en equipo, está atento a los 21 avances y tendencias, aprende rápidamente, estimula la creatividad y la innovación, comunica adecuadamente cambios a sus colaboradores, es proactivo.

Un liderazgo exitoso es aquel que impacta e influencia a los demás, orienta hacia resultados y hacia clientes, comparte un proyecto y persigue una misma visión, se enfoca en las estrategias, plantea objetivos a mediano y largo plazo, se centra en las actividades urgentes y agudiza el ingenio, es eficaz, origina y ayuda a buscar nuevas perspectivas, guía y muestra un camino, motiva y genera compromiso emocional, forma opiniones, crea nuevas ideas y políticas, tiene bien clara una visión del futuro, saca a sus seguidores del acomodamiento, propone soluciones, conoce a su personal y sus competencias, potencia los valores de su gente, exige integridad, coherencia, fidelidad a los principios y valores que comparte con sus colaboradores, se impulsa hacia afuera y hacia el futuro.

Capítulo 4

Propuesta

4.1 Nombre de la propuesta

Creación de requisitos e información para la realización de trámites administrativos en el Instituto Normal Para Señoritas de Oriente de la cabecera departamental de Chiquimula.

4.2 Introducción

La administración educativa es un proceso que ayuda a alcanzar los objetivos, ordenando las actividades que se realizan dentro de la Institución para el logro de las metas, esta disciplina es un instrumento que ayuda al administrador a estudiar la organización y estructura institucional educativa y le permite orientar sus respectivas funciones.

Como ciencia, proporciona los principios y las técnicas para prever, planear, organizar, dirigir, integrar, evaluar y controlar todos los componentes del sistema educativo. Y como una de las funciones importantes es el servicio o atención al cliente, es necesario como un buen servidor público, estar informado o preparado de todo lo relacionado a lo que le compete.

La creación de requisitos e información para la realización de trámites administrativos en el Instituto Normal Para Señoritas de Oriente de Chiquimula, pretende mejorar y brindar un mejor servicio para aquellas personas que visitan la institución educativa, además ayuda a fortalecer el trabajo en equipo.

Actualmente es necesario el trabajo en equipo y tener una mejor atención a toda persona que requiera del servicio de la administración, por lo que es importante que todo el personal administrativo tenga conocimiento sobre las funciones y procedimientos dentro del área administrativa, para evitar así la acumulación y atraso del trabajo a la misma persona. De la misma

forma se hace necesario llevar un control de las personas que ingresan al instituto, cumpliendo con las normas internas.

4.3 Justificación

Correspondiente a la calidad administrativa para el crecimiento de su buen servicio, se busca una mejora para el personal que conforman dicha área, es por ello que, como estudiante de la Universidad Panamericana en el curso de Práctica Profesional Dirigida, se debe realizar una investigación y coordinar cambios, para luego ser compartidas con el establecimiento educativo seleccionado. Para brindar un servicio de calidad es necesario velar por la excelente preparación del personal técnico y administrativo del centro educativo.

En el Instituto Normal Para Señoritas de Oriente, Municipio Chiquimula, departamento Chiquimula, se ha observado las diferentes dificultades que afronta el establecimiento, la más importante gira en base a los procesos administrativos, en busca de un buen servicio y trabajo en equipo y la buena preparación de su personal, es por ello que se hizo énfasis en las funciones que desempeñan el personal de secretaria, ya que se carece del conocimiento de las funciones que dicha área realiza, presentan una deficiencia en los trámites solicitados y en los atrasos de las funciones que le compete a cada integrante.

Por lo cual se considera esencial la implementación de requisitos e información para la realización de trámites que se consideran necesarios, para facilitar los procesos en corto y mediano plazo, por lo cual la aplicación de requisitos e información garantizará un mejor servicio por parte del personal técnico y administrativo, lo que contribuirá a la atención del público de una manera más eficiente y eficaz el servicio a la comunidad educativa y a la población en general.

4.4 Planteamiento del problema de la propuesta

La falta de organización por parte del personal administrativo del Instituto Normal para Señoritas de Oriente, del municipio de Chiquimula, es un problema existente ya que afecta la calidad del servicio, ocasionando demoras en gestiones solicitadas día con día, obteniendo en ellos bajo

desempeño administrativo por la falta de interés en cuanto a obtener conocimientos sobre los requisitos necesarios para la realización de cualquier trámite dentro centro educativo.

El personal administrativo a su vez presenta un gran cúmulo de tareas, debido a que no tienen conocimientos sobre las funciones y procedimientos, por lo cual se considera esencial el trabajo en equipo y tener una mejor atención a las personas que requieren un servicio, evitando así la acumulación y atraso del trabajo a la misma persona.

El Instituto a su vez no cuenta con requisitos para autorizar el ingreso de personas ajenas al establecimiento, lo que puede ocasionar conductas inadecuadas y descontrol en la entrada principal del Instituto, lo que se puede evitar llevando un control de las personas que ingresan al instituto, cumpliendo con las normas internas.

Por lo anterior es necesario contribuir con la creación de un documento de requisitos e información para la realización de trámites administrativos que con su aplicación permita mejorar la calidad del servicio en el Instituto Normal para Señoritas de Oriente de Chiquimula.

4.5 Objetivos

4.5.1 Objetivo general

Crear un documento de requisitos e información para la realización de trámites administrativos que con su aplicación permita mejorar la calidad del servicio en el Instituto Normal para Señoritas de Oriente de Chiquimula.

4.5.2 Específicos

- Elaborar un documento con la información necesaria para la realización de trámites de cualquier índole.
- Colaborar en la implementación de un nuevo programa de requisitos para ingresar alumnas extranjeras al Instituto Normal para Señoritas de Oriente.

- Observar y controlar constantemente la calidad del servicio en las diferentes áreas administrativas de la institución.

4.6 Estrategia

Son las acciones para agilizar los trámites administrativos que con su aplicación permita mejorar la calidad del servicio y mejorar el control de ingreso al Instituto Normal para Señoritas de Oriente de la cabecera departamental de Chiquimula. A continuación, se presentan algunas de estas acciones:

- Observar la resolución de trámites y comprobar si el personal administrativo está haciendo uso de los requisitos e información proporcionada para mejorar el servicio de la institución.
- Considerar los resultados obtenidos en la encuesta y darlos a conocer al personal administrativo para hacer cambios pertinentes en el proceso de resolución de tramites en la institución educativa.
- Correspondiente a los hallazgos incentivar al personal administrativo a mejorar su trabajo en equipo para mejorar la calidad de servicio obteniendo beneficios personales e incrementar oportunidades en el desarrollo y aplicación de su trabajo.
- Haciendo uso de la observación y de los resultados obtenidos de la encuesta determinar si el personal administrativo hace uso y manejo de las medidas de control para el ingreso de particulares a la institución.
- Brindar al personal administrativo del Instituto Normal para Señoritas de Oriente un clima organizacional favorable, motivándolos para la utilización de nuevas técnicas de servicio y así estimular en ellos el trabajo en equipo y el deseo de obtener nuevos conocimientos.

- Facilitar el documento con requisitos e información como apoyo y guía del personal administrativo para que puedan aplicarlas para la agilización de trámites y así mejorar la calidad del servicio.
- Implementar los controles de calidad de servicio y evaluaciones periódicas para conocer el rendimiento obtenido a través de la aplicación del documento de requisitos e información para la realización de trámites administrativos.

4.7 Resultados esperados

Al contar con un documento en el cual se establezca la información necesaria para la realización de trámites de cualquier índole, el personal que laboran en el área administrativa estará preparado para brindar una mejor atención, con el propósito de buscar calidad administrativa y trabajo en equipo para el mejor desarrollo de sus funciones. Por lo mismo se considera de forma positiva los objetivos a alcanzar con la propuesta planteada.

Con la elaboración de los requisitos para el ingreso de alumnas extranjeras al Instituto Normal para Señoritas de Oriente, se logrará en poco tiempo la agilización y legalización de su permanencia en el Instituto, esto contribuirá para que todos los miembros de la comunidad educativa estén informados en los pasos que deben realizar al momento de su inscripción.

4.8 Actividades

Son las acciones que se desarrollan y se hacen en pro de las funciones administrativas, para brindar un mejor servicio a la comunidad educativa, entre ellas las siguientes:

- Observación de las funciones de cada miembro del personal administrativo.
- Aplicación de una encuesta en donde se refleja el conocimiento de las funciones de cada miembro del personal administrativo.

- Elaboración de trifoliales y mantas vinílicas sobre los requisitos e información de los trámites de cualquier índole.
- Darle vida útil a la creación de requisitos e información para la realización de trámites administrativos en el Instituto Normal Para Señoritas de Oriente de Chiquimula.

4.9 Cronograma de actividades

Estrategia	Resultados esperados	Actividades	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Observaciones
Observación	Conocer las funciones que realiza el área administrativa	Observación de las funciones del personal administrativo	03-06-2019 al 18-06-2019			
Uso de técnicas investigativas	Identificación del problema que afecta las gestiones administrativas	Aplicación de una encuesta para recolectar mejor información	19-06-2019 al 10-07-2019			
Elaboración de Trifoliales y mantas vinílicas	Recolección de los datos necesarios que ayuden a la comunidad educativa	Investigación de requisitos para la inscripción de alumnas extranjeras y reposición de títulos		11-07-2019 al 27-08-2019		
Entrega de trifoliales y mantas vinílicas	Propiciar el uso de trifoliales por la directora del establecimiento	Darle vida útil a los trifoliales y mantas vinílicas			28-08-2019	

Fuente: elaboración propia, (2019)

4.10 Metodología

Para poder llevar a cabo la presente propuesta de trabajo se aplicó la metodología siguiente:

- Como punto de partida, se utilizó la metodología de la observación por medio de la se identificó la problemática que afectan a la comunidad educativa del Instituto Normal Para Señoritas de Oriente del municipio de Chiquimula.
- Se realizó una encuesta al personal administrativo del Instituto, con el fin de recolectar información sobre cómo se encuentra estructurado el mismo, si el trabajo se realiza en equipo, y si cuentan con la tecnología necesaria para realizar las funciones asignadas.
- Elaboración e implementación de requisitos para autorizar el ingreso de personas ajenas al establecimiento, cumpliendo con las normas internas.
- Instalación de mantas vinílicas conteniendo información sobre trámites de reposición de títulos, inscripción de alumnas extranjeras, así también trifoliales con la misma información, con el fin de socializarla.

Según Bacon, para obtener conocimiento es imprescindible observar la naturaleza, reunir datos particulares y hacer generalizaciones a partir de ellos.

Según Tamayo y Tamayo (2008), la encuesta “es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida” (pág. 24)

4.11 Implementación y sostenibilidad de la propuesta

El desarrollo e implementación de la propuesta basada en un documento de requisitos e información para la realización de trámites administrativos en el Instituto Normal para Señoritas de Oriente de la cabecera departamental de Chiquimula, es una aplicación que actualmente se debe de llevar a cabo, debido a que representa una visión innovadora para mejorar la calidad del servicio que requiere que el personal administrativo lo aplique permitiendo enriquecer los conocimientos sobre las funciones y procedimientos, logrando reforzar el trabajo en equipo y mejorar la atención a toda persona que requiera un servicio.

La implementación y la duración de aplicación del documento estarán a cargo del personal administrativo durante el ciclo escolar 2019-2020.

4.12 Recursos

4.12.1 Humanos

- Directora
- Secretaria
- Docentes
- Estudiantes

4.12.2 Materiales

- Computadora, cañonera, impresora, pizarra.
- Pliegos de Papel bond, videos, libros, hojas papel bond.
- Marcadores y lapiceros.

4.13 Presupuesto

Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Valor total
Resma de papel bond	1	Q40.00	Q40.00
Compra de USB	1	Q75.00	Q75.00
Impresión de Trifoliales	100	Q2.50	Q250.00
Grabación de información en CD	1	Q35.00	Q35.00
Gafetes	10	Q7.00	Q70.00
Transporte (gasolina)	8 galones	Q29.10	Q232.80
Mantas Vinílicas	3	Q40.00	Q120.00
Gastos varios			Q385.00
Total			Q1,207.80

Fuente: elaboración propia, (2019)

Capítulo 5

Sistematización de la propuesta

5.1 Experiencia vivida

Durante el proceso de la Práctica Profesional Dirigida, se llevó a cabo diferentes actividades que contribuyeron en la elaboración del presente informe, las cuales fueron de utilidad para poder tener una nueva perspectiva de la realidad que atraviesa la sociedad, tratando de cambiar prototipos de manera constructiva.

