

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



Elaboración e implementación de base de datos de correspondencia del 2011 al 2013, relacionada a la administración de la dirección departamental, supervisiones educativas, coordinaciones técnicas administrativas, bajo la jurisdicción de la Dirección Departamental de Educación de Totonicapán
(Informe de Práctica Profesional Dirigida)

Keila Maritza Baquix Vásquez

Quetzaltenango, noviembre 2014

Elaboración e implementación de base de datos de correspondencia del 2011 al 2013, relacionada a la administración de la dirección departamental, supervisiones educativas, coordinaciones técnicas administrativas, bajo la jurisdicción de la Dirección Departamental de Educación de Totonicapán
(Informe de Práctica Profesional Dirigida)

Keila Maritza Baquix Vásquez

Lic. Jairo Edilberto Cifuentes Valenzuela (**Asesor**)

Licda. Dina del Rosario Argueta (**Revisora**)

Quetzaltenango, noviembre 2014

Autoridades de la Universidad Panamericana

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. HC. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M.A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

Lic. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

Autoridades de la Facultad de Ciencias de la Educación

Lic. Dinno Marcelo Zaghi García

Decano

M. Sc. Dilia Figueroa de Teos

Vice Decana

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

ASUNTO: Keila Maritza Baquiaux Vásquez

Estudiante de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, de esta Facultad, solicita autorización para realizar Informe de Práctica Profesional Dirigida para completar requisitos de graduación.

Dictamen No. 012 15112013

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: **Elaboración e Implementación de Base de Datos de Correspondencia del 2011 al 2013, Relacionada a la Administración de la Dirección Departamental, Supervisiones Educativas, Coordinaciones Técnicas Administrativas, Bajo la Jurisdicción de la Dirección Departamental de Educación de Tonicapán.** Está enmarcado dentro de los conceptos requeridos para la elaboración del Informe de Práctica Profesional Dirigida.
2. La temática se enfoca en temas sujetos al campo de investigación con el marco científico requerido.
3. Habiendo cumplido con lo descrito en el reglamento de egreso de la Universidad Panamericana en opciones de Egreso, artículo No. 5 del inciso a) al g).
4. Por lo antes expuesto, el estudiante **Keila Maritza Baquiaux Vásquez**, recibe la aprobación de realizar Informe de Práctica Profesional Dirigida, solicitado como opción de Egreso con el tema indicado en numeral 1.

Lic. Dinno Marcelo Zaghi

Decano

Facultad de Ciencias de la Educación





UNIVERSIDAD
PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN, Guatemala dieciséis de noviembre de dos mil trece.-----

En virtud de que el informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema:
**“Elaboración e Implementación de Base de Datos de Correspondencia del
2011 al 2013, Relacionada a la Administración de la Dirección Departamental
Supervisiones Educativas, Coordinaciones Técnicas Administrativas, Bajo la
Jurisdicción de la Dirección Departamental de Educación de Totonicapán”.**
Presentado por la estudiante: Keila Maritza Baquiáx Vásquez, 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.


Lic. Jairo Edilberto Cifuentes Valenzuela
Asesor



UNIVERSIDAD
PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN, Guatemala treinta de abril del dos mil catorce.-----

En virtud de que el Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema:
**"Elaboración e Implementación de Base de Datos de Correspondencia del
2011 al 2013, Relacionada a la Administración de la Dirección Departamental
Supervisiones Educativas, Coordinaciones Técnicas Administrativas, Bajo la
Jurisdicción de la Dirección Departamental de Educación de Totonicapán".**
Presentado por la estudiante: *Keila Maritza Baquix Vásquez*, 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.

Licda. Diná del Rosario Argueta
Revisora

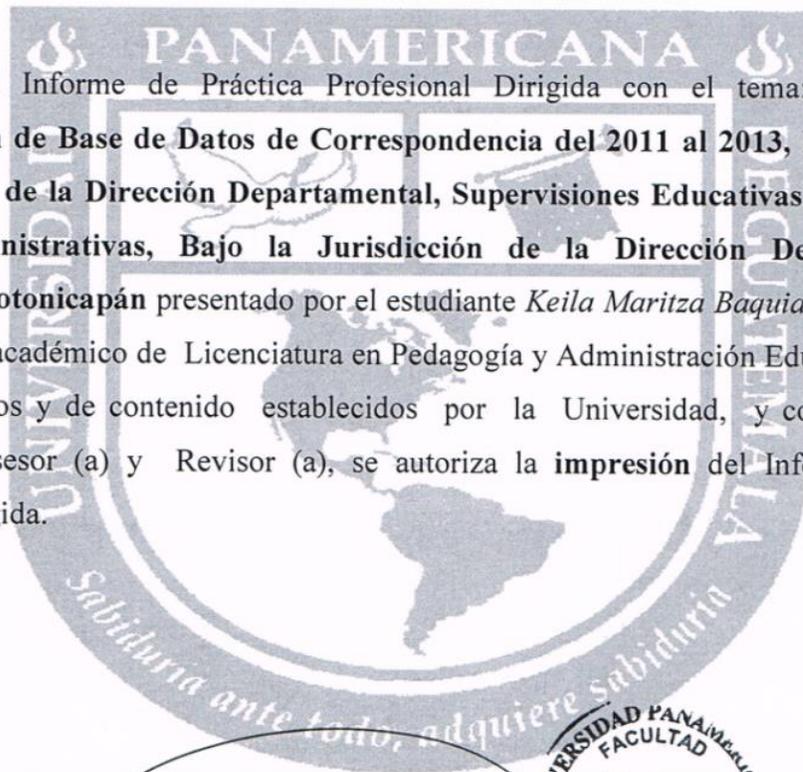


UNIVERSIDAD
PANAMERICANA

"Sapientia ante todo, acquiere sapientiam"

UNIVERSIDAD PANAMERICANA, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN. Guatemala, cinco de junio del año dos mil catorce.-----

En virtud del Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: **Elaboración e Implementación de Base de Datos de Correspondencia del 2011 al 2013, Relacionada a la Administración de la Dirección Departamental, Supervisiones Educativas, Coordinaciones Técnicas Administrativas, Bajo la Jurisdicción de la Dirección Departamental de Educación de Totonicapán** presentado por el estudiante *Keila Maritza Baquix Vásquez*, 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.




Lic. Dinno Marcelo Zaghi

Decano

Facultad de Ciencias de la Educación

Contenido

Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo 1	
Marco contextual	1
1.1 Descripción de la institución de práctica profesional dirigida	1
1.2 Reseña histórica de la Dirección Departamental de Educación Totonicapán	2
1.3 Visión y misión	3
1.3.1 Visión de la Dirección Departamental de Educación Totonicapán	3
1.3.2 Misión de la Dirección Departamental de Educación Totonicapán	3
1.4 Estructura organizativa de la Dirección Departamental de Educación Totonicapán	3
1.5 Ubicación geográfica de la Dirección Departamental de Educación	4
Capítulo 2	
Diagnóstico institucional	5
2.1 Descripción de la metodología aplicada	5
2.1.1 Técnicas	5
2.1.2 Instrumentos	5
2.1.3 Informantes	5
2.1.4 Unidades de análisis	6
2.1.5 Resultados del diagnóstico institucional	7
2.1.6 Descripción del problema ubicado a través de la cédula diagnóstica	14
Capítulo 3	
Sistematización de la práctica	16
3.1 Desarrollo de la práctica profesional dirigida	16
3.1.1 Área trabajada	16
3.1.2 Actividades desarrolladas	16
3.1.3 Lecciones aprendidas	18
3.1.4 Propuesta de mejora	18
3.1.4.1 Fundamentación Teórica de la propuesta	19

Conclusiones	24
Recomendaciones	25
Referencias bibliográficas	26
Apéndice	27
Propuesta	27
Anexos	42
Anexo 1 Constancia de autorización de práctica profesional dirigida	42
Anexo 2 Constancia de solvencia	43
Anexo 3 Ficha informativa del estudiante	44
Anexo 4 Instrumentos para el diagnóstico	45
Anexo 5 Planos de la Dirección Departamental de Educación Totonicapán	58

Índice de Tablas

Tabla 1 Matriz infraestructura despacho de dirección	7
Tabla 2 Matriz infraestructura asistente de dirección	7
Tabla 3 Matriz del sector recursos humanos	9
Tabla 4 Matriz del sector administrativo	10
Tabla 5 Matriz atención a usuarios	11
Tabla 6 Matriz registros y controles de asistencia de dirección	12
Tabla 7 Matriz sector materiales	13

Resumen

El presente informe de práctica administrativa dirigida correspondiente al IV semestre en Licenciatura en Administración Educativa se encuentra estructurado de la siguiente manera: Se inicia con el capítulo uno donde se describe la institución Dirección Departamental de Educación Totonicapán; en el segundo capítulo se describen aspectos generales que corresponden al diagnóstico institucional que sirve como referencia para determinar el problema; a continuación en el tercer capítulo se menciona la sistematización de la práctica profesional dirigida que se presenta como punto culminante de la práctica mencionada; al final en el apéndice se da a conocer la propuesta, la validación de la propuesta, los resultados, el análisis obtenidos por medio de la aplicación de instrumentos de recolección de información y la incorporación de mejoras a la propuesta como resultado del proceso de validación.

Introducción

Las funciones del proceso administrativo en el interior de nuestro país teóricamente están indicadas, sin embargo no en todas las direcciones departamentales de educación llevan a cabo las funciones administrativas que logren un trabajo con eficiencia y eficacia.

La dirección departamental de educación del departamento de Totonicapán es una de las direcciones que pertenece a la clase B, ya que cuenta con 37 oficinas y que debido a la reorganización del año 2008 existe mayor atención a los usuarios externos en este caso el magisterio nacional.

La metodología implementada para la elaboración de la propuesta gira a partir del diagnóstico realizado al inicio de la práctica supervisada a través de la cedula diagnóstica, analizando los diferentes problemas que atraviesan los sectores de la dirección departamental de educación siendo estos: sector infraestructura, sector procesos administrativos, sector recursos humanos, sector materiales, sector atención al usuario y sector registros y controles.