La Práctica Profesional Dirigida, permitió implementar nuevas ideas para fomentar actividades innovadoras y de utilidad, las cuales favorecen para que se presten de una manera efectiva todos los servicios solicitados al área administrativa del Instituto.

Al realizar el recorrido por el establecimiento y conocer su infraestructura, se inició con la investigación utilizando la técnica de la observación, teniendo como auxiliar hojas o fichas de apoyo. Se pudo establecer una línea de confianza con el personal administrativo, así como también con la directora, quien apoyó a poder obtener más información acerca del instituto y los problemas tanto internos como externos que se presentan.

Durante el desarrollo del informe, fue necesario recabar información del plantel educativo de manera que se aplicó el método de la observación en varias ocasiones; asimismo, se obtuvo la visión y misión del centro educativo, y, se inició la identificación de la problemática que enfrenta el establecimiento educativo.

Durante el desarrollo de la investigación fue necesario enfocarse en un problema específico tomando como referencia el FODA, en la elaboración del árbol de problemas se pudo identificar diversas problemáticas que afecta a la comunidad educativa entre ellos (personal administrativo, estudiantes, exalumnas y padres de familia entre otros), lo cual permitió poder identificar el

problema principal, logrando así generar una propuesta de solución inmediata, información como parte del control interno, para el ingreso de personas particulares al Instituto, así también la elaboración de trifoliales conteniendo la misma información, para poder apoyar al personal administrativo proporcionando una herramienta que facilite realizar su trabajo de una manera más eficiente y efectiva, y poder así prestar un servicio de calidad a quienes lo soliciten.

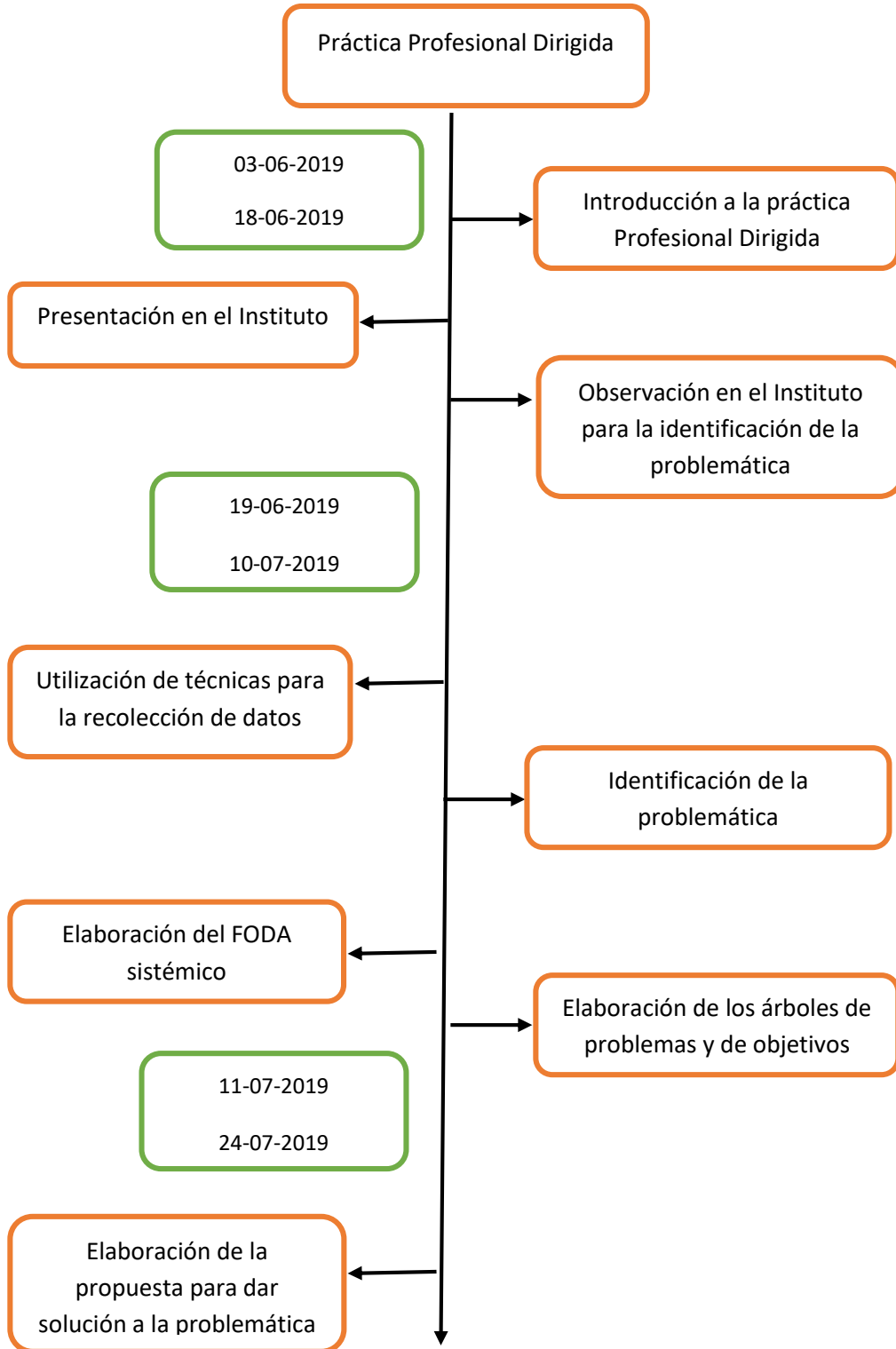
Se establecieron todos los medios necesarios para poder saber cuál era la problemática y su posible solución, aplicando métodos e instrumentos para su procedimiento.

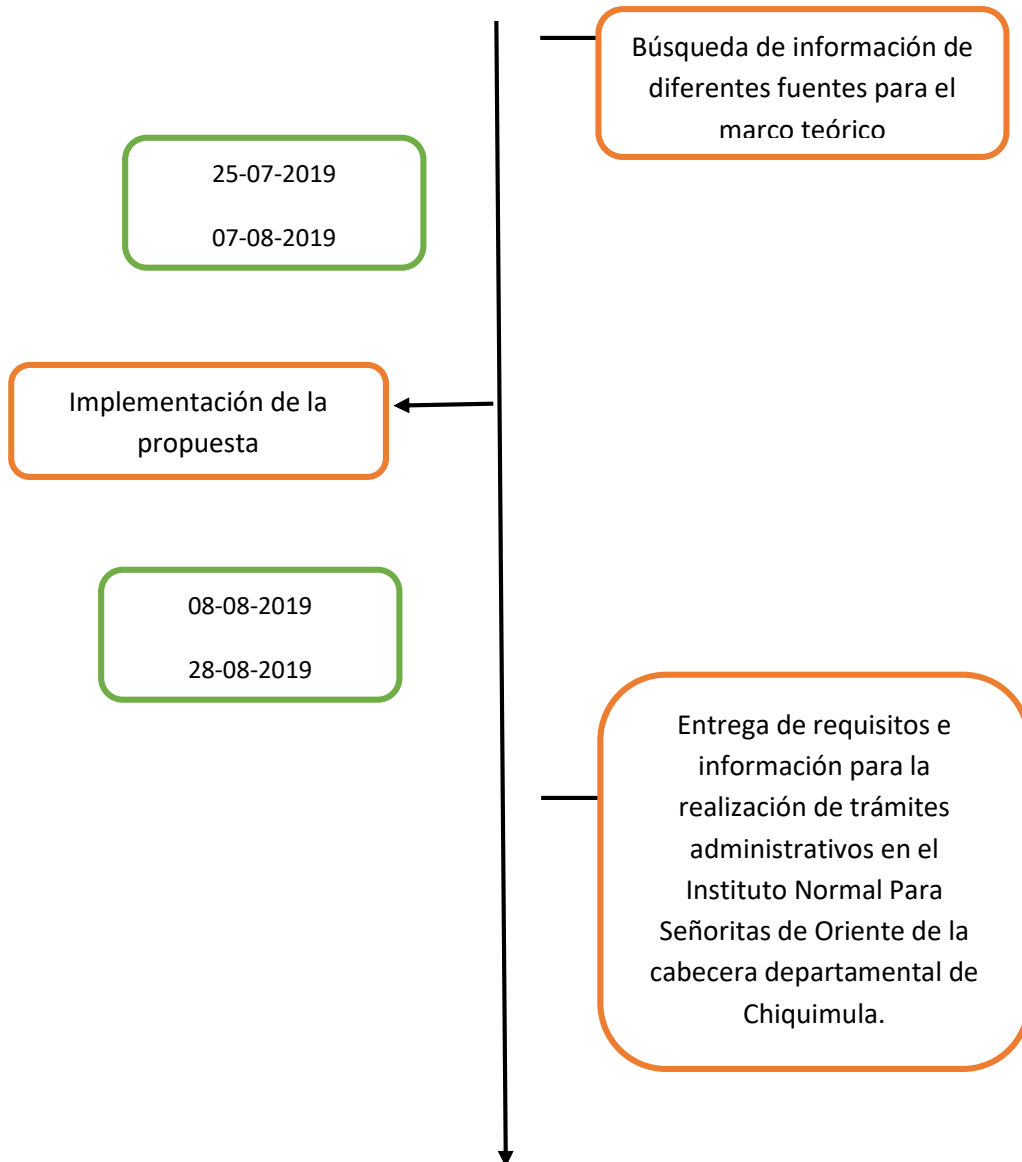
Seguidamente se buscó las referencias para la construcción del marco teórico, el análisis del contexto en el que se desenvuelve el personal administrativo del Instituto, de modo que se convirtiera en el fundamento en la investigación de la problemática encontrada. Ya identificada el problema central a tratar se planteó la propuesta o solución al problema en la que se enfocó la presente investigación, buscando una solución.

5.2 Objeto de la sistematización de la propuesta

El objeto principal de la propuesta es realizar un trabajo en equipo, con el fin de poder descargar el trabajo acumulado a una sola persona. Además, poder llevar un buen control interno para el ingreso de personas particulares a la institución educativa y contar con los requisitos necesarios para cualquier trámite administrativo dentro de la institución educativa.

5.3 Reconstrucción histórica



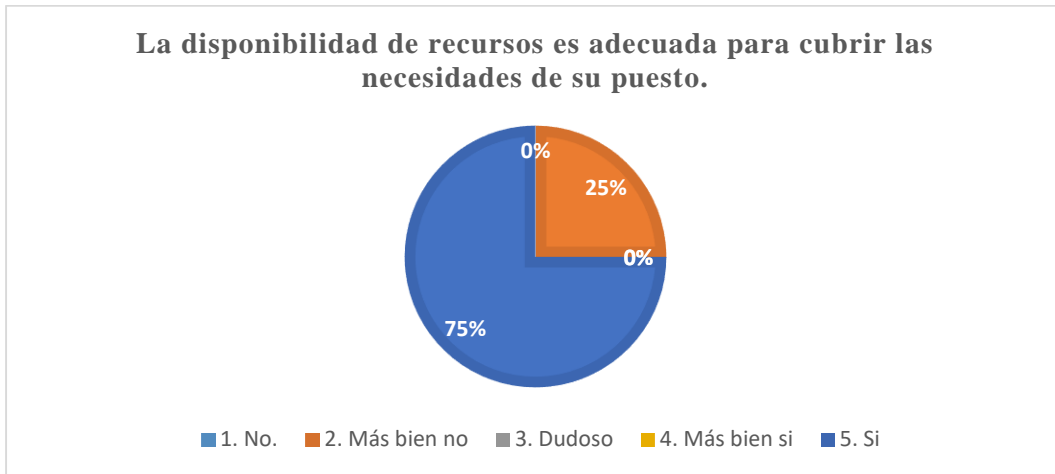


5.4 Ordenamiento de la información

- Punto de inicio, inducción para la elaboración de la práctica profesional dirigida (documental y de campo).
- Presentación en el Instituto Normal para Señoritas de Oriente, del municipio de Chiquimula departamento de Chiquimula, para dar inicio la Práctica Profesional Dirigida como estudiante de la Universidad Panamericana.
- Observación y utilización de técnicas para recabar información verídica del Instituto Normal para Señoritas de Oriente.
- Realización del FODA y elaboración de los árboles de problemas y de objetivos.
- Elaboración de la propuesta para dar solución a la problemática, y la búsqueda de información relacionada a la problemática inicial detectada en el centro educativo.
- Implementación de la propuesta, para generar un cambio en la búsqueda del trabajo en equipo y la calidad en su servicio administrativo.
- Entrega de requisitos e información para la realización de trámites administrativos en el Instituto Normal Para Señoritas de Oriente.

5.5 Análisis e interpretación de la propuesta

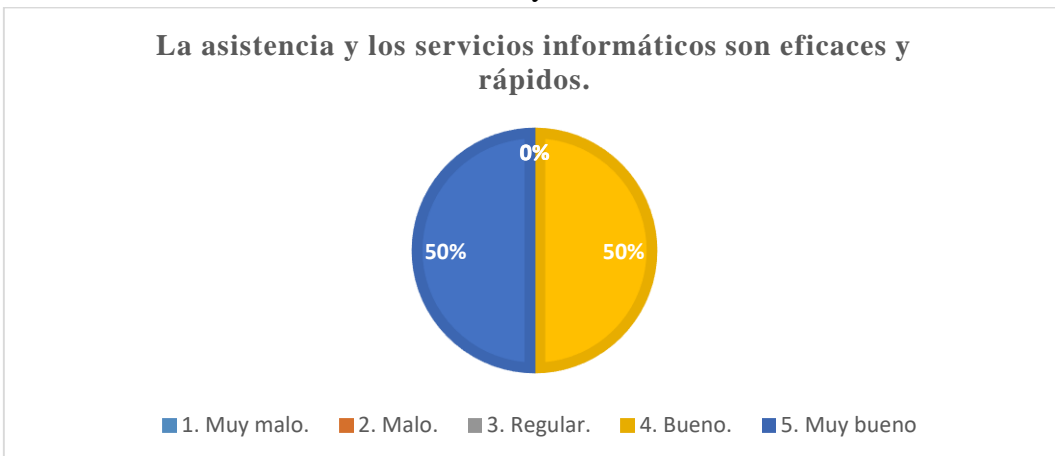
Gráfica No. 1
Disponibilidad de los recursos



Fuente: Elaboración propia (2019)

Análisis de la respuesta: el 75% de los trabajadores del área administrativa, indican que sí cuentan con los recursos adecuados para cubrir las necesidades de su puesto, mientras que el 25% más bien no.

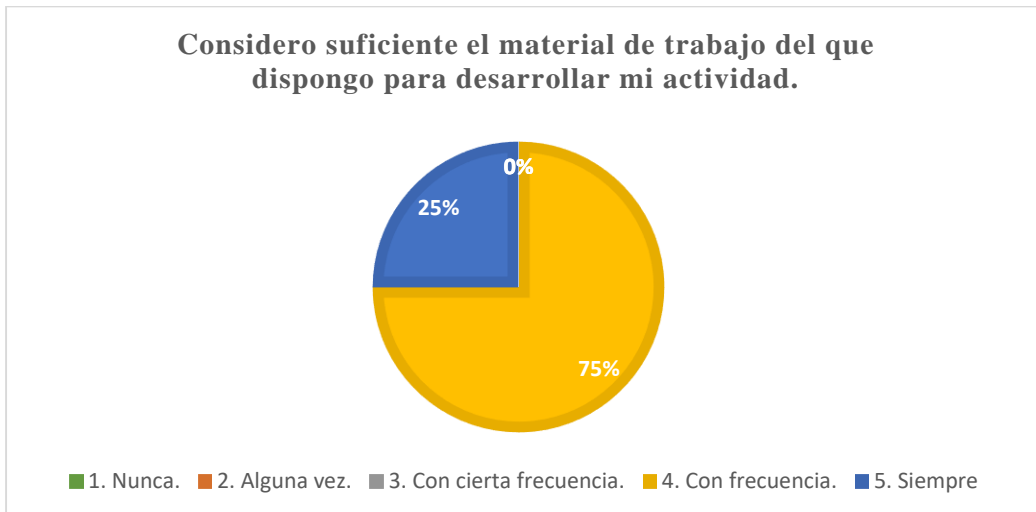
Gráfica No. 2
La asistencia y los servicios



Fuente: Elaboración propia (2019)

Análisis de la respuesta: el 50% de los trabajadores del área administrativa indican que la asistencia y los servicios informáticos son buenos y el otro 50% dicen que son muy buenos.

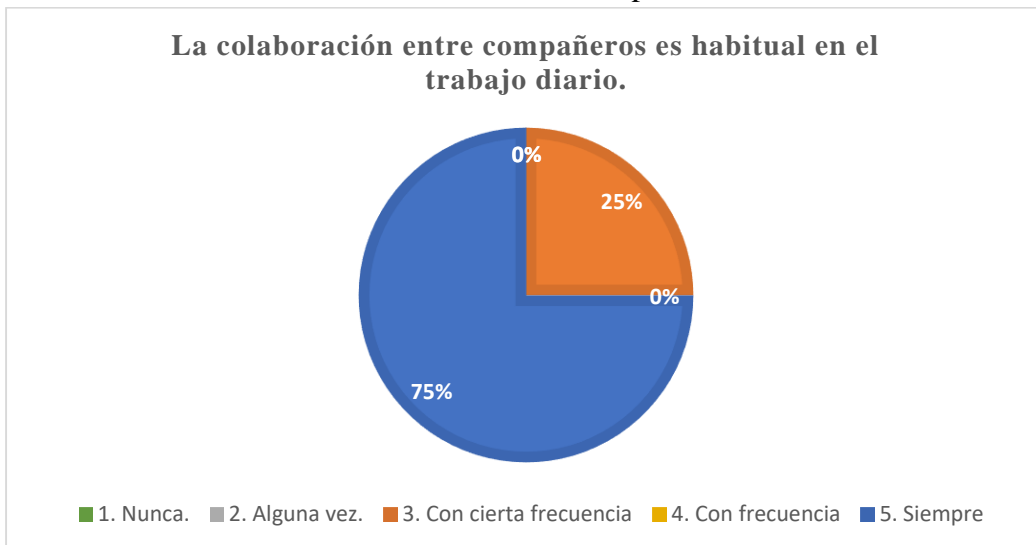
Gráfica No. 3
Material de Trabajo



Fuente: Elaboración propia (2019)

Análisis de la respuesta: el 75% de los trabajadores del área administrativa consideran que con frecuencia cuentan con el material de trabajo con el que disponen y el 25% dicen que siempre.

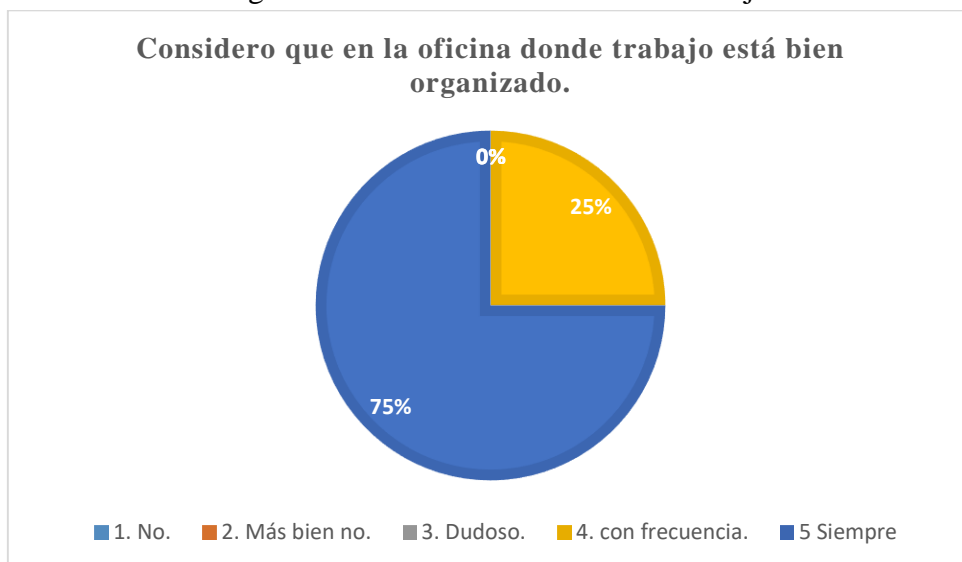
Gráfica No. 4
Colaboración entre compañeros



Fuente: Elaboración propia 2019

Análisis de respuesta: el 75% de los trabajadores del área administrativa, siempre colaboran entre compañeros promoviendo el trabajo en equipo, y el otro 25% dicen que con cierta frecuencia.

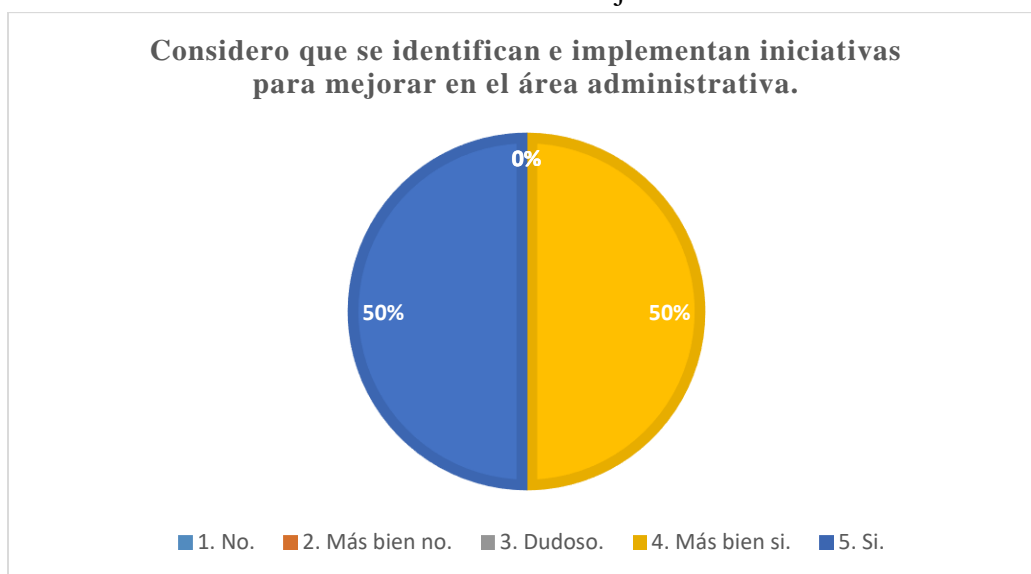
Gráfica No. 5
Organización en la oficina donde se trabaja



Fuente: Elaboración propia (2019)

Análisis de la respuesta: el 75% de los trabajadores del área administrativa, consideran que la oficina siempre está bien organizada, para el beneficio de la institución educativa y el 25% dicen que con frecuencia.