Los análisis contribuyeron a la elección de la propuesta “Elaboración e implementación de base de datos de correspondencia del 2011 al 2013, relacionada a la administración de la Dirección Departamental, Supervisiones Educativas, Coordinaciones Técnicas Administrativas, bajo la jurisdicción de la Dirección Departamental de Educación de Totonicapán” donde involucra las mejoras de atención al personal de la dirección departamental de educación de Totonicapán, coordinadores técnicos administrativos, maestros y público en general.

La práctica profesional dirigida tiene como fin la mejora de los procesos administrativos dentro de la dirección departamental de educación de Totonicapán con la elaboración e implementación de una base de datos de la correspondencia administrativa para una mejor atención y agilización de los procesos administrativos realizados en la misma.

En el capítulo uno contiene el marco contextual de la Dirección Departamental de Educación; en el capítulo dos se describe aspectos relacionados al trabajo de campo utilizando la cédula diagnóstica para determinar el problema; en el capítulo tres se describe la sistematización de la propuesta determinando los objetivos, los resultados esperados, la ejecución de la propuesta, la metodología, el presupuesto, los recursos y la evaluación de la propuesta mencionada; seguidamente se describen las conclusiones, recomendaciones, referencias, apéndice donde se establece la estructura de la propuesta, la incorporación de mejoras a la propuesta como resultado del proceso de validación por medio de acuerdos entre el personal administrativo; y finalmente los anexos.

Capítulo 1

Marco Contextual

1.1 Descripción de la institución de práctica profesional dirigida

- Nombre de la institución
Dirección Departamental de Educación Totonicapán.
- Nombre del departamento
Despacho de Dirección.
- Nombre del Director Departamental
Lic. Aníbal Arizmendi Escobedo.
- Nombre del Jefe Inmediato
Licda. Patricia Castro.
- Jornada
Completa.
- Horario
8:00hrs a 16:30hrs.
- Dirección de la Dirección Departamental de Educación Totonicapán
Ruinas del Molino, Paraje Agua Tibia, Cantón Poxlajúj, kilómetro 199 Totonicapán.
- Departamento y Municipio
Totonicapán, Totonicapán

1.2 Reseña Historia de la Dirección Departamental de Educación Totonicapán

En el año de 1996 se emite el acuerdo Gubernativo No. 165-96 que da origen a la creación de las direcciones Departamentales de Educación, anteriormente denominadas Supervisiones Departamentales de Educación. Dicha creación obedece a la necesidad del Ministerio de educación de descentralizar y desconcentrar la ejecución de políticas y estrategias educativas nacionales en el ámbito departamental, adaptándolas a las características y necesidades de cada jurisdicción.

Posteriormente, con fecha 07 de agosto de 2008 se emite el Acuerdo Ministerial No. 1291-2008 que establece las normas de organización de las Direcciones Departamentales y su estructura interna, “a efecto de impulsar una educación integral en el país y dar cumplimiento a los objetivos de descentralización, desconcentración y regionalización establecidos”.

La estructura organizativa actual de la Dirección Departamental de Educación de Totonicapán, es producto del proceso de desconcentración y descentralización educativa y administrativa del país, que se dio con el proceso de reestructuración de las Direcciones Departamentales iniciado por el Ministerio de Educación a finales del año dos mil ocho y aprobada por la Oficina nacional de Servicio civil según Resolución No. D-2008-1406 de fecha 11 de diciembre de dos mil ocho; al Dictamen No. 1377 de fecha 29 de diciembre de 2008 emitido por la Dirección Técnica del Presupuesto y según Resolución No. 1694 de fecha 30 de diciembre de 2008 formulada por la Dirección Financiera del Ministerio de Finanzas Públicas.

Esta nueva estructura responde a una etapa de transición en el replanteamiento de las líneas de trabajo del Ministerio de Educación a nivel departamental y en la incorporación de nuevos ejes y puestos de trabajo que contribuyan a eficientes atribuciones y competencias de la Dirección de Departamental Educación en el contexto local. Desde diciembre de 2012 la dirección departamental cuenta con instalaciones amplias aunque no propias, ubicada en Ruinas del Molino, Paraje Agua Tibia, Cantón Poxlajúj, kilómetro 199 Totonicapán.

1.3 Visión y Misión

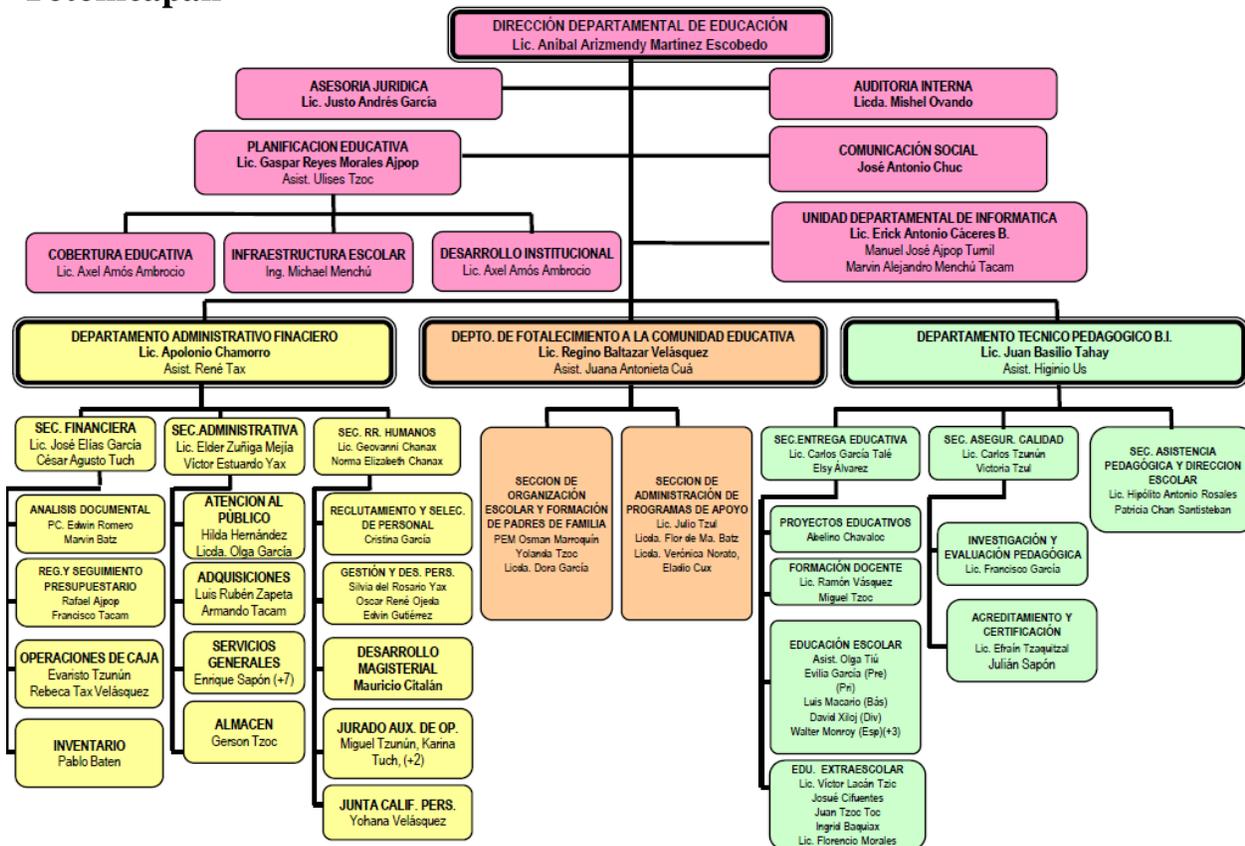
1.3.1 Visión de la Dirección Departamental de Educación Totonicapán

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

1.3.2 Misión de la Dirección Departamental de Educación Totonicapán

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

1.4 Estructura Organizativa de la Dirección Departamental de Educación Totonicapán



1.5 Ubicación Geográfica de la Dirección Departamental de Educación

El Departamento de Totonicapán se encuentra situado en la región Sur-Occidental de Guatemala. Limita al Norte con el departamento de Huehuetenango; al Sur con el departamento de Sololá; al Este con el departamento de Quiché; y al Oeste con el departamento de Quetzaltenango. La cabecera departamental se encuentra a una distancia de 203 kilómetros aproximadamente, de la ciudad capital.



Kilómetro 199 Salida a Cuatro Caminos

Capítulo 2

Diagnóstico institucional

2.1 Descripción de la metodología aplicada

El proceso de practica dirigida supervisada se ejecutó sobre ciertos lineamientos y requerimientos mismos que sirvieron para detectar problemas o debilidades de mejora o implementación, para esto se inició con el proceso de diagnóstico, elaborando la cedula diagnóstica, guía de observación, guía de entrevista y el plan diagnóstico.

Esta metodología sirvió para implementar una propuesta de mejora en los procesos administrativos, de control y registro que se realizan dentro del despacho de Dirección Departamental de Educación para que las funciones se manejen de manera ordenada y se tenga control exacto de todos los trámites, y satisfacción de los usuarios externos e internos.

2.1.1 Técnicas

Se utilizó la técnica de observación y desempeño; como medios para implementar acciones en beneficio de la atención que se presta en el Despacho de la Dirección Departamental de Educación.

2.1.2 Instrumentos

Para recabar información se utilizó los siguientes instrumentos: entrevistas, diálogo y guía de observaciones mismas que se aplicaron a empleados de la Dirección Departamental de Educación.

2.1.3 Informantes

La información recabada se obtuvo de los laborantes de las diferentes secciones y unidades de la Dirección Departamental de Educación, siendo estos: despacho de dirección, asistente de dirección, sección administrativa, sección financiera, unidad de comunicación, unidad de informática, sección recurso humano y personal operativo.

2.1.4 Unidades de Análisis

Sector Administrativo:

- Director Departamental de Educación
- Asistente de Dirección Departamental de Educación

Sector Financiero:

- Jefe del Departamento Contable
- Asistente del Departamento Contable

Sector Recursos Humanos:

- Jefe de Recursos Humanos
- Recepcionista de Dirección Departamental de Educación

Sector Comunicación

- Jefe de unidad de comunicación

Sector Informática

- Jefe de Departamento

Servicios Generales

- Jefe de servicios operativos

2.1.5 Resultados del diagnóstico institucional

a. Sector Infraestructura

Tabla 1 Matriz infraestructura despacho de dirección

Principales problemas del sector	Causas que originan el problema	Solución que requiere el problema	Alternativa posible para su solución
El DIEDUC no cuenta con instalaciones propias.	Falta de presupuesto por parte del Gobierno. El Gobierno no prioriza necesidades educativas.	Nuevas instalaciones propias ya que como no son propias no se pueden hacer cambios.	Agenciarse de fondos de parte del presupuesto que se le asigna anualmente a las departamentales.
En la oficina de dirección el archivo está deteriorado		Un nuevo archivo de oficina.	Agenciarse de fondos para adquirir un nuevo archivo.

Fuente: Elaboración propia 2014

Tabla 2 Matriz infraestructura asistente de dirección

Principales problemas del sector	Causas que originan el problema	Solución que requiere el problema	Alternativa posible para su solución
No hay biblioteca educativa	Falta de espacio dentro de la departamental, debido a que en esa oficina trabajan los técnicos porque estos no tienen espacio.	Espacio para los técnicos para que se pueda habilitar el espacio.	Buscar el espacio para los técnicos para que tenga lugar la oficina de documentación.
Existe un centro de	No hay suficientes	Materiales para	Gestionar materiales

documentación pero esta inhabilitada	materiales como: libros, cd, revistas, enciclopedias entre otros para que este equipado por ello tiene el nombre de centro de documentación	implementar la biblioteca.	y recursos para implementar el centro de documentación para que se convierta en biblioteca educativa.
--------------------------------------	---	----------------------------	---

Fuente: Elaboración propia 2014

- Análisis del sector infraestructura

La Dirección Departamental de Educación, no cuenta con instalaciones propias, debido a que no existe un presupuesto del estado para que sufrague este gasto.

Debido a que la dirección departamental no cuenta con suficiente espacio físico y no se tienen los recursos necesarios para habilitarla , no se tiene una biblioteca educativa, solamente hay un espacio de documentación donde se tienen archivados libros en físico y digital para cuando los usuarios externos e internos lo necesiten , pero lamentablemente por no existir un espacio para los técnicos de la Dirección Departamental de Educación, se ven en la necesidad de utilizar la oficina de documentación para que los técnicos trabajen y se quede inhabilitada el centro de documentación y a su vez no exista una biblioteca educativa.

Por falta de recursos materiales y económicos la oficina de asistencia de dirección no cuenta con un archivo en buen estado para el registro de la correspondencia; teniendo una mala imagen ante la vista de los usuarios externos e internos y una desorganización por la falta de espacio que tiene el archivo para registrar todo proceso administrativo.

b. Sector recursos humanos

Tabla 3 Matriz del sector recursos humanos

Principales problemas del sector	Causas que originan el problema	Solución que requiere el problema	Alternativa posible para su solución
No existen incentivos para los trabajadores.	La falta de iniciativa en realizar el trabajo.	Busquen alternativas para crear incentivos.	Elaborar un plan de incentivos para el trabajador.
La comunicación y relaciones interpersonales entre departamentos, secciones, unidades y coordinaciones se da de manera aislada afectando la eficiencia de los procesos administrativos	La falta de práctica de valores trae como efecto una cadena de antivalores que perjudican la relación laboral durante el trabajo	Rescatar los valores que no se han practicado tanto dentro como fuera del trabajo	Elaborar un manual de ética y valores dentro del trabajo administrativo.

Fuente: Elaboración propia 2014

- Análisis del sector recursos humanos

El recurso humano es un elemento indispensable en el trabajo laboral, y es importante que el ambiente laboral sea el adecuado para realizar las actividades con eficiencia y eficacia. Lamentablemente dentro de la dirección departamental no existen relaciones humanas dentro de la institución ya que a pesar de ser compañeros de trabajo no se relacionan entre sí.

El que no exista un ambiente laboral apropiado perjudica la calidad en el trabajo, los resultados que se esperan y la convivencia pacífica y armoniosa entre jefes y trabajadores.

Es importante que el empleador o jefe incentive a su equipo de trabajo para que el ambiente laboral sea el adecuado, pero esto no se da en la dirección departamental ya que no existen incentivos para propiciar la convivencia y la eficiencia en el trabajador, tampoco hay un manual de funciones sobre valores y practicas morales donde indique los valores que deben ser fundamentales dentro de una institución.

c. Sector administrativo

Tabla 4 Matriz del sector administrativo

Principales problemas del sector	Causas que originan el problema	Solución que requiere el problema	Alternativa posible para su solución
Falta de organización al momento de archivar y llevar el control de los casos administrativos.	El control que se debe llevar de todos los departamentos, secciones, unidades y coordinaciones técnicas.	Organización de todos los documentos de manera eficiente.	Sistematizar todo el archivo digitalmente y de esta manera agilizar procesos administrativos.

Fuente: Elaboración propia 2014

- Análisis del sector administrativo (procesos administrativos)

Debido a los diferentes procesos y a la importancia que tiene cada uno de los documentos que se trabajan dentro de la misma, es de vital importancia la organización y el manejo adecuado de todos los procesos para dejar constancia de todas las decisiones y procesos por escrito. Dentro de la dirección departamental existe un archivo físico donde se almacenan todos los documentos internos y externos durante el año, debido a la gran cantidad de documentos que se archivan durante el año al momento de necesitar uno de vital importancia el proceso se atrasa y puede llevar demasiado tiempo para realizar el trámite ya que se tiene que buscar en todos los archivos físicos hasta encontrarlo.

Debido a que los procesos no se agilizan por la falta de un archivo digital que facilite los trámites que los usuarios externos e internos realizan es de vital importancia que exista un archivo digital de al menos tres años de todos los procesos administrativos dentro de la dirección departamental como: documentos recibidos y enviados internamente, los procesos con los Coordinadores Técnicos Administrativos y usuarios externos.

La dirección realiza diversas funciones administrativas y de vital importancia ya que los documentos que se trabajan son importantes y en ocasiones muy confidenciales, se debe tener archivado de manera física y digital los procesos administrativos y de esta manera brindar una atención de calidad.

d. Sector atención a usuarios

Tabla 5 Matriz sector atención a usuarios

Principales problemas del sector	Causas que originan el problema	Solución que requiere el problema	Alternativa posible para su solución
En la atención general no se le atiende con amabilidad al usuario.	Falta de relaciones humanas y profesionalismo al momento de atender a los usuarios	Excelente atención a los usuarios.	Elaborar un manual de atención a la población.
Los buzones de sugerencia están inhabilitados.	Falta de papel (formato) de sugerencias.	Elaborar formato de sugerencias del usuario externo.	Buscar alternativas eficaces donde el usuario pueda dejar sus sugerencias o quejas. Gestionar fondos para adquirir recursos.

Fuente: Elaboración propia 2014

- Análisis del sector atención a usuarios

La atención a usuarios externos e internos dentro de una institución es base para la buena realización del trabajo profesional, lamentablemente dentro de la dirección departamental no existe una estrecha relación entre los trabajadores y usuarios externos e incluso internos, ya que desde la ventanilla no se le atiende con amabilidad a los usuarios quienes llegan a realizar diferentes gestiones administrativas, dentro de la Dirección Departamental de Educación existen buzones de sugerencias pero por razones desconocidas están inhabilitados, imposibilitando a los usuarios externos a que dejen sus sugerencias y quejas correspondientes ya que ellos tienen el derecho de ser recibidos y atendidos con amabilidad.

Dentro de la asistencia de dirección, la atención que se le brinda a los usuarios internos es excelente ya que se les atiende con amabilidad y realizan sus gestiones sin problema alguno, lamentablemente esto no se da con los usuarios externos ya que en ocasiones debido al estrés y a los diferentes procesos que se llevan a cabo, no son bien recibidos y sus gestiones o dudas muchas veces no son resueltas, y no pueden dejar sus sugerencias o quejas por la falta de uso del buzón de sugerencias, esto impide que puedan realizar sus procesos y gestiones administrativas con eficiencia.

e. Sector registros y controles de asistencia

Tabla 6 Matriz registros y controles de asistencia de dirección

Principales problemas del sector	Causas que originan el problema	Solución que requiere el problema	Alternativa posible para su solución
Falta de organización al momento de archivar y llevar el control de los casos administrativos.	La falta de espacio para archivar documentos de años anteriores ya que se debe llevar el control de todos los departamentos, secciones, unidades y coordinaciones técnicas.	Organización de todos los documentos de manera eficiente.	Sistematizar todo el archivo digitalmente y de esta manera agilizar procesos administrativos.

Fuente: Elaboración propia 2014

- Análisis del sector registros y controles

La falta de espacio físico para archivar la correspondencia de la Dirección Departamental de Educación es la causa de una mala organización de los procesos administrativos, ya que en ocasiones se necesita de demasiados días para hallar un documento y más si son de años anteriores imposibilitando que sean agilizados los trámites correspondientes.

Es necesario entonces que exista un registro digital para tener un mejor control y agilizar los trámites que tanto los usuarios externos e internos realizan dentro de la dirección departamental, de esta manera la asistente de dirección se le facilitará los procesos administrativos y evitará contratiempos con documentos de suma importancia.

El control y registro adecuado facilita las funciones administrativas de la asistencia de dirección, realizando el trabajo de una manera eficiente, eficaz y de calidad. Contribuyendo así con el cumplimiento de los objetivos de la dirección departamental de educación.

f. Sector materiales

Tabla 7 Matriz sector materiales

Principales problemas del sector	Causas que originan el problema	Solución que requiere el problema	Alternativa posible para su solución
Falta de una multifuncional para elaborar los tramites con eficacia y eficiencia.	No existe presupuesto para agilizar los trámites correspondientes.	Una multifuncional. Un escáner	Dar sugerencias para que acrediten el presupuesto.
No existe suficiente espacio en el archivo para registrar todos los documentos.	El archivo está deteriorado.	Un archivo con más espacio	Gestionarse de fondos para adquirir un archivo nuevo.