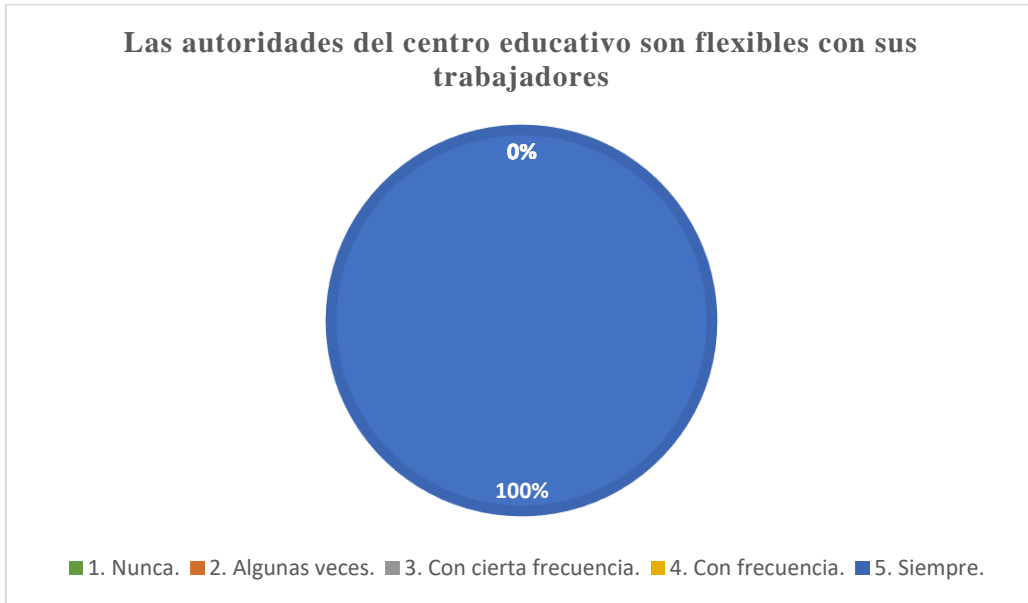
Gráfica No. 6
Iniciativas de mejora



Fuente: Elaboración propia (2019)

Análisis de la respuesta: un 50% de los trabajadores del área administrativa consideran más bien sí, se implementan mejoras en sus áreas y el otro 50% opinan que sí implementan mejoras.

Grafica No. 7
Flexibilidades de las autoridades



Fuente: Elaboración propia (2019)

Análisis de la respuesta: el 100% de los trabajadores del área administrativa, responden que siempre son flexibles las autoridades educativas con el personal que laboran en el instituto.

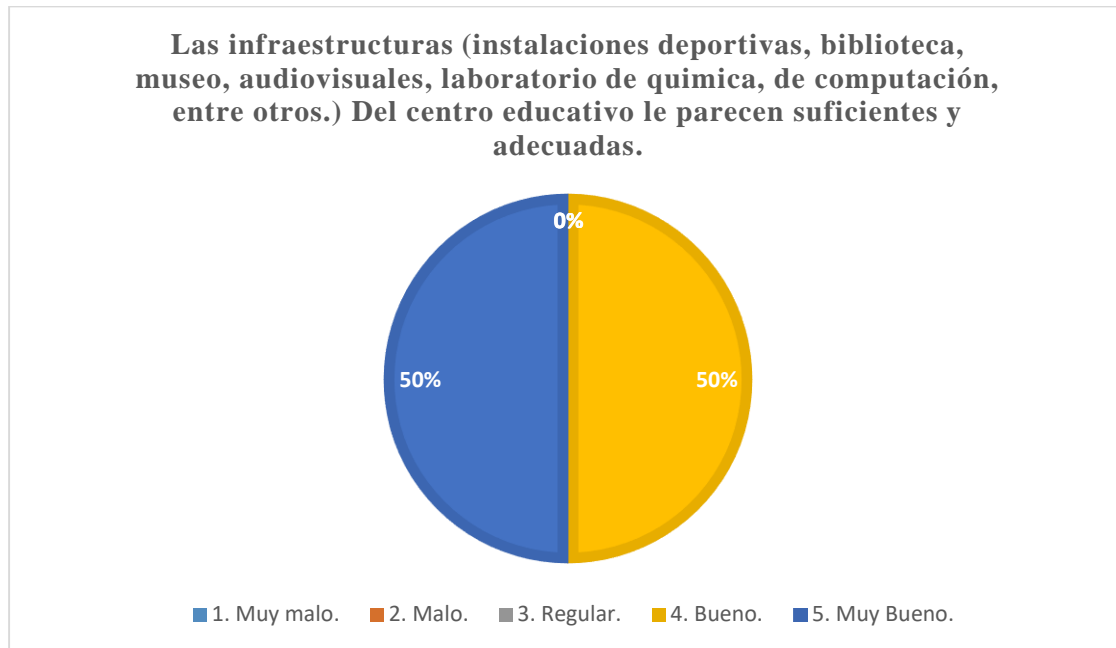
Gráfica 8. Satisfacción en el trabajo.



Fuente: Elaboración propia (2019)

Análisis de la respuesta: el 100% de los trabajadores del área administrativa, dicen que siempre se sienten satisfechos con el trabajo o funciones que realizan.

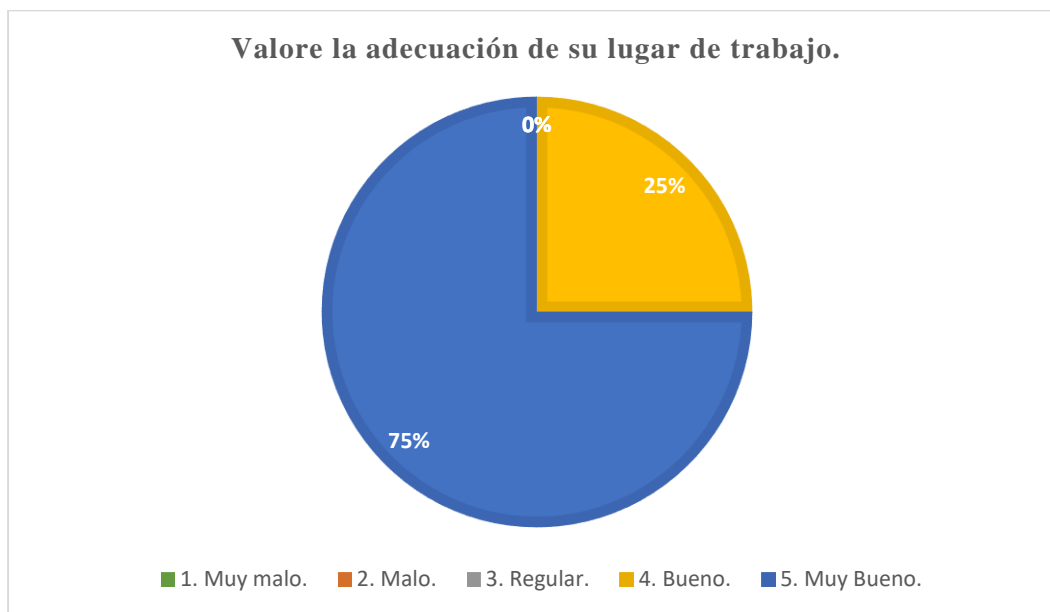
Gráfica No. 9
Satisfacción del centro educativo



Fuente: Elaboración propia (2019)

Análisis de la respuesta: un 50% de los trabajadores del área administrativa, le parece bueno y el otro 50% le parece muy bueno las infraestructuras del instituto educativo.

Gráfica No. 10
Valor de la adecuación



Fuente: Elaboración propia (2019)

Análisis de la respuesta: el 75% de los trabajadores del área administrativa, consideran muy bueno la adecuación de su lugar de trabajo, mientras el 25% opinan que es bueno.

5.6 Elaboración de conclusiones

Considerando la falta de información sobre los requisitos para realizar trámites administrativos, se deriva una incertidumbre de la capacidad del personal administrativo para realizar las gestiones respectivas sobre reposición de títulos y en cuanto a los requisitos que debe tener para inscribir a una alumna extranjera.

La creación de requisitos e información para la realización de trámites administrativos en el Instituto Normal Para Señoritas de Oriente de la cabecera departamental de Chiquimula se llevó a cabo con el objetivo de proporcionar herramientas al área administrativa, para el alcance de la calidad de su servicio.

La creación de requisitos será de utilidad para mejorar el desempeño de cada miembro en el área administrativa y promover el trabajo en equipo y lograr así dar una mejor atención a la comunidad estudiantil.

5.7 Principales lecciones aprendidas

Durante el proceso de Practica Profesional Dirigida en el Instituto Normal para Señoritas de Oriente de Chiquimula, siempre se buscó el poder brindar acompañamiento para mejorar los procesos administrativos en cuanto a la calidad de los servicios prestados.

La tarea administrativa conlleva al desarrollo de una serie de procedimientos que facilitan los tramites que la institución educativa realiza para alcanzar los objetivos del POA y fortalecer las gestiones para la atención del público y de los estudiantes del establecimiento y lograr brindar un servicio de calidad y efectivo. Basado en lo anterior, se realizó la propuesta que el personal administrado del Instituto Normal Para Señoritas de Oriente Chiquimula, cuenten y hagan uso de la información y requisitos establecidos para la prestación de cada uno de los servicios.

Las lecciones aprendidas fueron las siguientes:

- Se dio a conocer ante las autoridades del Instituto Normal Para Señoritas de Oriente Chiquimula, la necesidad que existe de contar con un control interno sobre las personas particulares que ingresan a la institución educativa, así también entrega de gafetes para la identificación de los mismo, ya que cualquier persona puede entrar y no se lleva registro alguno.
- Se realizaron trifoliales con todos los requisitos para poder solicitar reposición de títulos, ya que solamente una persona tiene conocimiento del mismo y de una forma u otra esta puede retirarse del establecimiento o jubilarse, y no se contará con personal capacitado o que conozca realizar dicho trámite, dejando el documento en digital para puedan continuar con la impresión de los mismos.

- De la misma forma se instalaron tres mantas vinílicas, donde se encuentra la información de los requisitos de los servicios que presta el instituto, dejándolas en digital para poder realizar impresión de ellas cuando lo amerite.

Conclusiones

El desempeño es fundamental en el rol como profesionales, tal es el caso en el área administrativa, ya que se basa en el profesionalismo y sobre todo en la ética, valores y conocimientos adquiridos en los estudios, poniéndolos en práctica en el que hacer dentro del área en que se desenvuelven; es por ello por lo que para un desempeño de calidad se debe prever y anticipar actividades para tener el control de las mismas.

Durante la Práctica Profesional Dirigida, se logró conocer la institución educativa desde su fundación hasta la actual administración, se conoció como la infraestructura a pesar de ser antigua se preserva en vista que la actual administración, se encarga del buen mantenimiento del inmueble para dar un servicio de calidad a la comunidad chiquimulteca.

La Práctica Profesional Dirigida es la fase final de la formación que brinda la Universidad, el cual se considera un proceso fundamental para el estudiante, ya que es la comprobación de los conocimientos en el campo, en la cual se aplica las enseñanzas de los cursos recibidos durante la carrera, proceso desarrollado por etapas como el diagnóstico de la institución y propuesta, logrando un nivel de satisfacción importante en la ejecución de desempeño y en el rendimiento de los procesos.

Dentro del desarrollo de la práctica se logra un enriquecimiento entre el estudiante practicante con el personal administrativo de la institución educativa, en el cual se da el cumplimiento de las doscientas horas efectivas, con el propósito de interactuar con un equipo de trabajo y adquirir nuevos conocimientos en el campo laboral.

Con la propuesta de la creación de requisitos e información para la realización de trámites administrativos en el Instituto Normal Para Señoritas de Oriente de Chiquimula, se mejorará el servicio de la administración, y se implementará aún más el trabajo en equipo de los servidores públicos y se llevará un mejor control para cualquier trámite que realice la institución para la satisfacción de la comunidad educativa y de esta forma dar cumplimiento con la visión de esta.