Fuente: Elaboración propia 2014

- Análisis del sector materiales

En la asistencia de dirección no se cuenta con archivos físicos suficientes para el registro de la correspondencia, y el de uso se encuentra en mal estado imposibilitando que se tengan todos los archivos para prontitud de los trámites administrativos.

Es necesario entonces realizar las gestiones correspondientes para agenciarse de archivos para el uso de la asistencia de dirección y de esa manera tener en buen estado la correspondencia a la hora de necesitarla, ya que por la falta de la misma se deterioran los documentos obligando a llevarlos a bodega de la dirección departamental.

Para agilizar los trámites administrativos en la asistencia de dirección se debe tener una multifuncional para la impresión y copias inmediatas que se necesiten y no tener que salir de la asistencia de dirección para realizar dichos procesos y de esta manera brindar la mejor atención a los usuarios externos e internos.

2.1.6 Descripción del problema ubicado a través de la cédula diagnóstica

Las funciones administrativas que se realizan en la Dirección Departamental de Educación de Totoncapán deben ser eficientes y eficaces brindando calidad a la atención a usuarios externos e internos.

En base a la aplicación de la cedula diagnóstica y al análisis realizado de los diferentes sectores de la Dirección Departamental de Educación de Totoncapán se determinaron las causas que originan los problemas de los sectores administrativos, materiales, infraestructura, atención a usuarios, registros y controles.

El principal enlace para lograr un servicio con eficiencia y eficacia gira alrededor de los procesos administrativos se determina el problema en el sector administrativo en la asistencia de la Dirección Departamental de Educación siendo este: la falta de eficiencia y eficacia en los procesos administrativos de los usuarios internos y externos, debido a que no existe un archivo digital de documentos de importancia que permita agilizar los trámites administrativos, además que no se tiene con archivos en buen estado para archivar todos los procesos administrativos.

La falta de un archivo digital en la asistencia de dirección dificulta la agilización de los trámites administrativos que realizan los usuarios internos y externos imposibilitando que se realicen gestiones de documentos importantes por extravió o que lleven más del tiempo establecido para el trámite correspondiente.

Es necesario entonces que la asistente de dirección y el Director Departamental cuenten con una base de datos donde se encuentren todos aquellos documentos de suma importancia y de esta manera brindarle una mejor atención a los usuarios internos y externos facilitando el trabajo administrativo de la asistente y facilitando la agilización de trámites de usuarios.

Las implicaciones y facilidades de trabajo que tendrán el director departamental y su asistente serán: mejor servicio a la comunidad educativa, calidad en el proceso administrativo, mejor atención a problemas administrativos, agilización de trámites a usuarios externos e internos, logro de objetivos a través de la eficiencia y eficacia.

Capítulo 3

Sistematización de la práctica

3.1 Desarrollo de la práctica profesional dirigida

Se inició la práctica profesional dirigida en la oficina de la Asistente del Despacho de la Dirección Departamental de Educación, con una duración de 200 horas, mismas que dieron inicio en el mes de julio del año 2013, cubriendo el horario de 08:00 hrs. a 16:30 hrs, de lunes a viernes.

3.1.1 Área trabajada

Se realizó la práctica profesional dirigida en la Asistencia del Despacho de la Dirección Departamental de Educación.

3.1.2 Actividades desarrolladas

Para cumplir lo anterior se elaboraron las siguientes fases:

- a. Semana de observación y aplicación de diagnóstico institucional.
- b. Análisis de resultados del diagnóstico institucional efectuado.
- c. Etapa de auxiliatura desempeñando, las funciones específicas que corresponden a la asistencia de la Dirección Departamental de Educación. Asumiendo las funciones que se describen.
 - Asistir al director departamental de educación en la planificación, organización, coordinación y programación de las actividades técnicas administrativas del despacho.
 - Solicitar información que el director requiere a las distintas unidades administrativas, departamentos, así como dependencias externas con el propósito de contar con elementos de juicio para velar por la adecuada ejecución de las actividades administrativas y docentes así como la toma de decisiones.
 - Analizar expedientes y otros documentos, que entren al despacho a fin de canalizarlos a las unidades administrativas que correspondan.
 - Apoyar en la programación de recursos financieros, materiales y humanos requeridos en el despacho para su adecuado funcionamiento.

- Apoyar en la elaboración de los programas de capacitación, conjuntamente con las unidades encargadas con el propósito de coordinarlos con la agenda de trabajo del director.
 - Proporcionar la información que le compete para la elaboración del anteproyecto del presupuesto.
 - Proporcionar apoyo logístico en diversos eventos coordinados por el despacho de la dirección departamental de educación.
 - Analizar y proponer mejoras en los procesos administrativos de la unidad, con el objetivo de ser efectivos y eficientes.
 - Controlar y dar seguimiento a la agenda de trabajo del director departamental de educación.
 - Mantener el control de registros actualizados sobre expedientes, oficios y demás documentos del despacho.
 - Elaborar oficios, memorandos, informes y demás documentos que le sean requeridos por el director.
 - Velar por el uso adecuado del equipo y material asignado a su despacho.
- d. Planificación de propuesta de mejora al servicio que se brinda en el Departamento de Asistencia de Dirección Departamental de Educación.
- e. Etapa de Ejecución e Implementación de la propuesta Elaboración e Implementación de Base de Datos de Correspondencia del 2011 al 2013, Relacionada a la Administración de la Dirección Departamental, Supervisiones Educativas, Coordinaciones Técnicas Administrativas, Bajo la Jurisdicción de la Dirección Departamental de Educación de Totonicapán.
- f. Etapa de Evaluación de la propuesta ejecutada
- g. Clausura de práctica profesional dirigida.

3.1.3 Lecciones aprendidas

Durante el proceso de Práctica Profesional Dirigida se obtuvieron los siguientes aprendizajes.

- a. Al tratar con personas se requiere de un trato cordial, amable y afectuoso, atendiendo los diferentes casos internos y externos de la Dirección Departamental de Educación.
- b. Importancia de la toma de decisiones en diferentes aspectos relacionados a la administración en general.
- c. El equilibrio que todo administrador debe poseer en la conducción de la asistencia de la Dirección Departamental de Educación.
- d. El ser eficaz y eficiente en todas las funciones que competen al área administrativa de la asistencia de Dirección Departamental de Educación.
- e. La comunicación como elemento clave en la coordinación de todas las acciones administrativas de la Dirección Departamental de Educación.

3.1.4 Propuesta de mejora

Elaboración e implementación de base de datos de correspondencia del 2011 al 2013, relacionada a la administración de la Dirección Departamental, Supervisiones Educativas, Coordinaciones Técnicas Administrativas, bajo la jurisdicción de la Dirección Departamental de Educación de Totoncapán.

Dicha propuesta incluye:

- a. Introducción
- b. Justificación de la propuesta
- c. Planteamiento del problema
- d. Objetivos de la propuesta
- e. Resultados
- f. Acciones
- g. Metodología
- h. Presupuesto
- i. Recursos
- j. Evaluación

3.1.4.1 Fundamentación Teórica de la propuesta

a. La era digital

La era digital está considerada desde finales del siglo XX con la llegada del ordenador, móvil, de las consolas, de los reproductores de música. Hasta finales de 1990 no se empiezan a comercializar en mayor profundidad aunque las consolas y los reproductores ya eran comunes a finales de los 80.

b. Concepciones de la base de datos

Las Bases de Datos son programas que administran información y hacen más ordenada la información, aparte de hacerla fácil de buscar.

Sus características pueden ser ventajosas o desventajosas: pueden ayudarnos para almacenar, organizar, recuperar, comunicar y manejar información en formas que serían imposibles sin los computadores, pero también nos afecta de alguna manera ya que existen enormes cantidades de información en bases de datos de las que no se tiene control del acceso. Las bases de Datos tiene muchos usos: nos facilitan el almacenamiento de grandes cantidades de información; permiten la recuperación rápida y flexible de información, con ellas se puede organizar y reorganizar la información, así como imprimirla o distribuirla en formas diversas.¹

¹<http://basededatos.net16.net/conceptosdebasededatos.html>

d. Contenido de la base de datos

- El archivo

La palabra archivo, del latín archivium, presenta tres acepciones distintas de acuerdo con el Diccionario de la R.A.L.E. Local en el que se custodian documentos públicos o particulares (lo que significa la existencia de archivos no sólo oficial sino también semipúblicos, comerciales o particulares); conjunto de estos documentos y el mueble/s que los contienen (carpetas, guías, etc., donde se colocan).

El archivo de gestión es el archivo realizado directamente por el empleado o funcionario en su puesto de trabajo. El número de consultas de este archivo es muy amplio y los documentos archivados pueden provenir de otros organismos departamentos o bien has sido entregados directamente por los interesados.³

El funcionario es el responsable directo de su archivo, debe clasificar los documentos y mantenerlos en el archivo el tiempo estrictamente necesario fijado por la entidad o el que resulte imprescindible para realizar sobre el documento las operaciones oportunas.

e. Conservación de la información

Conservar la documentación transferida, custodiarla en las mejores condiciones de seguridad y orden adecuado se fundamentan en dos principios básicos:

- Mantenimiento y control de las instalaciones del archivo, (estado de edificios, instalaciones eléctricas, estanterías, etc.)
- Medidas preventivas contra los diversos factores de deterioro, destrucción o desaparición de los documentos: control de humedad, incendio, robo, etc.
- Restauración de documentos deteriorados.
- Reproducción de la documentación más representativa.

f. El registro

Encontramos para este término dos acepciones

- Lugar donde se centraliza la entrada y/o salida de documentos.
- Libros u otros medios donde será anotada y referida toda la documentación de entrada y/o salida que tiene lugar.

La finalidad básica del registro en términos generales es el control de todos los documentos que entran y/o salgan en los diferentes órganos de la entidad.

g. Usuarios de la base de datos

Quienes podrán utilizar el registro en digitalización serán:

- La encargada de asistencia de dirección.
- El director departamental de Educación
- Los encargados de las oficinas de la dirección departamental de educación, siempre y cuando se tenga la autorización del Director Departamental.

i. Procesos administrativos vinculados a la base de datos

El proceso administrativo incluye:

- Archivo físico de los diferentes documentos de los departamentos, unidades y secciones de la Dirección Departamental.
- Elegir entre los documentos los de suma relevancia.
- Escanear el documento en la unidad de informática.
- Archivarlo en el monitor de la asistencia de dirección.

Para la adquisición de documentos se tendrá:

- Llevar un oficio firmado con el visto bueno para adquirir el documento solicitado.
- En la asistencia de dirección se le firmara de recibido para el trámite de correspondiente.
- Se buscara en el archivo digital y se le dará una copia del documento al solicitante.

j. Digitalización de la correspondencia de 2011 a 2013

- Se buscan los documentos importantes de los años 2011 a 2013
- Se escanean en la Unidad de Informática.

- Se digitaliza en el computador de asistencia de dirección y en disco compacto.

k. Alcances por medio de la base de datos

La digitalización de documentos dentro de la Dirección Departamental tendrán los siguientes alcances.

- La digitalización de documentos dentro de la dirección departamental tendrán los siguientes alcances.
- El adecuado registro y control de los documentos que se utilizan dentro de la asistencia de dirección.
- Se espera gestionar, compilar, analizar y entregar la información a asistencia de dirección.
- Van dirigidos al seguimiento del adecuado registro y control de oficios y circulares enviados y recibidos de los (Coordinadores Técnicos Administrativos, jefes de departamentos, unidades y secciones)

l. Trámites administrativos vinculados a la base de datos

- Correspondencia con usuarios externos. (público en general)
- Correspondencia con usuarios internos (Coordinadores Técnicos Administrativos, jefes de departamentos, unidades y secciones)

m. Beneficiarios directos

- Director departamental de educación.
- Asistente de dirección.
- Jefes de departamentos, secciones y unidades de la dirección departamental.
- Asistentes de los diferentes departamentos, secciones y unidades de la dirección departamental.

n. Beneficiarios indirectos

- Coordinadores técnicos administrativos CTA's (Coordinadores Técnicos Administrativos).
- Maestros y maestras de las diferentes escuelas, institutos.

ñ. La base de datos y la eficiencia administrativa en la asistencia de dirección

La base de datos dentro de la asistencia de dirección beneficiará a los clientes externos e internos de la dirección departamental ya que facilitara la atención y satisfacción a los usuarios.

La base de datos tendrá eficiencia y eficacia en el proceso administrativo porque los trámites se realizan en el menor tiempo posible y se cumplirá uno de los objetivos de la dirección, la satisfacción y atención al usuario externo e interno.

o. Implementación de la base de datos por parte de la asistente de dirección

El responsable inmediato de la base de datos es la asistente de dirección ya que ella es la encargada de velar por la atención a los usuarios externos e internos.

La base de datos debe estar habilitada en el computador de la asistente y en cd reservados con contraseñas que tendrán únicamente el director departamental y la asistente de dirección.

Conclusiones

- La realización de la cédula diagnóstica determinó que dentro de la Asistencia de Dirección, no se cuenta con una base de datos imposibilitando la agilización de trámites administrativos que realizan los usuarios externos e internos de la Dirección Departamental de Educación con el propósito de brindar una mejor atención a los usuarios ya que es uno de los objetivos de la Dirección Departamental de Educación de Tonicapán.
- La elaboración de una digitalización de base de datos permite aprovechar el tiempo y los recursos que se tengan para realizar los procesos administrativos de una manera eficiente y eficaz.
- El uso de archivos digitalizados dentro de la asistencia de dirección, posibilita el uso de la tecnología dentro de la Dirección Departamental de Educación satisfaciendo las necesidades de los usuarios externos e internos.

Recomendaciones

- La propuesta creada e implementada debe seguir actualizándose año con año, ya que los documentos van cambiando, se recomienda dejar archivado los documentos de tres años de anterioridad para respaldo de cualquier situación.
- La base de datos debe ser un medio que le permita a la asistente de dirección agilizar los trámites administrativos que se llevan a cabo dentro de la Dirección Departamental de Educación Totonicapán realizando el trabajo de manera eficiente y eficaz.
- Se puede mencionar entonces que la asistencia de dirección departamental de educación debe contar con archivos físicos y para su respaldo y agilización de trámites una base de datos en donde se registren todos los controles de los procesos administrativos.

Referencias Bibliográficas

- Martínez Escobedo, A. (2011). *Legislación Básica Educativa*, (10^a.ed). Totoncapán, Guatemala.
- Creaciones de las Direcciones Departamentales de Educación Acuerdo Gubernativo No. 165-96 Fecha: 21 de Mayo de 1996.

Apéndice

Propuesta

Elaboración e implementación de base de datos de correspondencia del 2011 al 2013, relacionada a la administración de la Dirección Departamental, Supervisiones Educativas, Coordinaciones Técnicas Administrativas, bajo la jurisdicción de la Dirección Departamental de Educación de Totonicapán.

Introducción

La estructura organizativa actual de la Dirección Departamental de Educación de Totonicapán, es producto del proceso de desconcentración y descentralización educativa y administrativa del país, que se dio con el proceso de reestructuración de las Direcciones Departamentales iniciado por el Ministerio de Educación a finales del año dos mil ocho y aprobada por la Oficina nacional de Servicio civil según Resolución No. D-2008-1406 de fecha 11 de diciembre de dos mil ocho; al Dictamen No. 1377 de fecha 29 de diciembre de 2008 emitido por la Dirección Técnica del Presupuesto y según Resolución No. 1694 de fecha 30 de diciembre de 2008 formulada por la Dirección Financiera del Ministerio de Finanzas Públicas.

La propuesta implementa y aplica la digitalización de los procesos administrativos realizando el trabajo de manera eficiente y eficaz juntamente con la reestructuración que se realizó se tengan digitalizados los procesos. Es importante que toda Dirección Departamental de Educación cuente con una base de datos donde se tengan registrados todos los procesos administrativos.

Justificación de la propuesta

Con la implementación de la base de datos de los procesos administrativos se logra implementar la actualización por medio de la tecnología, la agilización de trámites de los usuarios internos y externos.

La base de datos le permite a la asistente de dirección tener con más facilidad el acceso a la información que se necesite sin la necesidad de indagar en la bodega de dirección y brindar mejor atención a los usuarios, ya que con un simple clic puede encontrar el documento y tener mayor eficacia y eficiencia en el trabajo administrativo.

Planteamiento del problema

Al concluir el diagnóstico realizado en la Dirección Departamental de Educación a través de la aplicación de la Cedula Diagnostica se observó que en la Asistencia de Dirección los procesos administrativos y los trámites que los usuarios realizan no se agilizan de la forma correcta, desatendiendo las necesidades principales e incluso tramites quedando en el olvido, por la falta del documento que se requiere. Aunque se cuenta con el uso del correo electrónico, con el paso del tiempo estos son eliminados quedando sin constancia el proceso llevado a cabo.

Por lo anterior y basándose en los objetivos de la Dirección Departamental de Educación, la Asistencia de Dirección necesita de una base de datos (archivo digital) de toda la correspondencia y trámites administrativos para poder agilizar los trámites y procesos administrativos dentro y fuera de la institución

Objetivos de la propuesta

Objetivo general

Proporcionar a la asistencia de dirección una base de datos de correspondencia del 2011 al 2013 del proceso administrativo relacionada a la administración de la Dirección Departamental,

Supervisiones Educativas, Coordinaciones Técnicas Administrativas, bajo la jurisdicción de la Dirección Departamental de Educación de Totonicapán

Objetivos específicos

- Elaborar un archivo digital de los procesos administrativos de los de usuarios internos y externos de la Asistencia de Dirección Departamental de Educación Totonicapán.
- Fomentar con los miembros de la Dirección Departamental la importancia de tener una base de datos dentro de los departamentos, secciones y unidades.
- Agilizar los trámites administrativos de los usuarios para una mejor atención, eficiencia y eficacia de los procesos correspondientes.

Resultados

- Agilización de trámites administrativos para usuarios internos y externos.
- Implementación de una base de datos para uso exclusivo de asistencia de dirección.
- Tener en digital la correspondencia de los años 2011 al 2013 de asistencia de dirección.

Acciones

- Elaboración del plan diagnóstico.
- Implementación de la cédula diagnóstica.
- Escaneo de documentos de los departamentos de Dirección, Financiero, Recursos Humanos, Técnico Pedagógico.
- Elaborar la base de datos por medio de la digitalización de documentos.
- Dividir los documentos por carpetas (oficios recibidos, enviados internos, Departamento Administrativo Financiero, Unidad de Informática, Recursos Humanos, Departamento de Fortalecimiento Educativo).
- Dar inducción a la asistente de dirección de la utilización correcta de la base de datos.

Metodología

Para la propuesta administrativa en la Dirección Departamental de Educación, se ejecutara sobre ciertos lineamientos y requerimientos para encontrar problemas o debilidades de mejora o implementación, para esto se inicia con el proceso de diagnóstico, elaborando la cédula diagnóstica, guía de observación, guía de entrevista y el plan diagnóstico. Esta metodología servirá para elaborar una propuesta de mejora en los procesos administrativos (implementación de una base de datos), de control y registro que se realizan dentro del despacho de dirección para que las funciones se manejen de manera ordenada y se tenga control exacto de todos los trámites, y satisfacción de los usuarios externos e internos.

Presupuesto

Descripción	Ingresos	Egresos
Escaneo de documentos de correspondencia	Gestionado a la Unidad de Informática	
Compra de archivo de 3 entradas.		Q1,100.00 (gestionado a municipalidad)
Inducción de la propuesta a Asistencia de Dirección en Restaurante Balcones.		Q 200.00
Total	-----	Q 1,300.00

Recursos

- a. Humanos
 - Asistente de Dirección
Licda. Patricia Castro.
 - Director Departamental
Lic. Aníbal Arizmendi.

- Estudiante Practicante
PEM Keila Maritza Baquiax.
 - Unidad de Informática
Lic. Erick Cáceres.
- b. Recursos materiales
- Archivo Físico de tres entradas.
 - Discos Compactos para archivar los documentos.
- c. Recursos tecnológicos
- Una computadora.
 - Archivos digitales.
 - Un Escáner.
 - Una Cámara Digital.