Referencias

- Alarcón, J. A. (2011). *Metodología coso aplicada como herramienta de control interno, en el proceso de cuentas por cobrar a clientes*. Guatemala. Obtenido de <https://glifos.umg.edu.gt/digital/77401.pdf>
- Andrade, K. S. (2016). *Dirección democrática y su relación en la administración educativa*. Guatemala. Obtenido de <https://glifos.umg.edu.gt/digital/93056.pdf>
- Arias, F. G. (2010). *Introducción a la metodología científica*. Episteme. Obtenido de <https://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACI%C3%93N-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Barcelona, U. d. (s.f.). Obtenido de <http://www.ub.edu/idp/web/>
- Cagua, T. (2016). *Perfil profesional y capacidad de emprendimiento que debe*.
- Calderón, I. C. (2008). *Administración educativa basada en la filosofía y pedagogía amigoniana en los centros educativos dirigidos por las hermanas terciarias capuchinas en la sagrada familia en Guatemala*. Guatemala. Obtenido de <https://glifos.umg.edu.gt/digital/22490.pdf>
- Española, R. A. (2018). *Diccionario*. Madrid. Obtenido de <https://dle.rae.es/?id=LXrOqrN>
- Hernandez, A. B. (2013). *Técnicas de análisis y recolección de datos*. Recuperado el 05 de 10 de 2019, de <https://es.slideshare.net/AngelaBHernandezV/angela-hernandez-tecnicas-de-analisis-y-recoleccion-de-datos>
- Herwing, H. A. (2016). *La Comunicación Asertiva Entre Los Directores, Personal Docente, Personal Administrativo Y Personal Operativo*. Guatemala. Obtenido de <https://glifos.umg.edu.gt/digital/94535.pdf>
- J. A. F. Stoner, R. E. (s.f.). *Administración* (6ta Edición ed.).
- Koontz, H. (2013). *Administración una perspectiva global y empresarial*.
- Lattuf, Z. L. (2019). *La Gestión Del Conocimiento Como Ventaja Competitiva Para Las Agencias De Viajes Y Turismo*. Recuperado el 3 de 10 de 2019, de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/zll/metodologia-investigacion.html>
- Luis Bouille de Vicente, Armando Montesinos. (2019). *Metodología*. Universidad de Castilla. Obtenido de <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/19353/Capitulo3.pdf>

- Martínez, O. L. (2016). *Cultura Y Desempeño Del Servidor*. Guatemala: Glifos. Obtenido de <https://glifos.umg.edu.gt/digital/91295.pdf>
- Massuh, C. (2011). *Arbol de problemas*. Recuperado el 02 de 10 de 2019, de <https://es.slideshare.net/cmashuh/arbol-de-problemas-8773390>
- Méndez, C. R. (2014). *Modelo de control administrativo interno mensual para eficientar el uso de útiles de oficina en una entidad pública y privada*. Guatemala. Obtenido de <https://glifos.umg.edu.gt/digital/88454.pdf>
- Moreno, M. G. (2017). *Los servicios: Concepto, clasificación y problemas de Medición*. academia.edu. Obtenido de https://www.academia.edu/34934380/Los_servicios_concepto_clasificaci%C3%B3n_y_problemas_de_medici%C3%B3n
- Olivas, I. C. (2015). *Guia para elaboracion de instrumentos en investigación*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/ingridcarolinaolivas/guia-para-elaboracion-de-instrumentos-en-investigacin>
- Ortiz, G. A. (2014). *Árbol De Objetivos*. Recuperado el 20 de 09 de 2019, de <https://prezi.com/tv2fdkmjh9n9/arbol-de-objetivos/>
- Palomo, M. (2013). *Liderazgo y Motivación de equipos de trabajo*. España: ESIC.
- Rivero, D. M. (2018). *Matriz FODA herramienta para la estrategia*. Recuperado el 20 de 09 de 2019, de https://www.researchgate.net/publication/324991460_Matriz_FODA_herramienta_para_la_estrategia_Dra_Magda_Rivero_mayo_2018
- Santa Palella Stracuzzi, Feliberto Martins Pestana. (2012). *Metodología de la Investigación*. Caracas: Fedupel. Obtenido de <https://metodologiaecs.files.wordpress.com/2015/09/metodologc3ada-de-la-investigacic3b3n-cuantitativa-3ra-ed-2012-santa-palella-stracuzzi-feliberto-martins-pestana.pdf>
- Velásquez, K. S. (2016). *Dirección democrática y su relación en la administración educativa*. Guatemala. Obtenido de <https://glifos.umg.edu.gt/digital/93056.pdf>

Apéndice

Instituto Normal para Señoritas de Oriente

Municipio Chiquimula

Departamento de Chiquimula

Propuesta:

Creación de requisitos e información para la realización

De trámites administrativos en el Instituto Normal para Señoritas de Oriente

de la cabecera departamental de Chiquimula

Chiquimula, agosto 2019

INSTITUTO NORMAL PARA SEÑORITAS DE ORIENTE

**Monumento de la Cultura Nacional de Guatemala.
Decreto. Legislativo No. 22-87
Chiquimula, Guatemala, C.A.**



Fundado en el año 1887.

"Faro de la Cultura para la Mujer guatemalteca en el Oriente de la Patria"

**PROSPECTO DE REPOSICIÓN DE TÍTULOS, EN EL INSTITUTO NORMAL
PARA SEÑORITAS DE ORIENTE INSO**

CICLO ESCOLAR 2019

MARCO

FILOSOFICO

MISIÓN:

Somos una institución educativa, histórica, centenaria, en el oriente del país, comprometida con la formación integral de las estudiantes, en el nivel de educación media; que contribuye al desarrollo de la comunidad y a la construcción de la convivencia pacífica en Guatemala, de manera incluyente, innovadora y proactiva, formando profesionales para enfrentarse a la vida y al trabajo, motivando en ellas el deseo constante de superación ante una sociedad globalizada.

VISIÓN:

Ser una institución educativa líder en el nivel de educación media, en el oriente del país, formadora de mujeres profesionales, que fortalezca la educación integral y responda a la demanda de una cultura de paz, con el desarrollo en las estudiantes de un pensamiento crítico, propositivo y el fortalecimiento de los valores hacia la creación de una sociedad competitiva, democrática y diversa, cumpliendo con las políticas de calidad establecidas por el Ministerio de Educación.

REQUISITOS PARA REPOSICIÓN DE TÍTULOS

En caso de Deterioro:

- Certificación de Nacimiento, original reciente y tres copias.
- Dos fotografías tamaño pasaporte (foto Olivier).
- El Título original en mal estado.
- Certificación del Registro de Título.
- Certificación General de Estudios, extendida por el establecimiento donde se graduó.
- Acta de graduación si se graduó en 1987 y en años atrás.

- Cierre de Pensum si se graduó desde 1988 a la fecha.

En caso de Extravío:

- Certificación de Nacimiento, original reciente y tres copias.
- Dos fotografías tamaño pasaporte (foto Olivier).
- Certificación del Registro de Título.
- Denuncia de la Policía Nacional Civil (P.N.C.) de la pérdida del título.
- Certificación General de Estudios, extendida por el establecimiento donde se graduó.
- Acta de graduación si se graduó en 1987 y en años atrás.
- Cierre de Pensum si se graduó desde 1988 a la fecha.

SOLICITUD DE LA CONSTANCIA DEL REGISTRO DE TÍTULO

Para la solicitud deberá contemplarse lo siguiente:

- De años anteriores hasta 1987, la extiende: la Dirección Departamental de Educación Región Metropolitana en Avenida Simeón Cañas, zona 2 frente al parque Morazán de la capital de Guatemala.
- De 1988 a 1999, la extiende: la Dirección Departamental de Educación Región Zacapa.
- Del año 2,000 a la fecha, la extiende: la Dirección Departamental de Educación Región Chiquimula.



DOCUMENTOS QUE EL INSTITUTO DEBE DE ENTREGAR

- Certificación general de estudios.
- Acta de graduación y/o cierre de pensum.
- Formato de título.
- Sello dorado.
- Solicitud de reposición de título.
- Cuadros MED del año de graduación.

*Universidad Panamericana
Facultad Ciencias de la Educación
Práctica Administrativa
Lic. Claudia Retana*




**UNIVERSIDAD
PANAMERICANA**

*Carlos Manuel Gálvez Linares
201804666*

Chiquimula, agosto 2019

<p>Universidad Panamericana Facultad Ciencias de la Educación Punto de Administración De Chiquimula, Guatemala</p>  <p>UNIVERSIDAD PANAMERICANA</p> <p>Carlos Manuel Gilvez Linares 201504666</p> <p>Chiquimula, agosto 2019</p>	<p>MARCO FILOSOFICO</p> <p>MISIÓN: Somos una institución educativa, histórica, centenaria, en el oriente del país, comprometida con la formación integral de los estudiantes, en el nivel de educación media; que contribuye al desarrollo de la comunidad y a la construcción de la convivencia pacífica en Guatemala, de manera incluyente, innovadora y proactiva, formando profesionales para enfrentarse a la vida y al trabajo, motivando en ellas el deseo constante de superación ante una sociedad globalizada.</p> <p>VISIÓN: Ser una institución educativa líder en el nivel de educación media, en el oriente del país, formadora de mujeres profesionales, que fortalezca la educación integral y responda a la demanda de una cultura de paz, con el desarrollo en las estudiantes de un pensamiento crítico, propositivo y el fortalecimiento de los valores hacia la creación de una sociedad competitiva, democrática y diversa, cumpliendo con las políticas de calidad establecidas por el Ministerio de Educación.</p>	<p>INSTITUTO NORMAL PARA SEÑORITAS DE ORIENTE</p> <p>Monumento de la Cultura Nacional de Guatemala. Dpto. Ing. No. 22-87 Chiquimula, Guatemala, C.A.</p>  <p>Fundado en el año 1907.</p> <p><i>"Faro de la Cultura para la Mujer guatemalteca en el Oriente de la Patria"</i></p> <p>PROSPECTO DE REPOSICIÓN DE TÍTULOS, EN EL INSO</p> <p>CICLO ESCOLAR 2019</p>
--	---	--

<p>REQUISITOS PARA REPOSICIÓN DE TÍTULOS</p> <p>En caso de Deterioro:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Certificación de Nacimiento, original reciente y tres copias. ➤ Dos fotografías tamaño pasaporte (foto Olivier). ➤ El Título original en mal estado. ➤ Certificación del Registro de Título. ➤ Certificación General de Estudios, extendida por el establecimiento donde se graduó. ➤ Acta de graduación si se graduó en 1987 y en años atrás. ➤ Cierre de Pensum si se graduó desde 1988 a la fecha. <p>En caso de Extravío:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Certificación de Nacimiento, original reciente y tres copias. ➤ Dos fotografías tamaño pasaporte (foto Olivier). ➤ Certificación del Registro de Título. ➤ Denuncia de la Policía Nacional Civil (P.N.C.) de la pérdida del título. ➤ Certificación General de Estudios, extendida por el establecimiento donde se graduó. ➤ Acta de graduación si se graduó en 1987 y en años atrás. ➤ Cierre de Pensum si se graduó desde 1988 a la fecha. 	<p>SOLICITUD DE LA CONSTANCIA DEL REGISTRO DE TÍTULO</p> <p>Para la solicitud deberá contemplarse lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ De años anteriores hasta 1987, la extiende: la Dirección Departamental de Educación Región Metropolitana en Avenida Simeón Cañas, zona 2 frente al parque Morazzón de la capital de Guatemala. ➤ De 1988 a 1999, la extiende: la Dirección Departamental de Educación Región Zacapa. ➤ Del año 2,000 a la fecha, la extiende: la Dirección Departamental de Educación Región Chiquimula. 	<p>DOCUMENTOS QUE EL INSTITUTO DEBE DE ENTREGAR</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Certificación general de estudios. ➤ Acta de graduación y/o cierre de pensum. ➤ Formato de título. ➤ Sello dorado. ➤ Solicitud de reposición de título. ➤ Cuadros med del año de graduación.
---	--	--

Trifoliar entregado al Instituto Normal para Señoritas de Oriente Chiquimula.

Requisitos para la inscripción de alumnas extranjeras, que quieran estudiar en el centro educativo.

INSTITUTO NORMAL PARA SEÑORITAS DE ORIENTE

Monumento de la Cultura Nacional de Guatemala.
Decreto. Legislativo. No. 22-87
Chiquimula, Guatemala, C.A.



Fundado en el año 1887.

*“Faro de la Cultura para la Mujer guatemalteca en el Oriente
de la Patria”*

**PROSPECTO DE INSCRIPCIÓN PARA ALUMNOS EXTRANJEROS, EN EL
INSO**



CICLO ESCOLAR 2019

MARCO

FILOSÓFICO

MISIÓN:

Somos una institución educativa, histórica, centenaria, en el oriente del país, comprometida con la formación integral de las estudiantes, en el nivel de educación media; que contribuye al desarrollo de la comunidad y a la construcción de la convivencia pacífica en Guatemala, de manera incluyente, innovadora y proactiva, formando profesionales para enfrentarse a la vida y al trabajo, motivando en ellas el deseo constante de superación ante una sociedad globalizada.