Evaluación

Se evaluará trimestralmente, con los procesos administrativos que se realicen durante el año. Esta evaluación se realizara por medio de una retroalimentación y análisis de la implementación de la base de datos. La evaluación se realizará con el Director Departamental, Asistente de Dirección y Coordinadores Técnicos Administrativos.

Resultados Obtenidos a través de consulta realizada a beneficiarios directos

Los resultados que se esperan de la implementación de una base de datos, se verificara por medio de un cuestionario, el mismo se aplicó al director departamental y asistente de dirección.

Cuestionario de validación

Pregunta No. 1

¿Considera qué se está optimizando el tiempo a partir de la creación de la base de datos?

A partir de la creación y uso de la base de datos en la asistencia de dirección se está logrando aprovechar el tiempo para realizar otros procesos administrativos con los jefes y coordinadores de unidades.

Fuente: Cuestionario aplicado a asistente de dirección de la Dirección Departamental de Educación, fecha 4 de noviembre de 2013

Interpretación:

La optimización del tiempo propio debe convertirse en una actividad normal y permanente. Para ello existen una serie de principios de comportamiento sobre los que se puede trabajar, con el fin de conseguir mejoras en la eficiencia. La clave está en ajustar las actividades a los objetivos, únicamente teniendo claro cuáles se quieran alcanzar.

Los resultados obtenidos demuestran que a través de la utilización de la base de datos en asistencia de dirección permite que a largo de la jornada se diagnostique si el empleo del tiempo es eficiente o no. Al ser eficiente se agilizan los trámites que realizan los usuarios externos e internos, y se aprovecha el tiempo para la coordinación de otras actividades de dirección.

Pregunta No. 2

¿Considera que se está brindando un mejor servicio a los usuarios externos e internos a partir de la implementación de la base de datos?

El servicio a los usuarios externos e internos a partir de la implementación de la base de datos se realiza de manera ágil y eficiente con el logro de objetivos. Este proceso se realiza sin inconveniente cuando el documento se encuentre en existencia.

Fuente: Cuestionario aplicado a asistente de dirección de la Dirección Departamental de Educación, fecha 4 de noviembre de 2013

Interpretación:

Uno de los objetivos de calidad en la Dirección Departamental de Educación es brindar un servicio con eficiencia y eficacia a los usuarios externos e internos gestionando los trámites con una excelente atención. Los resultados obtenidos demuestran, que el uso de la base de datos es un medio de apoyo para lograr uno de los objetivos de la Dirección Departamental de Educación ya que con el uso de la misma se brinda una mejor atención y servicio a usuarios externos e internos en los diferentes trámites que realizan dentro del despacho de dirección, se determina que los trámites se realizan de manera atenta y eficaz siempre y cuando se cuente con el documentos en digital vigente y que este no haya sido extraviado con anterioridad imposibilitando atender al usuario en las gestiones que esté realizando, pero de lo contrario si el documento está en existencia y digitalizado el proceso se agiliza y de esta manera se brinda la mejor atención a los usuarios tanto internos como externos.

Se puede mencionar entonces que gracias a la utilización de la base de datos se está logrando los objetivos de la dirección departamental que es el de brindar una mejor atención a los usuarios de manera eficiente y eficaz ya que agiliza los trámites y brinda un mejor servicio a los usuarios al realizar sus gestiones, también permite que la asistente de dirección se sienta satisfecha de su trabajo brindando el servicio adecuado a los usuarios externos e internos.

Pregunta No. 3
¿Considera qué se están agilizando los procesos administrativos a partir de la implementación de la base de datos?
Todo proceso administrativo se realiza con determinado tiempo, gracias al uso de la base de datos de la asistencia de dirección, en la mayor parte se agilizan los procesos optimizando los recursos con que se cuentan.

Fuente: Cuestionario aplicado a asistente de dirección de la Dirección Departamental de Educación, fecha 4 de noviembre de 2013

Interpretación:

Un proceso es el conjunto de pasos o etapas necesarias para llevar a cabo una actividad. La administración comprende varias fases, etapas o funciones, cuyo conocimiento exhaustivo es indispensable a fin de aplicar el método, los principios y las técnicas de esta disciplina, correctamente. En su concepción más sencilla se puede definir el proceso administrativo como la administración en acción, o también como el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral.

La agilización es la aceleración de un procedimiento o proceso administrativo que ayuda a realizar las funciones administrativas de manera eficiente y eficaz brindando una mejor atención al público en general.

Los resultados demuestran que la creación e implementación de la base de datos está beneficiando las funciones administrativas de la asistente de dirección agilizando los procesos de manera eficiente y eficaz, satisfaciendo las necesidades de los usuarios por las bondades que la misma genera al momento de ser utilizada tanto a los usuarios como al director departamental y asistente de dirección.

Pregunta No. 4

¿Considera qué ha mejorado la comunicación con sus subalternos a partir de la creación de la base de datos?

La implementación y creación de la base de datos ha contribuido en la comunicación laboral y en el logro eficiente y eficaz de las funciones administrativas a través de la comunicación entre los jefes de departamentos, coordinadores de unidades y con los Coordinadores Técnicos Administrativos, agilizando el proceso administrativo a través de la comunicación inmediata con los subalternos.

Fuente: Cuestionario aplicado a asistente de dirección de la Dirección Departamental de Educación, fecha 4 de noviembre de 2013

Interpretación:

La Comunicación es un fenómeno inherente a la relación que los seres vivos mantienen cuando se encuentran en grupo. A través de la comunicación, las personas obtienen información respecto a su entorno y pueden compartirla con el resto. El proceso comunicativo implica la emisión de señales con la intención de dar a conocer un mensaje. Para que la comunicación sea exitosa, el receptor debe contar con las habilidades que le permitan decodificar el mensaje e interpretarlo.

El proceso luego se revierte cuando el receptor responde y se transforma en emisor.

La comunicación es un pilar importante en el proceso administrativo ya que actúa como un canal de emisión y recepción de información relacionada con aspectos administrativos, educativos y financieros de la Dirección Departamental de Educación.

Por tal razón los resultados demuestran que la base de datos favorece la comunicación entre el director departamental, la asistente de dirección y los subalternos realizando de manera eficiente y eficaz las funciones administrativas cumpliendo con las responsabilidades y las exigencias de la actual educación.

Pregunta No. 5

¿Considera qué se está logrando la calidad de los procesos administrativos a partir de la creación de la base de datos?

A través del uso de la base de datos se están logrando pilares importantes que integran la calidad de los procesos administrativos como el servicio eficaz y eficiente en cada una de las funciones administrativas del director departamental de educación, y su asistente realizando cada una de las funciones con disciplina.

Fuente: Cuestionario aplicado a asistente de dirección de la Dirección Departamental de Educación, fecha 4 de noviembre de 2013

Interpretación:

Se puede afirmar que existe una conciencia generalizada en las instituciones para incorporar acciones de calidad en todos sus procesos para aumentar la eficiencia, y mejorar la satisfacción del cliente.

En la gestión de los servicios prestados por las administraciones se pueden aplicar las ideas, los principios y las técnicas que constituyen el enfoque de la mejora continuada de la calidad de los servicios, conocido también con el nombre de gestión de la calidad total. No se trata únicamente de una propuesta metodológica o de dominio de unas simples técnicas de gestión; se trata de incorporar un nuevo punto de vista que vincula la actividad de una administración a la satisfacción de los usuarios, por lo tanto los resultados demuestran que la base de datos es un método que difunde la calidad educativa logrando una administración eficiente y eficaz a través de la atención a usuarios externos e internos de manera ágil satisfaciendo las necesidades de usuarios, coordinaros, jefes, técnicos, directores de establecimientos, docentes y en general a la comunidad educativa utilizando la herramienta de la tecnología para el logro de una educación con calidad.

Pregunta No. 6

¿Considera qué se está optimizando los recursos a partir de la creación de la base de datos?

A partir de la creación de la base de datos se está logrando la optimización de recursos económicos, humanos, materiales y tiempo. Esto permite aprovechar los recursos para la utilización de diversas actividades administrativas.

Fuente: Cuestionario aplicado a asistente de dirección de la Dirección Departamental de Educación, fecha 4 de noviembre de 2013

Interpretación:

La optimización de recursos no se refiere ahorrar o suprimir, se define como la mejor forma de realizar una actividad. La optimización de los recursos tiene que ver con la eficiencia (que utilicemos los recursos de la mejor forma posible, obteniendo los mayores beneficios con los

mínimos costes). La eficiencia tiene una estrecha relación con la eficacia (ya que esta hace énfasis en los resultados, lograr objetivos, crear valores) para optimizar recursos no tendría que ser solo eficiente sino que también ser eficaz.

La gestión eficiente de los procesos no sólo implica entregar los productos o servicios en tiempo y forma y con los requisitos de calidad acordada, también es necesario que el resultado de esos procesos se haya obtenido con el mínimo de recursos necesarios. Los gestores de los procesos tienen también la responsabilidad de dimensionar adecuadamente los recursos asignados a esos procesos, en las áreas de servicios.

Gestionar y dimensionar adecuadamente los recursos disponibles, tanto directos como indirectos de manera que se asegure la correcta utilización de los mismos así como la optimización de su eficiencia por lo tanto los resultados demuestran que a partir de la utilización de la base de datos se están optimizando los recursos materiales, económicos, del tiempo logrando de esta manera los resultados esperados de manera eficiente y eficaz. El Director Departamental y su asistente tienen bajo su responsabilidad el uso adecuado de los recursos para el logro de procesos administrativos a través de la optimización.

Pregunta No. 7

¿Considera que ha mejorado la imagen interna de la dirección departamental a partir de la creación de la base de datos?

A partir de la creación de la base de datos la impresión de los usuarios, de la atención que reciben en la dirección departamental de educación ha mejorado en aspectos administrativos únicamente dentro del despacho de dirección.

Fuente: Cuestionario aplicado a asistente de dirección de la Dirección Departamental de Educación, fecha 4 de noviembre de 2013

Interpretación:

En la actualidad, la imagen que transmite una institución es uno de los factores fundamentales en el logro de objetivos y todo lo que lo rodea.

Algunos de los aspectos que permiten transmitir una buena imagen institucional son: un buen servicio al cliente, cumplir con normas de protocolo, contar con una atractiva presentación, tener buenas relaciones institucionales, asegurarse de la calidad que ofrece y ser una institución transparente.