VISIÓN:

Ser una institución educativa líder en el nivel de educación media, en el oriente del país, formadora de mujeres profesionales, que fortalezca la educación integral y responda a la demanda de una cultura de paz, con el desarrollo en las estudiantes de un pensamiento crítico, propositivo y el fortalecimiento de los valores hacia la creación de una sociedad competitiva, democrática y diversa, cumpliendo con las políticas de calidad establecidas por el Ministerio de Educación.

REQUISITOS PARA INSCRIPCIÓN DE ALUMNAS

EXTRANJERAS

Acuerdo Ministerial No. 2474-2018:

- Para el sector oficial, los estudiantes al momento de inscribirse deben de llevar su expediente completo para verificar si es necesario solicitar las equiparaciones o equivalencias requeridas.

- Si los estudiantes no presentan expediente completo, debe dársele al padre de familia o encargado 3 meses para que presente el mismo con los pasos de autorización (Artículo 10, Capítulo III, Acuerdo Ministerial 2474-2018), para el caso de alumnos que vienen del extranjero



GESTIÓN PARA LA EQUIPARACIÓN DE ESTUDIOS

Artículo 76 de la Ley de Educación Nacional, decreto 12-91 del Congreso de la República establece:

- Que los estudios realizados en el extranjero correspondientes al nivel medio, serán validados previos requisitos de legalización determinado por un reglamento específico.
- El artículo 87 de la Ley de Educación que los estudios realizados en el extranjero tendrán validez en el territorio nacional, siempre que el interesado compruebe ante el ministerio del ramo, conforme a la documentación legalizada que dichos estudios equivalen a los que se sigan en Guatemala.

- Todos los trámites del presente instructivo serán gratuitos en todas las instancias y entidades donde se realicen y no se podrán adicionar condiciones, el presente aplica para ciclo Nacional e Internacional.

GESTIÓN PARA LA EQUIVALENCIA DE ESTUDIOS

Artículo 76 de la Ley de Educación Nacional, decreto 12-91 del Congreso de la República establece:

- Que son equiparables los estudios realizados en la educación escolar y extraescolar o paralela; cabe clarificar que en algunos países la equivalencia es reconocida como equiparación

BASES LEGALES

- Acuerdo Ministerial No. 2474-2018 de fecha 28 de agosto 2018. “Reglamento de equiparación y equivalencias de los estudios del nivel media y en los sub sistemas de educación escolar y extraescolar”
- Decreto No. 1-2016 del Congreso de la República, en donde designa al Ministerio de Relaciones Exteriores como autoridad competente para aplicar el “Convenio suprimiendo la exigencia de legalización de los documentos públicos extranjeros acordado en la Haya el 5 de octubre de 1961”.

Universidad Panamericana
Facultad Ciencias de la Educación
Práctica Administrativa
Lic. Claudia Retana




UNIVERSIDAD
PANAMERICANA

Carlos Manuel Gálvez Linares
201804666

Chiquimula, agosto 2019

<p> <i>Universidad Panamericana</i> <i>Facultad Ciencias de la Educación</i> <i>Unidad Administrativa</i> <i>Ciudad Solares</i> </p>  <p> UNIVERSIDAD PANAMERICANA </p> <p> <i>Cedex: Manuel Gilman Escobar</i> <i>201504666</i> </p> <p> <i>Chiquimula, agosto 2019</i> </p>	<p style="text-align: center;">MARCO FILOSÓFICO</p> <p>MISIÓN:</p> <p>Somos una institución educativa, histórica, centenaria, en el oriente del país, comprometida con la formación integral de los estudiantes, en el nivel de educación media, que contribuye al desarrollo de la comunidad y a la construcción de la convivencia pacífica en Guatemala, de manera incluyente, innovadora y proactiva, formando profesionales para enfrentarse a la vida y al trabajo, metiendo en ellos el deseo constante de superación ante una sociedad globalizada.</p> <p>VISIÓN:</p> <p>Ser una institución educativa líder en el nivel de educación media, en el oriente del país, formadora de mujeres profesionales, que fortalezca la educación integral y responda a la demanda de una cultura de paz, con el desarrollo en las estudiantes de un pensamiento crítico, propositivo y el fortalecimiento de los valores hacia la creación de una sociedad competitiva, democrática y diversa, cumpliendo con las políticas de calidad establecidas por el Ministerio de Educación.</p>	<p style="text-align: center;">INSTITUTO NORMAL PARA SEÑORITAS DE ORIENTE</p> <p style="text-align: center;"> Monumento de la Cultura Nacional de Guatemala. Dec. Leg. No. 22-87 Original, Guatemala, C.A. </p>  <p style="text-align: center;">Fundado en el año 1987.</p> <p style="text-align: center;"> <i>"Faro de la Cultura para la</i> <i>Amor guatemalteca en el</i> <i>Oriente de la Patria"</i> </p> <p style="text-align: center;"> PROSPECTO DE INSCRIPCIÓN PARA ALUMNOS EXTRANJEROS, EN EL INSO </p> <p style="text-align: center;">CICLO ESCOLAR 2019</p>
---	--	---

<p style="text-align: center;">REQUISITOS PARA INSCRIPCIÓN DE ALUMNAS EXTRANJERAS</p> <p>Acuerdo Ministerial No. 2474-2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Para el sector oficial, los estudiantes al momento de inscribirse deben de llevar su expediente completo para verificar si es necesario solicitar las equiparaciones o equivalencias requeridas. ➤ Si los estudiantes no presentan expediente completo, debe dársele al padre de familia o encargado 3 meses para que presente el mismo con los pasos de autorización (Artículo 10, Capítulo II, Acuerdo Ministerial 2474-2018), para el caso de alumnos que vienen del extranjero 	<p style="text-align: center;">GESTIÓN PARA LA EQUIPARACIÓN DE ESTUDIOS</p> <p>Artículo 76 de la Ley de Educación Nacional, decreto 12-91 del Congreso de la República establece:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Que los estudios realizados en el extranjero correspondientes al nivel medio, serán validados previa requisitos de legalización determinado por un reglamento específico. ➤ El artículo 87 de la Ley de Educación que los estudios realizados en el extranjero tendrán validez en el territorio nacional, siempre que el interesado compruebe ante el ministerio del ramo, conforme a la documentación legalizada que dichos estudios equivalen a los que se siguen en Guatemala. ➤ Todos los trámites del presente instructivo serán gratuitos en todas las instancias y entidades donde se realicen y no se podrán adicionar condiciones, el presente aplica para ciclo Nacional e Internacional. 	<p style="text-align: center;">GESTIÓN PARA LA EQUIVALENCIA DE ESTUDIOS</p> <p>Artículo 76 de la Ley de Educación Nacional, decreto 12-91 del Congreso de la República establece:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Que son equiparables los estudios realizados en la educación escolar y extracurricular o paralela; cabe clarificar que en algunos países la equivalencia es reconocida como equiparación <p style="text-align: center;">BASES LEGALES</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Acuerdo Ministerial No. 2474-2018 de fecha 28 de Agosto 2018. "Reglamento de equiparación y equivalencias de los estudios del nivel medio y en los sub sistemas de educación escolar y extraescolar" ➤ Decreto No. 1-2016 del Congreso de la República, en donde designa al Ministerio de Relaciones Exteriores como autoridad competente para aplicar el "Convenio suprimiendo la exigencia de legalización de los documentos públicos extranjeros acordado en la Haya el 5 de Octubre de 1961".
---	---	---

Trifoliar entregado al Instituto Normal para Señoritas de Oriente Chiquimula.

Información para alumnas extranjeras que quieran estudiar en el instituto.



INFORMACIÓN

ALUMNAS QUE REALIZAN ESTUDIOS EN EL EXTRANJERO

Y DESEAN ESTUDIAR EN EL INSO

Si la estudiante nació en país extranjero y desea estudiar en Guatemala, deberá realizar lo siguiente

- Autenticar documentos en Relaciones Exteriores de su país natal, en el caso que haya nacido en otro país, deberá autenticar la Certificación de nacimiento hasta los años de estudio que hizo en otro país.

Si estudio en EEUU deberá utilizar un traductor legalizado para que toda la documentación que le den en la escuela donde estudio la o el alumno, quede legalizado, en el idioma donde desea continuar sus estudios.

Si la alumna es Centroamericana

- Traer autenticado su documentación por Relaciones Exteriores y apostilla de validez. Desde su certificación de nacimiento, hasta el grado que haya cursado.
- Primero a sexto primaria incluyendo diploma del nivel primario.
- Para diversificado ósea carrera específica, autenticar certificación o créditos desde el nivel primario, nivel medio hasta diploma de ciclo básico (incluye certificación de nacimiento).
- Para que la alumna legalice sus documentos, certificados o créditos, tiene un lapso de 3 meses que puede ser de mes de enero al 30 de marzo, se cierra la inscripción ordinaria.



Chiquimula, agosto 2019



INFORMACION ALUMNAS QUE REALIZAN ESTUDIOS EN EL EXTRANJERO Y DESEAN ESTUDIAR EN EL INSO

Si la estudiante nació en país extranjero y desea estudiar en Guatemala, deberá realizar lo siguiente:

- Autenticar documentos en Relaciones Exteriores de su país natal, en el caso que haya nacido en otro país, deberá autenticar la Certificación de nacimiento hasta los años de estudio que hizo en otro país.
- Si estudio en EEUU deberá utilizar un traductor legalizado para que toda la documentación que le den en la escuela donde estudio hasta el alumno, quede legalizado, en el idioma donde desea continuar sus estudios.

Si la alumna es Centroamericana

- Traer autenticado su documentación por Relaciones Exteriores y apostilla de validez. Desde su certificación de nacimiento, hasta el grado que haya cursado.
- Primero a sexto primaria incluyendo diploma del nivel primario.
- Para diversificado ósea carrera específica, autenticar certificación o créditos desde el nivel primario, nivel medio hasta diploma de ciclo básico (incluye certificación de nacimiento).
- Para que la alumna legalice sus documentos, certificados o créditos, tiene un lapso de 3 meses que puede ser de mes de enero al 30 de marzo, se cierra la inscripción ordinaria.



UNIVERSIDAD
PANAMERICANA

"Sapientia ante totum, adquiret sapientia"

Chiquimula, Agosto 2019

Manta Vinílica entregada al Instituto Normal para Señoritas de Oriente Chiquimula.



INFORMACIÓN PARA REPOSICIÓN DE TÍTULOS

En caso de Deterioro:

- Certificación de Nacimiento, original reciente y tres copias.
- Dos fotografías tamaño pasaporte (foto Olivier).
- El Título original en mal estado.
- Certificación del Registro de Título.
- Certificación General de Estudios, extendida por el establecimiento donde se graduó.
- Acta de graduación si se graduó en 1987 y en años atrás.
- Cierre de Pensum si se graduó desde 1988 a la fecha.

En caso de Extravío:

- Certificación de Nacimiento, original reciente y tres copias.
- Dos fotografías tamaño pasaporte (foto Olivier).
- Certificación del Registro de Título.
- Denuncia de la Policía Nacional Civil (P.N.C.) de la pérdida del título.
- Certificación General de Estudios, extendida por el establecimiento donde se graduó.
- Acta de graduación si se graduó en 1987 y en años atrás.
- Cierre de Pensum si se graduó desde 1988 a la fecha.



Chiquimula, agosto 2019



SOLICITUD DE LA CONSTANCIA DEL REGISTRO DE TÍTULO

Para la solicitud deberá contemplarse lo siguiente:


- De años anteriores hasta 1987, la extiende: la Dirección Departamental de Educación Región Metropolitana en Avenida Simeón Cañas, zona 2 frente al parque Morazán de la capital de Guatemala.
- De 1988 a 1999, la extiende: la Dirección Departamental de Educación Región Zacapa.
- Del año 2,000 a la fecha, la extiende: la Dirección Departamental de Educación Región Chiquimula.

DOCUMENTOS QUE EL INSTITUTO DEBE DE ENTREGAR

- Certificación general de estudios.
- Acta de graduación y/o cierre de pensum.
- Formato de título.
- Sello dorado.
- Solicitud de reposición de título.
- Cuadros MED del año de graduación.



Chiquimula, agosto 2019



INFORMACIÓN PARA REPOSICIÓN DE TÍTULOS

En caso de deterioro:

- Certificación de Nacimiento, original reciente y tres copias.
- Dos fotografías tamaño pasaporte (foto Olivier).
- El Título original en mal estado.
- Certificación del Registro de Título.
- Certificación General de Estudios, extendida por el establecimiento donde se graduó.
- Acta de graduación si se graduó en 1987 y en años atrás.
- Cierre de Pensum si se graduó desde 1988 a la fecha.

En caso de Extravío:

- Certificación de Nacimiento, original reciente y tres copias.
- Dos fotografías tamaño pasaporte (foto Olivier).
- Certificación del Registro de Título.
- Denuncia de la Policía Nacional Civil (P.N.C.) de la pérdida del título.
- Certificación General de Estudios, extendida por el establecimiento donde se graduó.
- Acta de graduación si se graduó en 1987 y en años atrás.
- Cierre de Pensum si se graduó desde 1988 a la fecha.


SOLICITUD DE LA CONSTANCIA DEL REGISTRO DE TÍTULO

Para la solicitud deberá contemplarse lo siguiente:

- De años anteriores hasta 1987, la extiende: la Dirección Departamental de Educación Región Metropolitana en Avenida Simeón Cañas, zona 2 frente al parque Morazán de la capital de Guatemala.
- De 1988 a 1999, la extiende: la Dirección Departamental de Educación Región Zacapa.
- Del año 2,000 a la fecha, la extiende: la Dirección Departamental de Educación Región Chiquimula.

DOCUMENTOS QUE EL INSTITUTO DEBE ENTREGAR

- Certificación general de estudios.
- Acta de graduación y/o cierre de pensum.
- Formato de título.
- Sello dorado.
- Solicitud de reposición de título.
- Cuadros MED del año de graduación.



UNIVERSIDAD PANAMERICANA
 "Sabiduría ante todo; adquiere sabiduría"
 Chiquimula, Agosto 20

Manta Vinílica entregada al Instituto Normal para Señoritas de Oriente Chiquimula.

Información para personas particulares que quieran ingresar al instituto.



INFORMACIÓN

Como parte del control interno del instituto, podrá ingresar cumpliendo con las siguientes condiciones

1. Presentar identificación (DPI o Carné Institucional)
2. Tener autorización respectiva por parte de dirección.
3. Portar el gafete de visitante hasta que termine su visita
4. No ingresar armas
5. No ingresar en estado de ebriedad
6. No fumar
7. No ingresar mascotas
8. Utilizar el vestuario adecuado



Chiquimula, agosto 2019



INFORMACIÓN

Como parte del control interno del Instituto, podrá ingresar cumpliendo con las siguientes condiciones:

- Presentar identificación (DPI o Carné Institucional)
- Tener autorización respectiva por parte de dirección.
- Portar el gafete de visitante hasta que termine su visita
- No ingresar armas
- No ingresar en estado de ebriedad
- No fumar
- No ingresar mascotas
- Utilizar el vestuario adecuado



UNIVERSIDAD
PANAMERICANA

"Solidaria ante todo, siempre solidaria"

Chiquimula, Agosto 2019

Manta Vinílica entregada al Instituto Normal para Señoritas de Oriente Chiquimula.



(Gafetes para personas visitantes en el Instituto Normal para Señoritas de Oriente de Chiquimula.)



(Documento en digital de todos los requisitos e información para la realización de trámites administrativos en el Instituto Normal para Señoritas de Oriente de Chiquimula.)

Anexos
Anexo No. 1
Cartas de autoridades



UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad Ciencias de la Educación
Sede Chiquimula

Realce
M. Carmen Orosio
20/05/2019 08:00
Autorizado

Chiquimula, 20 de mayo 2019



Directora
Licda. Mirna Elizabeth Quiroa López de Pinto
Instituto Normal para Señoritas de Oriente
Chiquimula, Chiquimula.

Estimada licenciada Quiroa:

En calidad de Asesora de Práctica Administrativa de la Carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa de la Universidad Panamericana, Facultad de Ciencias de la Educación, Sede Chiquimula, me permito presentarle al estudiante: Carlos Manuel Gálvez Linares, quien se identifica con su carné: No. 201804666, con el objetivo de SOLICITARLE le permita realizar su Práctica Profesional Administrativa.

El Proceso de Práctica Administrativa inicia el 03 de junio de 2019 cumpliendo el estudiante con 200 horas. El estudiante deberá de interactuar con usted y docentes, con el objetivo de contribuir al proceso educativo de las alumnas que estudian en tan importante centro de estudio, además agradecemos evaluar el trabajo que el estudiante realice durante el trabajo de investigación, permitir la supervisión eventual por la asesora respectiva y el Coordinador Técnico Administrativo de la UPANA.

Agradeciendo su atención colaboración, es un gusto suscribimos en nombre de la Universidad Panamericana.


PEM. Carlos Manuel Gálvez Linares
Estudiante Practicante


Licda. Claudia Marlene Retana Osorio
Asesora de Práctica

Vo.Bo. 
Lic. Axel René Sosa
Coordinador UPANA Sede



Anexo No. 2

Ficha informativa del estudiante



UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias de la Educación
Sede Chiquimula



Ficha informativa

1. Datos personales

- Nombre completo del estudiante practicante: Carlos Manuel Gálvez Linares
- Carné: 000012005
- Fecha de nacimiento: 17 de julio del 1973
- Dirección: 4ta. Calle final zona 3, Chiquimula
- Números de teléfonos: -----móvil: 55142109
- Dirección electrónica: carlosmgalvez73@gmail.com

2. Datos del centro educativo en donde realizó la Práctica Administrativa

- Nombre la Institución educativa: Instituto Normal para Señoritas de Oriente, Chiquimula
- Nombre del jefe inmediato: Licenciada Mirna Elizabeth Quiroa López de Pinto
- Dirección: 4ta. Calle 6-00 zona 1, Chiquimula
- Números de teléfonos: 79420228
- Dirección electrónica: insochIQ1887@gmail.com

3. Datos de la Práctica

- Período del 03 de junio al 28 de agosto del 2019

4. Nombre del jefe inmediato y/o supervisor

- Por la institución educativa. Nombre y Firma: Licenciada Mirna Elizabeth Quiroa López de Pinto

- Por la Universidad Panamericana: Licenciada Claudia Marlene Retana Osorio

Claudia Retana Osorio
LICDA. EN PEDAGOGÍA Y
ADMN. EDUCATIVA
COL. No. 17897

Anexo No. 3

Constancia indicando que se realizaron las 200 horas de práctica



UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias de la Educación
Sede Chiquimula

Control de Asistencia

Nombre de la Institución: "Instituto Normal para Señoritas de Oriente"

Nombre del Supervisor director: Licenciada. Mirna Elizabeth Quiroa López de Pinto.

Alumno practicante: Carlos Manuel Gálvez Linares Carné: No.201804666

No.	Fecha.	Hora		Firma y Sello del Jefe Inmediato.	Observaciones
		Entrada	Salida		
1	03/06/2019	07:00	11:00		
2	04/06/2019	07:00	11:00		
3	05/06/2019	07:00	11:00		
4	06/06/2019	07:00	11:00		
5	07/06/2019	07:00	11:00		
6	10/06/2019	07:00	11:00		
7	11/06/2019	07:00	11:00		
8	12/06/2019	07:00	11:00		
9	13/06/2019	07:00	11:00		
10	18/06/2019	07:00	11:00		

Claudia Retana Osorio
LICDA. EN PEDAGOGIA Y
ADMIN. EDUCATIVA
C.C. No. 17807



UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias de la Educación
Sede Chiquimula

Control de Asistencia

Nombre de la Institución: "Instituto Normal para Señoritas de Oriente"

Nombre del Supervisor director: Licenciada. Mirna Elizabeth Quiroa López de Pinto.

Alumno practicante: Carlos Manuel Gálvez Linares Carné: No.201804666

No.	Fecha.	Hora		Firma y Sello del Jefe Inmediato.	Observaciones
		Entrada	Salida		
1	19/06/2019	07:00	11:00		
2	20/06/2019	07:00	11:00		
3	21/06/2019	07:00	11:00		
4	02/07/2019	07:00	11:00		
5	03/07/2019	07:00	11:00		
6	04/07/2019	07:00	11:00		
7	05/07/2019	07:00	11:00		
8	08/07/2019	07:00	11:00		
9	09/07/2019	07:00	11:00		
10	10/07/2019	07:00	11:00		

Claudia Retana Osorio
LICDA. EN PEDAGOGIA Y
ADMÓN. EDUCATIVA
COL. No. 17897



UNIVERSIDAD PANAMERICANA
 Facultad de Ciencias de la Educación
 Sede Chiquimula

Control de Asistencia

Nombre de la Institución: "Instituto Normal para Señoritas de Oriente"

Nombre del Supervisor director: Licenciada, Mirna Elizabeth Quiroa López de Pinto,

Alumno practicante: Carlos Manuel Gálvez Linares Carné: No.201804666

No.	Fecha.	Hora		Firma y Sello del Jefe Inmediato.	Observaciones
		Entrada	Salida		
1	11/07/2019	07:00	11:00		
2	12/07/2019	07:00	11:00		
3	15/07/2019	07:00	11:00		
4	16/07/2019	07:00	11:00		
5	17/07/2019	07:00	11:00		
6	18/07/2019	07:00	11:00		
7	19/07/2019	07:00	11:00		
8	22/07/2019	07:00	11:00		
9	23/07/2019	07:00	11:00		
10	24/07/2019	07:00	11:00		

Claudia Retana Osorio
 LICDA EN PEDAGOGÍA Y
 ADMON. EDUCATIVA
 COL. No. 17897



UNIVERSIDAD PANAMERICANA
 Facultad de Ciencias de la Educación
 Sede Chiquimula

Control de Asistencia

Nombre de la Institución: "Instituto Normal para Señoritas de Oriente"

Nombre del Supervisor director: Licenciada. Mirna Elizabeth Quiroa López de Pinto.

Alumno practicante: Carlos Manuel Gálvez Linares Carné: No.201804666

No.	Fecha.	Hora		Firma y Sello del Jefe Inmediato.	Observaciones
		Entrada	Salida		
1	25/07/2019	07:00	11:00	<i>Carlos Manuel Gálvez Linares</i>	
2	26/07/2019	07:00	11:00	<i>Carlos Manuel Gálvez Linares</i>	
3	29/07/2019	07:00	11:00	<i>Carlos Manuel Gálvez Linares</i>	
4	30/07/2019	07:00	11:00	<i>Carlos Manuel Gálvez Linares</i>	
5	31/07/2019	07:00	11:00	<i>Carlos Manuel Gálvez Linares</i>	
6	01/08/2019	07:00	11:00	<i>Carlos Manuel Gálvez Linares</i>	
7	02/08/2019	07:00	11:00	<i>Carlos Manuel Gálvez Linares</i>	
8	05/08/2019	07:00	11:00	<i>Carlos Manuel Gálvez Linares</i>	
9	06/08/2019	07:00	11:00	<i>Carlos Manuel Gálvez Linares</i>	
10	07/08/2019	07:00	11:00	<i>Carlos Manuel Gálvez Linares</i>	

Claudia Retama Osorio
 LICDA. EN PEDAGOGIA Y
 ADMON. EDUCATIVA Y
 COL. No. 17897



UNIVERSIDAD PANAMERICANA
 Facultad de Ciencias de la Educación
 Sede Chiquimula

Control de Asistencia

Nombre de la Institución: "Instituto Normal para Señoritas de Oriente"

Nombre del Supervisor director: Licenciada. Mirna Elizabeth Quiroa López de Pinto.