Uno de las características que distinguen a la dirección departamental de educación es tener una imagen de servicio y calidad en el trabajo que cada una de las oficinas, secciones y coordinaciones realizan dentro y fuera de la institución.

Los resultados demuestran que la utilización de la base de datos ha contribuido con una mínima parte en la imagen de la dirección departamental ya que para lograr esto no solo se requiere que el despacho de dirección cuente con un servicio de calidad, sino para contar con una imagen interna se debe lograr el servicio en todas las áreas de la Dirección Departamental de Educación.

Pregunta No. 8

¿Considera que se están cumpliendo en el tiempo establecido los procesos administrativos a partir de la creación de la base de datos?

A partir de la implementación de la base de datos se están cumpliendo los procesos administrativos en su mayoría de casos los procesos que llegan a realizar los usuarios externos de la dirección departamental.

Fuente: Cuestionario aplicado a asistente de dirección de la Dirección Departamental de Educación, fecha 4 de noviembre de 2013

Interpretación:

El cumplimiento de funciones administrativas en el tiempo establecido dentro de las instituciones que una de las formas de brindar una mejor atención a los usuarios y cumplir con los deberes administrativos de manera eficiente y eficaz.

Para la dirección departamental todas funciones que se deben realizar deben cumplirse en el tiempo establecido ya que se tiene la responsabilidad con el ministerio de educación en cumplir con el cronograma mensual de trabajo. El cumplimiento de las responsabilidades del director departamental y su asistente en sus funciones administrativas deben ser cumplidas en el tiempo establecido.

Los resultados demuestran que la utilización de la base de datos es un medio de apoyo para la agilización de otros trámites de importancia que se realizan específicamente con el ministerio de educación, ya que con la optimización del tiempo se aprovecha para gestionar y agilizar procesos administrativos.

Pregunta No. 9

¿Considera que se está evitando el estrés de los usuarios, tanto internos y externos a partir de la implementación de la base de datos?

La implementación de la base de datos ayuda agilizar los trámites de los usuarios externos e internos evitando la molestia que en ocasiones existe cuando no se les realiza los trámites en el menor tiempo posible.

Fuente: Cuestionario aplicado a asistente de dirección de la Dirección Departamental de Educación, fecha 4 de noviembre de 2013

Interpretación:

El estrés puede ser definido como el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuáles debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento.

Cuando la demanda del ambiente laboral es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que se poseen, se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica. Esta reacción de estrés incluye una serie de reacciones emocionales negativas, de las cuáles las más importantes son: la ansiedad, la ira y la depresión.

Los resultados demuestran que la utilización de la base de datos a beneficiado a los usuarios externos e internos evitándola iría, ya que los trámites se realizan en el menor tiempo posible, a la vez evita el estrés de la asistente de dirección, ya que al optimizar el tiempo por medio de la base de datos evita enfermarse ocasionado por el estrés laboral.

Pregunta No. 10

¿Cuáles considera que son otros beneficios a partir de la creación de la base de datos?

Los beneficios que brinda la creación de la base de datos están: el aprovechamiento de recursos, el cumplimiento con las funciones administrativas y en el servicio adecuado a los usuarios externos e internos.

Fuente: Cuestionario aplicado a asistente de dirección de la Dirección Departamental de Educación, fecha 4 de noviembre de 2013

Interpretación:

Todas las herramientas que se utilizan dentro del despacho de dirección conllevan una serie de ventajas y beneficios, la base de datos beneficia a los usuarios ya que con el uso de la misma se optimizan y se aprovechan recursos en las instituciones. La base de datos tiene ventajas y desventajas al momento de uso va depender del usuario de la utilización que le dé.

Los resultados demuestran que el uso de la base de datos en la asistencia de dirección permite controlar de verdad los datos, recuperarlos, ordenarlos, analizarlos, resumirlos y elaborar informes. La base de datos puede combinar datos de varios archivos, por lo que nunca habrá que introducir dos veces la misma información. Incluso puede contribuir a que la entrada de datos sea más eficaz y precisa. Se comprueba entonces que la implementación de la base de datos en asistencia de dirección beneficia no solamente a la asistente sino también a los usuarios externos e internos de la Dirección Departamental de Educación.

Anexos

Anexo 1 Constancia de Autorización Práctica Profesional Dirigida

DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE EDUCACIÓN TOTONICAPÁN

Totonicapán, julio de 2013

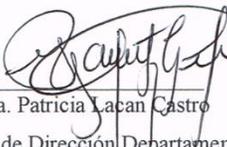
Catedrático de Práctica Profesional Dirigida
Universidad Panamericana, sede Quetzaltenango
Lic. Jairo Edilberto Cifuentes Valenzuela
Presente

Respetable Licenciado:

Reciba un respetuoso saludo de la Dirección Departamental de Educación Totonicapán, deseándole éxitos en el desempeño de sus actividades personales y administrativas.

Por este medio informo que la estudiante: Keila Maritza Baquix Vásquez, que se identifica con el carné No. 201203234, estudiante del cuarto semestre de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, se le autoriza la realización de su práctica profesional dirigida en la oficina de Asistencia del Despacho de la Dirección Departamental de Educación Totonicapán, cubriendo la cantidad de 200 horas.

Agradecida por su atención, me suscribo como su deferente servidora,

f. 
Licda. Patricia Lacan Castro
Asistente de Dirección Departamental



Anexo 2 Solvencia de Práctica

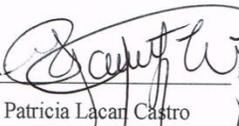
DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE EDUCACIÓN TOTONICAPÁN

Totonicapán, septiembre de 2013

A quien interese:

La infrascrita Asistente del Despacho de la Dirección Departamental de Educación Totonicapán Licda. Patricia Castro, HACE CONSTAR QUE: KEILA MARTIZA BAQUIAX VÁSQUEZ, quien se identifica con número de carné 201203234 de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa de la Universidad Panamericana Quetzaltenango, realizó satisfactoriamente y sin problema alguno su práctica profesional dirigida en la Asistencia del Despacho de la Dirección Departamental de Educación Totonicapán, cubriendo la cantidad 200 horas a partir del mes de julio.

Y para remitir a donde corresponde se extiende la presente en una hoja de papel bond tamaño carta debidamente firmada y sellada.

Vo.Bo. 
Licda. Patricia Lacar Castro
Asistente de Dirección Departamental



Anexo 3 Ficha Informativa

HOJA DE DESEMPEÑO PRÁCTICA PROFESIONAL DIRIGIDA

1. PARTE INFORMATIVA:

- a. Institución: Dirección Departamental de Educación Totonicapán
- b. Dirección: Ruinas del Molino, Paraje Agua Tibia, Cantón Poxlajúj, kilómetro 199 Totonicapán.
- c. Nombre de la practicante: Keila Maritza Baquix Vásquez
- d. Oficina: Asistencia de Despacho de Dirección
- e. Jefe inmediato: Licda. Patricia Castro

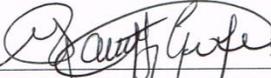
2. INDICADORES DE CALIFICACIÓN:

Respetable Licenciada Patricia Castro se le suplica anotar las calificaciones que a su criterio la practicante es merecedora, según su desenvolvimiento usando la escala de 1 a 10 puntos.

3. CALIFICACIÓN OBTENIDA:

No.	Actividades	Punteo
1	Presentación personal	10
2	Puntualidad	09
3	Cumplimiento de comisiones asignadas	09
4	Atención a usuarios externos e internos	10
5	Relaciones humanas	10
6	Acompañamiento en funciones administrativas	09
7	Breves sustituciones	08
8	Preparación académica	09
9	Iniciativa	09
10	Conocimiento de funciones administrativas	09
	Total	92

f.


Licda. Patricia Lacan Castro
Asistente Despacho de Dirección



Anexo 4 Instrumentos para el Diagnóstico

Guía de entrevista Dirección departamental

PARTE INFORMATIVA:

Lugar de la Entrevista: Dirección Departamental de Educación Totonicapán.

Dirección: Ruinas del Molino, Paraje Agua Tibia, Cantón Poxlajuj, Totonicapán.

Departamento a realizarse la entrevista: Despacho de Dirección.

Entrevistado: Lic. Aníbal Arizmendi Escobedo.

Cargo: Director Departamental de Educación.

Entrevistador: PEM Keila Maritza Baquix Vásquez, Practicante Universidad Panamericana.

Fecha de Ejecución: 30 de julio 2013.

DESCRIPCIÓN

Las funciones de dirección son indispensables y estas deben desarrollarse con el profesionalismo para que las demás dependencia o departamentos realicen el trabajo con eficacia y eficiencia.

PREGUNTAS

1. Como director departamental ¿Cuáles son sus principales funciones?
2. Dentro de la Institución ¿se ha realizado diagnósticos para mejorar la calidad educativa'?
3. ¿Cuál es la misión y visión de la Dirección Departamental de Educación?
4. ¿Cómo es la relación laboral entre departamentos y dependencias?
5. ¿Existe un departamento encargado de Administrar el talento humano?
6. ¿Cuál es la unidad o departamento encargada de promover las relaciones interpersonales y convivencia entre trabajadores?

7. ¿Qué necesidades tiene la departamental actualmente?
8. ¿Qué necesidades tienen que ser satisfechas para lograr una calidad educativa?
9. ¿Qué necesidades administrativas y técnicas necesitan mejorar?
10. Como es de su conocimiento la lectura es un pilar importante dentro de la educación, ¿Cree que es importante que la dirección departamental cuente con una biblioteca educativa?
11. Como director departamental ¿De qué manera considera que como estudiantes universitarios podemos cubrir algunas necesidades?

GUIA DE ENTREVISTA
ASISTENTE DE DIRECCIÓN

PARTE INFORMATIVA:

Lugar de la Entrevista: Dirección Departamental de Educación Totonicapán.

Dirección: Ruinas del Molino, Paraje Agua Tibia, Cantón Poxlajuj, Totonicapán.

Departamento a realizarse la entrevista: Asistente de Dirección.

Entrevistada: Licda. Patricia Castro.

Cargo: Asistente de Dirección.

Entrevistador: PEM Keila Maritza Baquix Vásquez, Practicante Universidad Panamericana.

Fecha de Ejecución: 30 de julio 2013.

DESCRIPCIÓN

El trabajo administrativo dentro de la dirección debe de realizarse de manera eficiente y con eficacia ya que por ser uno de los departamentos con mayor responsabilidad todo trámite debe tener un buen registro y control.

PREGUNTAS

1. Como asistente de Dirección ¿Cuáles son sus principales funciones?
2. ¿Cuáles son las políticas educativas de la dirección departamental?
3. ¿Cuál es la función del despacho de dirección con los demás departamentos?
4. ¿Cómo estás organizado la Departamental de Educación?
5. ¿Cuál es la estructura organizacional de la Dirección Departamental de Educación?
6. ¿Qué trámites se le realizan a los usuarios?
7. ¿Cuál es la cantidad de personas que laboran dentro de la Dirección Departamental de Educación?

8. ¿Cómo es la relación laboral entre trabajadores de la Dirección Departamental de Educación?
9. ¿Nombre de los departamentos y unidades con que cuenta la Dirección Departamental de Educación?
10. ¿Cómo laborante de la Dirección Departamental de Educación que necesita implementar o mejorar en las funciones administrativas o técnicas la departamental para lograr una mejor atención a los usuarios y así contribuir a la calidad de la educación?
11. ¿El registro de control es eficiente y eficaz?

GUIA DE ENTREVISTA

ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

PARTE INFORMATIVA:

Lugar de la Entrevista: Dirección Departamental de Educación Totonicapán.

Dirección: Ruinas del Molino, Paraje Agua Tibia, Cantón Poxlajuj, Totonicapán.

Departamento a realizarse la entrevista: Departamento de Administración Financiera.
(DAF)

Entrevistada: PC Rebeca Velásquez Tax.

Cargo: Asistente Administración Financiera.

Entrevistador: PEM Keila Maritza Baquix Vásquez, Practicante Universidad Panamericana.

Fecha de Ejecución: 29 de julio 2013.

DESCRIPCIÓN

El manejo y control de los recursos financieros son indispensables dentro de una dirección departamental, la manera eficaz de utilizar el presupuesto anual.

PREGUNTAS

1. Como dependencia financiera ¿Cuáles son sus principales funciones?
2. ¿La dirección departamental cuenta con un presupuesto anual?
3. ¿Existen otras fuentes de ingreso para el presupuesto anual?
4. ¿Cuáles son los gastos generales que tiene la Dirección Departamental de Educación mensualmente?
5. ¿Cuáles son los recursos y medios que se utilizan para el control del departamento financiero?
6. ¿Qué relación tiene el departamento financiero con las otras dependencias?
7. ¿Cuál es la estructura organizacional del departamento financiero?

8. ¿Qué tramites son los que realizan a los usuarios?
9. ¿Existe acompañamiento a los subalternos y de qué manera lo realizan?
10. ¿Cuál es la forma de evaluar los resultados mensualmente?

GUIA DE ENTREVISTA

COMUNICACIÓN

PARTE INFORMATIVA:

Lugar de la Entrevista: Dirección Departamental de Educación Totonicapán.

Dirección: Ruinas del Molino, Paraje Agua Tibia, Cantón Poxlajuj, Totonicapán.

Departamento a realizarse la entrevista: Comunicación.

Entrevistado: Lic. José Antonio Chuc.

Cargo: Comunicador Social.

Entrevistador: PEM Keila Maritza Baquix Vásquez, Practicante Universidad Panamericana.

Fecha de Ejecución: 30 de julio 2013.

DESCRIPCIÓN

Relaciones interpersonales que se manifiestan dentro de la dirección departamental.

PREGUNTAS

1. Como comunicador social ¿Cuáles son sus principales funciones?
2. ¿Cómo son las relaciones interpersonales dentro de la Dirección Departamental de Educación?
3. ¿Existe un reglamento interno dentro de la institución?
4. ¿De qué manera se lleva el control del personal en relación a la asistencia?
5. ¿El personal de la departamental utiliza alguna identificación como. Uniforme, gafetes, otros?
6. ¿Existen actividades que promueven la convivencia y valores entre trabajadores?
7. ¿Qué medios se utilizan para evaluar la satisfacción de usuarios internos y externos?
8. ¿Cómo es la relación laboral entre trabajadores de la Dirección Departamental de Educación?
9. ¿Cuál es la unidad responsable de las relaciones interpersonales y derecho del trabajador?
10. ¿Qué piensa de la oficina de documentación y del porque esta sin uso?

GUIA DE ENTREVISTA

RECURSOS HUMANOS

PARTE INFORMATIVA:

Lugar de la Entrevista: Dirección Departamental de Educación Totonicapán.

Dirección: Ruinas del Molino, Paraje Agua Tibia, Cantón Poxlajuj, Totonicapán.

Departamento a realizarse la entrevista: Jefatura Recursos Humanos.

Entrevistada: Lic. Geovanni Chanax.

Cargo: Jefe Recursos Humanos.

Entrevistador: PEM Keila Maritza Baquix Vásquez, Practicante Universidad Panamericana.

Fecha de Ejecución: 31 de julio 2013.

DESCRIPCIÓN

La jefatura de Recursos Humanos sección, donde se le atiende al usuario con los trámites relacionados al magisterio nacional.

PREGUNTAS

1. Como dependencia de recursos humanos ¿Cuáles son sus principales funciones?
2. ¿Qué medios utilizan para que el usuario emita sus quejas o sugerencias?
3. ¿Cuál es el departamento encargado de las relaciones interpersonales y velar por la convivencia pacífica?
4. ¿Cómo es la relación y convivencia entre trabajadores de la Dirección Departamental de Educación?
5. ¿Cómo jefe de Recursos Humanos que aspectos considera que debe implementar o mejorar la departamental en relación a los procesos administrativos y técnicos?
6. ¿Qué relación tiene la jefatura de Recursos Humanos con los demás departamentos?
7. ¿Qué tramites son los que se les realizan a los usuarios?
8. ¿Tiene conocimiento de las funciones que tiene la oficina de documentación?
9. ¿Causas que crearon que la oficina de documentación esta inhabilitada?

GUIA DE ENTREVISTA

SECCIÓN ADMINISTRATIVA

PARTE INFORMATIVA:

Lugar de la Entrevista: Dirección Departamental de Educación Totonicapán.

Dirección: Ruinas del Molino, Paraje Agua Tibia, Cantón Poxlajuj, Totonicapán.

Departamento a realizarse la entrevista: Sección Administrativa.

Entrevistada: Lic. Elder Zuñiga.

Cargo: Jefe Sección Administrativa.

Entrevistador: PEM Keila Maritza Baquix Vásquez, Practicante Universidad Panamericana.

Fecha de Ejecución: 31 de julio 2013.

DESCRIPCIÓN

La sección administrativa encargada de organizar las diferentes dependencias administrativas dentro de la dirección departamental.

PREGUNTAS

1. Como dependencia de sección administrativa ¿Cuáles son sus principales funciones?
2. ¿Qué dependías o unidades dependen de la sección administrativa?
3. ¿Cuál es el departamento encargado de las relaciones interpersonales y velar por la convivencia pacífica?
4. ¿Cómo es la relación y convivencia entre trabajadores de la Dirección Departamental de Educación?
5. ¿Qué relación tiene la sección administrativa con los demás departamentos?
6. ¿Qué tramites son los que se les realizan a los usuarios?

7. ¿Tiene conocimiento de las funciones que tiene la oficina de documentación?
8. ¿Causas que crearon que la oficina de documentación esta inhabilitada?
9. ¿Quiénes son los responsables de la oficina de documentación?
10. ¿Cree importante habilitar de nuevo la oficina de documentación a usuarios externos y externos?

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA

PRACTICA ADMINISTRATIVA DIRIGIDA

GUIA DE OBSERVACIÓN

No.	DESCRIPCIÓN	OPCIONES		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	La Dirección Departamental de Educación se encuentra en un lugar viable.			
2	Se cumple con el horario establecido dentro de la institución.			
3	Se brinda una amable atención a los visitantes.			
4	La interacción entre los trabajadores es muy cordial.			
5	Se aplica de forma eficiente el proceso de administración.			
6	El trabajo administrativo que se realiza dentro del departamento de forma externa e interna tiene sustento teórico.			
7	Están claramente delimitadas las funciones que realiza el Jefe de Unidad.			
8	Se implementan controles y registros administrativos.			
9	Cuentan con recursos indispensables para satisfacer las demandas educativas.			
10	El jefe inmediato brinda asesoría a sus subalternos.			

f. _____
 PEM Keila Baquix
 Practicante

Vo.Bo. _____
 Lic. Jairo Cifuentes
 Supervisor de Practica

Cuestionario aplicado a asistente de dirección

Cuestionario sobre la base de datos

Estimado usuario, nos interesa su opinión sobre la Base de Datos. Su respuesta es importante y será utilizada para mejorar la calidad de la base de datos.

1. ¿Considera qué se está optimizando el tiempo a partir de la creación de la base de datos?

2. ¿Considera que se está brindando un mejor servicio a los usuarios externos e internos a partir de la implementación de la base de datos?

3. ¿Considera qué se están agilizando los procesos administrativos a partir de la implementación de la base de datos?

4. ¿Considera qué ha mejorado la comunicación con sus subalternos a partir de la creación de la base de datos?

5. ¿Considera qué se está logrando la calidad de los procesos administrativos a partir de la creación de la base de datos?

6. ¿Considera qué se está optimizando los recursos a partir de la creación de la base de datos?

7. ¿Considera que ha mejorado la imagen interna de la dirección departamental a partir de la creación de la base de datos?

8. ¿Considera que se están cumpliendo en el tiempo establecido los procesos administrativos a partir de la creación de la base de datos?

9. ¿Considera que se está evitando el estrés de los usuarios, tanto internos y externos a partir de la implementación de la base de datos?

10. ¿Cuáles considera que son otros beneficios a partir de la creación de la base de datos?

Gracias por su colaboración...

Anexo 5 Planos de la Dirección Departamental de Educación Toticapán