Alumno practicante: Carlos Manuel Gálvez Linares Carné: No.201804666

No.	Fecha.	Hora		Firma y Sello del Jefe Inmediato.	Observaciones
		Entrada	Salida		
1	08/08/2019	07:00	11:00	<i>Mirna Quiroa</i>	
2	13/08/2019	07:00	11:00	<i>Mirna Quiroa</i>	
3	19/08/2019	07:00	11:00	<i>Mirna Quiroa</i>	
4	20/08/2019	07:00	11:00	<i>Mirna Quiroa</i>	
5	21/08/2019	07:00	11:00	<i>Mirna Quiroa</i>	
6	22/08/2019	07:00	11:00	<i>Mirna Quiroa</i>	
7	23/08/2019	07:00	11:00	<i>Mirna Quiroa</i>	
8	26/08/2019	07:00	11:00	<i>Mirna Quiroa</i>	
9	27/08/2019	07:00	11:00	<i>Mirna Quiroa</i>	
10	28/08/2019	07:00	11:00	<i>Mirna Quiroa</i>	

Claudia Retana Osorio
 LICDA. EN PEDAGOGIA Y
 ADMON. EDUCATIVA Y
 COX No 17997

Anexo No. 4

Certificación de acta de inicio y final



INSTITUTO NORMAL PARA SEÑORITAS DE ORIENTE
CENTENARIO 1887 - 1987
Monumento de la Cultura Nacional
Dec. Leg. No. 22-87
Del Congreso de la República de Guatemala
Chiquimula, Guatemala, C.A.

No.	_____
Ref.	_____

LA INFRANSCRITA DIRECTORA DEL INSTITUTO NORMAL PARA SEÑORITAS DE ORIENTE, DE LA CIUDAD DE CHIQUIMULA, DEPARTAMENTO DE CHIQUIMULA, C E R T I F I C A : HABER TENIDO A LA VISTA EL LIBRO DE ACTAS DE HOJAS MOVIBLES NÚMERO SIETE MIL CINCUENTA Y OCHO (7,058), AUTORIZADO POR LA CONTRALORÍA GENERAL DE CUENTAS, EN LA QUE A FOLIO CERO NOVENTA Y DOS (092), APARECE EL ACTA NÚMERO VEINTE GUIÓN DOS MIL DIECINUEVE [20-2019], DE FECHA TRES DE SEPTIEMBRE DE DOS MIL DIECINUEVE, LA QUE COPIADA LITERALMENTE SE LEE:-----

ACTA No. 20-2019. En la ciudad de Chiquimula, siendo las diez horas en punto (10:00) del martes tres de septiembre de dos mil diecinueve (03-09-2019), reunidos en el local que ocupa la dirección del Instituto Normal para Señoritas de Oriente, plan diario, jornada matutina, las siguientes personas: Lícda. Mirna Elizabeth Quiroa López de Pinto, directora, Lícda. María Magdalena Bollat Oliveros de Martínez, subdirectora, y los estudiantes del curso de Práctica Profesional Dirigida, de la Universidad Panamericana de Guatemala, Facultad Ciencias de la Educación con Sede en Chiquimula, Miriam de Jesús Guerra Reyes, Carlos Manuel Gálvez Linares, para dejar constancia de lo siguiente:-----

PRIMERO: La directora del establecimiento tuvo a la vista la solicitud firmada por la Licenciada Claudia Marlene Retana Osorio, Asesora del curso y Licenciado Axel René Sosa Vargas, coordinador de UPANA Sede Chiquimula, así misma firmada por los practicantes en mención en la cual solicitan permiso para que los estudiantes Miriam de Jesús Guerra Reyes con carné 201502730 y Carlos Manuel Gálvez Linares con carné 201804666, puedan llevar su Práctica Administrativa.-----

SEGUNDO: Se indica la fecha para realizar la Práctica Administrativa, iniciando el tres de junio y finalizando el veintiocho de agosto de dos mil diecinueve, cumpliendo con doscientos (200) horas interactuando con la directora, oficinistas, docentes y padres de familia, con el objeto de contribuir al proceso de formación de los estudiantes.-----

TERCERO: La directora del establecimiento agradeció a la Universidad Panamericana con sede Chiquimula, por haber enviado a los estudiantes practicantes como apoyo durante dicho tiempo, a su vez felicitó a los practicantes por el excelente desempeño puesto de manifiesto en el desarrollo de la Práctica Profesional Dirigida.-----

CUARTO: Se finaliza la presente en el mismo lugar y fecha de su inicio cuando son las diez horas con veinte minutos, firmando para constancia los que en ella intervenimos.-----


Aparece la firma ilegible de: Mirna Elizabeth Quiroa López de Pinto. Ilegible de: María Magdalena Bollat Oliveros de Martínez. Ilegible de: Miriam de Jesús Guerra Reyes. Ilegible de: Carlos Manuel Gálvez Linares. Aparecen los sellos respectivos. CERTIFICÓ: Lícda. Mirna Elizabeth Quiroa López de Pinto, Directora.-----




INSTITUTO NORMAL PARA SEÑORITAS DE ORIENTE
CENTENARIO 1887 - 1987
Monumento de la Cultura Nacional
Dto. Leg. No. 22-87
Del Congreso de la República de Guatemala
Chiquimula, Guatemala, C.A.

No. _____
Ref. _____

Y PARA LOS USOS QUE A LA INTERESADA LE CORRESPONDA, SE EXTIENDE, FIRMA Y SELLA LA PRESENTE CERTIFICACIÓN EN DOS HOJAS MEMBRETADAS TAMAÑO CARTA, EN LA CIUDAD DE CHIQUIMULA, MUNICIPIO DE CHIQUIMULA, DEPARTAMENTO DE CHIQUIMULA, A LOS TRES DÍAS DEL MES DE SEPTIEMBRE DEL AÑO DOS MIL DIECINUEVE. -----

Vo. Bó: 
Licda. Mima Elizabeth Quiroa López de Pinto
Directora I.N.S.O.



Anexo No. 5

Instrumentos

Observación física del centro educativo

Guía de observación

Observación física del Instituto Normal para Señoritas de Oriente, municipio Chiquimula, departamento Chiquimula.

No.	Aspecto Observado	Respuestas	Observaciones o Comentario
1	Cuenta el centro educativo con espacio físico para la dirección	<u>Si</u> No	Si cuenta con la oficina para la Dirección y es amplio.
2	Cuenta el centro educativo con espacio físico para la secretaria	<u>Si</u> No	Si cuenta con el espacio suficiente y se encuentra el secretario contador y tres oficinistas.
3	Cuenta el centro educativo con espacio físico para sala de profesores	<u>Si</u> No	Si se cuenta con un espacio para espera de horario de cursos o para que el docente pueda avanzar en calificar tareas o exámenes.
4	Dimensiones promedio de las aulas	8mts x 10 mts. Frente a la cancha 6mts x 8mts. Frente al parquecito 4mts x	Las aulas frente a la cancha, tiene una capacidad aproximada para un espacio de 40 escritorios. Las aulas frente al parquecito, tiene una capacidad aproximada para un espacio de 35 escritorios.

		6mts. La parte de la Aplicación.	Las aulas ubicadas en la aplicación, tiene una capacidad aproximada para un espacio de 30 escritorios.
5	Alumnos por grado	1ro.=159 2do.=92 3ro.=60 4to. MEIBI=60 5to.=58 6to.=35 4to BACH=43 5to=24	Es muy poca la estadística en el diversificado a comparación de otros ciclos escolares, por el cambio de la carrera de Magisterio Primaria.
6	Total de Alumnos	Básico=311 BEIBI=153 BACH= 67	. Bajó la cantidad de estudiantes debido a la competencia. Años anteriores la estadística era mayor a 200 estudiantes, según fuentes históricas.
7	Cantidad de grados	19	El colegio cuenta con 10 grados en el básico y 6 grados en la Carrera de Magisterio de Educación Infantil Bilingüe Intercultural y 3 grados de la Carrera de Bachillerato en Ciencias y Letras con Orientación en Educación.

8	Condiciones de las aulas	Muy Buena <u>Buena</u> Regular Mala	Todo el colegio se encuentra en buenas condiciones es por ello que las aulas están en este nivel.
9	Ventilación en las aulas	Suficiente <u>Aceptable</u> No aceptable	Las aulas cuentan con ventiladores para hacer que las condiciones sean las aceptables
10	Iluminación en las aulas	Suficiente <u>Aceptable</u> No aceptable	El mayor tiempo está encendida la luz eléctrica.
11	Patio de recreo y corredores	<u>Si</u> No	El colegio cuenta con un parquecito y dos canchas de básquet bol y piscina, para recreación de las estudiantes.
12	Existe servicio de biblioteca	<u>Si</u> No	Si existen dos biblioteca una infantil y la otra es completa para uso de información e investigación para las alumnas y docentes.

13	El colegio tiene sala de computación	<u>Si</u> No	Cuenta con 2 laboratorios de computación; el básico cuenta con 45 computadoras y del diversificado con 30 computadoras.
14	El colegio cuenta con otros tipos de ambientes	<u>Si</u> No	Sala de música, museo y laboratorio de química.
15	El centro educativo cuenta con servicio de internet	<u>Si</u> No	Disponible para Dirección, secretaria y las salas de computación
16	Cuenta con servicios de ayudas audiovisuales	<u>Si</u> No	Si cuenta con una cañonera, teatro en casa y aparato de sonido que sirve de apoyo a los docentes.
17	Cuenta con servicio de tienda escolar	<u>Si</u> No	Se tiene a disposición de las estudiantes y docentes 6 casetas para la venta de productos alimenticios.
18	Comisiones	<u>Si</u> No	Cuenta con las siguientes comisiones: Deportes, Disciplina, Higiene, Ornato, Cultura, Sociales, Civismo, Folklore y Marimba, Mesa

			Técnica “Prevenir con Educación”, Coepsida, Orientación, Periodismo, Evaluación y comité de Finanzas.
19	Comités de Padres de Familia	<u>Si</u> No	Organización de Padres de Familia. Padre de familia representante en la comisión de disciplina.
20	Directiva Estudiantil	<u>Si</u> No	En el mes de Julio se realiza el proceso electoral efectuando la elección en el mes de agosto de cada año.
21.	Cuenta con área verde	Suficiente <u>Acceptable</u> No acceptable	Prácticamente solo en el parquecito.



UNIVERSIDAD PANAMERICANA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA Y ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA.

Sede: Chiquimula.

CUESTIONARIO PARA EL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN DEL INSTITUTO NORMAL PARA SEÑORITAS DE ORIENTE INSO.

Por favor, conteste con sinceridad y objetividad. Las respuestas de este cuestionario son anónimas.

En las preguntas se solicita una valoración (1) es el valor mínimo / negativo y (5) es el valor máximo /positivo.

1	2	3	4	5
No	Más bien no	Dudoso	Más bien si	Sí
Nunca	Alguna vez	Con cierta frecuencia	Con frecuencia	Siempre
Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno

		1	2	3	4	5
1	La disponibilidad de recursos (impresoras, fax, ordenador, fotocopiadoras) es adecuado para cubrir las necesidades de su puesto.					
2	La asistencia y los servicios informáticos son eficaces y rápidos.					
3	Considero suficiente el material de trabajo del que dispongo para desarrollar mi actividad.					
4	La colaboración entre compañeros es habitual en el trabajo diario.					
5	Considero que en la oficina donde trabajo está bien organizado.					

		1	2	3	4	5
6	Considero que se identifican e implantan iniciativas para mejora.					
7	Las autoridades del centro educativo son flexibles con sus trabajadores.					
8	En general, me siento satisfecho con mi trabajo.					
9	Las infraestructuras (instalaciones deportivas, biblioteca, museo, audiovisuales, laboratorio de química, de computación, entre otros.) del centro educativo le parecen suficientes y adecuadas.					
10	Valore la adecuación de su lugar de trabajo en cuanto a:					
	Iluminación					
	Ventilación					
	Temperatura					
	Mobiliario					
	Limpieza					
	Espacio					

Anexo No. 6

Galería fotográfica



Elaborando informe de práctica profesional dirigida



Archivando expedientes del personal docente del renglón presupuestario 011



Entrega de trifolios de requisitos e información para realizar trámites administrativos



Entrega de manta vinílica de información para reposición de títulos

Entrega de gafetes para el ingreso de personas particulares al instituto



Entrega de disco que cuenta con la información del proyecto realizado

